



VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht d.d. 20 mei 2021

Kwaliteitsjaarverslag 2020

Voskuilenweg 12
6416 AK Heerlen
Tel. 045-5741515
info@verpleeghuisBergweide.nl
www.verpleeghuisbergweide.nl
 Verpleeghuis Bergweide
KvK 41072929

Inhoudsopgave

Voorwoord van de Raad van Toezicht	4
Voorwoord van de Raad van Bestuur	5
1. Het profiel van Bergweide.....	7
1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	7
1.2 Omschrijving doelgroepen	8
2. Het personeel van Bergweide	9
2.1 formatie	9
2.2 Kwalificatieniveau	9
2.2.1 Leerlingen en stagiaires	10
2.3 Verzuim	10
2.4 In -, door- en uitstroomcijfers van 2020	10
2.5 Ratio personele kosten vs. opbrengsten	10
2.6 Vrijwilligers	10
2.7 Arbeidsmarktontwikkelingen.....	11
3. De doelstellingen van Bergweide van 2020.....	13
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
3.2 Wonen en welzijn	15
3.3 Veiligheid	17
<i>Audits.....</i>	18
<i>Veiligheid gebouw</i>	19
<i>Melding Incidenten Cliënten (MIC).....</i>	20
<i>Melding Onbegrepen gedrag (MOG).....</i>	21
<i>Melding Ongevallen Personeel (MOP)</i>	21
<i>Meldingen IGJ</i>	22
<i>Analyse Wet Zorg en Dwang</i>	22
<i>Kwaliteitsindicatoren.....</i>	22
<i>BHV</i>	23
<i>Privacy</i>	24
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit.....	24
<i>Scholingen conform opleidingsplan 2020.....</i>	27
<i>Ontwikkeling van vrijwilligers.....</i>	28
3.5 Leiderschap, governance en management.....	28

<i>Toezichthoudend orgaan</i>	28
<i>Raad van Bestuur</i>	28
<i>Crisismanagement Coronasituatie</i>	28
<i>Risicomanagement</i>	29
<i>Medezeggenschap bewoners en/of cliënten</i>	29
<i>Klachtenregeling bewoners en/of cliënten</i>	29
<i>Medezeggenschap medewerkers</i>	30
<i>Klachtenregeling medewerkers</i>	31
3.6 Personeelssamenstelling 2020	31
<i>Inzet van zorgmedewerkers</i>	31
<i>Overige bewonersgebonden formatie</i>	32
<i>Zorgformatie in 2020</i>	33
<i>Facilitair en algemeen ondersteunend personeel in 2020</i>	35
3.7 Gebruik van hulpbronnen	35
<i>IT</i>	35
<i>Personeelssysteem, salaris en financiële administratie</i>	36
<i>ECD</i>	36
<i>MeerJarenOnderhoudsplan</i>	37
<i>Schrappen van administratieve lasten</i>	37
3.8 Gebruik van informatie	37
<i>Tevredenheidsmeting bewoners en cliënten</i>	37
<i>Tevredenheidsmeting Medewerkers</i>	40
4. Nabeschuiving	42
Lijst met afkortingen	43
Bijlage 1 Jaarverslag 2020 Raad van Toezicht Bergweide	44
Bijlage 2 Jaarverslag 2020 Cliëntenraad Bergweide	53
Bijlage 3 Jaarverslag 2020 Ondernemingsraad Bergweide	60
Feedback vanuit het leernetwerk	62

Voorwoord van de Raad van Toezicht

Als Voorzitter van de Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide presenteer ik u hierbij graag - samen met de Raad van Bestuur- het kwaliteitsjaarverslag 2020 van Verpleeghuis Bergweide.

Wanneer ik terugkijk naar 2020 en vooruitblik op 2021, dan springt één woord eruit: SAMEN. In dit jaarverslag kunt u de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar lezen.

Ondanks de maatregelen die genomen zijn om de verspreiding van het Corona-virus zo veel mogelijk te voorkomen, en het gedeeltelijk uitvallen van de reguliere activiteiten binnen ons verpleeghuis, is een groot aantal doelstellingen toch behaald. Ook de adviezen van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad zijn hierbij heel waardevol gebleken.

Tijdens het regelmatige overleg dat de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur voerde, was voelbaar hoe elke dag samen gewerkt wordt vanuit de visie van Bergweide, en het bieden van kwalitatief hoogstaande zorg aan de bewoners en cliënten. Zeker in 2020, het jaar dat de Corona-crisis de bovenaan voerde, was de saamhorigheid en betrokkenheid van eenieder zeer voelbaar.

2020 was voor ons verpleeghuis zelf ook een heel bijzonder jaar: het was het jaar dat Verpleeghuis Bergweide 25 jaar bestond. De festiviteiten die rondom dit jubileum waren georganiseerd, hebben geen doorgang gevonden. Toch zijn voldoende mogelijkheden gecreëerd om de bewoners en medewerkers een jubileum-gevoel te geven.

Uiteraard heeft de Corona-pandemie ook zijn weerslag gehad op Verpleeghuis Bergweide. Ondanks alle beperkende maatregelen en aanvullende voorwaarden waaraan moest worden voldaan, is het gelukt om menslievende zorg te blijven bieden. Wij kunnen dan ook als Raad van Toezicht met recht trots zijn op ons verpleeghuis.

Een oprecht woord van dank aan allen die dit mogelijk hebben gemaakt, is hier dan ook op zijn plaats.

Dr H.G.Th van Geffen
Voorzitter Raad van Toezicht
Verpleeghuis Bergweide

Voorwoord van de Raad van Bestuur

Voor u ligt de maatschappelijke verantwoording over het gevoerde beleid over het jaar 2020 van Stichting Verpleeghuis Bergweide, hierna te noemen Bergweide. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijke voor deze maatschappelijke verantwoording.

De plannen voor 2020 zijn tot stand gekomen in samenspraak met het Managementteam, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en zijn goedgekeurd door de Raad van Toezicht. De voortgang van het jaarplan is elk kwartaal met deze gremia besproken. De uitwerking van de jaardoelen voor 2020 is gegeven de Corona-omstandigheden naar tevredenheid verlopen, ondanks dat niet alle voorgenomen plannen en scholingen uit het jaarplan uitgevoerd konden worden. Ook de gestelde doelen van het meerjarenkwaliteitsplan (2019-2021) o.b.v. de extra gelden om te voldoen aan het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg zijn elk kwartaal met de gremia besproken. Deze gestelde doelen zijn behaald. Dankzij de extra gelden die beschikbaar zijn gesteld vanuit het kwaliteitskader, is Bergweide in staat geweest zowel kwalitatief als kwantitatief te groeien op het gebied van personeel.

Het kwaliteitskader Wijkverpleging dient als leidraad voor het handelen binnen de extramurale zorg, evenals het addendum t.b.v. de Wlz- zorg in de thuissituatie.

Terwijl we voornemens waren om vanaf april tot eind oktober 2020 ons 25-jarig jubileumfeest groots te vieren, werden we in maart net als de rest van Nederland en de wereld, geconfronteerd met de Corona pandemie. Nederland ging in lockdown. Via beeldbellen en raambezoek onderhielden bewoners het contact met hun naasten. De zorgmedewerkers hebben met veel compassie en bekommernis persoonlijke aandacht gegeven om het gemis aan dierbaren te compenseren. Het was wrang om te zien dat veel bewoners van de psycho-geriatrische afdelingen niet in de gaten hadden dat zij hun naasten moesten missen, terwijl families enorm leden onder dit gemis aan fysiek contact. Maar toen in de zomer ons huis weer van het slot ging, zagen we ook veel emoties bij bewoners toen zij hun dierbare weer echt zagen. De impact op bewoners, families en medewerkers was en is nog steeds groot.

De voortdurende druk en angst voor een uitbraak werd eind 2020 helaas toch werkelijkheid; ook Bergweide werd geconfronteerd met een grote Corona-uitbraak met als gevolg vele overlijdens.

Door het in isolatie gaan van afdelingen werden zorgteams teruggeworpen op elkaar; ondersteuning vond naar behoefte en vaak op afstand plaats. Na deze heftige periode begin 2021, is begonnen met de verwerking van emoties en verdriet. Elk team krijgt hiervoor de ruimte en de benodigde ondersteuning.

Terugblikkend kan worden gesteld dat het afgelopen jaar vooral is ingezet op het bewaken van een veilige woon- en werkomgeving voor bewoners respectievelijk medewerkers.

In het begin was sprake van een schaarste vraagstuk van de benodigde beschermende middelen. Een crisisteam werd ingesteld en zowel intern als extern werd frequent overlegd om zo goed mogelijk op alle landelijke en regionale ontwikkelingen te kunnen inspelen. Voortdurend werden afwegingen gemaakt tussen collectieve veiligheid en individuele behoefte/vrijheid. De Cliëntenraad en de Ondernemingsraad hebben hierover steeds op een zeer actieve en constructieve wijze meegedacht en meegepraat en waren daarvoor altijd bereikbaar voor de Raad van Bestuur.

Liefdevolle, mensgerichte zorg naast veilige zorg waren dé uitgangspunten in 2020.

Het jaarverslag is ter bespreking voorgelegd aan de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. De feedback van het externe leernetwerk van Bergweide is in de bijlage van dit kwaliteitsjaarverslag toegevoegd.

Tot slot rest hier een zéér groot dankwoord aan alle medewerkers en andere betrokkenen bij onze organisatie voor hun niet aflatende steun aan onze kwetsbare bewoners en cliënten en aan elkaar.

J.E.A. Drossaert
Raad van Bestuur

1. Het profiel van Bergweide

Bergweide onderscheidt zich als kleinschalige, zelfstandige zorgaanbieder tussen grote zorgaanbieders in de regio door haar belevingsgerichte en menslievende werkwijze, waarbij het “gewoon wonen” benadrukt wordt. Bergweide heeft dan ook een grote aantrekkingskracht op potentiële bewoners en/of cliënten vanuit de regio, met name uit Parkstad. Bergweide heeft daarnaast een bovenregionale functie, in die zin dat Bergweide intramurale zorg verleent aan religieuzen die vanuit diverse congregaties in den lande bij Bergweide inhuizen.

1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Binnen Bergweide werken we vanuit een doorleefde zorgvisie met een focus op zorgzaamheid, persoonlijke ontmoeting en zingeving. Bergweide:

- is deskundig in het bieden van intensieve zware zorg voor ouderen;
- onderscheidt zich door het bieden van kleinschalige zorg en kenmerkt zich daarmee door korte organisatorische lijnen;
- wil in de regio werkzaam zijn als een zelfstandige organisatie met betrouwbare samenwerkingspartners;
- zet de uitvoering van zorg en welzijn centraal, met ruimte voor innovatie;
- heeft veel aandacht voor haar medewerkers omdat een belevingsgerichte houding naar bewoners en cliënten ook vraagt om zorgzaamheid naar medewerkers toe;
- is een lerende organisatie: er is veel aandacht voor continu leren en verbeteren waarbij als basis geldt dat er een veilige cultuur heerst.

De mensvisie binnen Bergweide laat zich als volgt zien:

Menslievendheid en menswaardigheid vanuit welgemeende zorgzaamheid en vakmanschap in wederkerige relaties die we met elkaar willen aangaan.

Hieruit kunnen kernwaarden gedistilleerd worden die kenmerkend voor Bergweide zijn:

Ontmoeting, zorgzaam, zingeving, professioneel

Uitgangspunt voor onze visie op zorg is de mens die in alle fasen van het leven niet alleen vrij en gelijk is, maar ook behoeftig, kwetsbaar, afhankelijk en sterfelijk. Kwetsbaarheid kan zulke vormen aannemen dat men afhankelijk wordt van professionele zorg. De beheersing van het eigen leven komt onder druk te staan. Dat maakt de mens kwetsbaar in zijn vrijheid en autonomie, en opent tegelijk de weg naar de ander: zonder het ontvangen en geven van zorg is geen leven mogelijk.

In de belevingsgerichte, menslievende zorg bevestigen mensen in wederzijdse relatie elkaar in hun bestaan.

Kwetsbare, chronisch zieke mensen blijven van betekenis en hebben behoefte aan zorg. Zij blijven ertoe doen, ook als er van geen vooruitgang of herstel meer sprake kan zijn of in de fase van afronding van het leven.

Onze zorgvisie kan geformuleerd worden als:

- Belevingsgerichte, menslievende zorg vol aandacht, nabijheid en echtheid, met de focus op zingevingsvraagstukken;
- Zorg die zich kenmerkt door geborgenheid, het bieden van veiligheid, vanuit bekommernis met de vraagstukken, twijfels en onzekerheden waar kwetsbare ouderen voor staan;
- Zorg die zich laat leiden door wederkerigheid, wederzijdse afhankelijkheid en gebruikmakend van de meerwaarde die het huis als gemeenschap biedt.

1.2 Omschrijving doelgroepen

Bergweide biedt intramurale zorg aan ouderen met een indicatie voor een psychogeriatrische of somatische zorgvraag vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Deze indicaties verschillen van 4VV tot 9VVb. Daarnaast biedt Bergweide de mogelijkheid voor inhuizing aan cliënten met een terminale zorgvraag (voorheen 10VV). In totaal heeft Bergweide een intramurale capaciteit voor 125 cliënten. Op de peildatum (tabel 1) waren er 117 bewoners.

Bergweide biedt naast intramurale zorg ook extramurale Wlz-zorg aan thuiswonende ouderen. Zo biedt Bergweide niet alleen VPT-zorg aan de zusters in het klooster Huize De Berg, maar ook aan zowel VPT- als MPT-cliënten in de wijk. Tot slot biedt Bergweide wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en vanuit het PGB van de cliënt, in haar directe omgeving in de vorm van persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging. Het aantal extramurale cliënten bedraagt op de peildatum 86. (Zie tabel 1)

Tabel 1: Aantal bewoners per VV en hun gemiddelde leeftijd op 31 december 2020. Ter vergelijking is het aantal bewoners per VV en hun gemiddelde leeftijd per 31 december 2019 ook weergegeven.

31 december 2020				31 december 2019		
Indicatie	Totaal aantal bewoners	Percentage	Leeftijd	Totaal aantal bewoners		
Intramuraal (totaal)	117	100%	85,2	125	100%	81,9
4VV	1	0,9%	89,0	1	0,8%	91,0
5VV	84	71,8%	86,1	84	67,2%	86,5
6VV	20	17%	83,8	25	20%	84,9
7VV	11	9,4%	80,7	13	10,4%	80,1
8VV	1	0,9%	81,0	1	0,8%	80,0
9VV				1	0,8%	69,0
Indicatie	Totaal aantal cliënten	Percentage	Leeftijd	Totaal aantal cliënten	Percentage	Leeftijd
Extramuraal (totaal)	86	100%	82,7	88	100%	83,4
VPT	39	45,3%	86,4	36	41%	87,7
MPT	2	2,3%	76,5	4	4,5%	79,8
PGB	1	1,2%	87	4	4,5%	82,8
Zvw	44	51,2%	79,5	44	50%	73,1

2. Het personeel van Bergweide

Het personeel van Bergweide is de cruciale factor in de belevingsgerichte zorg die Bergweide biedt. Het personeel bestaat uit direct zorgpersoneel, facilitair en algemeen ondersteunend personeel. De facilitaire medewerkers zijn direct ondersteunend ter bevordering van het primaire proces. Het algemeen ondersteunend personeel is vaak indirect ondersteunend ter bevordering van het primaire proces. Het is een wisselwerking, waardoor de krachten worden gebundeld en iedereen de juiste zorg levert in de visie van Bergweide.

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd aan de hand van de indicatoren voor personeelssamenstelling die gesteld worden vanuit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, hoe het personeel van Bergweide is samengesteld.

2.1 formatie

Eind 2020 heeft 88,62% van de totale medewerkers in loondienst een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Ten opzichte van 2019 is dit percentage gegroeid. Bergweide heeft -gezien haar grootte- een bewuste keuze gemaakt om een aantal (ondersteunende) diensten zoals (para)medische diensten en ICT uit te besteden i.v.m. efficiëntie, doelmatigheid en waarborging van continuïteit. In september 2020 is Bergweide na een jarenlange samenwerking met Sevagram overgestapt naar Novicare voor haar (para)medische dienstverlening.

Bergweide maakt geen gebruik van uitzendbureaus en/of inzet van ZZP'ers; wij maken ten behoeve van de directe zorg gebruik van een eigen flexpool. Deze medewerkers worden ingezet voor opvang van vakanties, langdurig verzuim, zwangerschapsverloven en scholingen. In deze flexpool zitten zowel medewerkers met een vast contract als met een tijdelijk contract. Medewerkers met een tijdelijk contract kunnen doorgroeien naar een contract voor onbepaalde tijd.

Eind 2020 bedraagt het totaal aantal personeelsleden in loondienst 203,88fte.

De totale personeelskosten bedragen € 12.667.592,-, waarvan de kosten personeel niet in loondienst € 999.917,- (=7,9%)bedragen.

2.2 Kwalificatieniveau

De kwalificaties van het zorgpersoneel van Bergweide variëren van verpleegkundige niveau 5 tot zorg-hulp, activiteitenbegeleiders MZ niveau 3 en 4 en leerlingen en BOL-stagiaires van alle deskundigheidsniveaus. Een totaal overzicht van de fte's per discipline is beschreven in hoofdstuk 3.6.

Bergweide acht het van belang om zo veel mogelijk medewerkers op te leiden. Een deel van de medewerkers komt als zorghulp binnen; zij groeien daarna vaak door naar een hoger niveau. Dit geldt overigens niet alleen voor zorghulpen, maar ook voor andere niveaus.

Gezien de ruime formatie verpleegkundigen niveau 4 (26,41 fte) is Bergweide goed in staat om zorg te dragen voor 24-uurs aanwezigheid van minimaal één verpleegkundige.

Het zorgpersoneel dat in de wijkverpleging werkt, bestaat uit leerlingen, helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen. Complexere zorg en toediening van medicatie wordt alleen verricht door zorgmedewerkers van tenminste verzorgende niveau 3. Op deze manier wordt de kwaliteit van de geleverde zorg in de wijk gewaarborgd. De zorg in de wijk is vaak uiteenlopend. Het is dan ook van belang dat het zorgpersoneel handelingen kan uitvoeren waar zij bevoegd en bekwaam voor zijn. De leerlingen en de helpende bieden ondersteuning in de wijk en in het klooster waar VPT zorg wordt geleverd.

2.2.1 Leerlingen en stagiaires

Bergweide heeft al enkele jaren een eigen kweekvijver voor wat betreft doorgroeien naar de verschillende deskundigheidsniveaus binnen de zorg. In 2020 heeft elk zorgteam minimaal 1 fte leerling binnen haar gelederen, van niveau 3, 4 of 5. Daarnaast is ook per team één BOL-stagiaire van een van deze deskundigheidsniveaus werkzaam.

In 2020 volgen zeventien medewerkers de opleiding tot verzorgende niveau 3. Daarnaast volgen dertien medewerkers de opleiding tot verpleegkundige niveau 4 en drie medewerkers de opleiding HBO-verpleegkundige niveau 5. Middels deze scholingen wordt de kwaliteit van het zorgpersoneel verhoogd. Van de leerlingen niveau 3, 4 en 5 stromen enkelen vanuit hun huidige functie binnen Bergweide door naar een hoger deskundigheidsniveau. De andere leerlingen niveau 3, 4 en 5 betreffen nieuwe instroom. De medewerkers met de verpleegkundige niveau 5 opleiding zullen specialistisch worden ingezet na afronding van hun opleiding.

In totaal zijn in 2020 58 unieke BOL-stagiaires werkzaam binnen Bergweide.

2.3 Verzuim

Net als voorgaande jaren wordt in 2020 het verzuim voornamelijk veroorzaakt door langdurig ziekten en in veel mindere mate door kortdurend verzuim. In december 2020 bedraagt het voortschrijdend verzuimcijfer 7,35%. Periodiek worden de cijfers geanalyseerd. Op casus-niveau bekijken de casemanagers goed wat de mogelijkheden zijn. In de jaarlijkse ontwikkelgesprekken wordt duurzame inzetbaarheid van de medewerker besproken. De bedrijfsarts en MT-leden bespreken periodiek trends en ontwikkelingen.

2.4 In -, door- en uitstroomcijfers van 2020

Bergweide mag zich in de huidige krappere wordende arbeidsmarkt nog steeds verheugen over voldoende belangstelling van potentiële medewerkers. In 2020 zijn 32 medewerkers uitgestroomd, enerzijds omdat mensen gebruik maakten van hun (vroeg) pensioen, anderzijds omdat hun contract afliep of omdat mensen elders een baan vonden.

Deze uitstroom is opgevangen doordat we 43 nieuwe collega's hebben mogen begroeten in deze periode, waarvan 42 in een direct bewonersgebonden functie. De extra kwaliteitsegden hebben bijgedragen aan het verwelkomen van veel nieuwe medewerkers binnen Bergweide. De huidige bezetting laat zien dat we de geplande formatie van 2020 op kwantitatief en kwalitatief vlak hebben gerealiseerd; in hoofdstuk 3.6 wordt hier dieper op ingegaan, zie tabel 2 en 3.

In 2020 hebben in totaal 33 medewerkers een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd gekregen. Tien medewerkers (BBL leerlingen) hebben hun diploma behaald.

2.5 Ratio personele kosten vs. opbrengsten

De ratio personele kosten vs. de opbrengsten bedraagt 73,39% tot en met eind december 2020.

2.6 Vrijwilligers

Eind 2020 zijn er nog 74 vrijwilligers aan Bergweide verbonden. Dit is minder dan in de voorgaande jaren doordat t.g.v. de COVID-19 situatie dit het moment was voor enkele vrijwilligers om definitief te stoppen met hun werkzaamheden.

De vrijwilligers worden in principe ingezet bij:

- Alle zorgafdelingen;
- De activiteitenbegeleiding;
- Het restaurant;
- De kapel;
- De kapsalon; en
- De huismeesters.

Door COVID-19 is de inzet van vrijwilligers aangepast aan de huidige situatie van beperkingen van activiteiten en wordt gekeken naar de individuele mogelijkheden. In normale omstandigheden hebben vrijwilligers zitting in zowel diverse commissies als in het bestuur van de personeelsvereniging. Er worden normaliter ook vrijwilligers ingezet ten behoeve van de ontmoetingsactiviteiten voor de cliënten VPT. In normale omstandigheden bezoeken enkele vrijwilligers onze bewoners en cliënten op individuele basis of ondersteunen zij hen bij hulpvragen. Omdat in 2020 weinig inzet gevraagd is van de vrijwilliger, is getracht op allerlei manieren contact te houden met onze vrijwilligers om hen zo verbonden te houden aan Bergweide.

2.7 Arbeidsmarktontwikkelingen

In 2020 heeft Bergweide haar deelname gecontinueerd aan het project leer- en ontwikkelklimaat van RAAT + Zuid-Limburg, een samenwerkingsverband van verpleeghuizen en zorgkantoor CZ. VWS financiert dit project met extra middelen om knelpunten op de arbeidsmarkt op te lossen ter ondersteuning van de implementatie van het Kwaliteitskader.

Samen met andere regionale WLZ-aanbieders participeert Bergweide in één of meerdere pilots waarvoor werkgroepen op regelmatige basis met elkaar kennis, ervaring, probleemoplossingen en voortgang uitwisselen en als zodanig een lerend netwerk met elkaar vormen. Bergweide neemt deel aan drie pilots.

Pilot Sterk Leerklimaat

Samen met vijf andere verpleegzorgorganisaties doet Bergweide mee aan het lerend netwerk c.q. de werkgroep 'Versterken Leerklimaat'. Een werkgroep begeleidt samen met Calibris Advies de pilot Sterk Leerklimaat. Deze pilot beoogt het (samen)lerend vermogen van teams (organisaties) in een open klimaat te faciliteren en stimuleren en daarmee ervaren zorgprofessionals te behouden voor de zorg en hun inbreng, dialoog en reflecties te benutten voor verbetering van de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn.

Binnen pilot Sterk Leerklimaat zijn in 2020 twee van onze HBO-verpleegkundigen opgeleid tot teamleercoach. Zij hebben zich door training en intervisie eenvoudige werkvormen en tools eigengemaakt om het leerklimaat binnen een team inzichtelijk en bespreekbaar te maken. De leercoaches zijn daarmee klaargestoomd om volgens een vaste methodiek binnen teams van gemiddeld 16 medewerkers het leerklimaat te bespreken, daar waar nodig samen met het team planmatig acties uit te zetten om het leerklimaat te verbeteren en om deze acties op te volgen en te evalueren. In onze organisatie doet één team aan deze pilot mee. Door de combinatie van personele omstandigheden en Covid-19 is het teamtraject Sterk Leerklimaat opgeschort naar 2021.

Gedurende de opleiding, met een doorlooptijd van ruim een jaar, vormden de leercoaches een eigen lerend netwerk met collega's van de andere zorgorganisaties door de uitwisseling van en reflectie op de eigen en elkaars aanpak, 'best-practices' en door elkaar te voorzien van feedback, tips en advies.

Pilot PraktijkLeerversterkers

Samen met vijf andere regionale WLZ-aanbieders participeert Bergweide sinds oktober 2020 in een werk- en ontwikkelgroep die functioneert als lerend netwerk en maandelijks kennis, ervaringen en voortgang uitwisselt in de pilot PraktijkLeerVersterkers.

De pilot voorziet in een nieuw en methodisch begeleidingsmodel (70:20:10) op maat voor onze organisatie, een duurzame verbeteraanpak en ondersteunt in het ontwikkelen van een visie op (leven lang) leren en ontwikkelen. De pilot beoogt BBL en BOL studenten meer praktijkgestuurd en meer (online) gestandaardiseerd te begeleiden. Dit moet leiden tot hogere kwaliteit van de begeleiding waarin de zorgpraktijk leidend is, lagere werkdruk voor begeleiders, hogere kwaliteit en veiligheid van zorg, meer transparantie over kosten en baten van begeleiding, toename van retentie van studenten en een positief werkgeversimago en zodoende bijdragen aan vermindering van de arbeidsmarkttekorten.

Deelname aan deze pilot heeft Bergweide ervan bewust gemaakt dat de begeleidingsstructuur intern geactualiseerd dient te worden, passend bij de huidige eisen vanuit het onderwijs en vanuit huidige behoeften van leerlingen, stagiaires. Dit aandachtspunt wordt in 2021 opgepakt.

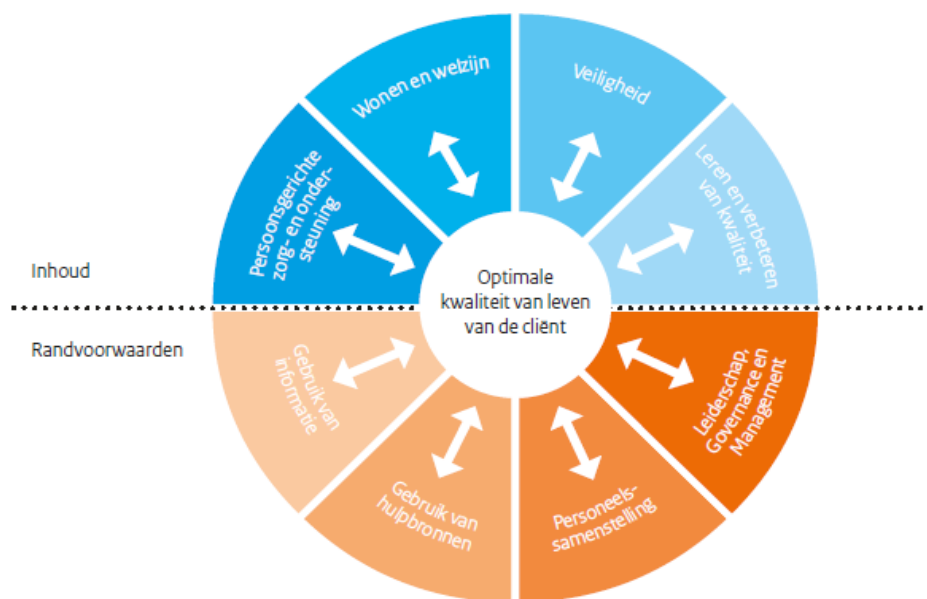
Pilot project dubbelzorgvragers

Bergweide neemt tevens sinds eind 2019 deel aan het RAAT+ project dubbelzorgvragers; vanuit een gemeenschappelijke scope van zorgorganisaties ouderenzorg wordt in samenwerking met Mondriaan (GGZ) een extra impuls gegeven aan het oplossen van een gezamenlijk probleem, met als doel om de juiste zorg op de juiste plek te bieden. Dit sluit aan bij de regionale aanpak arbeidstekorten, omdat het specialisatie mogelijkheden biedt voor zorgmedewerkers.

3. De doelstellingen van Bergweide van 2020

In 2020 heeft Bergweide verschillende doelen gesteld. Deze doelen zijn primair vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2019-2021 en het Kwaliteitsjaarplan 2020. Het Meerjarenbeleidsplan toont in grote lijn de gestelde doelen voor de periode 2019-2021; het Kwaliteitsjaarplan 2020 is hiervan een afgeleide en omschrijft voor het betreffende jaar de concrete doelstellingen van waaruit de teamdoelstellingen per dienst of afdeling worden omschreven. Dit kwaliteitsjaarverslag blikt terug op de gemaakte doelen uit 2020.

De visie van Bergweide wordt ondersteund door de diverse kwaliteitskaders. Het kwaliteitskader geeft middels onderstaand figuur aan hoe ontwikkelingsgericht gewerkt kan worden aan de verbetering van de kwaliteit in de verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is onderverdeeld in acht thema's. Elk thema zal in dit hoofdstuk nader worden uitgewerkt ten behoeve van de verantwoording over 2020.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit zorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bergweide vindt het van wezenlijk belang voor het welslagen van persoonsvolgende zorg dat een goede regionale samenwerking blijft plaatsvinden; dat organisaties goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden binnen Bergweide en onze organisatie goed op zijn merites weet in te schatten. Dit geldt natuurlijk ook omgekeerd. Bergweide neemt daarom deel aan regionale werkgroepen en netwerken.

Focus op de externe markt is erg belangrijk. Hierbij profileert Bergweide zich nadrukkelijk ten aanzien van haar kwaliteiten, diensten en producten. Bergweide onderscheidt zich hier door haar (persoonsgerichte) zorgvisie. Het is dan ook van groot belang deze gericht uit te dragen naar de externe markt.

Bergweide draagt naar potentiële bewoners en cliënten uit dat wij belevingsgerichte, menslievende en kleinschalige zorg leveren, waarbij 'contact' en 'ontmoeting' sleutelwoorden in onze visie op zorg zijn. Wij bieden die zorg met liefdevolle zorgzaamheid, individuele aandacht en professioneel vakmanschap. Dit doen wij binnen de extramurale zorg door direct het persoonlijke gesprek aan te gaan met potentiële cliënten zonder een wachttijd te hanteren en intramuraal door het geven van persoonlijke rondleidingen door onze leidinggevenden aan potentiële bewoners en door het uitdelen van een uitgebreide brochure,

om geïnteresseerden een helder en uitgebreid beeld te geven van onze zorgverlening en sfeer binnen Bergweide. Hierdoor straalt Bergweide uit open te staan voor een ontmoeting met iedereen.

Stimulering van belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg is verankerd binnen Bergweide; belevingsgericht betekent ook persoonsgericht.

We vinden het belangrijk dat onze bewoners hun leven zo goed mogelijk binnen Bergweide kunnen voortzetten, net zoals zij dat thuis gewend waren. Binnen Bergweide denken wij in mogelijkheden. We gaan op zoek naar alternatieven als iets niet mogelijk lijkt. Hier houden we aan vast en blijven we zoeken naar maatwerkoplossingen. Een van die mogelijkheden/oplossingen is dat vóór inhuizing van cliënten die thuiszorg ontvangen van Bergweide, een warme overdracht plaatsvindt door de medewerker van het thuiszorgteam. Waar dat niet het geval is, gaat de medewerker van de afdeling -zodra de nieuwe bewoner bekend is- thuis kennismaken met de bewoner en diens naaste: hier wordt reeds gesproken over het vasthouden aan gewoontes en behoeftes om daarmee de inhuizing te vergemakkelijken.

De wijkverpleegkundige binnen de extramurale zorg van Bergweide stimuleert het behouden van of het creëren van sociale contacten in de wijk. Daarom worden de zorgmomenten aangepast aan de planning van de sociale contacten van de cliënten. Dit verloopt naar tevredenheid. Bij cliënten die weinig of geen sociale contacten hebben, wordt getracht om mensen toch te verbinden met de wijk. Er wordt één op één gekeken naar wat we kunnen doen, bijv. het inzetten van dagopvang en het stimuleren van activiteiten. Bergweide acht het van waarde dat de thuiszorgmedewerker het gesprek aangaat over een zinvolle dagbesteding en het vasthouden aan deelname aan het verenigingsleven. Dit doen we om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.

Zodra een inhuizing in een intramurale setting noodzakelijk wordt, blijft dit een belangrijk onderwerps-gesprek omdat het steeds vanzelfsprekender is dat de invulling van de zinvolle dagbesteding en activiteiten binnen Bergweide wordt voortgezet, net zoals in de thuissituatie. Hierop volgend was het voornemen om in 2020 een verbeterplan op te stellen rondom het proces inhuizing. Echter door de COVID-19 situatie, wordt dit punt doorgeschoven naar 2021. In 2021 willen we dit plan meteen breed oppakken, onder andere een bredere familieparticipatie en het doorvoeren van meer regie/eigenaarschap zullen aan bod komen. In dit project worden in overleg met de Cliëntenraad de volgende onderwerpen beschreven:

- Verstrekken van voldoende en correcte informatie
- Proces van inhuizing verder optimaliseren
- In kaart brengen van de sociale kaart van de toekomstige bewoner

Persoonsgericht betekent ook dat we nog meer aandacht moeten hebben voor de mensen rondom de bewoner die belangrijk voor hem zijn. Deze mensen dragen samen met de professional de zorg.

We ervaren dat de naaste vaak overbelast is geraakt in de periode vóór inhuizing bij Bergweide; het is goed hier aandacht voor te hebben en de naaste ruimte te geven om 'op adem' te komen. Tegelijkertijd zien we dat daarmee de professional, goedbedoeld, ook wel veel uit handen neemt. Hierdoor wijzigt de rol van de naaste onbedoeld. De zorgprofessional heeft in zijn wezen een groot verantwoordelijkheidsgevoel en zorgzaam karakter, waardoor de bewoner en zijn naaste wellicht niet die relatie kunnen voortzetten die men met elkaar had. De medewerkers dienen door elkaar in de visie van Bergweide gecoacht te worden. De teamleider heeft hierin een belangrijke rol. Familieparticipatie is inmiddels een vast gespreksonderwerp tijdens het MDO (multidisciplinair overleg), in contactavonden en binnen het werkoverleg om ervaringen met elkaar te delen.

Intramuraal krijgt het geïmplementeerde ecogram binnen het ECD niet goed zijn beslag als hulpmiddel om de sociale omgeving van de bewoner in kaart te brengen. Dit komt doordat de medewerker de

meerwaarde van het ecogram onvoldoende ervaart in het gesprek met de bewoner. In de thuiszorg biedt het ecogram wel voldoende houvast voor de medewerkers. In 2020 waren we voornemens om op zoek te gaan naar een werkwijze waar de intramurale medewerkers wel meerwaarde bij ervaren, echter hebben we dit moeten doorschuiven naar 2021.

Binnen Bergweide besteden we veel aandacht aan scholing en coaching van onze medewerkers rondom het begrip belevingsgerichte zorg, zie paragraaf 3.4 voor meer informatie.

De Cliëntenraad heeft in 2020 geen informele bijeenkomsten voor alle nieuwkomers kunnen organiseren. Het doel hiervan is om mensen een nadere toelichting te geven over de vele informatie die eerder is verstrekt, om de mensen zich nog beter thuis te laten voelen en kennis te laten maken met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad geeft periodiek aan het management een terugkoppeling van de bevindingen. We hopen dit in 2021 weer op te pakken om de verstrekking van informatie en het proces van inhuizing verder te optimaliseren.

Het aantal cliënten in de wijk met VPT neemt in 2020 nog steeds toe en bedraagt eind december 39. We ervaren dat er een grote vraag is naar dagbesteding vanuit de VPT-cliënten. Bergweide zoekt voor deze VPT-cliënten elders een passende dagbesteding als dit binnen Bergweide niet mogelijk is. In de eerste helft van 2020 sloten ook dagbestedingen verplicht hun deuren; in overleg met deze zorgaanbieders, de cliënt en het thuiszorgteam is gezocht naar vervangende mogelijkheden. Het thuiszorgteam van Bergweide heeft in deze periode veelal individuele begeleiding gegeven.

Ook het aantal cliënten wijkverpleging groeide in 2020, doordat we cliënten overnamen van andere zorgaanbieders die de zorg niet meer konden leveren als gevolg van de Corona-crisis. Het thuiszorgteam Bergweide bleef in staat om voor haar Zvw-cliënten een veilig baken te blijven in deze onzekere periode.

3.2 Wonen en welzijn

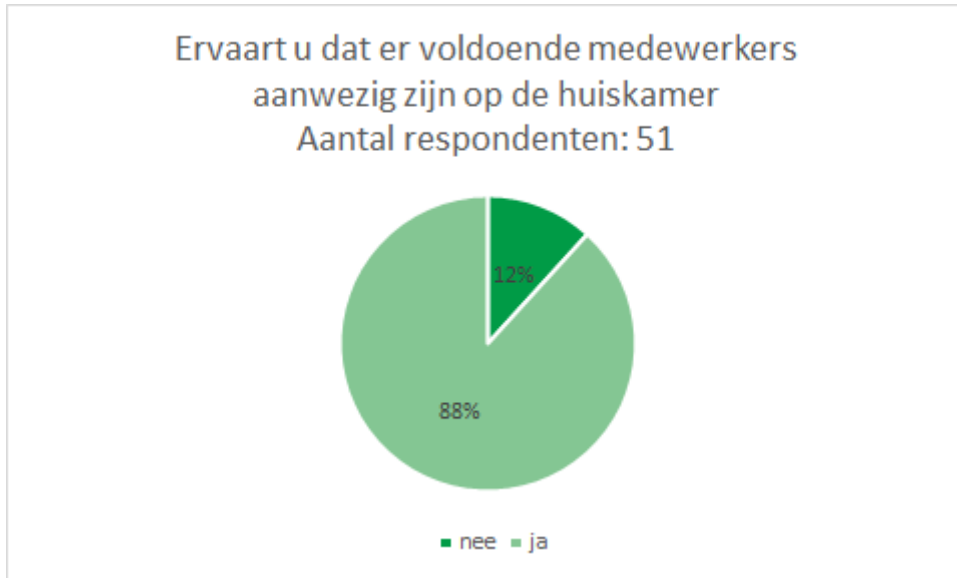
De medewerkers van Bergweide leven zich in, in datgene wat de bewoner beweegt en fijn vindt.

“Elkaar ontmoeten van mens tot mens is daarvoor een voorwaarde”.

Daarom is persoonlijk contact belangrijk in onze visie op zorg. Dit geldt tevens voor de naasten van onze bewoners; ook zij kunnen rekenen op benodigde steun en aandacht van onze kant. Vanuit deze visie bestaat binnen Bergweide bijzondere aandacht voor het geestelijk welzijn van haar bewoners. Zingeving en spiritualiteit zijn kenmerkend voor de identiteit van Bergweide.

Bewoners van Bergweide wonen in een groep van ongeveer 10 personen en delen een gezamenlijke huiskamer. Binnen deze groep bewoners werkt een vast team van medewerkers die de bewoners goed kennen en zich dagelijks inleven in deze bewoner. We streven ernaar dat de bewoners zich thuis voelen en zo gewoon mogelijk wonen ervaren. Elke huiskamer heeft gastvrouwen, waardoor we in staat zijn om voortdurend toezicht te houden binnen de huiskamer. In ons kwaliteitsplan streven we ernaar dit binnen drie jaar (2019-2021) te bereiken. De praktijk laat echter zien dat we in 2020 meer nieuwe gastvrouwen in dienst hebben dan gepland. We hebben activiteitenbegeleiders ingezet binnen de huiskamer om zorgmedewerkers en de nieuwe gastvrouwen te ondersteunen en te coachen in het aanbrengen van de juiste sfeer binnen een huiskamer. Door de Corona-crisis zijn de activiteitenbegeleiders de gehele dag aanwezig geweest in de huiskamers. De activiteitenbegeleiders konden op deze manier de gastvrouwen on-the-job coachen. Hierdoor werd de sfeer, het wonen en welzijn van de bewoners vergroot.

In november 2020 heeft de tevredenheidsmeting plaatsgevonden waarmee o.a. inzichtelijk gemaakt is of bewoners een geborgen sfeer ervaren. Uit deze meting komt naar voren dat bewoners en hun naasten voldoende medewerkers zien en ervaren in de huiskamer (zie figuur 2). Meerdere respondenten hebben deze vraag niet beantwoord, daar ze, door de COVID-19 situatie niet meer vaak in de huiskamer aanwezig konden zijn. In paragraaf 3.8 leest u meer over de cliënttevredenheidsmetingen 2020.



Figuur 2: Vraag uit het cliënt tevredenheidsonderzoek van 2020 met betrekking tot de intramurale zorg binnen Bergweide

Bergweide organiseert normaliter een groot en veelzijdig palet aan activiteiten, aangeboden in onder andere verenigingsvorm, waar bewoners deel aan kunnen nemen. Daarbij wordt gezocht naar aansluiting bij hun persoonlijke interesses en mogelijkheden. Door de Covid-19 omstandigheden was er in 2020 een geheel aangepast programma. Tijdens de eerste golf waren we volledig gesloten voor bezoek. In deze periode hebben we naar alternatieven gezocht om contact te kunnen houden met familieleden van onze bewoners. We hebben bij bewoners en hun familie geïnventariseerd hoe zij contact willen houden. Zo hebben we het beeldbellen ontdekt en hebben we raambezoek gepland. Iedere huiskamer heeft een Ipad gekregen om het beeldbellen te kunnen bewerkstelligen. De activiteitenbegeleiding is hierbij nauw betrokken geweest. Het beeldbellen is zeer positief ervaren en wordt als een duidelijke meerwaarde gezien. Daarom houden we dit er ook in in 2021.

Zeker in de eerste periode van de Coronapandemie, toen alle verpleeghuizen op slot waren, was er sprake van een bijzondere sfeer in huis. Medewerkers ervoeren dat ze naast hun dagelijkse zorg en aandacht, ook de verbindende en vervangende schakel waren tussen de families en bewoners. Dit gaf naast een emotionele verantwoordelijkheid ook heel mooie momenten.

Doordat overleggen en tal van andere activiteiten stil kwamen te liggen, konden zorgmedewerkers zich ten volle inzetten t.b.v. individuele aandacht en zorgdragen voor een fijne sfeer binnen de huiskamers. We hebben in deze periode ervaren dat er minder onbegrepen gedrag plaatsvond binnen de huiskamers. We hebben echter ook gevoeld dat onze bewoners, zeker de bewoners zonder cognitieve beperkingen, zich eenzaam voelden door gemis aan fysieke ontmoetingen van hun dierbaren. De medewerkers hebben door de vele overlijdens een zware emotionele belasting ervaren.

Tussen de eerste en tweede Coronagolfperiode vonden aangepaste activiteiten plaats, waarbij er een duidelijke scheiding was tussen de diverse huiskamergroepen. Er is heel veel aandacht besteed aan individuele begeleiding en activiteiten.

In 2020 is de belevingstuin van Bergweide verder uitgewerkt; de plukweide is gereed gemaakt en er zijn kunstwerken geplaatst. De bewoners hebben in de zomer veel gebruik gemaakt van onze sfeervolle tuin.

Bergweide heeft ook in 2020 nog meer aandacht besteed aan bewegen. Per 1 juni 2020 zijn er meer uren ingezet bij de afdeling Activiteitenbegeleiding. Hierdoor kan een activiteitenbegeleider zich meer op beweegstimulering toeleggen. Er was -mede vanwege de Corona-crisis- geen praktijkopleiding beschikbaar. Desondanks zijn we blijven inzetten op bewegen: de groepen van Meer Bewegen voor Ouderen en yoga zijn opgestart tussen de Coronagolven door. In plaats van de zang-activiteit is stoeldansen ingezet. Ook is de wandelactiviteit (individueel) opgestart. De activiteiten zijn opgestart per huiskamer, daar waar geen Corona-besmetting was.

Vaktherapie

Bergweide biedt haar bewoners vaktherapie in de vorm van muziek, dans en beweging en drama. Dit is een bewezen effectieve methode om bewoners uit hun isolement te halen en om uiting te kunnen geven aan emoties. Observaties laten zien dat de inzet van vaktherapie een positief effect heeft op het gedrag en welbevinden van de individuele bewoner en daarmee ook op het groepsgebeuren binnen de huiskamer (na-ijleffect). Daarnaast hebben de vaktherapeuten aandacht voor de zorgmedewerkers en coachen hen om op eenvoudige wijze, het positieve effect (zo lang mogelijk) vast te houden.

Het toegekende kwaliteitsbudget stelt Bergweide in staat om te voldoen aan deze behoefte.

De wens om vaktherapie ook in te zetten bij palliatieve thuiszorg en bij VPT-cliënten is niet haalbaar gebleken door gestelde voorwaarden van de zorgverzekeraar. We hebben deze doelstelling losgelaten en concentreren ons op de intramurale zorg met vaktherapie.

Vrijwilligers

In 2020 hebben we maar mondjesmaat vrijwilligers kunnen inzetten door de COVID-19 maatregelen. Hun bijdrage aan de huiskamersfeer is gelukkig goed ondervangen doordat de activiteitenbegeleiders een rol hadden binnen het huiskamergebeuren; niet alleen omdat het verenigingsleven kwam stil te liggen maar ook doordat zorgmedewerkers meer bezig konden zijn met het dagelijkse totale primaire proces, daar er geen overleggen plaatsvonden.

Huisvesting

Aandacht voor wonen en welzijn betekent ook aandacht voor de huisvesting en voor de aankleding. In 2020 heeft nog net vóór de Corona-lockdown de tweede (van de drie geplande) zorgafdeling een grondige opknapbeurt gekregen die de uitstraling ten goede is gekomen. Medewerkers, (vertegenwoordigers van) bewoners en de Cliëntenraad zijn hierbij betrokken geweest. Het voornemen was om in 2020 ook de derde afdeling op te knappen. Dit is echter uitgesteld vanwege de Corona-situatie.

3.3 Veiligheid

Bergweide is, naast haar kwaliteitsmanagement, ook HKZ-gecertificeerd op het gebied van cliënt- en patiëntveiligheid. Auditering laat zien dat veiligheidsbewustzijn tot in de haarvaten van de organisatie is geborgd. Veiligheid gaat niet alleen over zorginhoudelijke veiligheid; vanuit wet- en regelgeving gelden ook veiligheidseisen t.a.v. medewerkers, gebouw, leefomgeving, materialen en dergelijke.

Clïënt –RI&E

Binnen Bergweide vindt voor iedere bewoner en VPT-clïënt een prospectieve risico-inventarisatie (clïent-RI&E) plaats. Bij de uitvoering van een clïënt-RI&E zijn bij opname en voor elk MDO de risico's betreffende de bewoner/clïënt in kaart gebracht. Het gaat met name over de volgende punten:

- Het gebruik van medicatie;
- Kans op valgevaar;
- Kans op probleemgedrag;
- Kans op kampen met depressie;
- Ervaren eenzaamheid;
- Kans op het lopen van voedingsrisico's als ondervoeding, dehydratie of overgewicht;
- Kans op het ontstaan c.q. bestaan van huidletsel;
- De kans op incontinentie; en
- Kans op Mondzorgproblematiek.

Op deze manier wordt de zorgverlening op de juiste manier en met de juiste middelen ingezet bij deze onderwerpen. Risico's en beheersmaatregelen worden vastgelegd in het persoonlijk zorgplan. Tussentijds vastgestelde wijzigingen in risico's worden vastgelegd. De clïënt-RI&E biedt door de inschatting vooraf aan de zorg meer handvatten om sneller actie te nemen op mogelijke risico's. Bij deze risico-inventarisatie wordt gebruik gemaakt van gedegen meetinstrumenten, Voor elk MDO-overleg wordt de clïënt-RI&E gecontroleerd en waar nodig aangepast en doorvertaald naar acties en/of doelen. Elke clïënt wordt normaliter (minimaal) twee keer per jaar besproken in een MDO. Hoewel dit geen verplichting is, kiest Bergweide ervoor om het MDO tweemaal per jaar uit te voeren. Tijdens de eerste corona golf hebben geen MDO's plaatsgevonden. Tussen de twee golven in hebben er wel MDO's plaatsgevonden; we zijn gestart met de MDO's van nieuw ingehuisde bewoners. In het najaar hebben we de MDO's digitaal ingezet. Hierbij was de familie wel fysiek aanwezig, tezamen met de zorgmedewerkers, maar waren de andere disciplines digitaal aanwezig

Metingen

Bergweide voert jaarlijks een decubitusmeting uit. De decubitus score voor Bergweide in 2020 bedraagt 1,6%, allen in categorie 3. De doelstelling van Bergweide is een score van maximaal 2%. Bergweide zit hiermee onder haar doelstelling.

Normaliter voert Bergweide elk jaar een SNIV-meting uit (Surveillance Netwerk voor Infectieziekten in Verpleeghuizen). Dit jaar heeft deze meting door COVID-19 landelijk niet plaatsgevonden

Naast de jaarlijkse HKZ-audits (intern en extern) wordt normaliter ook jaarlijks op twee zorginhoudelijke thema's ge-audit door de aandachtfunctionarissen van het betreffende onderwerp. De bevindingen worden teruggekoppeld binnen de diverse gremia en leiden eventueel tot een verbeterplan. Dit jaar hebben niet alle voorgenomen audits plaats kunnen vinden, gezien de bijzondere omstandigheden. Het MT heeft er prioriteit aangegeven om volle aandacht voor het primaire proces te hebben en medewerkers niet extra te belasten, maar vooral de rust te bewaren in deze hectische tijd.

Audits

Interne HKZ-audit

In 2020 heeft geen interne HKZ-audit plaatsgevonden. Het MT heeft gekeken naar de mogelijkheid om de audit te laten plaatsvinden. Deze mogelijkheden waren echter beperkt. Bovendien werd de belasting voor de (zorg) medewerkers te groot om deze audit door te laten gaan. In 2020 is gewerkt aan de aandachtspunten uit de voorgaande interne audit.

Externe HKZ-audit

Tijdens de externe audit in 2020 is één non-conformity categorie 2 geconstateerd. Deze had betrekking op de huidige risico matrix (op procesniveau). Naar aanleiding van deze constatering is het afgelopen jaar gewerkt aan een andere vorm van de proces RI&E. Het afgelopen jaar heeft Bergweide ingezet op het benoemen van de kritische processen. Er is een prioritering in de kritische processen aangebracht waar jaarlijks op gestuurd wordt en waar een risico-analyse op gemaakt wordt. De implementatie van deze methodiek is in uitvoering.

De auditor geeft aan dat -ondanks de hectiek door de Corona-pandemie- de organisatie goed in control is gebleven en in algemene zin de rust goed bewaard is gebleven bij cliënten/ bewoners en medewerkers.

Audit apotheek

In december 2019 is Bergweide overgestapt naar een nieuwe apotheek en EVS systeem. In september 2020 heeft de apotheek audit plaatsgevonden. Uit de terugkoppeling is een aantal aandachtspunten gekomen. Deze worden per afdeling en per huiskamer opgepakt. Op organisatieniveau waren er geen aandachtspunten.

In 2020 was tevens een privacy-audit gepland. Deze is echter uitgesteld naar 2021.

Audit hygiëne en infectiepreventie

In augustus 2019 heeft een HIP-audit plaatsgevonden. Daarop is een plan van aanpak opgesteld. In 2020 is gewerkt aan enkele acties uit dit plan van aanpak. Er is onder andere gewerkt aan instructiekaarten m.b.t. handhygiëne en tevens dagelijkse aandacht voor het belang van handhygiëne o.a. middels de dermalite check. In relatie met de maatregelen rondom de Corona-crisis is uitvoering gegeven aan ingebruikname van pedaalemmers met voetpedaal en aandacht voor het (juist) dragen van PBM's.

HACCP-audit

De HACCP-audit is in oktober 2019 uitgevoerd door een extern bureau. De zorgafdelingen werken volgens de hygiëncode voor kleinschalig wonen. Het restaurant en de keuken werken volgens de hygiëncode van instellingen. In 2020 zijn de acties uit het plan van aanpak verder uitgewerkt. Enkele aandachtspunten hierbij waren onder andere: de compleetheid van het handboek, de temperatuur van de koelkasten, geopende producten voorzien van een datum en frituren volgens de richtlijn. In 2020 heeft door de COVID-19 situatie geen HACCP-audit plaatsgevonden zoals gepland was. Deze wordt doorgeschoven naar 2021.

Veiligheid gebouw

Begin 2020 heeft een luchtmeting plaatsgevonden door de firma die ons gebouwonderhoud in portefeuille heeft n.a.v. een arbo-RI&E. Er zijn informatieve gesprekken gevoerd met betrekking tot de luchtkanalen, airco's en ventilatie n.a.v. de berichtgeving rondom de Corona-crisis. De adviezen zijn besproken met de Cliëntenraad. Daarop is besloten om de airco's na de zomerperiode stil te zetten. Er zijn intern afspraken gemaakt rondom natuurlijke ventilatie. Een luchtkanaalmeting heeft nog niet kunnen plaatsvinden i.v.m. te veel noodzakelijke bewegingen binnenshuis. Daarom is deze uitgesteld naar 2021.

Begin 2020 is bij de halfjaarlijkse keuring door de firma Hydroscoop een verhoogde legionella-waarde aangetroffen op een badkamer van de afdeling Korenbloem. Na overleg met Hydroscoop is de hele afdeling Korenbloem een aantal keren thermisch gedesinfecteerd, met goed resultaat. Deze afdeling wordt preventief een keer per kwartaal thermisch gedesinfecteerd.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Incidenten met bewoners en cliënten worden geregistreerd. Het periodieke overzicht van deze registraties wordt besproken binnen de MIC-commissie en maakt eventuele trends inzichtelijk. Specifieke meldingen worden geanalyseerd volgens de PRISMA-methode. Uit de regelmatig uitgevoerde PRISMA-analyses vloeien verbeteracties voort die worden gecommuniceerd binnen de gremia. Monitoring en evaluatie van de verbeteracties vinden plaats door de MIC-commissie. Hierdoor is effectmeting mogelijk en wordt de PDCA-cyclus voltooid. Tevens vindt terugkoppeling plaats naar de Cliëntenraad en Raad van Toezicht.

In 2020 zijn drie PRISMA-analyses uitgevoerd n.a.v. val-incidenten. Er was geen aanleiding om de casussen te melden bij IGJ, daar het bij nadere analyse incidenten bleken te zijn. Leerpunt uit de analyses van 2020 is om in de rapportage ook te vermelden wat de motivatie is om een handeling wel of niet uit te voeren t.b.v. de overdracht naar collega's.

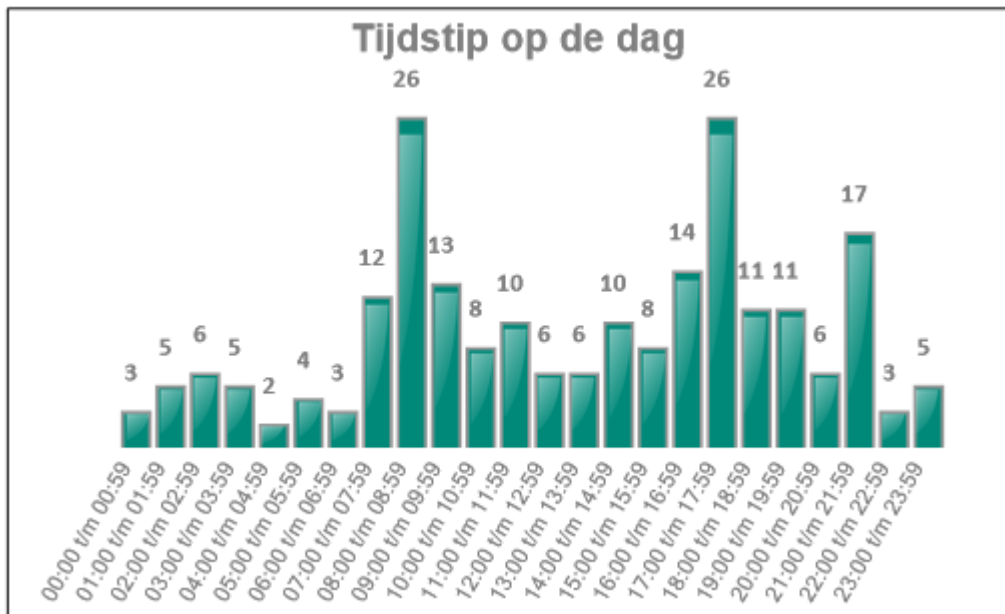
In februari 2020 is het Bergweide eindelijk gelukt om de juiste MIC cijfers gedigitaliseerd uit het dossier te krijgen. De cijfers van januari en begin februari zijn handmatig geteld. Deze zijn echter door omstandigheden niet meer te achterhalen en worden deze dus niet meegenomen in dit overzicht. Hiervoor wordt verwezen naar figuur 3.

In 2020 zijn er in totaal 227 intramurale MIC-meldingen geweest, vanaf half februari tot eind december. Deze zijn onder te verdelen in valincidenten, medicijnincidenten en overige incidenten.

Binnen Bergweide heerst een hoge meldcultuur. De medewerkers voelen zich veilig genoeg om incidenten te melden en bespreken deze meldingen ook binnen de teams. Daarnaast wordt in samenspraak met de familie van de bewoner soms bewust een risico op valgevaar genomen om bijvoorbeeld de bewegingsvrijheid van de bewoner te vergroten.

Het aantal valincidenten betreft 119. Hiervan resulteerden drie incidenten tot vier fracturen. De tijdstippen van de incidenten laten een verschuiving zien (zie figuur 3). Waar in het verleden bleek dat de piek lag rond 15.30-16.30 uur, blijkt nu dat deze piek verschuift naar 17.00-18.00 uur. De oorzaak van deze piek wordt nader onderzocht. Wellicht blijkt dat bewoners rond dat tijdstip veel op hun slaapkamer verblijven en daar hun avondeten krijgen, waardoor er meer geloop is binnen de huiskamer.

Uit de analyse blijkt ook dat de avondpiek verschoven is naar 21.00-22.00 uur. Deze lag in het verleden rond 19.00uur. De verschuivingen van deze piek is te verklaren doordat er huiskamertoezicht is (gerealiseerd door de extra kwaliteitsgelden) tot 21.00 uur.



Figuur 3: aantal MIC-meldingen van 15-02-2020 t/m 31-12-2020 onderverdeeld naar het tijdstip van het incident.

Het aantal medicijn incidenten in 2020 (februari-december) betreft 55 tegenover 39 in geheel 2019. Door het nieuwe EVS systeem was de verwachting dat het aantal medicijnfouten sterk zou afnemen; dit blijkt echter niet het geval. Dit wordt als aandachtspunt meegenomen naar 2021. Elk medicijn incident wordt besproken in het werkoverleg. Het gaat grotendeels om vergissen en vergeten (medewerkersgerelateerde oorzaak).

In 2020 werden vijf meldingen genoteerd met betrekking tot minder ernstig geweld tussen bewoners. Alle situaties deden zich voor in de avonduren. Op één situatie na was er altijd toezicht in de huiskamer. Tijdens de lockdown-periode heeft zich één situatie voorgedaan.

Het totaal aantal MIC-meldingen in de thuiszorg in 2020 bedraagt 98. Hiervan zijn 61 meldingen een valincident. Het aantal medicatie incidenten bedraagt 36. Hiervan zijn er 27 t.g.v. een medewerker gerelateerde oorzaak zoals vergeten of vergissen.

Melding Onbegrepen gedrag (MOG)

In 2020 hebben medewerkers 93 MOG meldingen gedaan. Dit betreft een significante stijging t.o.v. 2019, toen zijn 68 meldingen geregistreerd. Deze stijging is voornamelijk veroorzaakt door enkele bewoners met forse problematiek. Daarvoor is veel expertise ingezet. Opvallend was dat dit gedrag zich niet voordeed tijdens de lockdown. Door middel van het schematische formulier wordt de melding direct door de medewerker zelf geanalyseerd. Een onderliggend effect is het continu leren en verbeteren door naar het eigen handelen te kijken.

De meeste meldingen betreffen een combinatie van fysieke/verbale incidenten. De aard van de meldingen, de locaties en tijdstippen zijn verschillend, hoewel het vaak dezelfde cliënten betreft. Deze meldingen zijn met name zichtbaar in Q3 van 2020; er zijn toen 44 meldingen geregistreerd waarvan 25 meldingen dezelfde cliënt betreffen.

Melding Ongevallen Personeel (MOP)

In 2020 zijn er 7 MOP meldingen (melding ongevallen personeel) geregistreerd. Dit betreft een stijging ten opzichte van 2019. In dat jaar zijn er 3 MOP meldingen geregistreerd.

De meldingen uit 2020 betreffen alle zeven lichte ongevallen, zonder letsel.

Zowel de cijfers met betrekking tot de MIC, MOG als de MOP-analyse worden na elk kwartaal besproken en geanalyseerd in het MT-overleg. Als hier extra acties benoemd worden, worden deze vanuit het management ingezet.

Meldingen IGJ

Er hebben geen meldingen plaatsgevonden naar IGJ, noch heeft in 2020 een IGJ bezoek plaatsgevonden. Naar aanleiding van het inspectie bezoek in november 2019 is begin februari 2020 een verbeterplan opgesteld rondom methodisch werken. In dit verbeterplan is de Plan Do Check Act breder meegenomen dan alleen met betrekking tot het ECD. Het doel is om de Plan Do Check Act-cyclus Bergweide breed te borgen. Onder externe begeleiding zijn meerdere formats ontwikkeld. Deze zijn tijdens workshops gepresenteerd aan de teamleiders, kwaliteitsmedewerker, beleidsmedewerker en MT-leden. In 2021 zullen de formats verder uitgerold worden binnen de organisatie.

Analyse Wet Zorg en Dwang

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang ingegaan. De Wet Zorg en Dwang regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) die onvrijwillige zorg krijgen. Deze wet ziet toe op de inzet van vrijheid beperkende maatregelen. De kern van de wet is 'Nee, tenzij'. Het uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in o.a. de zorg voor ouderen. Gevaarlijke situaties moeten altijd met vrijwillige zorg worden opgelost, ook bij ernstig probleemgedrag. Deze nieuwe wet vervangt de voormalige BOPZ-wet. Het beleid in Bergweide is er op gericht geen onvrijwillige zorg toe te passen bij onze bewoners en cliënten. Uitgangspunt van het beleid is dat onvrijwillige zorg weloverwogen wordt toegepast en alleen als alle andere mogelijkheden zijn uitgeput. De verdere uitwerking en de keuzes die Bergweide in zijn algemeenheid heeft gemaakt, zijn vastgelegd in de huisregels.

In 2020 heeft Bergweide voortgeborduurd op de voorbereidingen die reeds in 2019 in gang waren gezet. Zo zijn de WZD-coaches, die per huiskamer zijn aangesteld, geschoold in het gebruik van de WZD-module binnen het ECD. Binnen elk team zijn de voormalige Middelen en Maatregelen geëvalueerd en waar mogelijk verder afgebouwd. De invoering van de wet heeft Bergweide geholpen om het bewustzijn rondom vrijheidsbeperking te vergroten, waardoor in 2020 de inzet van onvrijwillige zorg is teruggedrongen van 84 naar 29 maatregelen.

Er vinden regelmatig bijeenkomsten plaats per afdeling met de WZD-coaches, de Manager Zorg en de beleidsmedewerker om zo de voortgang in het proces te houden en om waar nodig bij te stellen.

Bergweide neemt deel aan de WZD-commissie van Sevagram, vanuit het verleden waarin wij de medische dienst van Sevagram inhuurden. In deze periode hebben Bergweide en Sevagram ook het beleid samen opgesteld. Tevens participeert Bergweide in 2020 in het regionale overleg Wet Zorg en Dwang met andere zorgaanbieders uit de regio. Het regio overleg zal in 2021 worden voortgezet. In dit regionaal overleg heeft afstemming plaatsgevonden rondom de inzet van de externe deskundige conform het stappenplan; er zijn koppels gemaakt voor de uitruil van de externe deskundige, waarbij Bergweide is gekoppeld aan Mondriaan. In 2021 zullen de eerste ervaringen in het overleg worden gedeeld. Tevens is dit overleg een plek waar ervaringen uitgewisseld kunnen worden en waar geleerd kan worden van elkaar. Het WZD-beleid is begin 2020 binnen Bergweide besproken in de gremia en is vastgesteld. Tussentijds wordt dit geëvalueerd met de Cliëntenraad en Raad van Toezicht en waar nodig bijgesteld.

Kwaliteitsindicatoren

In 2020 zijn de verplichte kwaliteitsindicatoren aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland over het verslagjaar 2019.

Begin 2021 worden de kwaliteitsindicatoren over 2020 uitgevraagd. Er zijn drie verplichte indicatoren:

- Advanced Care Planning (beleidsafspraken in dossier);
- Bespreken medicatiefouten in het team; en
- Aandacht voor eten en drinken.

Daarnaast mag Bergweide uit zeven keuze indicatoren twee indicatoren kiezen waarop gemeten wordt. Bergweide heeft de keuze gemaakt om de volgende twee indicatoren over 2020 te meten:

- Percentage cliënten op de afdeling waarbij de volgende middelen en maatregelen zijn toegepast (onderverdeling naar categorieën); en
- Wijze waarop op de afdeling wordt gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

In 2021 zal Bergweide deze indicatoren naast meten, ook meenemen in eventuele verbeteracties. De resultaten zullen voor juli 2021 worden aangeleverd in het kwaliteitsportaal van het Zorginstituut en worden gepubliceerd in de openbare database. Daarnaast worden in 2021 de uitkomsten van de indicatoren in het leernetwerk, waar Bergweide in participeert, besproken.

Naast de basisindicatoren veiligheid, zijn tevens de indicatoren van IGJ (Sturen op kwaliteit en veiligheid en continuïteit in de zorg) en de indicatoren vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (Kwaliteitsjaarplan op de website en de NPS-score) in 2020 in acht genomen door Bergweide.

Advanced Care Planning

Bergweide zet het concept Advanced Care Planning met name in de extramurale zorg in. De wijkverpleegkundige en/of zorgcoördinator speelt een grote rol in de zorgplanning van de cliënt. In een voorstadium worden beleidsafspraken voor zowel nu van toepassing, als geldig in de toekomst, besproken. Dit heeft als doel dat het aantal uur doelmatig kan worden ingezet en tijdig kan worden geschakeld naar een andere fase in het zorgproces. Door middel van het OMAHA-systeem maakt de wijkverpleegkundige een tijdige afweging in de zorgplanning van de cliënt.

Intramuraal wordt het concept Advanced Care Planning tevens toegepast. Hier begint de inschatting van het zorgproces al ver voor de opname. Tevens worden de beleidsafspraken voor zo ver mogelijk afgesproken en vastgelegd. Dit betreft onder andere wel of niet reanimeren, wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie en wel of geen ziekenhuisopname. In 2020 heeft Bergweide hier een duidelijke groei in gemaakt; in alle dossiers staan afspraken vermeld. Onze nieuwe medische dienstverlener Novicare heeft een rol gespeeld in het actualiseren hiervan. Vanaf september is dit in alle dossiers vastgelegd.

Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E) medewerkers

In 2020 zijn de acties, voortvloeiend uit de uitgevoerde RI&E van 2018, uitgevoerd en afgehandeld. Daarnaast zijn de voorbereidingen voor de RI&E van 2021 in gang gezet. De uitvoering hiervan zal plaatsvinden afhankelijk van mogelijkheden rondom COVID-19.

In 2020 heeft een luchtmeting plaatsgevonden naar aanleiding van de RI&E door de externe firma die het onderhoud van Bergweide in portefeuille heeft. Hieruit is naar voren gekomen dat er pieken zijn op enkele momenten van de dag als er veel mensen in één ruimte aanwezig zijn bijv. tijdens de maaltijd. Het advies is om goed te blijven ventileren. Verder worden nog mogelijke aanpassingen in het restaurant onderzocht.

BHV

In 2020 is de BHV-ploeg op peil gehouden. Door de personeelsmutaties zijn ook diverse nieuwe BHV'ers opgeleid. Daarnaast is een tweede Hoofd BHV opgeleid.

Normaliter organiseert het Hoofd BHV meerdere malen per jaar een brandvoorlichtingsbijeenkomst voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers. In 2020 hebben deze bijeenkomsten door de COVID-19 situatie echter niet plaatsgevonden. In 2020 heeft voor de BHV'ers alleen een herhalingsles theorie via e-learning kunnen plaatsvinden. Over het algemeen is deze manier van scholing middels e-learning positief ervaren en voor herhaling vatbaar. Bergweide heeft dan ook besloten om dit in de toekomst zo voort te zetten. In 2021 zullen de praktijklessen moeten plaatsvinden, al dan niet op eigen locatie, wat eigenlijk de voorkeur heeft.

Bergweide heeft steeds afstemming gezocht met het opleidingsinstituut om zorg te dragen voor een adequate BHV-borging, gegeven de moeilijke omstandigheden waarin Bergweide zich als verpleeghuis bevond.

Privacy

De FG (Functionaris Gegevensbescherming) heeft een terugkoppeling gegeven over de privacystatus van Bergweide eind 2020. Hierbij wordt geïnformeerd over de stand van de privacy accountability bij Bergweide, d.w.z. hoe invulling is gegeven aan het nakomen van de AVG verplichtingen in 2020. Ook 2020 stond in het teken van verschillende grote veranderingen, gepland zoals vervanging en uitbreiding van telefoondiensten en beheer van deze persoonsgegevens, ongepland zoals de wisseling naar een andere (para) medische dienstverlener met de daarbij gepaard gaande impact op het verwerken van persoonsgegevens.

T.g.v. de Corona-crisis kon aan verschillende taken die op de planning stonden dit jaar anders of soms ook geen invulling worden gegeven. Bergweide is in staat geweest om het periodiek privacy overleg zoveel mogelijk vorm te geven, een aantal belangrijke thema's op te pakken en ook aandacht te geven aan ongeplande veranderingen met een impact op privacy.

Een belangrijk aandachtspunt dat nog in uitvoering is, betreft het opstellen van een informatiebeveiligingsbeleid. Dit krijgt zijn beslag in 2021.

Vanaf de handhaving van de AVG houdt Bergweide een logboek met betrekking tot datalekken bij. Over 2020 is één incident gemeld door medewerkers. Melding van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens hebben in 2020 niet plaatsgevonden, omdat bij de gemelde incidenten na analyse bleek dat het niet waarschijnlijk was dat er sprake zou zijn van een risico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Bergweide is een lerende organisatie die medewerkers de kans geeft om te leren en te groeien. In het jaarlijks opleidingsplan is inzichtelijk gemaakt welke scholingen plaatsvinden. Bergweide gelooft dat een inspirerende werkomgeving het beste uit medewerkers tevoorschijn laat komen. Te weten dat je iets zinvol kunt betekenen voor een ander, door je daarvoor samen in te spannen, maakt je bestaan betekenisvol en waardevol. Elkaar nodig hebben impliceert ook zorg hebben voor de ander, want alleen op deze wijze kan ook belevingsgerichte zorg gegeven worden aan bewoners en cliënten.

Binnen Bergweide wordt continu ingezet op leren met ruimte voor teamreflectie en intervisie. Daarbij worden drie vormen van leren gehanteerd:

- Kennen, opdoen van theorie;
- Instrumenteel weten, vaardigheden opdoen; en
- Praktische wijsheid: wat is *hier, nu* goed om te doen of niet te doen.

In paragraaf 3.3 over veiligheid staat benoemd welke acties Bergweide onderneemt om voortdurend te leren en te verbeteren middels HKZ-auditering, het houden van zorginhoudelijke audits en het structureel uitvoeren van prisma-analyses.

Bergweide werkt jaarlijks met een opleidingsplan. Dit plan bevat structurele onderwerpen als BHV-scholing, voorbehouden handelingen en individuele scholingen. Daarnaast komen diverse onderwerpen aan bod. In 2020 zijn t.g.v. de Corona-crisis veel scholingen stil komen te liggen.

Structurele scholing Belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg (BGZ) wordt geborgd middels het werken met coaches onder supervisie van een externe docent. Er is een BGZ-team per afdeling (klein BGZ). Alle coaches samen vormen het grote BGZ-team. De leden van deze groepen zijn verzorgenden, verpleegkundigen en leidinggevendenden die fakkeldrager zijn om het belevingsgerichte handelen en denken levend te houden middels coaching binnen hun team. Zij reflecteren op hun eigen handelen binnen de genoemde groepen om zodoende te groeien in het beoefenen van belevingsgericht werken en denken. In 2020 heeft dit alleen de eerste twee maanden plaatsgevonden. Daarna is het structurele overleg stilgevallen.

In 2020 is gestart met het maken van een verdiepingsslag in zelfreflectie middels de invoering van video interactie begeleiding tijdens (positieve) contactmomenten. Er zijn vier teams gestart. Door de Corona-crisis hebben echter slechts drie teams de verdiepingsslag kunnen afronden. De medewerkers vonden de scholing m.b.v. video interventie spannend. Bij de evaluatie is te zien dat de reacties positief zijn. Doordat iedereen zich kwetsbaar opstelt, en naar zichzelf durft te kijken, kan de groep goed reflecteren en de eigen leereffecten en positieve effecten in kaart brengen.

Tevens hebben de vaktherapeuten de BGZ coaches ondersteund in het onderkennen van hun gevoelens door middel van coaching; het onderkennen van je eigen gevoelens is noodzakelijk om tot zelfreflectie te kunnen komen. Dit heeft plaatsgevonden doordat men mee naar behandelingen van vaktherapie is geweest. Er werd gezamenlijk overlegd over de aanpak, gekeken naar de werkwijze van de vaktherapie en hierover werd gereflecteerd.

Op alle afdelingen is casuïstiek besproken. Met name in het voorjaar en de zomer heeft dit plaatsgevonden. Er is aandacht besteed aan de rol en positionering van de BGZ-coach. Voor Bergweide is dit een structureel een aandachtspunt dat jaarlijks op agenda blijft staan.

Scholing rapportage SOAP

Bergweide hecht veel waarde aan de scholing van haar medewerkers. Wij ervaren dat zorgmedewerkers het vaak moeilijk vinden om kort, to the point en volledig te rapporteren zonder het uitgangspunt van belevingsgerichte zorg uit het oog te verliezen. Het rapporteren moet verbinding hebben met het begrip belevingsgerichte zorg. Bergweide heeft verbeterlagen gemaakt in de rapportages door het geven van een scholing Subjectief Objectief Analyse Plan (SOAP) aan bijna alle zorgmedewerkers in 2019.

Het voornemen was om de zorghulpen in 2020 te scholen. Dit is echter niet kunnen doorgaan door COVID-19. Deze scholing schuift samen met de scholing voor nieuwe medewerkers door naar 2021.

Mede door de vele verschillende disciplines binnen Bergweide worden doelstellingen voor de bewoner niet altijd concreet geformuleerd. Dit leidt tot verwarring onder de medewerkers. In 2019 is gestart met het werken volgens één interdisciplinaire hoofddoelstelling, waarbij uiteraard per vakgebied ruimte is om subdoelen te stellen. Sinds het laatste kwartaal 2019 is gestart met het invoeren van wekelijkse interdisciplinaire 10-minuten gesprekken, waarin alleen het proces besproken wordt. Door dit

interdisciplinair overleg wordt voorkomen dat alle disciplines op willekeurige momenten op een informele wijze worden aangesproken. T.g.v. de Corona-situatie is deze aanpak in de eerste helft van het jaar slechts binnen één afdeling uitgerold. De bevindingen zijn positief: er wordt steeds meer vanuit hetzelfde doel gewerkt. Er wordt eenduidig beleid gevoerd door alle disciplines. Dit levert ook tijdswinst op: er zijn minder individuele overleggen nodig tussen disciplines.

In de laatste helft van het jaar is ook een tweede afdeling gestart met het werken met deze z.g. 10-minuten gesprekken. Eind februari 2021 staat een evaluatie gepland. Naast de positieve elementen zoals genoemd, dient er nu voor gewaakt te worden dat tijdens de gesprekken een verkort MDO wordt gehouden. Ook komt het voor dat er behandelaren bij aanwezig zijn die hier niet bij aanwezig hoeven te zijn. De teamleider heeft hierin een regie-rol.

Scholing omtrent onbegrepen gedrag

Alle zorgteams zijn geschoold in de ABC-methodiek. De ABC-methode houdt in: methodisch (leren) begeleiden van onbegrepen gedrag.

Bergweide heeft twee specialisten onbegrepen gedrag in dienst. Deze specialisten zijn geschoold om de ABC-methodiek over te brengen aan onze medewerkers. Zij geven scholingen aan de teams en ondersteunen bij het opstellen van signaleringsplannen bij onbegrepen gedrag. Tevens worden regelmatig scholingen georganiseerd voor de nieuwe medewerkers om zo het gebruik van de ABC-methode te borgen.

In 2020 bestond het voornemen om een groep nieuwe medewerkers te scholen. Ook zouden de restaurantmedewerkers en huismeesters aan bod komen. Dit is echter door COVID-19 niet kunnen doorgaan.

Scholing agressie-preventie

Bergweide heeft 15 preventie- agressiecoaches. In 2020 is gestart met verdere verdiepingsscholing. Er waren 6 trainingen gepland. De laatste training en de afronding/evaluatie bijeenkomst zijn door COVID-19 niet kunnen doorgaan. Deze wordt doorgeschoven naar 2021. Bergweide was heel voortvarend aan de slag gegaan, de training beviel goed en de medewerkers waren enthousiast. Echter, ten gevolge van de Corona-crisis is het effect hiervan nog niet gemeten. Dit zal zodra het mogelijk is weer opgepakt worden om te borgen.

Coaching en Reflectie

Binnen Bergweide is veel aandacht voor coaching en training—on—the-job. We zijn nl. van mening dat onze medewerkers hier het meest van leren omdat dit herkenbaar en invoelbaar is. Bovendien is het ook praktisch van aard.

Deze coaching gebeurt niet alleen door de ABC- docenten, maar ook door de vaktherapeuten die trachten hun kennis en ervaring in de benaderingswijze met een bewoner over te dragen aan de zorgmedewerker.

Behalve de eerdergenoemde coachingen zijn voor de diverse zorginhoudelijke onderwerpen coaches beschikbaar die ervoor zorgdragen dat het betreffende onderwerp met regelmaat op de agenda staat van werkoverleggen. Zij fungeren als inhoudsdeskundigen voor hun collega's.

Binnen de ethische commissie worden aan de hand van een door een medewerker ingebrachte casus periodiek ethische vraagstukken besproken. Bij het bespreken en analyseren van een casus is ook de aanrager van de casus aanwezig. Deze verduidelijkt de context voor de leden van de commissie. De adviezen die voortkomen uit deze besprekingen, worden door het MT meegenomen bij de beleidsvorming. In 2020 kwam de ethische commissie slechts eenmaal bijeen. Ook heeft een andere kleine zorgorganisatie gevraagd om actieve deelname aan dit overleg om op deze wijze de bespreking van

ethische vraagstukken op de agenda te kunnen houden. In 2021 wordt deze samenvoeging van ethische commissie voortgezet en geëvalueerd op meerwaarde.

Door de MIC-commissie wordt elk kwartaal minstens één gemeld incident nader geanalyseerd met de betrokken medewerkers om zowel retrospectief als prospectief ervaringen te kunnen uitwisselen en te kunnen anticiperen op mogelijke incidenten, dan wel deze geheel te voorkomen. De uit deze analyse voortvloeiende verbeteracties worden besproken binnen alle teams.

Coaching Zorgcoördinator

In de functie van zorgcoördinator ligt nog een verbeterpunt. Het is van belang dat de zorgcoördinator de afstemming tussen verschillende disciplines goed coördineert om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Daartoe coachen de teamleiders de zorgcoördinatoren en zijn individuele aandachtspunten benoemd. Ook in 2020 heeft dit de nodige aandacht gehad, zeker ook met betrekking tot de inbedding van de nieuwe Wet Zorg en Dwang.

Externe leernetwerken

Om te kunnen leren van elkaar en om de kwaliteit te kunnen verbeteren, is het van belang dat zorgorganisaties deel uit maken van een leernetwerk. Bergweide vormt samen met Zorggroep Beek en de Beyart uit Maastricht een leernetwerk. Gezien het bijzondere Corona-jaar hebben er geen medewerkers-bijeenkomsten plaatsgevonden. Ook het management is niet bijeengeweesst vanwege interne hectiek. Op bestuurlijk niveau is meermaals overleg geweest waarbij onderwerpen besproken zijn, als Corona-maatregelen; inzet Specialist Ouderengeneeskunde; meerwaarde van uitbreiding netwerk met kleine zorgorganisaties.

Scholingen conform opleidingsplan 2020

Om de kwaliteit van zorg voor onze bewoners/cliënten op een hoog niveau te houden, besteedt Bergweide veel aandacht aan scholing van de medewerkers. In 2020 hebben niet alle scholingen (volledig) kunnen plaatsvinden door de COVID-19 situatie.

Conform het opleidingsplan hebben de volgende scholingen in 2020 plaatsgevonden:

- Scholing betreffende opleiding tot verpleegkundige en verzorgende;
- Belevingsgerichte zorg scholing (basis en gevorderden) ook voor nieuwe medewerkers, deels uitgevoerd;
- Voorbehouden handelingen scholing (zowel e-learning als praktijkopleiding);
- Tiltechnieken on the job;
- Individuele scholingen;
- Cursus leidinggeven;
- Analytisch en feitelijk rapporteren volgens SOAP methode, deels uitgevoerd; en
- BHV Scholingen, theorie via e-learning, praktijk volgt nog

De gevolgde opleidingen uit 2020 zijn inhoudelijk geëvalueerd. In de evaluatie wordt onder andere zichtbaar hoe in 2020 de scholingen vanuit Waardigheid en Trots zijn voortgezet. Met de gelden van Waardigheid en Trots is een cultuuromslag ingezet, waarbij de eigen regie van de bewoner en alle aspecten die daarmee samenhangen, naar een hoger niveau zijn getild.

Er is geconstateerd dat de huidige begeleidingsstructuur van de BBL- en BOL-studenten niet meer adequaat aansluit bij de opleidingspraktijk. Dit werd inzichtelijk door deelname aan het project praktijkleerversterkers. In 2021 wordt de begeleidingsstructuur geactualiseerd. Tevens is het zichtbaar dat er meer deelnemers hebben deelgenomen aan (meerjarige) opleidingen dan oorspronkelijk in het plan was opgenomen. Dit komt door de groei in personeel.

Ontwikkeling van vrijwilligers

De geplande scholingen voor de vrijwilligers zijn niet kunnen doorgaan door COVID-19.

Registratie professionals

Om de professionaliteit van medewerkers te bevorderen en te borgen is een start gemaakt met het registreren van professionals bij de beroepsverenigingen, met de vaktherapeuten. Bergweide wil graag stimuleren dat haar medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen in hun professie middels scholingen en accreditatie. In 2021 wordt dit opgepakt als beleid en breder uitgezet.

3.5 Leiderschap, governance en management

Toezichthoudend orgaan

De Raad van Toezicht kent zeven leden. De Raad van Toezicht werkt met commissies, naast de plenaire vergaderingen. Doel van deze commissies is het behalen van een verdiepingsslag en verdere specialisatie. Op deze wijze wordt nog meer inhoud gegeven aan de waardegedreven normen van goed toezicht. Tijdens de commissievergadering is behalve de bestuurder ook het betreffende MT-lid aanwezig. In bijlage 1 kunt u het jaarverslag van de Raad van Toezicht van 2020 terug lezen.

Raad van Bestuur

De éénhoofdige Raad van Bestuur formuleert in samenspraak met het management en de gremia de visie op wonen en zorg en stuurt op de kernwaarden. De Raad van Bestuur houdt zich aan de geldende Zorgbrede Governance Code en heeft zicht op de diverse verantwoordelijkheden voor kwaliteit. Ze grijpt tijdig in wanneer kwaliteit en veiligheid in het geding is. Ze toont leiderschap en goed bestuur door zich ondersteunend, faciliterend en transparant op te stellen en door verbinding te maken tussen de binnen- en buitenwereld.

Er is een constructieve samenwerking met de Ondernemingsraad en Cliëntenraad. Dit komt onder andere tot uiting in het samen opstellen van een kwaliteitsjaarplan, het structureel evalueren van alle plannen en verbeteracties en het maken van een kwaliteitsjaarverslag.

Professionele inbreng van (para) medici en verpleegkundigen is geborgd middels structurele zorginhoudelijke overlegmomenten en commissiewerk. Daarnaast houdt de Raad van Bestuur voeling met het primair proces door geregeld aanwezig te zijn bij bewonersactiviteiten, MDO's, werkoverleggen en huiskamerbezoeken. T.g.v. de COVID-19 situatie vervielen deze contactmogelijkheden. Echter als voorzitter van het Corona-crisisteam werd de bestuurder steeds volledig geïnformeerd over de actuele situatie door het management.

Crisismanagement Coronasituatie

In maart 2020 is een crisisteam COVID-19 ingesteld dat wekelijks aan de hand van vaste items de actuele situatie binnen Bergweide in kaart bracht, informatie ophaalde bij de landelijke instituten als RIVM, GGD, Verenso en op basis van dat alles haar COVID-beleid binnen Bergweide bepaalde. De bestuurder was verantwoordelijk voor de communicatie hiervan naar bewoners, contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers, de medezeggenschapsgremia en de Raad van Toezicht.

Een groot deel van 2020 stond in het teken van het beheersen van de Corona-situatie, de rust bewaken bij medewerkers en zorg te dragen voor ons aller veiligheid. Maandenlang kwamen de teamleiders met de manager zorg dagelijks bijeen voor een voortdurende actuele afstemming van de dagelijkse omstandigheden.

Door het crisisteam is zorggedragen voor protocollering van het opname-beleid in Corona-tijd en een uitbraakprotocol. Samen met de Cliëntenraad en Ondernemingsraad is een beleid "sociale contacten"

opgesteld met een routekaart, om aan de hand van landelijke ontwikkelingen te kunnen op- of afschalen. Elke nieuwe ontwikkeling in deze wordt vooraf besproken met deze gremia om voldoende draagvlak te creëren en de veiligheid van bewoners en medewerkers te borgen.

Via een afvaardiging kleine zorgaanbieders is Bergweide aangesloten bij het wekelijkse GGD-ROAZ overleg. Het heeft enige energie gekost om als kleine zorgaanbieders aan te kunnen sluiten bij dit overleg; dit bleek toch geen vanzelfsprekendheid. Alle benodigde informatie is op te halen via een digitaal regionaal portaal dat wordt beheerd door de GGD.

Door het ontstaan van de Covid-situatie neemt Bergweide als aandachtspunt voor 2021 mee om alle protocollen die te maken hebben met crisissituaties en calamiteiten centraler inzichtelijk te maken middels bundeling.

Risicomanagement

Het doel van risicomanagement is het beheersen van de risico's die de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, het welzijn van de medewerkers en het voortbestaan van Bergweide kunnen beïnvloeden. Hierbij staat voorop dat Bergweide er zich terdege van bewust is met publieke gelden te werken. Daarom wordt er alles aan gedaan om de risico's zo goed mogelijk te beheersen en wenst Bergweide weinig risico's te nemen. Bergweide heeft ter beheersing van eventuele risico's een planning- en controlecyclus opgesteld.

In 2020 heeft het management haar risico-scan op organisatieniveau geactualiseerd, evenals het stakeholderanalyse-profiel en haar frauderisico-matrix. Deze scans worden intern met diverse gremia besproken en periodiek geëvalueerd in het MT. Bergweide kan concluderen dat de risico's goed in beeld zijn en dat er opvolging plaatsvindt van de benodigde acties.

Medezeggenschap bewoners en/of cliënten

Bewoners en cliënten van Bergweide worden vertegenwoordigd door de Cliëntenraad, die maandelijks overlegt. Tijdens deze maandelijks overleggen is eveneens de Raad van Bestuur aanwezig om de Cliëntenraad te informeren over lopende zaken en actuele ontwikkelingen en -indien nodig- de Cliëntenraad te vragen om (verzwaard) advies ten aanzien van belangrijke kwesties af te geven

De Cliëntenraadvergadering is in 2020 eenmaal bezocht door de voorzitter van de Raad van Toezicht om elkaar wederzijds op de hoogte te stellen van de gang van zaken.

De medezeggenschap van bewoners, cliënten en/of contactpersonen van bewoners vindt daarnaast ook plaats op individueel niveau, door de aanwezigheid van bewoners, cliënten en/of hun contactpersonen bij de multidisciplinaire overleggen en hun accordering van de gemaakte zorgafspraken. De periodieke huiskamergesprekken met de bewoners en/of contactpersonen van bewoners samen met het betreffende zorgteam over de dagelijkse gang van zaken binnen de huiskamer-eenheid waar niet alleen gesproken wordt over aankleding, ontspanningsactiviteiten maar ook over algemene zorgbehoeften en omgangsvormen, hebben geen doorgang kunnen vinden in 2020. In bijlage 2 kunt u het jaarverslag van de Cliëntenraad van 2020 teruglezen.

Klachtenregeling bewoners en/of cliënten

Bergweide vindt het belangrijk dat er sprake is van een "klachtvriendelijke cultuur" zodat de bewoner/cliënt zich niet geremd voelt klachten te uiten, maar juist gestimuleerd wordt dit te doen. Alle medewerkers dienen een open oor en oog te hebben voor de bewoner/cliënt of diens contactpersoon. In veel situaties blijken een luisterend oor en een gesprek voldoende om het ongenoegen weg te nemen. Een klacht wordt meestal niet als zodanig door de bewoner/cliënt benoemd, maar kan in veel verschillende boodschappen verborgen zitten. Medewerkers moeten hier alert op zijn en hierop reageren.

Dit betekent allereerst iets voor de werksfeer in Bergweide. Uitgangspunt van het werken in Bergweide is dat iedereen zo zorgvuldig mogelijk te werk gaat om fouten in het werk en onvrede te voorkomen. Tegelijkertijd moet er echter ook ruimte zijn voor de realiteit dat fouten of ongewenste bejegening in het dagelijkse werk niet altijd vermeden kunnen worden. Als er ruimte is voor deze realiteit, dan is er voor medewerkers een veilige sfeer om fouten of ongewenste gedragingen te bespreken. Klachten fungeren op deze manier als handreikingen voor verbetering van de zorgverlening.

Medewerkers dienen over de vaardigheid te beschikken om naar bewoner/cliënt te luisteren en (onuitgesproken) klachten te signaleren. Daarbij dienen zij ook in staat te zijn te reageren op onvrede van een bewoner/cliënt; niet ontkennend of afwerend, maar zoekend naar een manier om het ongenoegen op te lossen.

Indien deze wijze niet tot een oplossing leidt, dan kan de aangesproken medewerker of diens leidinggevende de bewoner/cliënt verwijzen naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

De klachtencommissie voor bewoners is een onpartijdige commissie die op basis van hoor en wederhoor tot een objectieve conclusie en oplossing komt. De klachtencommissie behandelt klachten ten behoeve van de WKKGZ. In 2020 is één klacht binnen gekomen bij de klachtencommissie; hierbij is uiteindelijk geconcludeerd dat de klacht betrekking heeft op het handelen van iemand buiten Bergweide. Derhalve vond de klachtencommissie zich niet bevoegd om zich over de klacht uit te spreken. De klachtencommissie heeft zich in 2020 gebogen over een actualisatie van de klachtenregeling omdat het onderdeel BOPZ -klacht komt te vervallen met de invoering van de Wet Zorg en Dwang (WZD). T.b.v. de WZD is Bergweide aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor onvrijwillige zorg, de KCOZ.

Bergweide beschikt over een vertrouwenspersoon t.b.v. bewoners/cliënten. Deze kan bewoners/cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden ondersteunen met het oplossen van hun onvrede, o.a. door het bieden van een luisterend oor, advisering en informatieverstrekking over de klachtenregeling.

Er vindt jaarlijks een gesprek plaats tussen de vertrouwenspersoon en de bestuurder en tussen de Cliëntenraad en de vertrouwenspersoon om de algemene bevindingen te bespreken. In 2020 is geen specifiek beroep gedaan op de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft de indruk dat bewoners en hun contactpersonen goed de weg weten binnen Bergweide om hun verhaal kwijt te kunnen en dat het bieden van een luisterend oor meestal voldoende is.

T.b.v. de WZD geldt de verplichting om zorg te dragen voor een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Dit is regionaal ingeregeld. Vanuit Adviespunt Zorgbelang is een vast aanspreekpunt als CVP Wzd aan Verpleeghuis Bergweide gekoppeld. Op initiatief van de Cliëntenraad heeft een kennismaking met de CVP Wzd plaatsgevonden. Bewoners zijn geïnformeerd middels voorlichtingsmateriaal en via het huisblad. Ook heeft een kennismakingsgesprek met de interne vertrouwenspersoon plaatsgevonden. In 2020 zijn er geen proactieve locatiebezoeken geweest. De CVP Wzd heeft daartoe geen initiatief genomen vanwege de verslechterende Corona-situatie in het najaar.

Medezeggenschap medewerkers

De Ondernemingsraad vertegenwoordigt alle medewerkers van Bergweide en is nauw betrokken bij besluitvorming en bedrijfsvoering. Er vindt eenmaal per zes weken overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad. Tweewekelijks vindt een bilateraal overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de voorzitter van de Ondernemingsraad. Eenmaal per jaar overlegt de Ondernemingsraad met de voorzitter van de Raad van Toezicht en het lid van de Raad van Toezicht dat HR in zijn portefeuille heeft. Tevens overlegt de Ondernemingsraad eenmaal per jaar met de bedrijfsarts.

Daarnaast kunnen medewerkers middels werkoverleggen en het kwaliteitsmanagementsysteem hun inspraak doen gelden. In bijlage 3 kunt u het jaarverslag van de Ondernemingsraad van 2020 terug lezen.

Klachtenregeling medewerkers

Bergweide heeft ook een klachtencommissie voor medewerkers. Voordat een klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, kan een medewerker eerst de klacht in de lijn of met de vertrouwenspersoon bespreken. De vertrouwenspersoon kan dan mogelijk bemiddelen tussen alle betrokkenen. Wanneer een klacht hiermee niet verholpen wordt, kan deze voorgelegd worden aan de klachtencommissie voor medewerkers. In 2020 is een nieuwe klachtencommissie medewerkers ingesteld met uitsluitend externe leden; zij hebben een voorstel gedaan tot actualisatie van de klachtenregeling. Er zijn geen klachten behandeld door de commissie.

De vertrouwenspersoon medewerkers is in 2020 meermaals benaderd door medewerkers om hun zorgen en gevoelens rondom de corona-situatie te delen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de vertrouwenspersoon tevens de functie van geestelijk verzorger heeft, waardoor vaak niet helder is in welke hoedanigheid deze functionaris wordt benaderd.

3.6 Personeelssamenstelling 2020

Het kwaliteitskader stelt normen aan de personeelssamenstelling binnen het verpleeghuis, waarvoor ook financiële middelen ter beschikking worden gesteld.

Bergweide kenmerkt zich al jaren door haar focus op zoveel mogelijk “handen aan het bed” en een kleine overhead. De extra gelden die beschikbaar zijn gekomen in 2020 hebben ons in staat gesteld om nog meer te groeien naar een gewenste en noodzakelijke formatie, zowel in kwantitatief als kwalitatief opzicht.

Ook in 2020 mag Bergweide zich, in de huidige krappere wordende arbeidsmarkt, nog steeds verheugen over voldoende belangstelling van potentiële medewerkers. Zorgmedewerkers willen graag werken binnen Bergweide. We zijn er ons ten volle van bewust dat ook voor Bergweide de ‘vijver’ opgedroogd zal raken als wij geen acties ondernemen. Bergweide hecht waarde aan deskundige en betrokken medewerkers en besteedt veel aandacht aan het behouden van medewerkers door het bieden van voldoende ontwikkelingsmogelijkheden en door er zorg voor te dragen dat duurzame inzetbaarheid een vast gespreksonderwerp is tussen de medewerker en diens leidinggevende tijdens het jaarlijkse ontwikkelgesprek.

Binnen de wijkverpleging zien we de zorgvraag t.g.v. het langer thuis blijven wonen, veranderen en verzwaren. Ook wanneer mensen uiteindelijk moeten kiezen voor inhuizing in een zorginstelling, is de zorgvraag zwaarder en complexer dan voorheen. Gedragsproblematiek en co-morbiditeit bij bewoners, vragen om wijziging in personele inzet en meer specifieke deskundigheid van medewerkers. Bergweide investeert hierin, zodat medewerkers voldoende zijn toegerust om adequate zorg te verlenen.

Inzet van zorgmedewerkers

In Bergweide wonen gemiddeld tien bewoners binnen één zorg-eenheid met een gezamenlijke huiskamer. Een vast team van verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en zorghulpen zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van het “huiskamergebeuren”. Elke afdeling, bestaande uit drie huiskamers met elk een eigen zorgteam, heeft een teamleider zorg. Dit geldt ook voor het thuiszorgteam. Deze geeft sturing aan het primair proces en coacht de teams en de individuele medewerkers in hun persoonlijke groei en ontwikkeling in het zelf organiserend vermogen. Bergweide kent een kleine overhead, waartoe behalve administratieve ondersteuning tevens het management gerekend wordt.

In 2020 kent iedere zorgafdeling gemiddeld een basisformatie van 30,7fte op basis van de reguliere tarieven. Door het inzetten van de extra kwaliteitsgelden wordt in drie jaar tijd in totaal 46,58 fte gegroeid in zorgformatie. Het eindresultaat in 2021 is 34,15fte per zorgafdeling conform de groei in het kwaliteitskader. De formatie is inclusief de kwaliteitsgelden, daar er medewerkers zijn die zowel voor de reguliere zorg als het kwaliteitskader werken. De formatie is moeilijk te scheiden tussen de twee financieringsstromen

Er wordt zodanig gepland dat tussen 07.00 u en 21.00 u minimaal twee zorgmedewerkers aanwezig zijn binnen een groep van 10 bewoners. Daarna is tot 23.00 u nog één medewerker aanwezig in de groep. Tot 22.00 u is één extra medewerker beschikbaar voor drie groepen. Daarnaast is er een gastvrouw in elke huiskamer aanwezig tussen 07.30 en 20.00 u. 's Nachts zijn voor de vier afdelingen minimaal vijf medewerkers aanwezig. Tevens is er een medewerker aanwezig in het nabij gelegen klooster t.b.v. VPT-cliënten. Bergweide voldoet aan de vereiste dat 24 uur per dag een verpleegkundige aanwezig is. Naast verzorgenden en verpleegkundigen die verbonden zijn aan een zorgafdeling of de thuiszorg, heeft Bergweide een flexpool. In deze pool zitten vaste en tijdelijke medewerkers die niet aan afdelingen zijn gebonden en die worden ingezet op plekken ter vervanging van verzuim, vakantie en scholing. Hiermee geven we invulling aan voldoende 'handen aan het bed'.

Omdat Bergweide niet werkt met uitzendkrachten maar met vaste medewerkers, hebben bewoners steeds vertrouwde gezichten om zich heen. De medewerkers van de flexpool dragen dan ook de zorgvisie van Bergweide uit. Zij kennen de bewoners en kunnen daardoor de best passende zorg geven.

In 2020 heeft Bergweide een forse uitbreiding in haar formatie gerealiseerd. Hierdoor konden de stagiaires boventallig ingezet worden. Tevens kunnen de verpleegkundigen nu ook steeds vaker boventallig ingepland worden in de avonduren, weekenden en feestdagen waardoor voorkomen wordt dat binnen de huiskamer te weinig toezicht is op het moment dat de verpleegkundige wordt opgeroepen voor ondersteuning en/of hulpvraag van een ander team. Wel is gebleken dat het effect van boventalligheid niet optimaal is gezien afwezigheid door quarantaine en ziekte ten gevolge van de Corona-crisis. Desondanks ervaren medewerkers daadwerkelijk dat er een ruimere formatie is. Zij geven aan dat ze meer rust ervaren in het uitvoeren van hun werk. We realiseren ons echter ook dat het vergroten van de formatie een invloed heeft op de cultuur binnen Bergweide. Nieuwe medewerkers brengen verfrissende nieuwe ideeën mee, maar het blijft zaak om onze zorgvisie te borgen bij nieuwe medewerkers.

In 2020 is in het introductieplan heel veel aandacht besteed aan de visie van Bergweide. Doordat de activiteitenbegeleiders in de huiskamer waren i.v.m. de Corona-crisis kon veel aandacht besteed worden aan de nieuwe zorg hulpen bij het uitdragen van de visie van Bergweide.

Het team van de thuiszorg bestaat uit verpleegkundigen en verzorgenden, helpenden, leerlingen en bedraagt gemiddeld 18,83 fte. De formatie beweegt altijd mee met het aantal cliënten in zorg. Er wordt gewerkt in kleine vaste teams per route zodat de cliënt niet meer dan drie tot vier medewerkers te maken krijgt. De formatie van dit team is opgehoogd met 1,48 fte, daar zij in 2020 een extra route heeft ingezet i.v.m. toegenomen zorgvragen in Corona-tijd. In 2020 werden deze medewerkers ingehuurd uit de interne flexpool.

Overige bewonersgebonden formatie

Naast de zorgmedewerkers binnen de zorg-eenheden, is er dagelijks een team activiteitenbegeleiders van in totaal 5,11 fte aanwezig t.b.v. een zinvolle dagbesteding. De groei van de activiteitenbegeleiding en vaktherapeuten (0,44fte) is conform het kwaliteitskader. We hebben gemerkt dat de invulling van de ABC-deskundigen een kwetsbare functie is doordat beiden in deeltijd werken en er een enorme vraag

is aan ABC ondersteuning. In 2021 worden daarom de uren van de ABC therapeuten verder verhoogd met de ruimte die nog over is van de kwaliteitsgelden.

Vaktherapie (muziek, dans en bewegen, drama) neemt een sterke positie in binnen het behandelteam. Vier vaktherapeuten (2,83 fte), ondersteund door meerdere stagiaires, worden therapeutisch ingezet bij eenzaamheidsgevoelens, bij depressieklachten en bij onrustig, onbegrepen gedrag. De vaktherapeuten sluiten aan bij de belevingswereld van de bewoner. De belevingswereld van het moment vormt het uitgangspunt om contact te maken. We ervaren een enorm grote behoefte aan deze inzet.

In 2020 is een ophoging van de inzet van de ergotherapeut met 4 uur per week conform het kwaliteitsplan gerealiseerd.

De diensten die verleend worden door de professionals van de medische en paramedische dienst werden voorheen ingehuurd door Sevagram. Sinds 1 september 2020 huurt Bergweide deze in via Novicare.

Zorgformatie in 2020

In onderstaande overzichten is de zorgformatie op 1 januari 2020 en 31 december 2020 weergegeven. Tabel 2 geeft de intramurale formatie en tabel 3 de extramurale formatie weer. Het extramurale zorgteam bedient zowel de Zvw-cliënten als de VPT. Omdat er slechts een klein aantal Zvw-cliënten in zorg is, is de Zvw-zorg meegerekend in het extramurale overzicht. In deze overzichten worden de flexpoolers met een 0-uren contract niet meegenomen.

In 2020 is vanuit de extra gelden een ophoging in de uren van de zorghulpen gerealiseerd van 7,8FTE. Hiermee loopt Bergweide op schema om binnen drie jaar te realiseren dat er tussen 07.30 u en 20.00 u drie medewerkers aanwezig zijn per huiskamer. De intentie om een extra zorghulp per drie huiskamers in te zetten in weekenden en feestdagen t.b.v. facilitaire ondersteuning, bleek bij nader inzien overbodig; inzet van één extra zorghulp voor de gehele locatie bleek voldoende. Dit is inmiddels gerealiseerd.

Het overzicht in tabel 2 laat zien dat Bergweide in 2020 zowel kwantitatief als kwalitatief is gegroeid. Het aantal fte leerlingen is gedaald in 2020. Dit komt doordat veel leerlingen hun diploma behaald hebben gedurende het jaar. De volgende opmerking is hierbij wel op zijn plaats, namelijk dat het formatieplaatsenoverzicht een dynamisch document is en voor een relatieve buitenstaander moeilijk inzichtelijk is zonder kennisname van casuïstiek, zoals langdurige zieken die na twee jaar uit het formele formatieoverzicht gaan of de verzorgende die naar een leerlingenstatus (niveau 4) overgeheveld wordt.

Tabel 2: Fte inzet zorgpersoneel intramuraal per functie 1 januari 2020 en 31 december 2020.¹

Functies	Januari 2020		December 2020	
	Fte	Percentage verdeling	Fte	Percentage verdeling
VP niveau 5	1,89	1%	1,78	1,05%
Specialist onbegrepen gedrag	1,25	1%	1,25	0,74%
VP niveau 4	18,3	11,67%	24	14,19%
VZ niveau 3	47,97	30,59%	51,19	30,26%
Helpende niveau 2	12,21	7,79%	10,61	6,27%
Zorghulp niveau 1	26,17	16,69%	33,97	20,08%
Teamleider	4,0	2,55%	4,0	2,96%
Leerlingen	23,11	14,73%	17,44	10,31%
Activiteitenbegeleiding	5,39	3,44%	5,84	3,45%
Vak therapeuten	2,17	1,38%	2,83	1,67%
Geestelijke zorg	0,94	0,6%	0,94	0,56%
Psychologie*	1	0,64%	0,64	0,38%
MPMD*	3,77	2,40%	2,65	1,57%
Flexpool zorghulp niveau1	3,81	2,439%	4,97	2,94%
Flexpool helpende niveau 2	1,56	0,99%	3,56	2,10%
Flexpool verzorgende niveau 3	3,3	2,1%	3,52	2,08%
TOTAAL	156,84	100%	169.19	100%

Hoewel Bergweide de psychologie en medische/paramedische dienst inhuurt, geven wij deze wel weer in ons formatieschema. Hierdoor wordt meer inzicht gegeven in cliëntgebonden medewerkers formatie. De medisch/paramedische diensten bestaan uit de Specialist Ouderenzorg, Verpleegkundig Specialist (43 uur per week, inclusief 24/7 bereikbaarheid en dagwaarneming), fysiotherapie (20 uur per week), ergotherapie (10 uur per week) en logopedie (6 uur per week). Deze diensten worden, evenals de psychologen (19 uur per week), ingehuurd bij Novicare en betreffen netto-uren; d.w.z. dat dit gegarandeerde uren zijn, ook bij afwezigheid. Door de doelmatige werkwijze van Novicare heeft Bergweide minder uren paramedici ingekocht dan voorgaande jaren. De benodigde inzet in 2021 zal met regelmaat geëvalueerd worden. Op het moment van meten stond er een vacature open binnen de psychologie. Dit verklaart de daling in het aantal fte.

De formatie leerlingen fluctueert voortdurend t.g.v. het behalen van diploma's.

In de flexpool zitten ook medewerkers met een nul-urencontract. Hun inzet is niet inzichtelijk gemaakt in deze tabel.

Tabel 3: Fte inzet zorgpersoneel extramuraal per functie 1 januari 2020 en 31 december 2020.²

Functies	Januari 2019		December 2019	
	Fte	Percentage verdeling	Fte	Percentage verdeling
VP niveau 5	1,89	11,3%	1,89	10,03%
VP niveau 4	2,58	15,43%	3,36	17,83%

¹ De waardigheid en trots formaties zijn verwerkt in de cijfers van het personeel.

* Daadwerkelijk ingezette uren omgerekend naar FTE

² De waardigheid en trots formaties zijn verwerkt in de cijfers van het personeel.

VZ niveau 3	8,64	51,67%	9,87	52,39%
Helpende niveau 2	0,22	1,32%	0,22	1,17%
Leerlingen	2,39	14,29%	2,5	13,27%
Teamleider	1	5,98%	1	5,31%
TOTAAL	16,72	100,00%	18,84	100,00%

Facilitair en algemeen ondersteunend personeel in 2020

Behalve medewerkers die direct bij bewoners zijn betrokken, heeft Bergweide ook een ruime formatie aan facilitaire medewerkers. Hieronder vallen de huismeesters die naast hun eigen facilitaire taken ook de zorgafdelingen ondersteunen met diverse (facilitaire) taken. Daarnaast is bij Bergweide van 's ochtends 08.45 u tot 's avonds 18.30 u een receptioniste aanwezig, die een waardevolle bijdrage levert aan de gastvrijheid van Bergweide.

Het restaurant van Bergweide is normaliter elke dag tot 19.30 u 's avonds geopend. Hierdoor hebben bewoners de mogelijkheid om een kopje koffie te drinken of iets lekkers te eten met hun familieleden. Keukenmedewerkers en restaurantmedewerkers ondersteunen hierin. Vanaf maart zijn er aangepaste openingstijden van het restaurant door de COVID-19 situatie. Wel is zo veel mogelijk geprobeerd om de familie in contact te laten komen met de bewoners. De horecafaciliteiten waren gesloten voor de familie, wel werd koffie en thee geserveerd. Daarnaast wordt elke dag door de koks vers gekookt voor de afdelingen en vinden er normaliter diverse structurele etentjes plaats met behulp van ondersteuning van de restaurant- en keukenmedewerkers. Door COVID-19 hebben deze etentjes helaas niet kunnen plaatsvinden.

In december 2020 heeft Bergweide in totaal een formatie van 10,31 FTE facilitaire medewerkers die ondersteunende en onontbeerlijke werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van het zorgproces (Zie tabel 4). Eind december is enige vacatureruimte ontstaan die in januari 2021 weer wordt ingevuld.

Tabel 4: Facilitaire Fte inzet per functie op 1 januari 2020 en 31 december 2020

Functie	Januari 2020		December 2020	
	Fte	Verdeling	Fte	Verdeling
Teamleider facilitair	0,72	6,4%	0,72	5,9%
Receptie	2,44	21,1%	1,86	20,1%
Keuken	4,72	41,0%	4,17	38,8%
Huismeesters	2,06	18,2%	2,06	20,1%
Restaurantmedewerkers	1,83	13,3%	1,5	15,1%
TOTAAL	11,77	100,0%	10,31	100,0%

Bergweide kent een kleine overhead waartoe behalve administratieve ondersteuning tevens het management gerekend wordt. Deze overhead bestaat op 31 december 2020 uit 7,83 fte. Dit is 3.8% ten opzichte van de totale formatie medewerkers (vaste en tijdelijke contracten)

3.7 Gebruik van hulpbronnen

IT

Technisch en functioneel applicatiebeheer zijn ingekocht bij Tenzinger. Vanaf augustus 2020 is er een Coordinator ICT in dienst gekomen om niet alleen de verbinding te kunnen leggen tussen Bergweide en de leverancier, maar ook voor het volgen van marktontwikkelingen. Bergweide wil meegaan met de marktontwikkelingen. Daarnaast vindt Bergweide het belangrijk om haar eigen visie hierin mee te nemen

en haar stempel erop te drukken. De coördinator ICT zal een belangrijke rol spelen in het ontwikkelen van onze visie op ICT en hierin de vertaalslag te maken tussen de ondersteunende diensten en de gebruikers.

De ICT-coördinator heeft in korte tijd een goede gestructureerde samenwerking met onze ICT leveranciers op poten gezet. Ook de interne processen en procedures zijn onder de loep genomen en waar nodig aangescherpt.

Op het gebied van digitalisatie heeft Bergweide enkele verbeterlagen gemaakt. Intramuraal is geïnvesteerd in laptops en tablets teneinde de administratieve lasten te verlichten. Ook de medicatie-veiligheid is toegenomen dankzij het nieuwe geïmplementeerde EVS systeem waarmee elektronisch aftekenen mogelijk is geworden en de dubbelcheck is gewaarborgd. Tevens is het digitaal aanmaken van recepten en bestellen van medicijnen ingericht in 2020.

De thuiszorg beschikt over tablets waarmee een grote efficiëncy-slag is gemaakt omdat direct bij de cliënt in het ECD wordt gerapporteerd en de medewerker niet terug hoeft naar kantoor. De introductie hiervan duurde langer dan verwacht wegens de noodzakelijke veiligheidsvereisten vanuit de AVG.

Intramuraal zijn ook Ipads in gebruik genomen om de contacten met familie te onderhouden tijdens de Corona-tijd.

Een enorme winst qua tijd en veiligheid is de invoering van Cyberlab. Hiermee zijn de laboratorium onderzoekaanvragen/uitslagen gedigitaliseerd.

In 2020 is Bergweide verder gegaan met de uitrol van een nieuw oproep- en telefoniesysteem. Begin augustus 2020 is het project Zorgdomotica opgeleverd door DeHeerMedicom. Er is een compleet ingericht en werkend zorg domoticasysteem (oproepunits/software) opgeleverd conform het projectplan.

De oplevering van de Cloud telefonie (telefooncentrale bij provider) werkte echter niet conform specificaties van het projectplan bij Bergweide.

Daarom is tenslotte de Cloud omgeving tijdelijk teruggezet naar een on-premise omgeving (telefooncentrale op locatie). Afsproken is om een plan te maken om vóór eind maart 2021 weer terug om te schakelen naar een cloud omgeving voor de telefonie.

Het gebruik van Teams, digitaal overleg, is door de Corona situatie in zeer korte tijd gemeengoed geworden binnen Bergweide. De faciliteiten voor medewerkers zijn hiermee behoorlijk vergroot.

Personeelssysteem, salaris en financiële administratie

Bergweide werkt naar tevredenheid samen met AAG op het gebied van financiële administratie, salarisadministratie en personeelsadministratie.

ECD

In januari 2020 zijn de medewerkers geschoold in de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang en de digitale module Wet Zorg en Dwang in het ECD waardoor op een methodische wijze het stappenplan WZD doorlopen en verwerkt wordt. Hiermee is het mogelijk om uiteindelijk een analyse te maken van alle maatregelen en beleidsuitvoering WZD ter verantwoording naar de stakeholders.

Daarnaast is in 2020 een digitaliseringslag gemaakt door de papieren opnameformulieren en mutatieformulieren om te zetten naar digitale formulieren binnen het ECD, waarmee een administratieve lastenverlichting bewerkstelligd wordt én waarmee foutkansen verkleinen doordat formulieren direct bij de juiste functionaris terechtkomen via de koppeling in het ECD.

Tevens is Bergweide gestart met het gebruik van een verwantenportaal waarbij de eerste contactpersoon de rapportages en het zorgplan kan inzien. Op dit moment zijn 50 accounts in gebruik. Bergweide wenst dit aantal na een evaluatie in Q1 2021 uit te breiden zodat van al onze bewoners en cliënten een contactpersoon toegang kan krijgen.

Gelukkig is het in 2020 gelukt om de finish touch aan te brengen in de digitale MIC-routing waardoor eenvoudig en op detailniveau een rapport gedraaid kan worden van de actuele stand van zaken. Deze rapportages worden gebruikt als beheersinstrument.

MeerJarenOnderhoudsplan

Bergweide hanteert een MeerjarenOnderhoudsPlan voor haar gebouw zodat inzichtelijk is voor welke grote uitgaven de organisatie zich gesteld ziet. Jaarlijks wordt een prioriteitenlijst opgesteld, in een juiste mix op basis van comfort, aantrekkelijke woonsfeer, gebaseerd op veiligheid. Het is belangrijk jaarlijks te investeren in onderhoud en verbetering van het pand om toekomstbestendig te blijven.

De balans tussen aandacht voor de uitstraling en de veiligheid is een focuspunt. Het was in het Corona-jaar waarin vaak sprake was van quarantaine/ isolatie/ lockdownperiode een hele uitdaging om zorg te dragen voor het reguliere onderhoud van het gebouw. Het is nog gelukt om in Q1 2020 de afdeling Klaproos te renoveren. In de centrale keuken is er een vervangingsinvestering gedaan van de vaatwasser.

T.b.v. een juiste prioritering en efficiency in werkzaamheden door de huismeesters worden facilitaire onderhoudsvragen/ storingen sedert 2020 digitaal aangeleverd in een TOPdesk systeem.

Schrappen van administratieve lasten

(HKZ) documenten worden geëvalueerd op basis van functionaliteit. Hierbij wordt gekeken naar zowel de noodzaak als het doel van het document. Wanneer de documenten niet meer als toegevoegde waarde worden beschouwd in de organisatie of als een vermindering van de administratieve lasten worden gezien, vervallen deze of worden documenten samengevoegd.

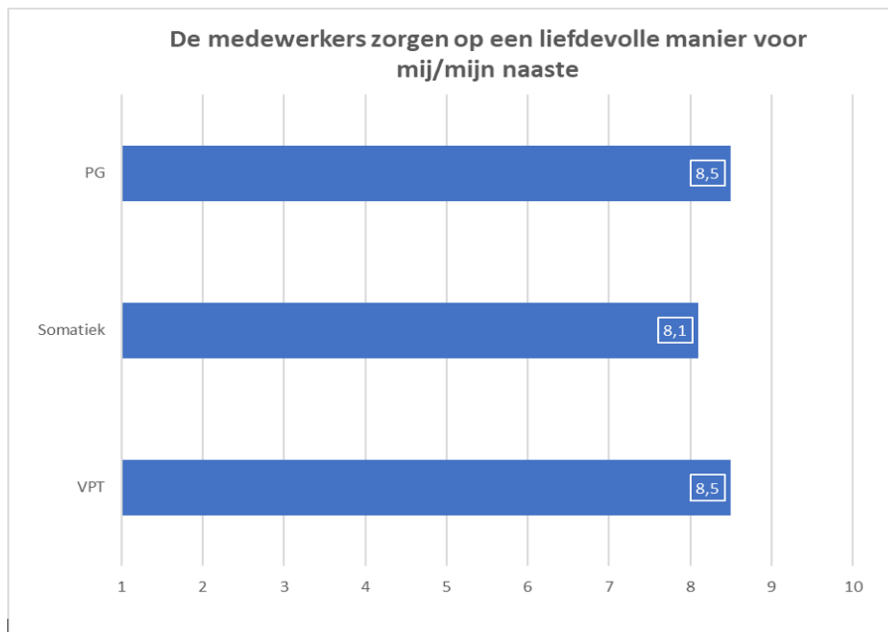
In 2020 is een start gemaakt met een nieuw project rondom de kritische processen van Bergweide. Door de veelheid van protocollen en beleidsstukken verzanden we in evaluaties/actualisaties op microniveau. Daarom is besloten om te focussen op maximaal tien kritische processen en o.b.v. risico-analyse hiervan, wordt bepaald waar jaarlijks onze focus op zal liggen. Aan de hand daarvan wordt in 2021 bezien of het huidige kwaliteitsmanagementsysteem nog aansluit bij onze werkwijze of dat we moeten overstappen naar een ander systeem.

3.8 Gebruik van informatie

Tevredenheidsmeting bewoners en cliënten

Bergweide hecht veel waarde aan het oordeel van haar bewoners en cliënten. De mening van onze bewoners en cliënten wordt zowel formeel als informeel gevraagd. In 2020 heeft wederom een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Voor de WLZ (intramuraal en VPT) is dit een intern onderzoek, gebaseerd op een zelf samengestelde vragenlijst, geleid door een extern bureau. Voor de wijkverpleging Zvw is het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd middels de PREM. Dit is een verplichte vragenlijst. De resultaten van de PREM geven geen aanleiding tot een verbeteractie. De resultaten van de meting van de Wlz worden in het eerste kwartaal van 2021 besproken met de Cliëntenraad en de afdelingen. De resultaten van beide onderzoeken zijn gebundeld tot een presentatie t.b.v. de website.

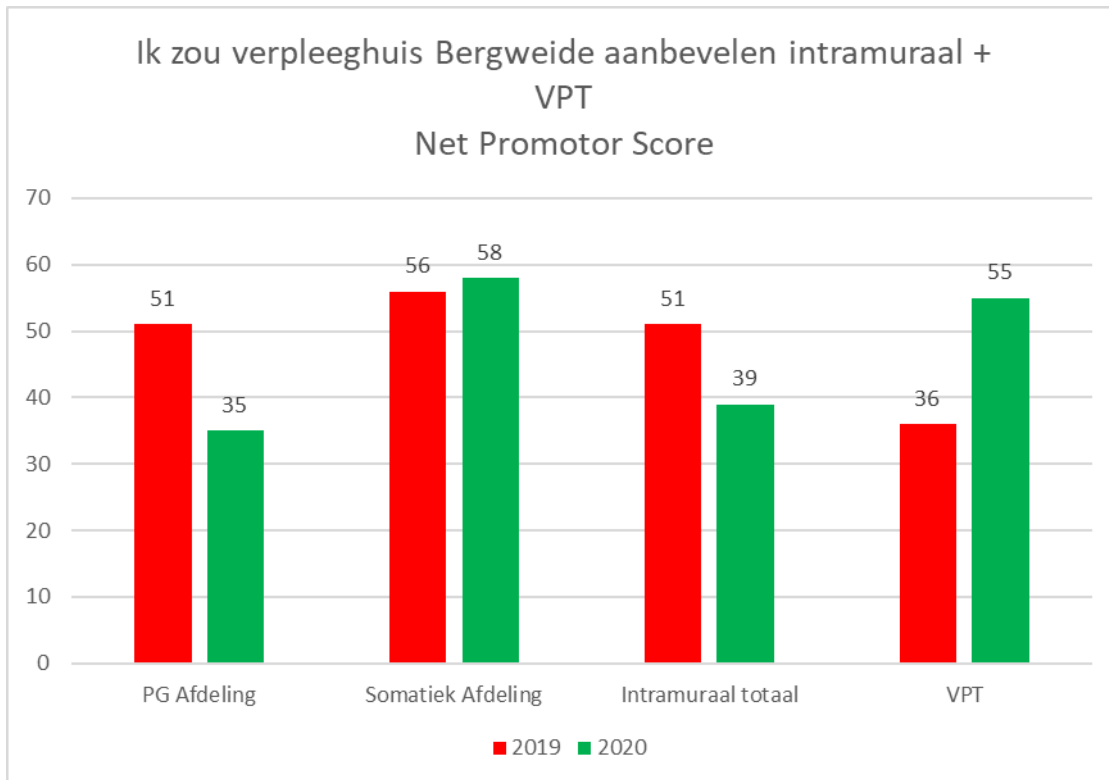
Bergweide scoort op bijna alle vragen een 7,5 of hoger gemiddeld. In figuur 3 is een voorbeeld van een vraag die bij de WLZ-afdelingen gesteld is, uitgewerkt. De volledige uitslagen zijn inzichtelijk op de website van Bergweide.



Figuur 3: Vraag uit het cliënt tevredenheidsonderzoek van 2020 weergegeven voor de WLZ- zorg

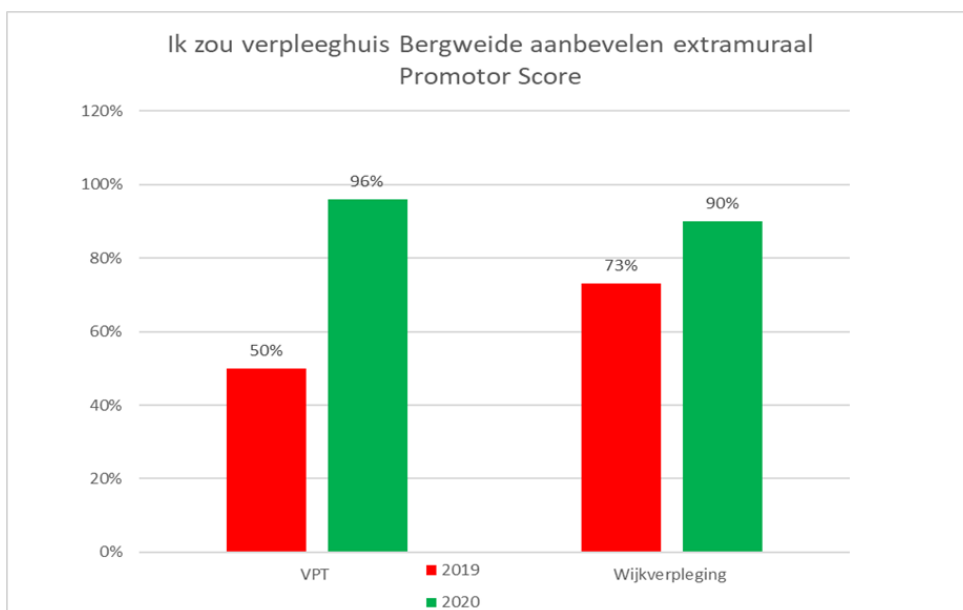
Daarnaast scoort Bergweide hoog op het aanbevelingscijfer. Deze score wordt berekend door het stellen van de vraag: “Ik zou verpleeghuis Bergweide aanbevelen aan familie en/of vrienden/kennissen”. Het aanbevelingscijfer wordt gemeten aan de hand van de Net Promotor Score (NPS). De NPS wordt berekend door het percentage score 0 tot en met 6 af te trekken van het percentage score 9 of 10. De totale intramurale score komt uit op +39 (figuur 4).

Hierbij dient opgemerkt te worden dat de NPS is gemeten in Corona-tijd, waarbij de familie niet meer in de huiskamer komt en de contactmomenten tussen de zorg en de familie maar kort zijn. Ook hebben er in 2020 weinig tot geen groepsactiviteiten plaatsgevonden. Door dit alles werden de informele contactmomenten waar je normaliter de basis legt voor de relatie met familie, geminimaliseerd. Wij vermoeden dat hierdoor samen met de beperkende maatregelen die we hebben moeten nemen vanwege de overheidsmaatregelen, de daling van de NPS in 2020 is te verklaren.



Figuur 4: Het percentage respondenten intramuraal en VPT die op de aanbevelingsvraag uit het cliënt tevredenheidsonderzoek 2020 de score 9 of 10 heeft gegeven, verminderd met het percentage respondenten die de score 0 tot en met 6 hebben gegeven.

De scores van de wijkverpleging zijn in 2020 gemeten middels de PREM. De extramurale aanbevelings-score wordt berekend door het percentage score 8, 9 of 10 te berekenen. Dit houdt in dat in totaal 96% van de respondenten de extramurale zorg van Bergweide heeft gewaardeerd met een 8,9 of 10. Dit wordt de Promotor Score genoemd (figuur 5).



Figuur 5: het percentage respondenten extramuraal die op de aanbevelingsvraag uit het cliënt tevredenheidsonderzoek 2020 de score 8, 9 of 10 heeft gegeven.

Naast deze tevredenheidsonderzoeken vindt tevens een tevredenheidsmeting plaats tijdens het multidisciplinair overleg (MDO). Bij het MDO is de familie van de bewoner aanwezig. Naast het algemene welbevinden van de bewoner en de verbeterpunten die daaruit volgen, wordt de medische informatie besproken, de zorg geëvalueerd en is er de mogelijkheid tot het bespreken van eventuele cliëntoordeelen. Daarnaast worden eindgesprekken gehouden met (de bewoner of) de familie van de bewoner. Zij krijgen de keuze om deze evaluatie binnen het team of individueel te laten plaatsvinden. Uiteindelijk worden de verbeterpunten die voortkomen uit de evaluaties als leermoment teruggekoppeld naar het team.

In de thuiszorg vindt elke zes weken een evaluatie plaats, waarbij de zorgervaring wordt besproken. Wanneer de zorg wordt geëindigd, wordt een verslag van de eindevaluatie gemaakt en teruggekoppeld naar het team. De teamleider ziet toe op het uitvoeren van de juiste evaluatie momenten en de verslaglegging.

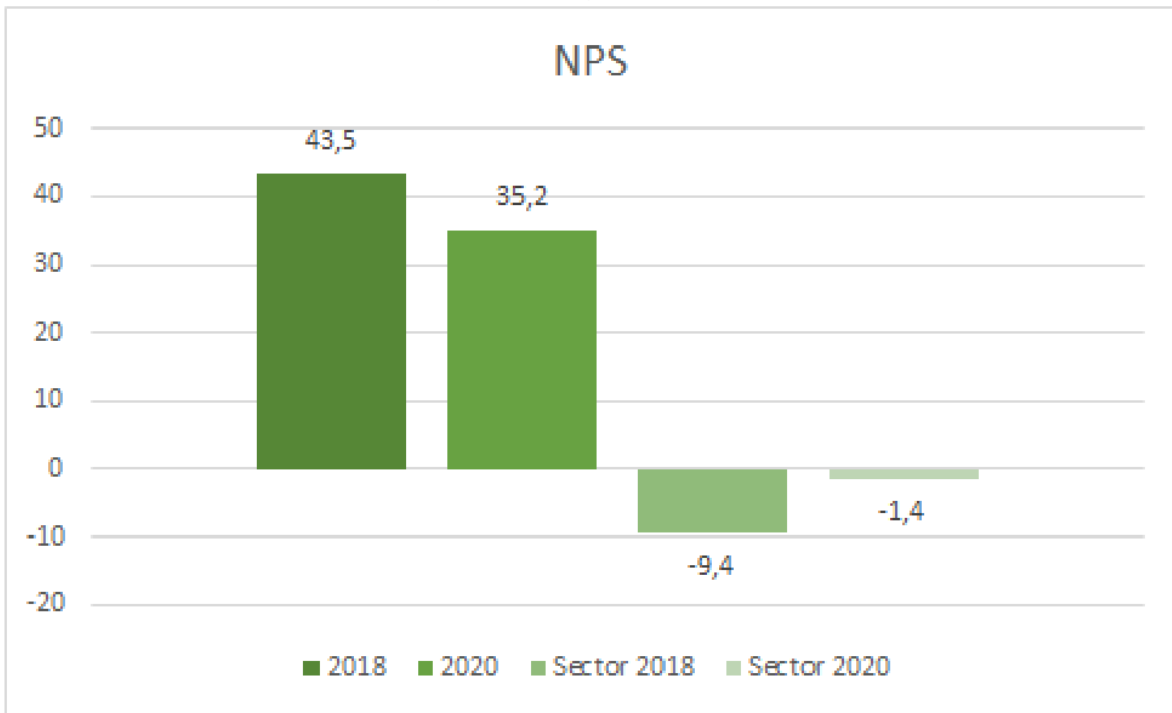
Via Zorgkaart Nederland is het ook mogelijk om Bergweide te beoordelen. De score die Bergweide in 2020 ontving via Zorgkaart Nederland is een 9,0. Bergweide attendeert de bewoner en de cliënt of de familie van de bewoner op het schrijven van een recensie op Zorgkaart Nederland.

Tevredenheidsmeting Medewerkers

In het najaar van 2020 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, in samenwerking met Actiz en Deloitte. De respons bedraagt 73% van het medewerkersbestand. De resultaten zijn gedeeld met de Ondernemingsraad en medio januari 2021 besproken met de teams. Waar nodig, worden gerichte verbeterplannen gemaakt met en door de teams..

Uit de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt onder meer het volgende:

- Er wordt hoger gescoord op werkdrukbeleving t.o.v. 2018 (6,4): medewerkers geven in 2020 hiervoor een 6,9, t.o.v. een algehele sectorscore van 6,3. Ten gevolge van de extra kwaliteitsgelden ervaren ook medewerkers meer 'handen aan het bed'.
- De werkbeleving wordt positief beoordeeld met een 7,7. De sectorscore bedraagt 7,3.
- De medewerkers beoordelen de bevologenheid met een 8,3, t.o.v. een sectorscore van 8,2.
- De NPS score bedraagt + 35 (figuur 6). Deze score is gedaald t.o.v. 2018, door het beduidend lager scoren van het facilitair team t.o.v. het zorgteam. Hier wordt in 2021 actie op uitgezet middels teamcoaching door een externe begeleider. De NPS ofwel de Net Promoter Score meet in welke mate een organisatie wordt aanbevolen. De vraag om deze score te meten is 'Hoe waarschijnlijk is het dat u deze organisatie aanbeveelt bij vrienden of bekenden'.



Figuur 6: De NPS score vanuit het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2020 in vergelijking met 2018 en vergeleken met de NPS score binnen de sector.

4. Nabeschuwing

Wij kunnen constateren dat we in zeer bijzondere en uitzonderlijke omstandigheden, steeds koers hebben gehouden aan onze jaarplannen en deze daar waar mogelijk hebben uitgevoerd. Het betekent ook dat sommige voornemens uit 2020 doorschuiven naar 2021.

We hebben in ons jubileumjaar 2020 laten zien dat Bergweide in staat blijft om mensgerichte, warme zorg te bieden. Ook in periodes dat veel medewerkers in quarantaine waren in afwachting van een Corona-uitslag, konden we de zorg blijven geven zoals we dit voorstaan.

Dit is te danken aan de gerealiseerde extra kwaliteitsgelden conform plan waardoor we nooit door het ijs zakten.

Begin 2021 zal in het teken staan van vaccineren van bewoners en medewerkers en de gehele Nederlandse bevolking waarmee langzaamaan de weg terug ingezet kan worden en we verder kunnen in onze ontwikkelingen, ideeën en voornemens ter voortdurende verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening.

Lijst met afkortingen

BGZ	Belevingsgerichte zorg
BOPZ	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
CR	Cliëntenraad
DMS	Document Management Systeem
ECD	Elektronisch cliëntendossier
EVS	Elektronisch Voorschrift Systeem
FG	Functionaris Gegevensbescherming
HIP	Hygiëne Infectie Preventie
HKZ	Harmonisatie Kwaliteit Zorg
HR	Human Resources
ICT	Informatie Communicatie Technologie
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Meldingen Incidenten Cliënten
MOG	Melding Onbegrepen Gedrag
MOP	Meldingen Ongevallen Personeel
MPT	Modulair Pakket Thuis
MT	Managementteam
NPS	Net Promotor Score
OR	Ondernemingsraad
PG	Psychogeriatric
PGB	Persoonsgebonden budget
RAAT	Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
SO	Specialist Ouderengeneeskunde
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats
VPT	Volledig Pakket Thuis
WLZ	Wet langdurige zorg
WZD	Wet Zorg en Dwang
ZZP	Zorgzwaartepakket
ZVW	Zorgverzekeringswet

Bijlage 1 Jaarverslag 2020 Raad van Toezicht Bergweide

1. Samenstelling Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht was in 2020 als volgt:

- De heer Dr. H.G.Th. van Geffen
 - ✓ voorzitter van de Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Remuneratiecommissie
- De heer Drs. P.H. van Dijk
 - ✓ vice-voorzitter van de Raad van Toezicht
 - ✓ voorzitter van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid
- Mevrouw M.J.C. Debets
 - ✓ lid van de Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid

De tweede zittingstermijn van mevrouw Debets eindigde per 24 september 2020. De laatste vergadering die mevrouw Debets heeft bijgewoond, was de plenaire vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 8 oktober 2020.

- De heer Ing. J.B.G.M. Scheffer
 - ✓ lid van de Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed
- De heer Drs. D. Lymandt RA
 - ✓ lid van de Raad van Toezicht
 - ✓ voorzitter van de Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed
- De heer Drs. L.F.P. Niessen
 - ✓ lid van de Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Remuneratiecommissie
 - ✓ lid van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid
- Mevrouw Mr. Drs. D. Lejeune
 - ✓ lid van de Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed
- Mevrouw Drs T. Steinbrück (per 3 december 2020)
 - ✓ Lid Raad van Toezicht
 - ✓ Lid van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid

Persoonlijke gegevens van de toezichthouders per 31 december 2020

Naam	Dr. H.G.Th. van Gefen	Drs. P.H. van Dijk	Ing. J.B.G.M. Scheffer	Drs. D. Lymandt RA	Drs. L.F.P. Niessen	Mr. Drs. D. Lejeune	Drs T. Steinbrück
Geslacht	Man	Man	Man	Man	Man	Vrouw	Vrouw
Geboortedatum	29-10-1955	17-07-1955	11-06-1948	16-12-1974	11-02-1946	12-12-1983	19-12-1969
Beroep	Voormalig bestuurder	Huisarts	Architect AvB	Concerncontroller INNOVO	Voormalig lid College van Bestuur	Beleidsmedewerker	Directeur Medisch specialistisch Bedrijf Zuyderland
Functie in RvT	Voorzitter	Vice-voorzitter Voorzitter Commissie Kwaliteit en Veiligheid	Lid	Lid Voorzitter Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed	Lid	Lid	Lid
Aandachtsgebied	Zorg/kwaliteit	Zorg/kwaliteit	Bouwkundig/vastgoed	Financiën	HRM	Juridisch	Identiteit en Organisatiecultuur
Nevenfuncties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorzitter academische werkplaats universiteit Nijmegen ▪ Voorzitter RvT Chapeau woonkringen ▪ Voorzitter RvT Onbeperkt Sportief Papendal ▪ Voorzitter WMO Sittard-Geleen 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vice-voorzitter Raad van Commissarissen Wonen Meerssen ▪ lid Raad van Commissarissen Meditta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lid Landelijke Klachtencommissie Onderwijs ▪ Lid Geschillencommissie Passend Onderwijs ▪ Vice-voorzitter Raad van Toezicht Huis voor de Kunsten Limburg ▪ voorzitter Samenwerkingsverband PO Weert-Nederweert 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorzitter klachtencommissie Adelante ▪ Vice-voorzitter klachtencommissie bij Gecombineerde klachtencommissie van de organisaties Daelzicht, Pergamijn, Radar en PSW 	
Eerste benoeming	09-02-2015	15-02-2016	10-02-2014	05-12-2016	05-12-2016	13-07-2019	03-12-2020
Lopende termijn	Tweede zittingstermijn tot 09-02-2023	Tweede zittingstermijn tot 15-02-2024	Tweede zittingstermijn tot 10-02-2022	Tweede zittingstermijn tot 05-12-2024	Tweede zittingstermijn tot 05-12-2024	Eerste zittingstermijn tot 13-07-2021	Eerste zittingstermijn tot 03-12-2024
Aanwezigheid bij overleggen 2020	100%	100%	82%	100%	100%	91%	100%

2. Plenaire vergaderingen Raad van Toezicht

De plenaire vergadering van de Raad van Toezicht heeft vergaderd op:

Datum	Wijze van vergaderen	Specifieke onderwerpen	aanwezigheidspercentage
16 januari 2020	Op locatie	Evaluatie Raad van Toezicht over 2019, begeleid door een externe deskundige	100,00%
16 april 2020	Via Teams	Vanwege de maatregelen die genomen zijn ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus, is de geplande plenaire vergadering omgezet naar een vergadering voor de voorzitters van de Raad van Toezicht en de commissies van de Raad van Toezicht. Zij hebben met de bestuurder gesproken over <ul style="list-style-type: none"> • De algehele stand van zaken rondom het Corona-virus • De mogelijkheden van het bieden van geclusterde VPT; en • De voorbereiding van de commissie-vergaderingen 	100,00%
20 mei 2020	Via Teams	Goedkeuren jaarrekening 2020 Goedkeuren jaarverslag 2020	100,00%
16 juni 2020	Op locatie	Bespreking van <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheden geclusterde VPT • Strategische en ethische discussie over Bergweide als waardegedreven organisatie • Invulling portefeuille spiritualiteit 	100,00%
9 juli 2020	Op locatie	Bijstelling invulling portefeuille spiritualiteit naar portefeuille identiteit en organisatiecultuur	100,00%
8 oktober 2020	Via Teams		85,00%
3 december 2020	Via Teams	<ul style="list-style-type: none"> • Goedkeuren begroting 2021 • Goedkeuren jaarplan 2021 • Benoeming nieuw lid Raad van Toezicht 	100,00%
			Gemiddelde aanwezigheid: 97,80%

3. Commissies Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide werkt met commissies. De commissies hebben als doel het ondersteunen van de Raad van Toezicht bij het uitvoeren van de toezichthoudende rol met betrekking tot financiële aangelegenheden en verantwoording, vastgoed, ICT en bedrijfsvoering alsmede met betrekking tot aangelegenheden betreffende de kwaliteit van zorg en veiligheid zowel in materiële als in immateriële zin van zorgvragers en van medewerkers binnen Verpleeghuis Bergweide.

Agendacommissie

In de agendacommissie hebben de heer Van Geffen, als voorzitter van de Raad van Toezicht, en mevrouw Drossaert, als bestuurder van Verpleeghuis Bergweide, zitting. Tijdens de vergaderingen van de agendacommissie wordt de agenda van de plenaire vergadering van de Raad van Toezicht voorbereid en vastgesteld. Daarnaast wordt de algemene gang van zaken binnen Bergweide besproken.

De agendacommissie heeft in 2020 zes keer vergaderd.

Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed

De Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed wordt gevormd door:

- de heer Lymandt (voorzitter van de Auditcommissie);
- de heer Scheffer; en
- mevrouw Lejeune

De vergaderingen van de Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed worden bijgewoond door de bestuurder en de controller van Verpleeghuis Bergweide.

De Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed heeft in 2020 vijf keer vergaderd op:

Datum	Wijze van vergaderen
11 maart 2020	Op locatie
6 mei 2020	Via Teams
17 juni 2020	Via Teams
29 september 2020	Via Teams
18 november 2020	Via Teams

Tijdens de vergaderingen van de Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- de financiële rapportages;
- de concept-jaarrekening 2019 en het accountantsverslag;
- opvolging aandachtspunten uit het accountantsverslag;
- de concept-begroting 2021;
- de liquiditeitsbegroting en kengetallen waarbinnen Bergweide zich financieel wil bevinden;
- het meerjarenonderhoudsplan: prioritering en investeringen;
- vastgoedontwikkelingen o.a. in het kader van het bieden van geclusterde VPT;
- de aanschaf van een nieuw telefonie- en verpleegproepsysteem; en
- ontwikkelingen rondom ICT;

ter voorbereiding op de algemene bespreking in de plenaire vergadering van de Raad van Toezicht.

Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR

De Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR wordt gevormd door:

- de heer Van Dijk, voorzitter van de Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR;

- de heer Niessen; en
- mevrouw Debets, tot 24 september 2020;

De vergaderingen van de Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR worden bijgewoond door de bestuurder en de manager zorg van Verpleeghuis Bergweide.

De Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR heeft in 2020 vijf keer vergaderd op:

Datum	Wijze van vergaderen
19 maart 2020	Schriftelijk *
7 mei 2020	Via Teams
2 juli 2020	Op locatie
24 september 2020	Op locatie
19 november 2020	Via Teams

*donderdag 19 maart 2020, schriftelijke vergadering: Op dit moment was de lockdown t.b.v. de voorkoming van verspreiding van het Corona-virus recent ingevoerd. De vergaderstukken voor deze vergadering zijn naar de leden van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid toegezonden. Zij hebben schriftelijk gereageerd op deze vergaderstukken. De reactie van de leden van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid en de bestuurder van Verpleeghuis Bergweide zijn in een verslag opgenomen.

Tijdens de vergaderingen van de Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR zijn onder meer besproken:

- het inspectiebezoek van IGJ aan Bergweide en de bevindingen van IGJ;
- de verzuimcijfers;
- de evaluaties van het jaarplan 2020;
- de evaluaties van het kwaliteitsplan extra gelden 2019-2021;
- de eindevaluatie van het plan Waardigheid en Trots;
- procedures rondom AVG en datalekken;
- het opleidingsplan 2020 en de concrete invulling van de scholing voor medewerkers;
- het concept-kwaliteitsjaarverslag 2019;
- de resultaten van de interne en externe audits;
- de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken Wiz en Zvw;
- de mogelijkheden voor het aanbieden van geclusterde VPT;
- meldingen Incidenten Cliënten, Meldingen Ongevallen Personeel en Meldingen Onbegrepen Gedrag;
- de risico-analyse; en;
- implementatie elektronisch cliëntenportaal;
- e-health;
- de consequenties van de nieuwe Wet Zorg en Dwang;
- de transitie naar een nieuw elektronisch voorschrijfsysteem en een nieuwe apotheek;
- De ontwikkelingen capaciteit Specialist Ouderengeneeskunde; en
- de overgang naar een nieuwe dienstverlener v.w.b. de inzet van de medisch-paramedische dienst ter voorbereiding op de algemene bespreking in de plenaire vergadering van de Raad van Toezicht.

Benoemings- en Remuneratiecommissie

De benoemings- en remuneratiecommissie wordt gevormd door de heer Van Geffen, als voorzitter van de Raad van Toezicht, en de heer Niessen, de toezichthouder die HR in zijn portefeuille heeft.

De benoemings- en remuneratiecommissie heeft vergaderd op:

- 26 maart 2020: Ten tijde van deze vergadering was de lock down t.b.v. de voorkoming van verspreiding van het Corona-virus recent ingezet. Er kon en mocht niet fysiek vergaderd worden. De vergaderstukken zijn aan de leden van de benoemings- en remuneratiecommissie toegezonden. Zij hebben hun reactie op deze stukken schriftelijk doorgegeven. Deze reacties zijn schriftelijk vastgelegd in een verslag.
Tijdens deze vergadering is gesproken over de indexering van het salaris van de bestuurder over het jaar 2020 en de kostenvergoeding 2019 van de Raad van Bestuur gecontroleerd. Alleen de leden van de remuneratiecommissie bespreken de kostenvergoeding en het salaris van de bestuurder. Zij geven vervolgens een terugkoppeling in de plenaire vergadering van de Raad van Toezicht. De accountant controleert vervolgens de gegevens. Op deze wijze worden de kaders en de voorwaarden vanuit de Zorgbrede Governance Code op de juiste wijze gehanteerd.
- 8 oktober 2020: waarbij het jaarlijkse functioneringsgesprek met de bestuurder heeft plaatsgevonden. De benoemings- en remuneratiecommissie heeft daarbij aangegeven tevreden te zijn over het functioneren van de bestuurder. Daarnaast is de indexering van het salaris van de bestuurder voor het jaar 2021 besproken en vastgesteld.

De commissies formuleren tijdens hun commissievergaderingen een advies t.b.v. de plenaire vergaderingen van de Raad van Toezicht.

Het wordt als positief ervaren dat dezelfde onderwerpen in de verschillende commissies worden besproken, en vanuit diverse invalshoeken worden belicht. Beide commissies leggen verschillende accenten op de te bespreken onderwerpen.

4. Besproken onderwerpen in de Raad van Toezicht

Tijdens zowel de commissievergaderingen als de plenaire bijeenkomsten van de Raad van Toezicht zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

Algemeen

- Identiteit van Bergweide: de Raad van Toezicht ziet Verpleeghuis Bergweide als een waardegedreven organisatie: men heeft elkaar nodig, respecteert elkaar en erkent wederzijdse afhankelijkheid;
- De gevolgen van het Corona-virus voor Verpleeghuis Bergweide, zowel op het gebied van de zorgverlening als op financieel gebied;
- De zorgverlening t.b.v. de zusters in Huize De Berg;
- Themabijeenkomst m.b.t.
 - ✓ de continuïteit van Verpleeghuis Bergweide: de bespreking van de mogelijkheden geclusterde VPT;
 - ✓ de strategische en ethische discussie over Bergweide als waardegedreven organisatie; en
 - ✓ invulling portefeuille spiritualiteit
- Het rooster van aftreden wordt twee keer per jaar in de vergadering besproken;
- De Raad van Toezicht wenst te voldoen aan de voorwaarden vanuit de Zorgbrede Governance Code.

Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed

- Elke vergadering wordt een toelichting gegeven op de financiële rapportage;
- Het meerjarenonderhoudsplan wordt verder uitgewerkt, waarbij de benodigde investeringen in kaart zijn gebracht;
- De Raad van Toezicht keurt het jaarrekening 2019 goed;
- De Raad van Toezicht keurt de begroting 2021 goed;
- De Raad van Toezicht neemt kennis van de meerjarenraming 2022-2024.

Kwaliteit, Veiligheid en HR

- De Raad van Toezicht keurt het kwaliteitsjaarverslag 2019 goed;
- De Raad van Toezicht keurt het kwaliteitsjaarplan 2021 goed;

De Raad van Toezicht acht zich voldoende geïnformeerd voor de uitoefening van zijn functie, door enerzijds de onbeperkte toegang (desgewenst) tot alle informatie binnen de instelling en anderzijds de adequate beantwoording van alle gestelde vragen door de Raad van Bestuur en het MT.

5. Jaarlijkse evaluatie

De jaarlijkse evaluatie van de Raad van Toezicht vond voor het jaar 2019 plaats onder begeleiding van een externe deskundige. De evaluatie voor het jaar 2019 heeft plaats gevonden op donderdag 16 januari 2020.

Tijdens deze evaluatie is onder meer gesproken over:

- Hoe de toezichthouders het functioneren binnen de Raad van Toezicht ervaren;
- Een mogelijk nieuwe portefeuillevordering; en
- De samenwerking tussen de Raad van Toezicht en de bestuurder.

Naar aanleiding van deze evaluatie werd het volgende geconstateerd:

- De leden van de Raad van Toezicht voelen voldoende ruimte om kritisch te zijn;
- De diversiteit in senioriteit van de leden heeft een meerwaarde;
- Het beloningsbeleid voor de toezichthouders wordt nog nader bezien;
- De toezichthouders zijn tevreden over het functioneren van de Raad van Toezicht;
- Er zal overwogen worden hoe het onderwerp digitalisering/e-health voldoende ingebed kan worden binnen de raad ;
- Sommige leden hechten aan het behoud van de portefeuille "spiritualiteit". Het ware wellicht beter om deze te integreren in de aandachtsgebieden als governance en werkinhoud;
- De Raad van Toezicht heeft onderkend dat er meer groei naar strategische onderwerpen wenselijk is.;
- De samenwerking tussen de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur verloopt naar tevredenheid.

De volgende afspraken zijn gemaakt:

- De Raad van Toezicht zal nog een nadere discussie voeren over "spiritualiteit" en de keuze van portefeuilles en disciplines;
- De raad van Toezicht inventariseert jaarlijks samen met de Raad van Bestuur welke strategische onderwerpen op de agenda worden gezet en wanneer de bestuurder deze onderwerpen voorbereidt;
- T.a.v. de interne en externe stakeholders wordt aandacht gevraagd voor het belang dat ieder lid zijn informatie ook zou kunnen halen uit interne en externe contacten. Dit dient dan wel in transparantie met de bestuurder te gebeuren, conform de toezichtsvisie van de Raad van Toezicht.

De evaluatie over het jaar 2020 stond gepland als onderdeel van de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 3 december 2020. Vanwege de maatregelen die genomen zijn om de verspreiding van het Corona-virus zo veel als mogelijk te voorkomen, is deze vergadering via de digitale applicatie Teams gehouden. De Raad van Toezicht was van mening dat Teams niet het gepaste medium is om een evaluatie te houden. De evaluatie over het jaar 2020 is dan ook doorgeschoven naar de vergadering d.d. 28 januari 2021.

6. Werving en selectie nieuwe toezichthouder

Per 24 september 2020 is de portefeuille spiritualiteit binnen de Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide vacant geworden. Daarop is besloten deze portefeuille om te zetten naar de portefeuille identiteit, zingeving en ethiek. De procedure voor de werving en selectie van een toezichthouder voor deze portefeuille is besproken tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 9 juli 2020.

De werving en selectie heeft op een openbare wijze plaatsgevonden:

- Advertentie in Dagblad de Limburger /en via NVTZ met korte oproep en verwijzing naar website Bergweide.
- Vermelding op de LinkedIn pagina van Bergweide.
- Publicatie profielschets op website Bergweide.

Een eerste selectieronde in augustus 2020 heeft een aantal kandidaten opgeleverd. Uiteindelijk is geen keuze gemaakt.

Daarop is een tweede sollicitatieprocedure gestart. Het profiel is enigszins bijgesteld naar de portefeuille identiteit en organisatiecultuur. Bij deze tweede selectieprocedure is dezelfde procedure gevolgd als bij de eerste ronde.

Uit de binnengekomen reacties zijn drie mogelijk passende kandidaten geselecteerd. De namen van deze drie kandidaten zijn aan alle leden van de Raad van Toezicht doorgegeven. De leden van de Raad van Toezicht die niet betrokken zijn geweest bij de selectieprocedure, hebben daarop aangegeven geen bezwaar te hebben tegen de geselecteerde kandidaten.

Vervolgens hebben de selectiegesprekken plaatsgevonden.

De selectiecommissie bestond uit

- De voorzitter van de Raad van Toezicht;
- Het lid van de remuneratiecommissie; tevens lid van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid..
- Een lid van de Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed; en
- De bestuurder van Bergweide

Alle drie de kandidaten hebben een positieve indruk op de selectiecommissie achtergelaten. De kandidaten scoorden allemaal goed op het gevraagde profiel, zij het dat de ene kandidaat sterker scoorde op een aantal van de gevraagde selectiecriteria dan de andere, en omgekeerd. De selectiecommissie was echter unaniem van mening dat mevrouw Tosca Steinbrück er duidelijk bovenuit sprong.

De selectiecommissie heeft dan ook besloten om mevrouw Tosca Steinbrück voor te dragen als geschikte kandidaat voor de invulling van de vacature identiteit en organisatiecultuur.

Zoals in de selectieprocedure is vastgelegd, is vervolgens een gesprek gepland met mevrouw Steinbrück en een delegatie van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. De Cliëntenraad en de Ondernemingsraad hebben beiden aangegeven akkoord te gaan met de benoeming van mevrouw Steinbrück als lid Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide.

In de selectieprocedure is aangegeven dat, voorafgaande aan het formele besluit, de beoogde kandidaat nog een gesprek heeft met de vertrekkende toezichthouder. Deze laatste heeft echter geen beslissingsbevoegdheid. Dit gesprek heeft ook plaatsgevonden.

Tot slot hebben mevrouw Steinbrück en de leden van de Raad van Toezicht die niet betrokken geweest zijn bij de selectieprocedure tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 3 december 2020 een kort kennismakingsgesprek gevoerd.

Mevrouw Steinbrück is vervolgens in de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 3 december 2020 formeel benoemd tot lid Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide.

7. Scholing

Vanuit de Raad van Toezicht zijn in 2020 de volgende cursussen gevolgd:

- NVTZ/Deloitte: Gamechangers/Beyond COVID
- UMIO: Paradox Toezichthouder en Werkgever
- Nestas: Persoonlijke aansprakelijkheid
- NVTZ/VTW: Collectieve woonvormen voor ouderen

8. Medezeggenschap

De verslagen van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad van Bergweide worden elke vergadering geagendeerd en doorgenomen.

Een delegatie van de Raad van Toezicht heeft jaarlijks overleg met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Tijdens deze overleggen wordt van gedachten gewisseld over de gang van zaken binnen Verpleeghuis Bergweide.

9. Nabeschouwing en woord van dank

Het jaar 2020 stond met name in het kader van de Corona-crisis.

De verplichte sluiting van verpleeghuizen heeft grote impact gehad op de bewoners en hun familieleden. Medewerkers hebben er vervolgens alles aan gedaan om op andere manieren het contact tussen bewoners en hun naasten toch mogelijk te maken.

Verpleeghuis Bergweide heeft de eerste Corona-golf redelijk goed doorstaan. Helaas had de tweede Corona-golf grotere gevolgen voor de bewoners; het aantal besmettingen was groot en heeft tot veel overlijdens geleid.

De Raad van Toezicht heeft ondervonden dat de Corona-crisis een zware wissel heeft getrokken op de medewerkers van Bergweide: elke dag werden zij geconfronteerd met ziekte en achteruitgang. Toch hebben de medewerkers hun uiterste best gedaan om oog te blijven houden voor waar het echt omgaat: wamte geven, aandacht hebben voor de ander en de ander blijven zien, zonder de kwaliteit van zorg daarbij uit het oog te verliezen.

De Raad van Toezicht wenst dan ook haar grote waardering en dank uit te spreken voor alle medewerkers en vrijwilligers die ten dienste van de bewoners van Verpleeghuis Bergweide werken.

Tot slot: De Raad van Toezicht en Raad van Bestuur houden de actualiteit nauwlettend in de gaten, overleggen hier regelmatig over en zullen zo nodig passende maatregelen nemen om de te leveren zorg op het gewenste niveau te houden.

Bijlage 2 Jaarverslag 2020 Cliëntenraad Bergweide

1. Inleiding

Net zoals ieder verpleeghuis heeft ook Verpleeghuis Bergweide een Cliëntenraad. Het instellen van een Cliëntenraad komt voort uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De Cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan, waarin bewoners en vertegenwoordigers, cliënten, familieleden of contactpersonen van de bewoners en cliënten zitting kunnen nemen.

De voornaamste taak van de Cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van bewoners en cliënten. De Cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de dienstverlening te maken hebben, uiteenlopend van de kwaliteit van de dagelijkse verzorging tot zaken als privacy, veiligheid en een klachtenregeling. Verder adviseert de Cliëntenraad de directie over het gevoerde en te voeren beleid. De Cliëntenraad kijkt hoe zij samen met de bestuurder de zorg voor de bewoners en cliënten zo goed mogelijk kunnen inrichten.

2. Samenstelling Cliëntenraad

In 2020 bestond de Cliëntenraad uit:

De heer J. Bogers, voorzitter

Mevrouw I. van Selst-Ortmans, secretaris

Mevrouw A. van Remoortere-Heijnen – tot en met 25 november 2020

De heer P. Muijters

De heer H. Jacobs

De heer J. Erkens

De heer N. van Kan – per 29 april 2020

Mevrouw M. Ubachs – per 28 oktober 2020

De heer Van Kan heeft de vergaderingen van de CR d.d. 26 februari 2020 en 29 april 2020 als aspirant lid bijgewoond. Tijdens de vergadering van de Cliëntenraad d.d. 29 april 2020 is de heer Van Kan formeel als lid van de Cliëntenraad benoemd.

Mevrouw Ubachs heeft de vergaderingen van de Cliëntenraad d.d. 29 april 2020, 20 mei 2020 en 7 en 28 oktober 2020 als aspirant lid bijgewoond. Mevrouw Ubachs is formeel tot lid van de Cliëntenraad benoemd tijdens de vergadering van de CR D.d. 28 oktober 2020.

De eerste zittingstermijn van mevrouw Van Selst en de heer Bogers liep in augustus 2020 af. Zij zijn tijdens de vergadering van de Cliëntenraad d.d. 26 augustus 2020 voor een tweede zittingstermijn benoemd.

De tweede zittingstermijn van de heer Erkens liep in mei 2020 af. In goed overleg is besloten dat heer Erkens als lid van de CR aanblijft, gezien zijn expertise op het juridische vlak.

Mevrouw van Remoortere-Heijnen heeft haar lidmaatschap van de Cliëntenraad opgezegd per 25 november 2020.

3.Vergaderingen Cliëntenraad

In 2020 heeft de Cliëntenraad vergaderd op

Datum	Aanwezigheidspercentage
29 januari 2020	83%
26 februari 2020	100%
De maart-vergadering is geannuleerd i.v.m. de maatregelen die van kracht waren ter voorkoming van de verspreiding van het Corona-virus	
29 april 2020 – via de digitale applicatie Teams	66%
20 mei 2020 – via de digitale applicatie Teams	85%
1 juli 2020 - via de digitale applicatie Teams	100%
26 augustus 2020	71%
7 oktober 2020 – via de digitale applicatie Teams	100%
28 oktober 2020 – via de digitale applicatie Teams	100%
25 november 2020 – via de digitale applicatie Teams	75%
Gemiddeld aanwezigheidspercentage	84%

Tijdens deze vergaderingen werd met de bestuurder gesproken over enerzijds de algemene gang van zaken binnen Bergweide, en anderzijds over onderwerpen die specifiek de Cliëntenraad aan gaan. Daarbij werden met name onderwerpen betreffende kwaliteit en veiligheid i.v.m. bewoners en cliënten doorgenomen.

4.Geëvalueerde en besproken onderwerpen

Op regelmatige basis evalueerde de Cliëntenraad met de bestuurder onder meer de volgende onderwerpen:

- Corona situatie
- Besteding van de extra kwaliteitsgelden;
- Opleidingsplan;
- Jaarplan;
- Verbeterparagraaf extra gelden;
- Financiële rapportages,
- MIC (Meldingen incidenten cliënten) en MOG (Meldingen onbegrepen gedrag);
- Voortgang renovatie afdelingen en aanleg belevingstuin; en
- Huiskamergesprekken.

De Cliëntenraad heeft in 2020 het bestuurlijk overleg tussen de Raad van Bestuur en het Zorgkantoor bijgewoond. Tijdens deze bijeenkomst is onder meer gesproken over de beschikbaar gestelde extra kwaliteitsmiddelen en de zorginkoop.

5.(Verzwaard) adviesaanvragen

In 2020 heeft de Cliëntenraad de volgende (verzwaard) adviesaanvragen behandeld:

Advies over de begroting 2021

Conform artikel 7 lid 1 WMCZ 2018 heeft de Cliëntenraad adviesrecht over de begroting.

De Raad van Bestuur heeft via haar begroting inzicht gegeven in de te verwachten inkomsten en uitgaven op het gebied van onder meer

- Aantal bewoners/cliënten en de diverse zorgwaartjes;
- Exploitatiekosten
- Personele bezetting en personele samenstelling;
- Verzuim
- Vastgoed
- ICT

De Cliëntenraad kon zich hierin vinden en heeft vervolgens een positief advies over de begroting 2021 afgegeven.

Verzwaard advies aanpassing huisregels

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang van kracht. De huisregels zijn hierop als volgt aangepast:

- Uit algemene veiligheid is een aantal aspecten in de huisregels benoemd in plaats van deze individueel vast te leggen voor bewoners waarvoor de WZD van toepassing is.
In individuele gevallen, waar beperkingen noodzakelijk zijn, wordt dit opgenomen in het zorgplan van de bewoner.
- In verband met de algemene veiligheid is het gebouw alleen via een code te betreden en te verlaten. Ter zake wilsbekwame bewoners beschikken over deze code.
- De medewerkers van de receptie en bereikbaarheidsdienst bedienen de hoofdentree tot het terrein.
- De ramen van alle kamers in het pand kunnen standaard alleen op kiepstand worden geopend.

Daarnaast zijn in de huisregels de richtlijnen voor bezoekers en bewoners in het kader van de Wet Gezichtsbedekkende Kleding toegevoegd.

De Cliëntenraad heeft een positief verzwaard advies op de aanpassing huisregels uitgebracht.

Verzwaard advies over de opzet van het cliënttevredenheidsonderzoek 2020 WLZ

De Raad van Bestuur heeft de opzet van het Cliënttevredenheidsonderzoek 2020 ter verzwaard advies voorgelegd aan de Cliëntenraad. De Cliëntenraad kon zich vinden in dit advies, met dien verstande dat zij adviseerde om niet of beperkt naar de tevredenheid over de dagbesteding te vragen, vanwege de uitzonderlijke situatie door de corona-pandemie. Daarnaast heeft de CR geadviseerd om wel te vragen naar de mening over de oplossingen door Bergweide voor de vraagstukken door beperkende maatregelen door Covid-19, o.a. bij het onderhouden van de sociale contacten.

De Raad van Bestuur heeft dit verzwaard advies opgevolgd.

Verzwaard advies aangepast activiteitenprogramma

Om de verspreiding van het Corona-virus zo veel mogelijk te voorkomen, zijn maatregelen van kracht. Als gevolg hiervan is het activiteitenprogramma voor de bewoners van Verpleeghuis Bergweide aangepast. De Cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over het (aangepaste) activiteitenprogramma.

Bij het aangepaste activiteitenprogramma wordt er naar gestreefd om de H. Missen dagelijks toegankelijk te maken voor bewoners van één huiskamer. De andere bewoners binnen Bergweide kunnen de H. Mis via digitale weg volgen.

De computerclub wordt op individuele basis voorgezet, op de slaapkamer van een bewoner.

De Cliëntenraad heeft een positief verzwaard advies afgegeven over het aangepaste huiskamergerichte- activiteitenprogramma

Verzwaard advies klachtenregeling en aansluiten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg en Klachtencommissie Bewoners

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang in werking getreden. Deze wet heeft consequenties voor de Klachtencommissie Bewoners: de wet BOPZ gaat over in de Wet Zorg en Dwang. Bergweide heeft zich hiervoor aangesloten bij een landelijke commissie. De rol van de Klachtencommissie Bewoners beperkt zich nu nog tot de WKKGZ.

In de geactualiseerde klachtenregeling is vermeld dat Zorgbelang Limburg als cliëntvertrouwenspersoon fungeert voor onderwerpen die vallen binnen de Wet Zorg en Dwang.

Tot slot is een paragraaf opgenomen over de behandeling van klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang.

De Cliëntenraad is verzocht om een verzwaard advies conform artikel 3 lid 1k WMCZ uit te brengen over de volgende onderwerpen:

- De klachtenregeling bewoners/cliënten;
- Aansluiten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg; en
- De completering van de Klachtencommissie Bewoners,

De Cliëntenraad heeft vervolgens een positief verzwaard advies over de klachtenregeling afgegeven.

Advies over het kwaliteitsjaarplan 2021

Per 1 juli 2020 geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. De Cliëntenraden hebben door deze nieuwe wet een grotere inspraakmogelijkheid. Vanaf 2020 wordt het concept-jaarplan ter advies aan de Cliëntenraad voorgelegd.

Het concept-kwaliteitsjaarplan 2021 is besproken tijdens de vergadering van de CR d.d. 25 november 2020. De leden van de Cliëntenraad konden zich vinden in het kwaliteitsjaarplan en hebben hierover positief geadviseerd.

6. Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde zijn geweest

Corona-virus

In 2020 heerste het Corona-virus. Landelijk zijn maatregelen genomen ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de binnen Bergweide geldende bezoekenregeling. In overleg met onder meer de Cliëntenraad is een aangepaste bezoekenregeling tot stand gekomen. In een beleidsstuk, opgesteld door de Cliëntenraad, Ondernemingsraad samen met het MT, zijn de verschillende fasen van regionale besmettingsgraad beschreven en de daaraan gekoppelde mogelijkheden tot sociale contacten.

De maart-vergadering van de CR is niet doorgegaan vanwege de algehele sluiting van het verpleeghuis als Corona-maatregel. Om het overleg tussen de bestuurder en de Cliëntenraad niet te lang te laten stagneren, is er vervolgens voor gekozen om de vergaderingen via de digitale applicatie Teams te voeren.

Informatie-avond d.d. 13 februari 2020

Op 13 februari 2020 heeft de Cliëntenraad een informatie-avond georganiseerd voor bewoners, contactpersonen, vrijwilligers en andere geïnteresseerden. Tijdens de informatie-avond is onder meer informatie gegeven over:

- Verpleeghuis Bergweide zelf;
- De gang van zaken binnen de Cliëntenraad; en
- Het Alzheimercafé.

Muziekwaterbed

In 2019 heeft Bergweide voor haar bewoners een muziekwaterbed aangeschaft.

Begin 2020 heeft een medewerker van de afdeling activiteitenbegeleiding, gespecialiseerd in het gebruik van het muziekwaterbed, een presentatie aan de Cliëntenraad gegeven over het gebruik en de ervaringen met het muziekwaterbed. Er kon geconcludeerd worden dat het muziekwaterbed positieve effecten op de bewoner heeft, en een welkome aanvulling is op de reguliere behandelingen van de bewoners.

Deelname aan brainstormsessie m.b.t. toekomstvisie keuken en restaurant

In februari 2020 heeft een brainstormsessie plaatsgevonden over de te formuleren toekomstvisie over de keuken en het restaurant van Verpleeghuis Bergweide. Een delegatie van de Cliëntenraad heeft hieraan deelgenomen.

Deelname aan brainstormsessie jaarplan 2021

In augustus 2020 heeft een brainstormsessie plaatsgevonden over het op te stellen jaarplan 2021 van Verpleeghuis Bergweide. Een delegatie van de Cliëntenraad heeft hieraan deelgenomen.

Tarieven pedicure

De pedicure die werkzaam is voor de bewoners van Verpleeghuis Bergweide, was gezien de maatregelen rondom het Corona-virus genoodzaakt haar prijzen te verhogen. De Cliëntenraad is hier mee akkoord gegaan, onder de voorwaarde dat de prijzen weer naar het oorspronkelijke niveau worden teruggebracht zodra de extra hygiëne-maatregelen rondom het Corona-virus weer zijn afgeschaft.

Tarieven kapsalon

Met de Cliëntenraad is afgesproken dat zij steeds inspraak hebben bij voorgestelde prijsverhogingen van de kapsalon. De kapsalon blijft met haar prijsverhogingen voor 2021 onder de landelijke indexering. De CR is akkoord gegaan met de voorgestelde prijsverhoging voor 2021 van de kapsalon.

Nieuwe WMCZ

Per 1 juli 2020 is de nieuwe WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) in werking getreden. Zorginstellingen hebben tot eind 2020 de mogelijkheid om deze wet te implementeren. De Cliëntenraad van Verpleeghuis Bergweide heeft haar instellingsbesluit op deze nieuwe WMCZ aangepast. Ook is bezien op welke wijze de mogelijkheden van inspraak vergroot kunnen worden, mede in relatie tot de nieuwe WMCZ. De Cliëntenraad heeft in dit kader besloten om aan te sluiten bij de familiecontactavonden zodra het mogelijk is deze weer te organiseren.

Koffiemoment met (contactpersonen van) nieuwe bewoners

In verband met de maatregelen die genomen zijn ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus heeft in 2020 alleen het koffiemoment in januari plaatsgevonden. Daarop heeft de Cliëntenraad de contactpersonen van nieuwe bewoners rechtstreeks schriftelijk benaderd met het verzoek om bij vragen of onduidelijkheden contact met de CR op te nemen. Enkele contactpersonen hebben hierop gereageerd.

Cliëntvertrouwenspersoon

Elk jaar geeft de cliëntvertrouwenspersoon een terugkoppeling aan de Cliëntenraad. In 2020 heeft de cliëntvertrouwenspersoon een schriftelijke evaluatie aan de Cliëntenraad toegezonden. Er waren geen aandachtspunten te benoemen. De CR is van mening dat dit naar alle waarschijnlijkheid inhoudt dat bewoners over voldoende kanalen beschikken om hun gedachten en gevoelens te ventileren, en dat zij zich gehoord voelen.

De cliëntvertrouwenspersoon heeft inmiddels ook kennis gemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon inzake de Wet Zorg en Dwang.

Externe contacten

De leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan de jaarlijkse LOC-dag (Zeggenschap in Zorg).

Participatie en advisering van de Cliëntenraad

Enkele leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan werkgroepen betreffende de inrichting van de belevingstuin en de inrichting en renovatie van de afdelingen.

De leden van de Cliëntenraad hebben -tot de maatregelen rondom het Corona-virus waren opgelegd- regelmatig de uit-eten activiteiten van de afdelingen bijgewoond. Zo worden zij enerzijds gevoed met informatie vanuit de bewoners en hun contactpersonen, en anderzijds krijgt de Cliëntenraad meer naamsbekendheid binnen Bergweide. Ook is de aanwezigheid bij een uit-eten activiteit een mogelijkheid om nieuwe leden voor de Cliëntenraad te werven.

Informatie over Incidenten, Metingen, Audit HKZ

De leden van de Cliëntenraad werden geïnformeerd over de resultaten van de metingen ten aanzien van de diverse veiligheidsaspecten.

Daar waar nodig worden de verbeterplannen met de Cliëntenraad besproken.

Op 13 en 14 mei 2020 heeft de externe audit binnen Verpleeghuis Bergweide plaatsgevonden. Twee leden van de Cliëntenraad zijn geaudit, met name op het onderwerp "veiligheid".

Wet Zorg en Dwang – Klachtencommissie Bewoners

In 2020 is de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen) overgegaan in de Wet Zorg en Dwang. Deze wet heeft consequenties voor de Klachtencommissie Bewoners: de rol van de Klachtencommissie Bewoners beperkt zich dan nog tot de WKKGZ (*Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*). Voor de behandeling van klachten die onder de Wet Zorg en Dwang vallen, sluit Bergweide zich aan bij een landelijke commissie. Voor klachten die onder de Wet Zorg en Dwang vallen, maakt Bergweide gebruik van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die vanuit Burgerkracht Limburg aan Verpleeghuis Bergweide is toegewezen. Deze onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon heeft zich tijdens de vergadering d.d. 26 augustus 2020 aan de CR voorgesteld.

Dag voor de Zorg

In verband met de maatregelen rondom het Corona-virus was het niet mogelijk voor de Cliëntenraad om de afdelingen ter gelegenheid van de Dag voor de Zorg te bezoeken. De CR heeft elke afdeling een kaart gestuurd om haar waardering voor de goede zorgen te tonen.

Verwantenportaal

Per 1 juli 2020 heeft elke patiënt/cliënt/burger recht op digitale inzage in het zorgdossier. Binnen Verpleeghuis Bergweide wordt hiertoe een verwantenportaal ingericht. In de testfase neemt een lid van de Cliëntenraad -tevens contactpersoon van een bewoner- deel aan het testpanel.

Communicatie

- De Cliëntenraad heeft een deel van het publicatiebord in de centrale hal tot haar beschikking. Op dit publicatiebord is een poster opgehangen met de speerpunten van de CR. Ook de agenda's van de komende vergaderingen zijn via dit bord in te zien.
- Op verzoek worden vastgestelde notulen van de vergaderingen van de Cliëntenraad aan contactpersonen ter beschikking gesteld.
- In elke uitgave van het Weidewetje schrijft een lid van de Cliëntenraad over zijn of haar ervaringen binnen de CR.

Invulling vacature Raad van Toezicht

Binnen de Raad van Toezicht is een vacature ontstaan voor de invulling van de portefeuille identiteit en organisatiecultuur. De Cliëntenraad heeft inspraak gehad bij de benoeming van de toezichthouder.

Jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht

Elk jaar overlegt de Cliëntenraad met (een delegatie van) de Raad van Toezicht. Tijdens deze bijeenkomsten is de algehele gang binnen Verpleeghuis Bergweide doorgenomen.

Initiatief vermelden namen bewoners in Weideweetje

De Cliëntenraad heeft aangegeven het op prijs te stellen als de namen van bewoners die inhuizen, jarig zijn of uit zorg gaan, worden vermeld in het Weideweetje. In het kader van de AVG dient voor deze vermelding toestemming te worden gevraagd aan de bewoners of diens contactpersoon. Het verzoek van de Cliëntenraad is besproken met de Functionaris Gegevensbescherming van Verpleeghuis Bergweide. Vervolgens zijn toestemmingsformulieren opgesteld t.b.v. de publicatie van de namen in het Weideweetje.

Verbeterplan eten en drinken

Bergweide heeft een verbeterplan eten en drinken opgesteld. Dit verbeterplan behelst niet alleen de kwaliteit van de voeding, maar zeker ook de beleving van de maaltijden en het aanbrengen en behouden van een goede sfeer tijdens de maaltijden. De leden van de Cliëntenraad zijn verzocht om aan geven of zij zitting wensen te nemen in (één van) de werkgroepen die onderdelen uit dit verbeterplan ter hand nemen.

Handreiking Bezoek en Sociale Contacten in Corona-tijd

Vanuit de overheid is een handreiking Bezoek en Sociale Contacten in Corona-tijd ter beschikking gesteld. De Raad van Bestuur heeft deze handreiking tezamen met een delegatie van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad op Bergweide toegespitst. De Cliëntenraad heeft daarbij geadviseerd om een routekaart op te stellen waarin kort en overzichtelijk is weergegeven welke maatregelen in welke fase gelden.

De Raad van Bestuur heeft dit advies opgevolgd.

Vacature teamleider

Een delegatie van de Cliëntenraad is betrokken geweest bij de selectie van een teamleider.

Bijlage 3 Jaarverslag 2020 Ondernemingsraad Bergweide

De ondernemingsraad (OR) bestaat in 2020 uit de volgende personen:

- Pascal Zinken (voorzitter)
- Raymond Kruijten (vicevoorzitter)
- Brigitte Hol
- John van der Pers
- Pascal Schreuders
- Luc Soomers en
- Chantal Vankan.

Voor de verkiezingen van juli 2020 waren er geen nieuwe kandidaten maar voor de tussentijdse verkiezingen in december had Tadeus Slangen, vaktherapeut, zich opgegeven als nieuw lid. En op 10 december 2020 is hij officieel toegetreten tot de ondernemingsraad. De ondernemingsraad wordt administratief ondersteund door een ambtelijk secretaris, te weten Vanessa Krahmer.

De OR heeft in 2020 regelmatig overleg gevoerd met de Raad van Bestuur, eenmaal met de Raad van Toezicht en eenmaal met de bedrijfsarts.

Verder heeft de OR dit jaar geen scholing gevolgd vanwege covid-19. De opgedane leerdoelen in 2019 werden wel elk kwartaal door de OR geëvalueerd om te zien of er nog steeds gewerkt wordt met de opgedane kennis.

Vanwege covid-19 hebben de OR-leden veel vanuit thuis gewerkt waarbij overleg plaats vond door middel van Microsoft Teams. In de periode dat de maatregelen dat toelieten vonden de OR-bijeenkomsten plaats in de fysioruimte van Bergweide.

Financieel beleid

De OR heeft in 2020 instemming/advies gegeven of is geïnformeerd over de volgende financiële zaken:
- Meerjarenbeleidsplan 2020 (informatierecht) - (Concept) kwaliteitsjaarplan 2020 (informatierecht) - Begroting 2021 (informatierecht) - Zorgbonus 2020 (informatierecht)

Het financiële beleid van verpleeghuis Bergweide is dit jaar uitgebreid besproken door middel van de begroting 2020, de financiële rapportages die tweemaal per jaar geëvalueerd worden en het toegekende extra geld voor zorgpersoneel. Verder heeft de OR ingestemd met het voorstel "restant gelden 2019 Waardigheid & Trots". Dit geld wordt gebruikt voor o.a. de aanschaf van een Qwiek en een Motomed.

Arbobeleid

In 2018 heeft een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) plaats gevonden. De OR heeft het plan van aanpak samen met de Raad van Bestuur (RvB) besproken. Jaarlijks wordt dit document geëvalueerd. Tijdens de evaluatie van 2020 hebben we gezien dat veel punten zijn behaald en uitgevoerd en eind 2020 kon deze RI&E als volledig uitgevoerd worden gekenmerkt.

De verzuimcijfers worden tijdens elke overlegvergadering (OV) besproken en tweemaal per jaar ontvangt de OR hier een overzicht van. Tevens heeft in september van 2020 het jaarlijkse gesprek met de bedrijfsarts plaats gevonden. Hierbij is Covid-19 ook ter sprake gekomen.

Sociaal beleid

De OR heeft in 2020 instemming/advies gegeven of is geïnformeerd over de volgende zaken die te maken hebben met sociaal beleid:

- (Kwaliteits) Jaarplan 2020 (informatierecht)
- Protocol video opnamen (instemming)
- Protocol kledingvoorschriften (instemming)

- Protocol Ontwikkelgesprekken (instemming)
- Protocol en afspraken corona (informatierecht)
- ICT 2020 en de functiebeschrijving functioneel beheerder Coördinator ICT (advies)
- Roosterafspraken (instemming)
- MTO 2020 (instemming)
- Evaluatie Opleidingsplan 2019 (informatierecht)
- Opleidingsplan 2020 (instemming)
- Verbeterplan werkwijze werkoverleg (instemming)

In 2019 is het uitkomen van de urenroosters een belangrijk punt van aandacht geweest. Na diverse vragen vanuit de achterban heeft de OR de Raad van Bestuur geadviseerd om een protocol op te stellen waarin duidelijk alle afspraken vermeld staan voor alle urenroosters. Een aantal OR-leden heeft hierover gebrainstormd met de Manager Zorg en in oktober 2020 is dat document toegevoegd als derde bijlage aan de ondernemingsovereenkomst.

Bereikbaarheid

De ondernemingsraad is normaal gezien op de donderdag (van 7.30-16.00 uur) in de even weken te vinden in kamer A 0.52. De voorzitter is elke donderdag (van 7.30-16.00 uur) aanwezig. De ambtelijk secretaris is zowel op maandag (9.00-15.30 uur) alsook op donderdag (7.30-16.00 uur) aanwezig. Loop gerust binnen voor vragen of suggesties! Of mail naar ondernemingsraad@verpleeghuisberg-weide.nl

Verder kan de OR telefonisch bereikt worden onder nr. 045-5741515 (toestel 299).

Vanwege de corona maatregelen werken de OR-leden en ambtelijk secretaris zoveel mogelijk vanuit thuis maar de medewerkers die Microsoft Teams hebben kunnen naast een mail naar de OR ook een chatbericht sturen naar Vanessa Krahmer.

Mochten jullie iets schriftelijk willen aanleveren dan is dat ook mogelijk via ons postvak bij de receptie.

Feedback vanuit het leernetwerk

Vanuit Zorggroep Beek:

Er zijn geen opmerkingen. Ondanks de Corona-crisis heeft Bergweide toch gebruik gemaakt van de mogelijkheden en plannen gerealiseerd ondanks de beperkingen. Het is een duidelijke en uitgebreide rapportage.

Vanuit De Beyart:

Het kwaliteitsjaarverslag van Verpleeghuis Bergweide is zeer uitgebreid en geeft een goed beeld van de situatie in het afgelopen jaar. Helaas zijn een aantal doelen die op de planning stonden voor 2020 door moeten schuiven naar 2021 vanwege de Corona-pandemie, wat echter begrijpelijk is vanwege de hectische periode. Verpleeghuis Bergweide gaat hier echter transparant mee om en beschrijft inzichtelijk waarom deze doelen in het afgelopen jaar niet behaald konden worden.

Verder gaat de Bergweide gedegen om met landelijke speerpunten in de zorg. Zo wordt er meegewerkt aan verschillende leer- en ontwikkelingsprojecten om een tekort aan personeel te voorkomen en wordt er gekeken op welke manier begeleiding van leerlingen het best ingevuld kan worden.

Concluderend, heeft Bergweide afgelopen jaar hard gewerkt, doelen bereikt en plannen om andere doelen te bereiken. Complimenten.