

KWALITEITSJAARVERSLAG 2022 BERGWEIDE

Goedgekeurd tijdens de vergadering van de
Raad van Toezicht d.d. 17 mei 2023



Voskuilenweg 12
6416 AK Heerlen
Tel. 045-5741515
info@bergweide.nl
www.bergweide.nl

Inhoud

1. Voorwoord van de Raad van Bestuur	3
2. Onze zorgvisie en kernwaarden	5
3. De doelstellingen van Bergweide van 2022	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
3.2 Wonen en welzijn	10
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	18
3.5 Leiderschap, governance en management	23
3.6 Gebruik van hulpbronnen	24
3.7 Gebruik van informatie	25
Bijlage 1: Analyse toepassing onvrijwillige zorg 2022.....	28
Bijlage 2: Jaarverslag VVAR 2022	32
Bijlage 3: Jaarverslag Cliëntenraad 2022	34

1. Voorwoord van de Raad van Bestuur

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2022 waarin Stichting Verpleeghuis Bergweide, hierna te noemen Bergweide, verantwoording af legt over het gevoerde beleid in 2022. Ook blikken we in het verslag terug op de doelen vanuit het kwaliteitsjaarplan 2022 en het meerjarenbeleidsplan 2022-2024. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijke voor deze verantwoording.

Een belangrijke wijziging in de jaarverantwoording is de verplichting voor het boekjaar 2022 om een bestuursverslag op te stellen. Om overlap te voorkomen heeft Bergweide zoveel mogelijk getracht om een onderwerp te beschrijven in dit kwaliteitsjaarverslag 2022 ofwel in het bestuursverslag 2022.

De grootste wijziging betreft het opnemen van het onderdeel personeelssamenstelling in het bestuursverslag. Dit onderdeel werd voorheen als thema uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag.

De doelstellingen voor 2022 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 2022 is naar tevredenheid verlopen; vrijwel alle doelstellingen zijn behaald. Enkele doelstellingen zullen in 2023 worden afgerond en een enkele doelstelling is vanwege voortschrijdend inzicht niet meer van toepassing.

Voornamelijk in Q1 2022 heeft Bergweide nog te maken gehad met de COVID-19 crisis. Hierdoor zijn enkele woonunits in isolatie en zijn activiteiten uitgesteld of alleen in aangepaste vorm door kunnen gaan. Hierna is de situatie gestabiliseerd en is het dagelijks leven weer zo gewoon als mogelijk opgepakt.

Bergweide heeft een eigen gekende en doorleefde mens- en zorgvisie. Bergweide wil deze visie ook etaleren binnen de geclusterde VPT locatie aan de Gasthuisstraat en heeft onder andere in een tweetal sessies met interne stakeholders de visie vertaald naar de VPT locatie. Daarnaast is ook verder invulling gegeven aan administratieve, logistieke en zorginhoudelijke processen aangaande de VPT locatie.

Het zorglandschap is in transitie, dit is aan alle kanten merkbaar. Deze transitieopgave vraagt wendbaarheid en flexibiliteit van Bergweide zodat we in staat blijven om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden aan onze bewoners en cliënten en tegelijkertijd een fijne werkomgeving voor medewerkers. Bergweide werkt in kleine stapjes aan deze transitie en vindt het van

cruciaal belang dat medewerkers, cliënten, bewoners, verwanten en de gremia worden meegenomen in deze transitieopgave.

Het jaarverslag is ter bespreking voorgelegd aan de Raad van Toezicht, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

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

J.E.A. Drossaert

Raad van Bestuur

2. Onze zorgvisie en kernwaarden

Bergweide biedt zorg mét wonen aan bewoners met een somatische of psychogeriatrische zorgvraag en zorg thuis vanuit de WLZ (VPT & MPT) en vanuit de Zvw (persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging). Een overzicht van het aantal bewoners per indicatie en type zorg is te vinden in ons bestuursverslag 2022 onder hoofdstuk 2.3.2. Bewoners/cliënten, capaciteit, productie en opbrengsten.

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.

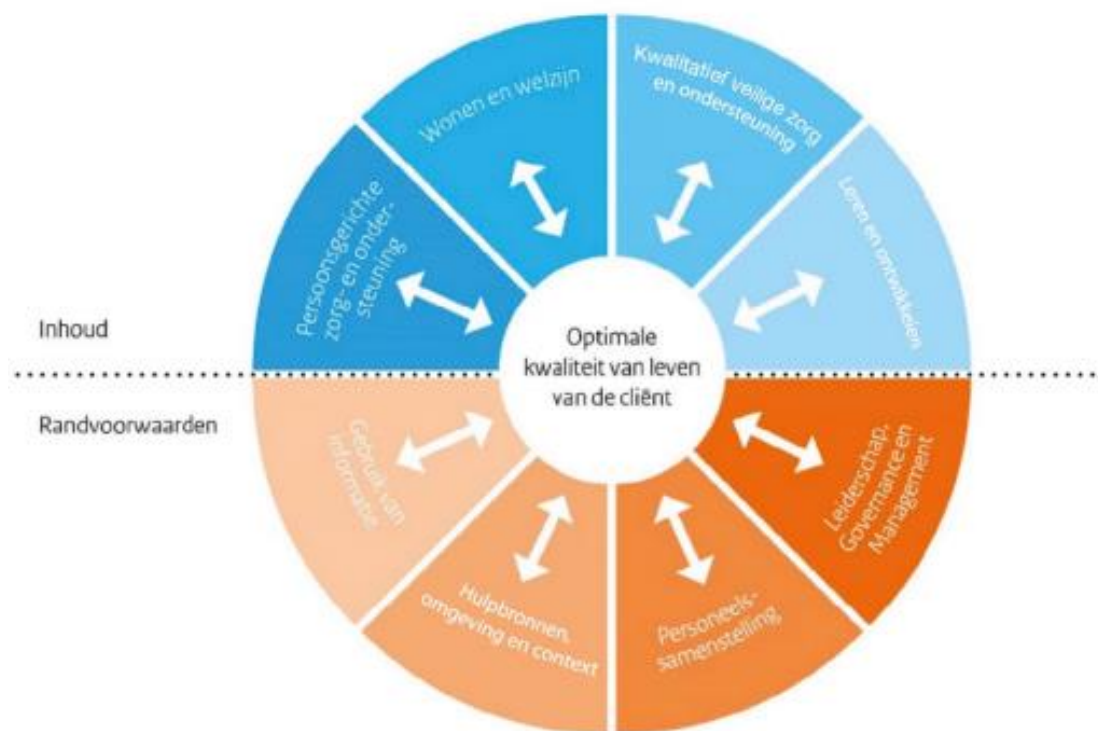
In de belevingsgerichte, menslievende zorg bevestigen mensen in wederzijdse relatie elkaar in hun bestaan. Kwetsbare, chronisch zieke mensen blijven van betekenis en hebben behoefte aan zorg. Zij blijven ertoe doen, ook als er van geen vooruitgang of herstel meer sprake kan zijn of in de fase van afronding 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.

3. De doelstellingen van Bergweide van 2022

In 2022 heeft Bergweide verschillende doelen gesteld. Deze doelen zijn primair vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2022-2024 en het Kwaliteitsjaarplan 2022. Het Meerjarenbeleidsplan toont in grote lijn de gestelde doelen voor de periode 2022-2024; het Kwaliteitsjaarplan 2022 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 doelen uit 2022. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (incl. addendum VPT) en het kwaliteitskader wijkverpleging geven aan hoe ontwikkelingsgericht gewerkt kan worden aan de verbetering van de kwaliteit in de zorg. Dit hoofdstuk is opgebouwd aan de hand van het integraal model voor het dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit in de verpleeghuiszorg.



Het onderdeel “personeelssamenstelling” wordt beschreven in ons bestuursverslag 2022.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bergweide draagt naar potentiële bewoners, cliënten en contactpersonen 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.

Bergweide doet dit onder andere door passende zorg te bieden aan haar bewoners en cliënten en de behoeftes en wensen van de bewoners leidend te laten zijn. Het uitgangspunt is dan ook 'ja, tenzij'. Bergweide vindt het van wezenlijk belang in het kader van persoonsvolgende zorg dat er een goede regionale samenwerking is en dat organisaties Bergweide goed op zijn waarde weten in te schatten. Dit geldt natuurlijk ook omgekeerd. Bergweide neemt daarom deel aan regionale werkgroepen en netwerken. Het is belangrijk voor Bergweide om zich op de externe markt te focussen.

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

Stimulering van belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg is verankerd binnen Bergweide en hangt nauw samen met het bieden van persoonsgerichte zorg. Op vele manieren werken we bij Bergweide aan het stimuleren van belevingsgerichte zorg. Binnen de thuiszorg stimuleert Bergweide het behouden van of het creëren van sociale contacten in de wijk. Daarom worden de zorgmomenten zoveel mogelijk 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 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.

Inhuizing

Wanneer cliënten niet meer zelfstandig kunnen blijven wonen, kunnen ze eventueel wonen mét zorg binnen Bergweide. Wanneer bewoners inhuizen binnen Bergweide ervaren deze bewoners persoonsgerichte zorg door een warme overdracht door een van de medewerkers van het thuiszorgteam. Zo gewoon mogelijk wonen is het uitgangspunt van Bergweide. Het is dan ook belangrijk dat de invulling van de zinvolle dagbesteding en activiteiten binnen Bergweide wordt voortgezet.

In 2022 is het protocol inhuizing geactualiseerd, onder andere op basis van een gezamenlijk verbeterplan 'inhuizing' met de Cliëntenraad met onder meer aandacht voor eigen regie, familieparticipatie en het verstrekken van voldoende en eenduidige informatie. Onderdeel van dit geactualiseerde protocol is dat nog meer de nadruk ligt op gewenning aan de nieuwe omgeving tijdens de eerste dagen na inhuizing. Uiteraard is het belangrijk voor de medische behandelaar om inzicht krijgen in de medische status van haar "nieuwe" bewoners vanwege haar verantwoordelijkheid hierin. Er is voor gekozen om bewoners eerst te laten wennen na hun verhuizing en een langere periode uit te trekken om de gewenste inzichten te vergaren

Bergweide heeft in 2022 ervaren dat door frequente personeelwijzigingen binnen de medische zorgverlening het veel energie en afstemming kost om nieuwe functionarissen mee te nemen in de visie om de nadruk meer te leggen op het wonen en welzijn en minder op het medische. Ook is het hierdoor lastig om goede afspraken die gemaakt zijn m.b.t. triage, visite en gedragsvisite, te waarborgen. In 2023 blijft dit actueel gezien de arbeidsmarktkrapte bij artsen en verpleegkundig specialisten. Met Novicare, onze (para)- en medische dienstverlener is afgesproken om bij een structurele personele wijziging vooraf een goed match-gesprek met elkaar te voeren.

Familieparticipatie

Het thema familieparticipatie heeft aandacht binnen Bergweide. Familieparticipatie is een bespreekpunt geweest op de diverse familie-thema avonden die op verschillende afdelingen worden georganiseerd. Familieparticipatie wordt ook regelmatig besproken tijdens werkoverleggen binnen de zorgteams. Familieparticipatie is een van de oplossingsrichtingen binnen de transitie van de ouderenzorg. Familieparticipatie wordt in 2023 dan ook een nóg belangrijker thema binnen Bergweide. Binnen de diverse gremia zal dit thema aan bod komen en zal er meer concrete invulling worden gegeven aan dit begrip. Ook zal het thema nog nadrukkelijker aan bod komen in MDO's en zal familieparticipatie nog meer in gesprekken met families en andere verwanten worden besproken.

De Cliëntenraad heeft in 2022 een vijftal welkom-koffiemomenten georganiseerd om contactpersonen welkom te heten, eerste ervaringen op te halen en eventuele vragen te beantwoorden. Bewoners en contactpersonen geven aan goed te worden geïnformeerd en dat er voldoende aandacht wordt geschonken aan de inhuizingsperiode. Ook in 2023 zal de Cliëntenraad weer diverse welkom-koffiemomenten organiseren.

Het jaarverslag van de Cliëntenraad is opgenomen als bijlage 3 bij dit kwaliteitsjaarverslag.

3.2 Wonen en welzijn

Bergweide vindt het belangrijk dat een bewoner een thuisgevoel heeft en zo gewoon als mogelijk kan wonen. Bij een persoonsgerichte zorgvisie hoort ook een mensgerichte visie. Elkaar echt ontmoeten middels persoonlijk contact is daarvoor een belangrijke voorwaarde. 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. Onze activiteitenbegeleiders streven samen met zorgmedewerkers continu naar het vergroten van de sfeer en het bevorderen van het welzijn.

Ontwikkelingen COVID periode

Vanaf april 2022 was het weer mogelijk om ook bezoek te ontvangen binnen de gezamenlijke huiskamers van de afdelingen. Hiervoor kwam bezoek alleen t.g.v. de COVID-19 crisis op de kamer van de bewoners of in het restaurant. Het weer kunnen ontvangen van bezoekers in de huiskamer was niet alleen een mooi moment, maar ook een uitdaging. Een aantal medewerkers ervaarde meer rust tijdens de afwezigheid van bezoekers doordat er minder reuring en drukte was in de huiskamers. Het Management Team heeft medewerkers meegenomen in de weer toegenomen mogelijkheden en er is samen gereflecteerd op de geleerde lessen uit de coronatijd.

Binnen de ethische commissie is gesproken over dit dilemma: de toegenomen rust in de huiskamers die bewoners en medewerkers ten goede komt versus de wens en behoefte van familie om onderdeel uit te maken van het dagelijks leven van hun naaste. Dit dilemma is ook aan bod gekomen tijdens familiecontactavonden en is besproken binnen de Cliëntenraad. Bergweide vindt het belangrijk dat familie een wezenlijk onderdeel blijft uitmaken van het leven van onze bewoners en daar hoort ook bij dat zij onderdeel zijn van het gebeuren binnen de gezamenlijke huiskamers. Deze en andere geleerde lessen vanuit de COVID-19 situatie zijn gebruikt als input voor het opstellen van de jaarplannen van de zorgafdelingen en de activiteitenbegeleiding. Zo is er bijvoorbeeld meer ruimte voor individuele/persoonsgerichte aandacht en wordt meer rekening gehouden met de rust-activiteit ratio.

Interdisciplinaire samenwerking

Binnen Bergweide dragen diverse disciplines bij aan het welzijn van bewoners. Om het welzijn van bewoners te bevorderen is een zo optimaal mogelijke (inter-)disciplinaire samenwerking nodig tussen de psychologen, vaktherapeuten, specialisten onbegrepen gedrag, activiteitenbegeleiding, de medische/paramedische dienst, de verzorging en contactpersonen/familie. Eind 2021 is de pilot rondom het doen van gedragsvisites afgerond. In 2022 zijn deze gedragsvisites vast onderdeel geworden van de zorg wanneer er sprake was van onbegrepen gedrag bij een bewoner. In 2022 is er gewerkt met afdelingsgebonden therapeuten. Dit werkt naar tevredenheid.

Vaktherapie

Bergweide biedt haar bewoners vaktherapie in de vorm van muziek, beweging en drama. Vaktherapie 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 zij hen om op eenvoudige wijze het positieve effect (zo lang mogelijk) vast te houden.

Specialisten onbegrepen gedrag

De specialisten onbegrepen gedrag ondersteunen medewerkers in het omgaan met gedragsproblematieken van de bewoners door middel van onder andere zelfreflectie en de ABC-methode. Specialisten onbegrepen gedrag kunnen o.a. door hun adviezen het toepassen van onvrijwillige zorg vaak voorkomen of uitstellen. Dit draagt bij aan het welzijn van onze bewoners en medewerkers.

Bewegen/activiteiten

Bergweide hecht veel waarde aan het kunnen bieden van een breed scala aan activiteiten voor onze bewoners. Zo beschikt Bergweide over een uitgebreid aantal “verenigingen” waar onze bewoners deel van uit kunnen maken. Bergweide heeft zowel verenigingen waar actieve activiteiten worden ondernomen zoals wandelen (in een groep en individueel), sjoelen, meer bewegen voor ouderen, yoga en fietsen als verenigingen met wat minder actieve activiteiten zoals de nostalgie vereniging of het samen lezen van de krant.

3.3 Veiligheid

Bergweide hecht veel waarde aan het veiligheidsbewustzijn binnen de organisatie en het veilig handelen. Veiligheid gaat niet alleen over zorginhoudelijke veiligheid; vanuit wet- en regelgeving gelden ook veiligheidseisen t.a.v. medewerkers, gebouw, leefomgeving, materialen en dergelijke.

Cliënt – RI&E

Binnen Bergweide vindt voor iedere bewoner en VPT-cliënt een prospectieve risico-inventarisatie (cliënt-RI&E) plaats. Bij de uitvoering van een cliënt-RI&E zijn bij inhuizing en voor elk MDO de risico's betreffende de bewoner/cliënt 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
- De kans op mondzorgproblematiek.

Risico's en beheersmaatregelen worden vastgelegd in het persoonlijk zorgplan. Tussentijds vastgestelde wijzigingen in risico's worden vastgelegd. De cliënt-RI&E biedt door de inschatting vooraf 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 cliënt-RI&E geëvalueerd en waar nodig aangepast en vertaald naar acties en/of doelen. Elke bewoner/cliënt wordt normaliter (minimaal) twee keer per jaar besproken in een MDO.

In het kader van het kwaliteitsmanagement systeem (HKZ) voert Bergweide jaarlijks een interne en een externe kwaliteitsaudit uit. Bergweide voert ook jaarlijks een aantal zorginhoudelijke thematische audits uit met als doel het voortdurend blijven ontwikkelen en verbeteren. Indien de audit aanleiding hiervoor geeft, wordt een verbeterplan opgesteld met verbeteracties die systematisch worden geëvalueerd door middel van de PDCA-cyclus.

Interne HKZ-audit

Op 14 oktober 2022 heeft de interne kwaliteitsaudit plaatsgevonden met als onderwerp 'methodisch werken'. Er zijn 4 nieuwe interne auditoren die individueel op een handzame wijze zijn bijgeschoold over onder andere de wijze waarop een kwaliteitsaudit wordt uitgevoerd en de reden waarom. Alle auditoren hebben tijdens een voorbereidingsochtend vragen opgesteld op basis van de VVT-normen. Er zijn geen kritieke afwijkingen geconstateerd tijdens de interne audit. De term methodisch werken spreekt tot de verbeelding bij geauditeerden en uit de rapportages blijkt dat er meer methodisch wordt gewerkt. Een verbeterpunt is het vinden van benodigde informatie door medewerkers in het HKZ handboek. Dit punt zal worden meegenomen in de training digivaardigheden die in 2023 zal worden aangeboden.

Externe HKZ-audit

Op 31 januari en 1 februari 2022 heeft de externe HKZ-audit plaatsgevonden. Er zijn tijdens de audit een drietal tekortkomingen categorie 2 geconstateerd. Deze tekortkomingen betreffen:

- het niet voldoen van de management review aan de gestelde normelementen en eisen;
- het ontbreken van een meerjaren auditplanning; en
- het ontbreken van een procedure omtrent de wijze waarop toestemming wordt verkregen voor het in mogen winnen van referenties van nieuwe medewerkers.

In 2022 zijn deze drie tekortkomingen opgelost. Er is een management review opgesteld die voldoet aan de normelementen en eisen en die wordt gebruikt als input voor het kwaliteitsjaarplan. Er is een meerjaren auditplanning opgesteld waar alle interne en externe audits in zijn vermeld. Ook is er een procedure opgesteld voor het verkrijgen van toestemming voor het mogen inwinnen van referenties.

Medicatie audit

De apotheek voert jaarlijks binnen Bergweide de medicatie audit uit. Hierbij wordt de kennis van de medewerkers van medicatie getoetst, de visie op kwaliteit en medicatieveiligheid wordt gecontroleerd en er wordt gekeken naar de bijdrage aan het verhogen van de medicatieveiligheid. De resultaten zijn besproken met alle betrokkenen. Er zijn enkele afwijkingen in de medicatie-audit geconstateerd conform de normering uit 'veilige principes in de medicatieketen'. Bergweide is zich hiervan bewust en heeft de keuze gemaakt om iets af te wijken van een bepaalde richtlijn. Zo kiest Bergweide er voor om geen aftekenlijst te hanteren bij het controleren op vervaldata van medicatie. De controle vindt wekelijks plaats bij het wisselen van de medicatierollen. Bergweide verstrekt Macrogol (poeder voor defecatie bevordering) ten behoeve van meerdere bewoners binnen een huiskamer vanuit een gezamenlijke voorraad i.p.v.

een individuele vanuit praktische overwegingen. Op advies van de apotheek is dit vastgelegd in een risicomatrix zodat duidelijk is dat er een aanvaardbaar risico is. Overige aandachtspunten uit de audit zijn door de medicatiecommissie verwerkt in een verbeterplan.

In 2022 is door de HBO-verpleegkundige (met medicatie als een van de aandachtsgebieden) ook een interne medicatie audit uitgevoerd. De bevindingen liggen in de lijn met de bevindingen vanuit de externe medicatie audit vanuit de apotheek. Er zijn geen algemene tekortkomingen geconstateerd. Op afdelingsniveau zijn wel enkele afdelingsspecifieke aandachtspunten geformuleerd.

Audit hygiëne en infectiepreventie (HIP)

In 2022 is de HIP-scholing voor alle HIP-coaches afgerond en is gestaag gewerkt aan het verbeterplan HIP dat in samenwerking met een externe deskundige is opgesteld. De HIP-commissie heeft de week van de handhygiëne georganiseerd met aandacht voor dit thema en een practicum waarin door middel van een methodiek medewerkers konden zien hoe succesvol zij hun handen hadden gedesinfecteerd. In 2022 is een interne audit uitgevoerd waaruit een aantal aandachtspunten is opgenomen in het nieuwe actieplan voor 2023. Voorbeelden van deze aandachtspunten zijn: het duidelijker scheiden van schone en vuile materialen en het onder de aandacht brengen van diverse geactualiseerde HIP-protocollen.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) audit

In Q3 in 2022 heeft de interne HACCP audit plaatsgevonden. Op basis van deze audit is een verbeterplan HACCP geschreven met als belangrijkste aandachtspunten het structureel controleren van temperaturen en dit structureel noteren op de daarvoor bestemde formulieren.

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. Op basis van deze trends wordt extra onderzoek gedaan naar deze trends of wordt -zo mogelijk- een verbeteractie opgesteld.

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. Ook vindt terugkoppeling plaats naar de Cliëntenraad en Raad van Toezicht.

Begin 2022 is een onderzoek naar een MIC-casus afgerond. Het onderzoeksverslag is naar de IGJ gestuurd i.v.m. onduidelijkheid of het voorval een incident of een calamiteit betrof. De IGJ heeft teruggekoppeld dat het onderzoeksrapport zorgvuldig was opgesteld en de verbeteringen zorgvuldig in kaart zijn gebracht. Naar aanleiding van dit verbeterplan zijn medewerkers alerter op het ontbreken van informatie van de arts in het zorgdossier. Er is opdracht gegeven voor het realiseren van een automatische koppeling tussen de medische rapportage en de zorgrapportage. Naar verwachting is dit in Q2 2023 gerealiseerd.

Tussen 1 januari en 31 december 2022 zijn er in **totaal** 476 MIC-meldingen geweest (incl. de Zorg Thuis). Het ging hierbij om 259 valincidenten (8 fracturen), 133 medicatie-incidenten en 25 agressie incidenten. De andere incidenten betroffen stoten, knellen e.d. Het totaal aantal meldingen is in Q3 en Q4 flink gedaald ten opzichte van het eerste halfjaar van 2022 met circa 15%. Dit is voor het grootste deel te verklaren uit de forse afname van het aantal agressie incidenten. Ook het aantal medicatie incidenten is afgenomen. De afname van het aantal medicatie incidenten is mogelijk te verklaren door de extra aandacht op de werkoverleggen op alle huiskamers en de strakkere sturing op de dubbel check bij het verstrekken van medicatie.

De Raad van Bestuur heeft de VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad) gevraagd een advies uit te brengen om het aantal medicatie-incidenten te verminderen. Dit advies is besproken in het MT, de MIC-commissie en de medicatiecommissie en de adviezen zijn opgenomen in het verbeterplan medicatie 2023.

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.

Uit de analyse van het aantal MIC-meldingen in 2022 blijkt net als in 2021 dat de meeste incidenten plaatsvinden tussen 17.00 en 18.00 uur (50 meldingen). Tussen 17:00 en 18:00 uur zijn er veel bewegingen op de afdelingen (denk aan: eetmoment en vertrek bezoek). Andere verklaringen zijn op dit moment nog niet geïdentificeerd door de MIC-commissie. In 2023 wordt samen op familieavonden gesproken over het voorkomen van medicatie-incidenten. Het niet storen van medewerkers die medicatie uitdelen is hier een onderdeel van.

Meldingen minder ernstig geweld incidenten tussen bewoners

In 2022 zijn er 9 meldingen binnengekomen van minder ernstig geweld incidenten. Deze incidenten worden snel gesignaleerd door aanwezige medewerkers (24/7) maar kunnen toch

plaatsvinden. Van deze 9 meldingen zijn er 6 veroorzaakt door twee dezelfde bewoners; de situaties worden altijd interdisciplinair (in bijvoorbeeld MDO's) besproken.

Melding Onbegrepen gedrag (MOG)

In 2022 hebben medewerkers 71 MOG-meldingen gedaan. De meldingen zijn voornamelijk fysiek en fysiek/verbaal van aard. Dit aantal betreft een stijging ten opzichte van 2021 (48 MOG meldingen).

	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022
Aantal meldingen	3	43	11	14
Aantal unieke bewoners	2	14	4	6

Tabel 1: spreiding en aantal MOG-meldingen per kwartaal 2022

Melding Ongevallen Personeel (MOP)

In 2022 zijn er vier MOP-meldingen (melding ongevallen personeel) geregistreerd. 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. De MOP-meldingen 2022 gaven hiertoe geen aanleiding.

Analyse Wet Zorg en Dwang

Conform wetgeving is het beleid in Bergweide er op gericht geen onvrijwillige zorg toe te passen bij bewoners en cliënten. Uitgangspunt van het beleid is dat onvrijwillige zorg weloverwogen wordt toegepast en alleen als alle andere mogelijkheden zijn uitgeput.

Binnen elk team is er structureel aandacht voor het toepassen van onvrijwillige zorg en de afbouw hiervan. Een analyse van de inzet van maatregelen is te vinden in *bijlage 1: Wet Zorg en Dwang*. Naast deze analyse levert Bergweide twee maal per jaar een digitaal overzicht onvrijwillige zorg (op persoonsniveau) aan bij de IGJ.

Bergweide participeert in het regionale overleg Wet Zorg en Dwang met andere zorgaanbieders uit de regio. In 2022 werd onder andere gesproken over het afgeven van artikel 21 door het CIZ en het opendeurenbeleid. In 2023 zal het onderwerp WZD in de thuiszorg ter sprake komen.

Kwaliteitsindicatoren

In 2022 zijn de uitkomsten van de kwaliteitsindicatoren over het verslagjaar 2021 aangeleverd bij Zorginstituut Nederland. Een van deze indicatoren betreft het bespreken van medicatiefouten op de afdeling. Bergweide bespreekt alle individuele medicatiefouten binnen de teambespreking en reflecteert hierop.

De uitkomsten gaven geen aanleiding tot het schrijven van verbeterplannen. Begin 2023 worden de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid over 2022 uitgevraagd. Er zijn drie verplichte indicatoren:

- Advance Care Planning
- Bespreken medicatiefouten in team
- 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 2022 te meten:

- Decubitus
- Werken aan vrijheidsbevordering

De resultaten zullen voor juli 2023 worden aangeleverd in het kwaliteitsportaal van het Zorginstituut en worden gepubliceerd in de openbare database.

Pro-actieve zorgplanning (Advanced Care Planning)

Bergweide zet het concept Advanced Care Planning binnen 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 uren zorg 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 ook toegepast. Hier begint de inschatting van het zorgproces al ver vóór de inhuizing, door bijvoorbeeld de huisarts. 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.

BHV

In 2022 heeft de focus gelegen op het inhalen van BHV-scholingen. Dit is daarom niet haalbaar gebleken om een brandinstructie te geven aan niet BHV-ers, ondanks de grote behoefte. In 2023 zal deze instructie wel worden gegeven aan niet BHV-ers. Bergweide heeft in 2022 wel een onaangekondigde ontruimingsoefening (brand) i.s.m. met VCL uitgevoerd. Deze oefening is redelijk goed verlopen: de snelheid en opkomst van de BHV-ers was zeer goed, hierna was het even onduidelijk wat er moest gebeuren en was het bij de receptie niet meteen duidelijk hoe het luide alarm moest worden stilgezet. Toen het hoofd BHV arriveerde, werd het duidelijk welke taken moesten uitgevoerd en was het compartiment binnen 7 minuten ontruimd.

In 2022 is besloten om enkele functionarissen geen BHV-rol meer te geven vanaf 2023; er zijn voldoende BHV-ers binnen Bergweide.

Privacy

De FG (Functionaris Gegevensbescherming) heeft een terugkoppeling gegeven over de privacystatus van Bergweide per eind 2022. Hierbij is 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 2022. Op basis van de terugkoppeling over de privacystatus van 2021 heeft Bergweide een aantal ontwikkelingen gerealiseerd.

- Bergweide heeft een informatiebeveiligingsbeleid ontwikkeld in 2022 en daarin o.a. de wijze beschreven waarop Bergweide wil gaan voldoen aan de NEN7510 (informatiebeveiliging). In 2023 wil Bergweide dit gaan realiseren.
- De matrix risicobeoordeling is afgerond: de belangrijkste risico's op het gebied van privacy zijn in kaart gebracht en beoordeeld, inclusief mogelijk mitigerende maatregelen.
- Er is een privacyverklaring voor medewerkers opgesteld.

In 2022 hebben geen datalekken plaatsgevonden binnen Bergweide.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Bergweide is een lerende organisatie die medewerkers de kans geeft om te leren en te groeien. Bergweide gelooft dat een inspirerende werkomgeving het beste uit medewerkers

tevoorschijn laat komen. Elkaar nodig hebben impliceert ook zorg hebben voor de ander, want alleen op deze wijze kan 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 te laten.

In het jaarlijks opleidingsplan is inzichtelijk gemaakt welke scholingen plaatsvinden. Dit plan bevat structurele onderwerpen, zoals BHV-scholing, voorbehouden handelingen en individuele scholingen. Daarnaast komen jaarlijkse diverse onderwerpen aan bod.

Scholing rapportage SOAP

De scholing Subjectief Objectief Analyse Plan (SOAP) is in 2022 afgerond (niveau 1/2 en niveau 3/4). SOAP bevordert het bondig en volledig rapporteren zonder het uitgangspunt van belevingsgerichte zorg uit het oog te verliezen. Na afronding van deze training zijn medewerkers beter in staat om te observeren en te rapporteren in feiten en beleving en via het ECD te kunnen communiceren middels deze methodiek. Een aantal medewerkers heeft bijvoorbeeld geleerd om breder dan alleen op fysieke problemen te rapporteren. Teamleiders zien een verbetering in rapportages maar geven ook aan dat dit zijn aandacht blijft behoeven. Zorghulpen geven aan dat ze zich meer betrokken voelen en meer waardering ervaren. In 2023 zal een vervolg komen op deze SOAP-scholing in de vorm van een verdieping voor verzorgenden.

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, activiteitenbegeleiders, vaktherapeuten en leidinggevenden 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 is gestart met het maken van een verdiepingsslag in zelfreflectie door de invoering van video interactie begeleiding tijdens (positieve) contactmomenten.

In 2022 zijn de door COVID-19 onderbroken scholingen weer gestart. Enkele afdelingen hebben de video-interventie reflecties afgerond. De medewerkers ervaren deze reflectie-

momenten als een meerwaarde. Medewerkers zijn zich meer bewust van hetgeen er goed gaat en waardoor dit goed gaat. Deze inzichten maken ook duidelijk wat beter kan. Een voorbeeld hiervan is het toegenomen bewustzijn van het eigen aandeel in de prikkelverwerking van de bewoners, bijvoorbeeld wanneer zowel de radio, de tv als de afwasmachine aanstaan.

Coaching en Reflectie

Binnen Bergweide is veel aandacht voor coaching en training–on–the–job. We zijn van mening dat onze medewerkers hier het meest van leren omdat dit herkenbaar en invoelbaar is. Bovendien is het ook praktisch van aard. Zo hebben onze specialisten onbegrepen gedrag in 2022 een 5-tal trainingen gegeven waar zij hun kennis en ervaring overdragen (aanleren ABC methode) over de benaderingswijze met een bewoner. Ook hebben ze op casuïstiek niveau over onbegrepen gedrag gesproken, niet alleen in de teams maar ook wanneer hier behoefte voor was op individueel niveau met collega's. De vaktherapeuten nemen medewerkers op de afdelingen pro-actief mee in de wijze waarop zij hun expertise toepassen bij onze bewoners en wat de effecten hiervan zijn.

Behalve de eerdergenoemde coachingen zijn voor de diverse zorginhoudelijke onderwerpen coaches beschikbaar. Zij zorgen er voor dat het betreffende onderwerp met regelmaat op de agenda staat van werkoverleggen en fungeren als inhoudsdeskundigen voor hun collega's. Denk hierbij aan de HIP-coaches, de WZD-coaches en de Sfeercoaches.

Scholingen conform opleidingsplan 2022

Om de kwaliteit van zorg voor onze bewoners en cliënten op een hoog niveau te houden, besteedt Bergweide veel aandacht aan scholing van de medewerkers.

Conform het opleidingsplan hebben de volgende scholingen in 2022 plaatsgevonden:

- Scholing betreffende opleiding tot verpleegkundige en verzorgende;
- Voorbehouden handelingen scholing (praktijkscholing en e-learning met als toevoeging het herkennen van een delier)
- Tiltechnieken on the job
- Scholing wondzorg (enkele verpleegkundigen)
- Individuele scholingen
- Analytisch en feitelijk rapporteren volgens SOAP methode
- BHV Scholingen

Ontwikkeling van vrijwilligers

In 2022 zijn twee bijeenkomsten voor onze vrijwilligers georganiseerd (maart en november). De bijeenkomst van maart stond in het teken van 'elkaar weer mogen ontmoeten' en de ontwikkeling van de te realiseren VPT locatie aan de Gasthuisstraat. Het thema van november was 'een dag in het leven van onze bewoners in beeld' waarbij middels foto's werd gesproken over de dagindeling van onze bewoners.

Externe leernetwerken

Om te kunnen leren van elkaar en om de kwaliteit te verbeteren, is het van belang dat zorgorganisaties deel uit maken van een leernetwerk. Bergweide vormt samen met Zorggroep Beek, de Beyart, Nobama Care, Delphinium en De Keerderberg een leernetwerk. De laatste drie genoemde organisaties maken sinds begin 2022 deel uit van het leernetwerk. Dit leernetwerk biedt de mogelijkheid om van elkaar te kunnen leren en om de kwaliteit te verbeteren. In 2022 zijn de voorbereidingen met managers voortgezet in een vorm van een enquête naar behoeften om in 2023 leerbijeenkomsten te gaan organiseren voor zowel zorgmedewerkers als voor zorgmanagers.

Op bestuurlijk niveau is meermaals overleg geweest. Deze bijeenkomsten zijn gegaan over meer samenwerking t.b.v. toekomstbestendigheid ouderenzorg en over mogelijke samenwerking op onderdelen om onze capaciteit beter te kunnen benutten. De behoeftes en sterktes van elke organisatie zijn ook in kaart gebracht.

Regionale projecten

In 2022 nam Bergweide actief deel aan diverse projecten om regionale knelpunten het hoofd te bieden en de transitie van de (ouderen-) zorg samen vorm te geven. 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 vijf pilots.

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.

In 2022 heeft Bergweide voortgeborduurd op de eind 2021 opnieuw ingerichte leerling begeleidingsstructuur. Binnen deze structuur werkt Bergweide met praktijkopleiders, praktijkbegeleiders en werkbegeleiders. Deze praktijkopleiders, praktijkbegeleiders en werkbegeleiders hebben in 2022 hun specifieke scholingen afgerond. In 2022 is ook presentatie ontwikkeld voor toekomstige leerlingen binnen Bergweide.

Capaciteitsplanning

Sinds 2022 neemt Bergweide deel aan het project Capaciteitsplanning. Met dit project verschaft Bergweide zichzelf een inzicht over de wijze waarop diverse taken binnen de zorgafdelingen worden uitgevoerd. Het project brengt in kaart welke functionaris, welke handeling op welk moment uitvoert en kan Bergweide ondersteunen in het efficiënt inzetten van de beperkte (arbeids-)middelen. In 2022 zijn de voorbereidingen gestart om deze metingen uit te kunnen voeren, zo zijn betrokkenen en de Ondernemingsraad uitgebreid geïnformeerd en is in nauwe samenwerking met het begeleidende bureau Ximius een persoonlijk meetdashboard ingericht voor Bergweide.

Dubbele zorgvragers

Het doel van dit project is om de juiste zorg (passende zorg) op de juiste plek te bieden aan zorgvragers met psychiatrische-, psychogeriatrische- en/of somatische zorgvragen (dubbele zorgvragers). Bergweide heeft pro-actief meegedacht in dit project en heeft in de regio uitgedragen dat de expertise van Bergweide mede ligt op de zware zorgvraag. Het project dubbele zorgvragers zal in Q1 2023 worden afgerond. De werkgroep zal blijven bestaan om ontwikkelingen op dit vlak te blijven volgen en borgen. Bergweide zal de geleerde lessen en uitkomsten delen met de diverse gremia en zal dit onderwerp structureel agenderen in het periodiek overleg met de medische dienstverlener Novicare.

Samenwerking Specialist Ouderengeneeskunde in de wijk

Insteek van dit project is het realiseren van inzet specialist ouderengeneeskunde ter ondersteuning van de huisarts in VPT-geclusterde woonvormen. Bergweide is op de achtergrond bij dit project betrokken, door mee te denken in de werkgroep, en volgt met veel belangstelling de voortgang en voorlopige resultaten van het project.

HUB in de wijk

Het project HUB in de wijk beoogt de verbinding te versterken tussen maatschappelijke – en zorgorganisaties om op deze wijze de meest passende zorg voor zorgbehoevenden te kunnen bieden. Een belangrijke stap hierin in 2023 is het in kaart brengen van alle organisaties in de diverse wijken en de verbinding te maken.

3.5 Leiderschap, governance en management

Bergweide is zich erg bewust van het feit dat het anders moet in de (ouderen-)zorg. Deze transitie vertaalt zich op diverse vlakken; de komst van het integraal zorg akkoord (IZA), het kader 'passende zorg' en de komst van het integrale kwaliteitskader ouderenzorg.

Bergweide heeft in 2022 dan ook al stapjes gezet naar aanleiding van deze transitie. Het is cruciaal om medewerkers vanaf het begin pro-actief te betrekken bij deze transitie en het gesprek te voeren over "passende zorg".

Deze transitie speelt ook een rol wanneer we kijken vanuit een strategisch oogpunt met vragen als: Hoe ziet onze toekomstige doelgroep eruit en wat betekent dat voor ons toekomstige vastgoed?

Het thema vastgoed is verder beschreven in ons bestuursverslag 2022.

VVAR

In 2022 is de naam van de VAR gewijzigd naar de VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad) gezien het feit dat er ook verzorgenden zitting nemen in de adviesraad. De VVAR heeft zich in 2022 verder geprofileerd binnen Bergweide en heeft een officieel advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur ten aanzien van het verminderen van het aantal medicatie incidenten. De VVAR is ook gestart met het uitvoeren van een palliatieve zelfevaluatie i.h.k.v. het palliatieve netwerk. Begin januari 2023 zal de VVAR een korte digitale cursus volgen over de meerwaarde van het gebruik van Artificial Intelligence binnen de gezondheidszorg en zal vanuit deze cursus een advies schrijven aan de Raad van Bestuur.

In 2023 zal de VVAR ook haar rol pakken om samen met de afdelingen te gaan nadenken welke acties kunnen worden opgepakt om nog passendere zorg te kunnen bieden én blijven bieden in de toekomst.

Het jaarverslag van de VVAR is als bijlage 2 bij dit kwaliteitsjaarverslag gevoegd.

Professionalisering

Bergweide heeft in 2022 gewerkt aan het verder professionaliseren van de diverse commissies. Voorzitters van deze commissies zijn duidelijker gepositioneerd binnen Bergweide. Commissies schrijven concrete en complete verbeterplannen (wanneer hier aanleiding voor is) die worden goedgekeurd in het MT en waarvan de acties methodisch worden geëvalueerd.

De artsensite en de gedragsvisite worden beter voorbereid, waardoor er op een inhoudelijker niveau kan worden gesproken over het welzijn van de bewoners met de medisch behandelaar. Deze acties komen voort uit het verbeterplan samenwerking Bergweide–Novicare. Ook het gebruik van een triage-app speelt hierbij een rol. Met deze app kan een aantal eenvoudige vragen al in een vroeg stadium worden beantwoord. Medewerkers ervaren hierdoor meer verantwoordelijkheden en er wordt meer ingezet op hun deskundigheid.

Crisisbeheersing

In 2022 heeft Bergweide een conceptplan crisisbeheersing opgesteld. In 2023 krijgt Bergweide ondersteuning van het Netwerkcentrum om plannen en procedures verder te actualiseren en samen te brengen. Ook volgt het crisisteam een training crisisbesluitvorming met een simulatie.

ARBO dienst

In 2022 heeft Bergweide een aantal gesprekken gevoerd met diverse ARBO-diensten. Na deze gesprekken heeft Bergweide in samenwerking met de Ondernemingsraad gekozen om de samenwerking met onze huidige ARBO-dienst voort te zetten.

3.6 Gebruik van hulpbronnen

Bergweide streeft naar het optimaal gebruik van diverse hulpbronnen ten behoeve van de kwaliteit van leven van de bewoner/client, het verminderen van administratieve lasten en algehele ondersteuning aan de organisatie.

Module planning en registratie

In 2022 heeft Bergweide voorbereidingen getroffen voor het implementeren van een planningsmodule aan het ECD (uitvoer vanaf 2023) waardoor de planning van routes in de thuiszorg volledig is gedigitaliseerd en verantwoording van uren wordt vereenvoudigd. Dit heeft een vermindering van administratieve lasten als gevolg. Bergweide heeft hiervoor een subsidieaanvraag ingediend voor het project (Ont)regel de Zorg, hiervoor is Bergweide uitgeloot.

Innovaties

Bergweide wil meegaan met de marktontwikkelingen op het gebied van technologische innovaties, maar kiest voor het implementeren van technologieën met bewezen meerwaarde. Zo stimuleert Bergweide het gebruik van druppelbrillen in de zorg thuis, zodat cliënten *zelf* hun ogen kunnen druppelen en professionele zorg achterwege kan blijven. Binnen zorg mét wonen

maakt Bergweide steeds meer gebruik van de Qwiek: bewoners kunnen hierdoor genieten van levensgrote beelden op het plafond of tegen de muur, ondersteund met geluid en muziek. De Qwiek biedt bewoners afleiding en ondersteunt daarmee het zorgpersoneel bij hun zorgtaken. Zorgorganisaties in de regio's hebben geëxperimenteerd met Smartglasses. Op basis van hun bevindingen heeft Bergweide besloten nog niet te gaan experimenteren met Smartglasses gezien het feit dat de verwachting is dat het gebruik Smartglasses op dit moment niet voldoende toegevoegde waarde heeft.

KIK-V

Het doel van dit programma is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van kwaliteitsuitvragen en het meer hergebruiken van informatie. Bergweide heeft er in 2022 voor gekozen om niet meer actief deel te nemen aan het project. De kosten wegen momenteel niet op tegen de baten. Bergweide blijft het project volgen en neemt mogelijk op een nader moment weer deel.

3.7 Gebruik van informatie

Tevredenheidsmeting bewoners en cliënten

Bergweide hecht veel waarde aan het oordeel van haar bewoners en cliënten. Bergweide vraagt actief gedurende het jaar aan bewoners, cliënten en vertegenwoordigers naar hun ervaringen over de zorgverlening van Bergweide tijdens een MDO en/of zorgevaluatiegesprekken in de thuiszorg. In 2022 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden in de vorm van de verplichte PREM (wijkverpleging) en in de vorm van het onderzoek naar cliënttevredenheid WLZ (Zorg mét wonen en VPT). De vragenlijst voor de WLZ bestaat uit een aantal verplichte vragen vanuit Zorgkaart Nederland en uit een aantal vragen die Bergweide samen heeft opgesteld met de Cliëntenraad. Deze vragen zijn grotendeels gelijk aan de vragen van 2021. Op deze manier kunnen vergelijkingen worden gemaakt. Corona-specifieke vragen uit het onderzoek van 2021 zijn verwijderd uit de vragenlijst.

Zorg mét wonen & VPT

	Bergweide	Benchmark
NPS	63	21
Promotor Score	89%	70%
Gemiddelde beoordeling	8,3	8,0

Tabel 2: Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek intramuraal Bergweide/benchmark

Bergweide is erg tevreden met deze scores. De scores zijn relatief hoog in vergelijking met de scores van de benchmark. Bergweide zet zich constant in om de best mogelijke zorg te leveren en zal dit ook in 2023 blijven voortzetten. Op basis van deze resultaten is geen overall verbeterplan opgesteld. Elk zorgteam heeft o.b.v. de eigen score besproken of een verbeterplan nodig was.

Een aantal bevindingen uit de analyse van de Bergweide specifieke vragen:

- De score op de vraag “er zijn voldoende mogelijkheden voor zinvolle dagbesteding” is fors gestegen ten opzichte van 2021 (*Psychogeriatric 2021: 7.6 en 2022: 8,0 en Somatiek 2021: 7,5 en 2022: 8,4*) evenals de score op de vraag “Mensen houden rekening met de privacy van mij of mijn naaste” (*Psychogeriatric 2021: 8.3 en 2022: 8,6 en Somatiek 2021: 8,8 en 2022: 9,8*). De stijging op de zinvolle dagbesteding is mogelijk te verklaren door de toename aan dagsbestedingsmogelijkheden door het opheffen van coronamaatregelen.
- De score op de vraag “Mijn naaste voelt zich thuis in Verpleeghuis Bergweide” is gedaald ten opzichte van 2021 (*Psychogeriatric 2021: 8.2 en 2022: 7.8*). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat we binnen Bergweide meer *onbegrepen gedrag* zien (zwaardere zorgvraag) verwanten interpreteren dit mogelijk als “zich minder thuis voelen”.
- Het verwantenportaal is nog niet bij alle contactpersonen en bewoners voldoende bekend.

Bergweide gaat in 2023 door met pro-actief informeren van bewoners en contactpersonen over het verwantenportaal en kan hierin begeleiding bieden.

Wijkverpleging

De PREM wijkverpleging is een standaard vragenlijst. De gemiddelde beoordeling is de gemiddelde score op 9 vastgestelde vragen.

	Bergweide	Benchmark
NPS	78	56
Promotor Score	93%	56%
Gemiddelde beoordeling	9,1	8,6

Tabel 3: resultaten cliënttevredenheidsonderzoek PREM Bergweide/benchmark

Extramuraal (wijkverpleging Zvw) is de NPS en de gemiddelde beoordeling van Bergweide hoger in vergelijking met de benchmark. Ook zijn de scores sterk gestegen t.o.v. 2021 (NPS 36, Promotor score 88% en gemiddelde 8,3).

Op basis van het verbeterplan naar aanleiding van de PREM 2021 heeft Bergweide haar eigen periodiek beoordelingsformulier meer gesynchroniseerd met de PREM-vragen. Hierdoor herkennen cliënten de vragen van de PREM beter. Ook heeft Bergweide tijdsperiodes gecommuniceerd naar cliënten i.p.v. exacte tijden, om een realistisch verwachtingsmanagement te bieden.

Deze twee acties hebben mogelijk bijgedragen aan de hoge waarderingen. Het doel voor 2023 is om deze goede resultaten wederom waar te maken en in dezelfde range te kunnen blijven scoren. Bergweide blijft wel sterk inzetten op het verhogen van de respons en doet dit in nauwe samenwerking met de Cliëntenraad.

Bijlage 1: Analyse toepassing onvrijwillige zorg 2022

Binnen Bergweide is de Wet Zorg en Dwang een belangrijk thema. Wij streven binnen Bergweide zoveel mogelijk naar afbouw van onvrijwillige zorg. Het is niet altijd mogelijk om onvrijwillige zorg volledig af te bouwen en niet meer te hoeven toepassen. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg registreren wij dit middels het WZD portaal in het ECD dat ons ondersteunt in het correct en tijdig registreren en evalueren van de toepassing van onvrijwillige zorg.

Binnen elk zorgteam in Bergweide is een WZD coach actief. Deze WZD coach draagt o.a. bij aan de bewustwording omtrent de WZD en ondersteunt collega's in het correct registreren van onvrijwillige zorg. Deze WZD coaches maken deel uit van de WZD commissie die verder bestaat uit de manager zorg, de medewerker beleidsondersteuning en de WZD functionaris.

Toepassing onvrijwillige zorg extramuraal

Bergweide heeft in 2022 geen onvrijwillige zorg binnen de extramuraal zorg toegepast.

Toepassing onvrijwillige zorg intramuraal

In 2022 hebben in totaal 16 unieke bewoners, 19 vormen van onvrijwillige zorg ontvangen. In 2022 waren 196 unieke intramuraal bewoners binnen Bergweide woonachtig. Bij circa 8% van onze bewoners is in 2022 een vorm van onvrijwillige zorg toegepast.

In het onderstaande overzicht staat deze toepassing van onvrijwillige zorg gespecificeerd. In het verleden is het voor medewerkers lastig gebleken om de juiste (sub-)vorm van onvrijwillige zorg te registreren. In 2022 is dit een aandachtspunt geweest in de WZD commissie in 2022, in 2022 zijn alle maatregelen dan ook correct geregistreerd in het WZD portaal in het ECD.

Registraties in het onderstaande overzicht zijn bij de correcte vorm van onvrijwillige zorg opgenomen. Twee toegepaste vormen van onvrijwillige zorg zijn in 2020 foutief geregistreerd, deze maatregelen liepen echter nog door in 2022. Eenmaal is een maatregel geregistreerd als *insluiting* waar het Beperken van bewegingsvrijheid – mechanische fixatie betrof en eenmaal is de maatregel als *Controle op aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen* geregistreerd waar het Toedienen van medicatie betrof.

Vorm van onvrijwillige zorg:

Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaard gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening

Subvorm: Toedienen van medicatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **8***

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **35%**

In 2021 is bij 5 van de 215 unieke bewoners (2,3%) deze subvorm van toedienen vocht, voeding en medicatie toegepast, in 2022 was dit bij 8 van de 196 unieke bewoners (4,1%).

Vorm van onvrijwillige zorg:

Beperken van bewegingsvrijheid

Subvorm: Mechanische fixatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **5**

Aantal toegepaste WZD maatregelen: **6** (2 maatregelen van deze vorm bij 1 bewoner)

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **25%**

Subvorm: Overig

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **5%**

In 2021 is bij 6 van de 215 unieke bewoners (2,8%) een vorm van beperking van bewegingsvrijheid toegepast en 2022 was dit bij 6 van de 196 unieke bewoners (3,1%).

Vorm van onvrijwillige zorg:

Uitoefenen van toezicht op de bewoner

Subvorm: Toepassing elektronische traceringsmiddelen

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **2**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **10%**

In 2021 is bij 3 van de 215 unieke bewoners (1,4%) een vorm van beperking van bewegingsvrijheid toegepast en 2022 was dit bij 2 van de 196 unieke bewoners (1%).

Vorm van onvrijwillige zorg:

Onderzoek aan kleding of lichaam

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **2**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **10%**

In 2021 is bij 1 van de 215 unieke bewoners (0,5%) een vorm van beperking van bewegingsvrijheid toegepast en 2022 was dit bij 2 van de 196 unieke bewoners (1%).

Analyse

De totale toepassing van onvrijwillige zorg is toegenomen binnen Bergweide van 16 vormen van onvrijwillige zorg in 2021 naar 19 vormen van onvrijwillige zorg in 2022.

In 2021 was de totale toepassing van onvrijwillige zorg echter fors afgenomen binnen Bergweide van 29 vormen van onvrijwillige zorg in 2020 naar 16 vormen van onvrijwillige zorg in 2021.

In 2022 ligt het aantal toepassingen van onvrijwillige zorg in de lijn van 2021 en is de dalende trend niet verder mogelijk gebleken. Het aantal ingezette WZD maatregelen is erg afhankelijk van de dan geldende samenstelling van bewoners, op het moment van schrijven van deze analyse zijn 10 van de 16 bewoners bij wie onvrijwillige zorg werd toegepast in 2022 inmiddels overleden

Ook in 2022 zijn we kritisch geweest op de voortgang van het afbouwen van beperkende maatregelen bij onze bewoners. Per 01-01-2022 heeft Bergweide een externe WZD functionaris aangesteld via Novicare. Deze functionaris is onafhankelijk en niet structureel verbonden aan Bergweide. Bergweide heeft structurele afspraken gepland met de WZD functionaris en hiermee is de totale flow van registratie tot evaluatie van WZD maatregelen geoptimaliseerd, de WZD functionaris heeft ook bijgedragen aan het correct registreren van de diverse WZD maatregelen. Tevens zijn er kleine aanpassingen gedaan binnen de WZD module om registratie te vereenvoudigen. Twee keer per jaar wordt deze voortgang besproken binnen het management team, met de Raad van Toezicht en met de Cliëntenraad.

Inhoudelijk zal Bergweide de ingezette koers wat betreft het terugdringen van WZD maatregelen waar mogelijk blijven volgen in 2023. Bergweide zal structureel de individuele WZD

maatregelen monitoren en evalueren en ook zicht blijven houden op het totaal aantal WZD maatregelen binnen Bergweide.

Deze analyse is tot stand gekomen met behulp van het WZD overzicht 2022 dat uit het ECD realtime kan worden opgehaald. Tevens is met de WZD coaches, manager zorg en de WZD functionaris gedurende het jaar gesproken over o.a. het terugdringen het aantal WZD maatregelen. Deze analyse is ook besproken met de WZD functionaris.

Cliëntenraad

Tijdens de vergadering van maart 2023 is met de Cliëntenraad deze analyse besproken en geeft de Cliëntenraad aan tevreden te zijn met de aandacht voor het onderwerp.

Bijlage 2: Jaarverslag VVAR 2022

VVAR

De VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad) is een adviesraad ingesteld door de Raad van Bestuur van Bergweide met als doel: het adviseren van de Raad van Bestuur en het management team over beleid dat relevant is voor alle zorgmedewerkers werkzaam binnen Bergweide en bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg. Het instellen van een VVAR sluit naadloos aan bij de nieuwe wet 'Zeggenschap in de zorg', met deze wet krijgen zorgverleners meer invloed op het primaire proces van zorgverlening en het zorginhoudelijk beleid van een zorginstelling.

De VVAR is geïnstalleerd op 11 oktober 2021 en op 6 april 2022 is het VVAR reglement officieel bekrachtigd door de Raad van Bestuur van Bergweide. De eerste maanden van 2022 stonden voornamelijk in het teken van het positioneren binnen de organisatie.

De verzorgende en verpleegkundige adviesraad (VVAR) bestond in 2022 uit de volgende personen: Willy Ruijters–Coolen (voorzitter), Margaretha Theuwissen, Anke Slenders, Melissa van Zutphen, Helena Everhartz en Jim Retra (ondersteuning). In de loop van 2022 heeft Helena de VVAR verlaten en zijn Michel Scheijen en Saskia Simons toegetreden tot de VVAR.

Op 6 oktober 2022 heeft de VVAR kennis gemaakt met de Ondernemingsraad en op 17 november 2022 heeft de VVAR een presentatie gegeven en kennis gemaakt met de Raad van Toezicht van Bergweide. De VVAR heeft in totaal 8 keer vergaderd in 2022.

Deelname bijeenkomsten/cursussen/lezingen

Deelname VVAR leden aan een tweetal bijeenkomsten visieontwikkeling VPT Bergweide

- Deelname VVAR leden aan de brainstormsessie kwaliteitsjaarplan Bergweide
- Deelname VVAR leden aan de Nationale AI-zorg cursus (Artificial Intelligence)

Advisering

In juli 2022 heeft de VVAR een verzoek ontvangen van de Raad van Bestuur om een advies uit te brengen wat betreft het terugdringen van het aantal medicatiefouten binnen Bergweide.

Medio september heeft de VVAR hier een advies over uitgebracht, hierover heeft de VVAR terugkoppeling ontvangen van de Raad van Bestuur. Dit advies is besproken binnen het MT, de MIC commissie en de medicijncommissie.

Eind 2022 heeft de VVAR het verzoek ontvangen van de Raad van Bestuur om deel te nemen aan de nationale AI-zorg cursus en met een terugkoppeling te komen na afloop van de korte digitale cursus. Deze terugkoppeling volgt medio 2023.

Overige onderwerpen VVAR 2022

- Een start gemaakt met het uitvoeren van de Zelfevaluatie Palliatieve Zorg
- Een tweetal artikelen van Teun Toebes besproken
- De mogelijkheid besproken om kwaliteit van leven te meten bij onze bewoners/cliënten

Jaarplan VVAR 2023

De gezondheidszorg is in transitie, de opkomst van het thema passende zorg en het in 2023 te implementeren integraal kwaliteitskader ouderenzorg zijn hier voorbeelden van. De VVAR ziet voor zichzelf een belangrijke rol in het vertalen van deze landelijke ontwikkeling naar de context van Bergweide en zal dit onder andere doen door het geven van presentaties in de werkoverleggen over het thema passende zorg. De Zelfevaluatie Palliatieve Zorg zal in 2023 worden afgerond en er zal een terugkoppeling volgen over de eventuele mogelijkheden van het gebruik van AI binnen Bergweide in de toekomst. Overige onderwerpen zullen zich in 2023 aandienen.

CLIENTENRAAD



BERGWEIDE

Jaarverslag 2022 Cliëntenraad Bergweide

Voskuilenweg 12
6416 AK Heerlen
Tel. 045-5741515
info@bergweide.nl
www.bergweide.nl
 Verpleeghuis Bergweide

1. Inleiding

Bergweide heeft 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. Dit kan variëren 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 2022 bestond de Cliëntenraad uit:

De heer J. Bogers, voorzitter

De heer N. van Kan, vice-voorzitter

Mevrouw I. van Selst-Ortmans, secretaris

De heer P. Muijters

Mevrouw M. Ubachs

Mevrouw T. Silvertand

De heer P. Snijders

De heer L. Gerards (per 28 september 2022)

3. Vergaderingen Cliëntenraad

In 2022 heeft de Cliëntenraad 10 keer vergaderd.

De Cliëntenraad overlegt dan met de bestuurder over de algemene gang van zaken en over onderwerpen die specifiek de Cliëntenraad aan gaan. Het gaat dan vooral over kwaliteit en veiligheid t.b.v. de bewoners en cliënten.

4. Geëvalueerde en besproken onderwerpen

De Cliëntenraad evalueerde regelmatig met de bestuurder o.a.:

- Stand van zaken m.b.t. de gevolgen van de Corona-crisis voor de bewoners van Bergweide;
- Opleidingsplan;
- Jaarplan en de evaluaties van de doelstellingen uit het jaarplan;
- Brainstorm over bezoek in de huiskamers, samen met de manager zorg;
- Analyse van Meldingen incidenten cliënten en analyse van Meldingen onbegrepen gedrag;
- Analyse van de WZD-maatregelen;
- De samenwerking tussen Bergweide en Novicare, de organisatie die de medisch-paramedische diensten voor Bergweide levert;
- Resultaten van de metingen over diverse veiligheidsaspecten met de Cliëntenraad. Incidenten worden twee keer per jaar besproken. Er worden regelmatig audits en diverse metingen gehouden. Daar waar nodig bespreekt de bestuurder de verbeterplannen met de Cliëntenraad;
- Het jaarverslag van de Cliëntvertrouwenspersoon WZD;
- Geclusterde VPT-Project Gasthuisstraat; en
- Ontwikkelingen rondom het vastgoed.

5. Advies- en instemmingsaanvragen

In 2022 heeft de Cliëntenraad de volgende adviesaanvragen behandeld:

- Advies over de begroting 2023
- Advies aanwijzen WZD-functionaris

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan de volgende instemmingsaanvragen:

- Aanpassing prijzen voor gasten bij uit eten activiteiten per 1 januari 2023
- Cliënttevredenheidsonderzoek Wlz
- Bepalen kwaliteitsindicatoren
- Indexatie prijzen kapsalon per 1 januari 2023

6. Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde zijn geweest

Corona-virus

De bestuurder informeert de Cliëntenraad regelmatig over de stand van zaken en de ontwikkelingen rondom het Corona-virus binnen Bergweide, en de gevolgen hiervan voor Bergweide en haar bewoners.

Nieuwsberichten voor de contactpersonen van de bewoners, worden steeds voorgelegd aan een lid van de Cliëntenraad, die hiervoor mandaat heeft namens de gehele Cliëntenraad.

Tijdens de Corona-crisis in 2022 konden bewoners geen bezoek in de gezamenlijke bewonershuiskamer ontvangen. Dit werd door medewerkers als positief voor de sfeer ervaren; er was rust in de huiskamer. Samen met de Cliëntenraad is besproken hoe wij familie welkom kunnen heten binnen de bewonershuiskamer, en toch de rust kunnen blijven bewaken.

Deelname aan brainstormsessie jaarplan 2023

Op 22 september 2022 heeft een brainstormsessie plaatsgevonden t.b.v. het opstellen van het jaarplan 2023 voor Bergweide. Een delegatie van de Cliëntenraad heeft aan deze sessie deelgenomen.

Deelname aan brainstormsessies Zorgvisie op VPT

Enkele leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan de brainstormsessies over de zorgvisie binnen de nieuw te realiseren geclusterde VPT-woonvorm d.d. 6 januari 2022 en 30 mei 2022.

Bespreking resultaten cliënttevredenheidsonderzoeken

Eind 2021 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek binnen Bergweide plaatsgevonden. De resultaten zijn met de Cliëntenraad besproken.

In overleg met de Cliëntenraad is besloten om geen overall verbeterplan op te stellen omdat de resultaten goed waren, maar wel te kijken hoe Bergweide het volgende cliënttevredenheidsonderzoek door nog meer mensen kan laten invullen. Alleen dan is het mogelijk om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van hoe bewoners/contactpersonen de zorg bij Bergweide ervaren.

De Cliëntenraad heeft ook voorgesteld om het gebruik van het verwantenportaal van contactpersonen van de bewoners van de afdeling somatiek te onderzoeken; momenteel wordt het verwantenportaal nl. voornamelijk gebruikt door contactpersonen van de bewoners die bij de afdelingen psycho-geriatrie wonen.

Ook bij cliënten die wijkverpleging ontvangen, heeft Bergweide een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn met de Cliëntenraad besproken. In het verbeterplan is opgenomen dat de zorgmedewerkers met de cliënten een bandbreedte qua tijd afspreken in plaats van een exact tijdstip waarbinnen de zorg geleverd wordt.

Koffiemoment met (contactpersonen van) nieuwe bewoners

Ook in 2022 heeft de Cliëntenraad koffiemomenten georganiseerd voor de (contactpersonen van de) nieuwe bewoners. Doel van deze koffiemomenten is dat de (contactpersonen van de) nieuwe bewoners hun ervaringen met de Cliëntenraad kunnen uitwisselen. Ook kan de Cliëntenraad eventuele vragen of onduidelijkheden ophelderen.

De Cliëntenraad heeft de opmerkingen van de (contactpersonen van) nieuwe bewoners telkens met de bestuurder besproken. Waar nodig, werd actie ondernomen.

In totaal zijn er vijf koffiemomenten geweest.

Participatie en advisering van de cliëntenraad

- Enkele leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan de Open dag d.d. 19 maart 2022.
- De Cliëntenraad heeft ter gelegenheid van de Dag voor de Zorg op 12 mei 2022 een bos bloemen en een kaart in de centrale hal geplaatst.
- De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Commissie Eten en Drinken, de Commissie Inhuizing en de Commissie Bewegbeleid.

Op 6 april 2022 heeft de Cliëntenraad een thema-avond georganiseerd. De te bespreken onderwerpen waren:

- Informatie over de Wet Zorg en Dwang
- Toelichting op het cliëntenportaal binnen het zorgdossier
- Toelichting over beweegactiviteiten voor de bewoners van Bergweide

De thema-avond is succesvol verlopen.

Audit HKZ

Op 31 januari 2022 en 1 februari 2022 heeft de externe audit t.b.v. de hercertificering kwaliteitsmanagementsysteem plaatsgevonden. Twee leden van de Cliëntenraad zijn geaudit, met name op het onderwerp "veiligheid".

Communicatie

- De Cliëntenraad heeft een deel van het publicatiebord in de centrale hal tot haar beschikking. Op dit publicatiebord hangt een poster met de speerpunten van de Cliëntenraad. Ook de agenda's van de vergaderingen zijn via dit bord in te zien.
- Contactpersonen kunnen een exemplaar van de vastgestelde notulen van de vergaderingen van de Cliëntenraad ontvangen.

Jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht

Op 26 oktober 2022 heeft de Cliëntenraad haar jaarlijks overleg met een delegatie van de Raad van Toezicht gevoerd. Er is onder meer gesproken over:

- De algemene gang van zaken
- Ontwikkelingen rondom vastgoed
- Het project geclusterde VPT Gasthuisstraat

Jaarlijks overleg met de vertrouwenspersoon cliënten

Elk jaar overlegt de Cliëntenraad met de vertrouwenspersoon cliënten. In 2022 gebeurde dat tijdens de vergadering van 28 september 2022. De vertrouwenspersoon cliënten heeft aangegeven dat er in de afgelopen periode geen bijzonderheden zijn voorgevallen. Als families een klacht/opmerking hebben, benaderen zij in eerste instantie de medewerkers/teamleiders.

Vacatures leden Raad van Toezicht

Een delegatie van de Cliëntenraad is betrokken geweest bij de selectie van twee leden van de Raad van Toezicht.