

KWALITEITSJAARVERSLAG 2021

Goedgekeurd tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide
d.d. 19 mei 2022



VERPLEEGHUIS
BERGWEIDE

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

Inhoud

Voorwoord van de Raad van Toezicht	3
Voorwoord van de Raad van Bestuur	4
1. Ons profiel	5
1.1 Onze zorgvisie en kernwaarden	5
1.2 Omschrijving van onze doelgroepen	6
2. Ons personeel	6
2.1 De formatie.....	6
2.2 Kwalificatieniveau.....	7
2.3 Verzuim.....	7
2.4 In -, door- en uitstroomcijfers van 2021.....	8
2.5 Ratio personele kosten vs. opbrengsten	8
2.6 Onze vrijwilligers	8
2.7 Arbeidsmarktontwikkelingen	8
3. De doelstellingen van Bergweide van 2021	10
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
3.2 Wonen en welzijn.....	12
3.3 Veiligheid.....	13
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	18
3.5 Leiderschap, governance en management	20
3.7 Gebruik van hulpbronnen	26
3.8 Gebruik van informatie	27
Bijlage 1: Analyse WZD 2021	29
Bijlage 2: Jaarverslag Raad van Toezicht Verpleeghuis Bergweide	32
Bijlage 3: Jaarverslag Cliëntenraad Verpleeghuis Bergweide	41
Bijlage 4: Jaarverslag Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang	51
Bijlage 5: Jaarverslag Ondernemingsraad Verpleeghuis Bergweide	53
Feedback vanuit het leernetwerk	55

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 2021 van Verpleeghuis Bergweide.

Wanneer ik terugkijk naar 2021 en vooruitblik op 2022, 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 en konden we menslievende zorg blijven geven. 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. Ook in 2022 waarin wij de gevolgen van de Corona-crisis nog steeds ervaren, is de saamhorigheid en betrokkenheid van eenieder zeer voelbaar.

.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 2021 van Stichting Verpleeghuis Bergweide, hierna te noemen Bergweide. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijke voor deze maatschappelijke verantwoording.

De plannen voor 2021 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 jaardoelen zijn, gegeven de Corona-omstandigheden, grotendeels uitgevoerd. Echter niet alle voorgenomen scholingen konden worden afgerond door de beperkende corona-maatregelen.

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.

Ook in 2021 hebben we ons moeten zien te verhouden tot de gevolgen van de Corona-pandemie. Gelukkig konden we begin 2021 een voortvarende start maken met het vaccineren van bewoners en medewerkers. Maar door het gehele jaar heen moesten van tijd tot tijd huiskamers in isolatie vanwege een besmetting, konden activiteiten worden opgestart dan wel weer worden afgeschaald. Roosteraanpassingen waren dagelijkse issues ten gevolge van voortdurende quarantaines van medewerkers. Dit alles vroeg van iedereen een voortdurende focus en aanpassing aan de realiteit; dankzij een ieders inzet is het ook in 2021 gelukt om onze kwaliteit van zorg te waarborgen. 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.

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. Ons profiel

Bergweide is een trotse, kleinschalige zorgaanbieder in de regio Parkstad met een duidelijke zorg- en mensvisie. Onze werkwijze is belevingsgericht en menslievend. We bieden zorg op een plek waar bewoners én medewerkers zich thuis mogen en kunnen voelen. Bergweide biedt zowel intramurale zorg (Wlz) als extramurale zorg (Zvw en VPT). Daarnaast heeft Bergweide 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 Onze 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 van onze 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.

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) in haar directe omgeving in de vorm van persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging.

Tabel 1: Aantal bewoners en cliënten op 31 december 2021 en op 31 december 2020

	31 december 2020		31 december 2021	
Indicatie	Totaal aantal bewoners	Percentage	Totaal aantal bewoners	Percentage
Intramuraal (totaal)	117	100%	119	100%
4VV	1	0,9%	3	2,5%
5VV	84	71,8%	84	70,6%
6VV	20	17%	21	17,6%
7VV	11	9,4%	11	9,3%
8VV	1	0,9%	-	-
9VV	-	-	-	-
Indicatie	Totaal aantal cliënten	Percentage	Totaal aantal cliënten	Percentage
Extramuraal (totaal)	86	100%	101	100%
VPT	39	45,3%	33	32,7%
MPT	2	2,3%	3	2,9%
PGB	1	1,2%	-	-
Zvw	44	51,2%	65	64,4%

2. Ons personeel

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 hoe het personeel van Bergweide is samengesteld. Dit gebeurt aan de hand van de indicatoren voor personeelssamenstelling die gesteld worden vanuit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

2.1 De formatie

Eind 2021 heeft 95% van de totale medewerkers in loondienst een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. 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.

Bergweide hoeft t.b.v. haar directe zorgverlening geen gebruik van uitzendbureaus en/of inzet van ZZP'ers te maken, omdat wij gebruik kunnen maken van onze 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 2021 bedraagt het totaal aantal personeelsleden in loondienst 205.86 fte. Eind 2020 was dit 203.88 fte.

De totale personeelskosten in 2021 bedragen €13.069.399 waarvan de kosten personeel niet in loondienst €1.325.568,- (10,14% van de totale personeelskosten) bedragen.

2.2 Kwalificatieniveau

Het zorgpersoneel varieert qua kwalificatieniveau van verpleegkundige niveau 6 (in het formatieoverzicht opgenomen bij niveau 5) tot zorghulp niveau 1. Bergweide heeft een breed aanbod aan disciplines met o.a. niet alleen een uitgebreid team activiteitenbegeleiding, maar ook veel leerlingen en BOL-stagiaires van alle deskundigheidsniveaus.

Een totaal overzicht van de fte's per discipline is beschreven in hoofdstuk 3.6. Gezien de ruime formatie verpleegkundigen (25,12 fte) is Bergweide goed in staat om zorg te dragen voor 24-uurs aanwezigheid van minimaal één verpleegkundige.

Het zorgpersoneel dat extramurale zorg verleent bestaat uit leerlingen, helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen. Complexere zorg en toediening van medicatie wordt alleen verricht door zorgmedewerkers van tenminste verzorgende niveau 3. De leerlingen en de helpenden bieden ondersteuning in de wijk en in het klooster waar VPT zorg wordt geleverd.

Leerlingen en stagiaires

Bergweide heeft al enkele jaren een eigen kweekvijver voor wat betreft doorgroeien naar de verschillende deskundigheidsniveaus binnen de zorg. In 2021 heeft elk zorgteam minimaal 1 fte leerling binnen haar gelederen, van niveau 3, 4 of 5. Daarnaast is ook per team minimaal één BOL-stagiaire van een van deze deskundigheidsniveaus werkzaam.

In 2021 volgen 21 unieke medewerkers de opleiding tot verzorgende niveau 3. Daarnaast volgen 14 medewerkers de opleiding tot verpleegkundige niveau 4 en 2 medewerkers de opleiding HBO-verpleegkundige niveau 5. Middels deze scholingen wordt de kwaliteit van het zorgpersoneel verhoogd en wordt continuïteit gewaarborgd. 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 2021 67 unieke BOL-stagiaires werkzaam binnen Bergweide.

2.3 Verzuim

Net als voorgaande jaren is het verzuim in 2021 vooral het gevolg van langdurig ziekte en in veel mindere mate door kortdurend verzuim. In december 2021 bedraagt het voortschrijdend verzuimcijfer 7,91%. Periodiek worden de cijfers geanalyseerd. Op casus-niveau bespreken de casemanagers samen met de betrokkenen 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 2021

Bergweide mag zich in de huidige krappere wordende arbeidsmarkt nog steeds verheugen over voldoende belangstelling van potentiële medewerkers. In 2021 zijn 40 medewerkers uitgestroomd, omdat mensen gebruik maakten van hun (vroeg) pensioen, door de WIA of omdat mensen elders een baan vonden.

Deze uitstroom is opgevangen doordat we in deze periode 50 nieuwe collega's hebben mogen begroeten, waarvan 39 in een direct bewonersgebonden functie. De extra kwaliteitsgelden hebben bijgedragen aan het verwelkomen van veel nieuwe medewerkers binnen Bergweide. De huidige bezetting laat zien dat we de geplande formatie van 2021 op kwantitatief en kwalitatief vlak hebben gerealiseerd; in hoofdstuk 3.6 wordt hier dieper op ingegaan, zie tabel 2 en 3.

In 2021 hebben in totaal 44 medewerkers een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd gekregen. Bij twee medewerkers werd het contract tijdelijk verlengd. Zes medewerkers (BBL leerlingen) hebben hun diploma behaald.

2.5 Ratio personele kosten vs. opbrengsten

De ratio personele kosten vs. de opbrengsten bedraagt 72,9% tot en met eind december 2021.

2.6 Onze vrijwilligers

Eind 2021 zijn er 57 vrijwilligers aan Bergweide verbonden.

De vrijwilligers worden in principe ingezet bij:

- Alle zorgafdelingen;
- De activiteitenbegeleiding;
- Het restaurant;
- De kapel;
- De kapsalon
- Ondersteuning facilitair medewerkers

In 2021 heeft COVID-19 wederom invloed gehad op de inzet van onze vrijwilligers. Afhankelijk van de op dat moment geldende beperkingen is gekeken naar inzet van vrijwilligers bij activiteiten en naar individuele mogelijkheden. In normale omstandigheden hebben vrijwilligers zitting in zowel diverse commissies als in het bestuur van de personeelsvereniging. Normaliter worden 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 2021 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. Het aantal vrijwilligers is afgenomen van 80 vrijwilligers in 2020 (voor Corona) naar 57 vrijwilligers in 2021 t.g.v. ziekte, overlijden en hoge leeftijd waarbij mensen gebruik maakten van de gelegenheid ten tijde van de beperkende Corona-maatregelen om definitief te stoppen met hun vrijwilligerswerkzaamheden

2.7 Arbeidsmarktontwikkelingen

In 2021 heeft Bergweide haar deelname gecontinueerd aan 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 zorgorganisaties doet Bergweide mee aan het lerend netwerk c.q. de werkgroep 'Versterken Leerklimaat' met begeleiding van Calibris Advies. Deze pilot beoogt het (samen)lerend vermogen van teams (organisaties) in een open klimaat te faciliteren en te stimuleren.

Binnen de pilot Sterk Leerklimaat zijn in 2020 twee van onze verpleegkundigen gestart met de opleiding tot teamleercoach. De leercoaches vormden 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. Bergweide heeft besloten om in 2022 niet door te gaan met deze pilot: de tijdsinvestering weegt niet op tegen de opbrengst. Bergweide vindt 'leren en ontwikkelen' wel een belangrijk thema en heeft de begeleidingsstructuur verbeterd om het (onderling) leerklimaat te versterken.

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.

Uit de interne evaluatie eind 2021 blijkt dat het project PraktijkLeerversterkers meerwaarde heeft voor leerlingen en begeleiders. Werken met de ASKme app heeft voor Bergweide een absolute meerwaarde: met deze opleidings- en ondersteuningapp kunnen zowel opleidingsinstituten als organisaties zoals Bergweide op een uniforme wijze werken. De app ondersteunt medewerkers bij het werken en leren op allerlei werkinhoudelijke processen maar ook randvoorwaardelijke processen zoals het werken met MS Teams.

Bergweide heeft door deelname aan dit project ervaren dat de huidige wijze van leerlingbegeleiding niet meer adequaat aansluit bij de behoefte en heeft daarom eind 2021 haar begeleidingsstructuur opnieuw ingericht. Binnen deze structuur werkt Bergweide met praktijkopleiders, praktijkbegeleiders en werkbegeleiders. De praktijkopleider (HBO-verpleegkundige) waarborgt de kwaliteit van begeleiding aan de stagiaires en leerlingen, overlegt met de opleidingsinstellingen en draagt mede zorg voor het opleidingsbeleid binnen Bergweide. De praktijkbegeleider werkt afdelingsbreed, waarborgt de kwaliteit van begeleiding aan de leerlingen en dient tevens als aanspreekpunt voor werkbegeleiders en leerlingen. De werkbegeleider werkt huiskamerbreed en waarborgt de kwaliteit van begeleiding aan de aan hem/haar toegewezen leerling/student.

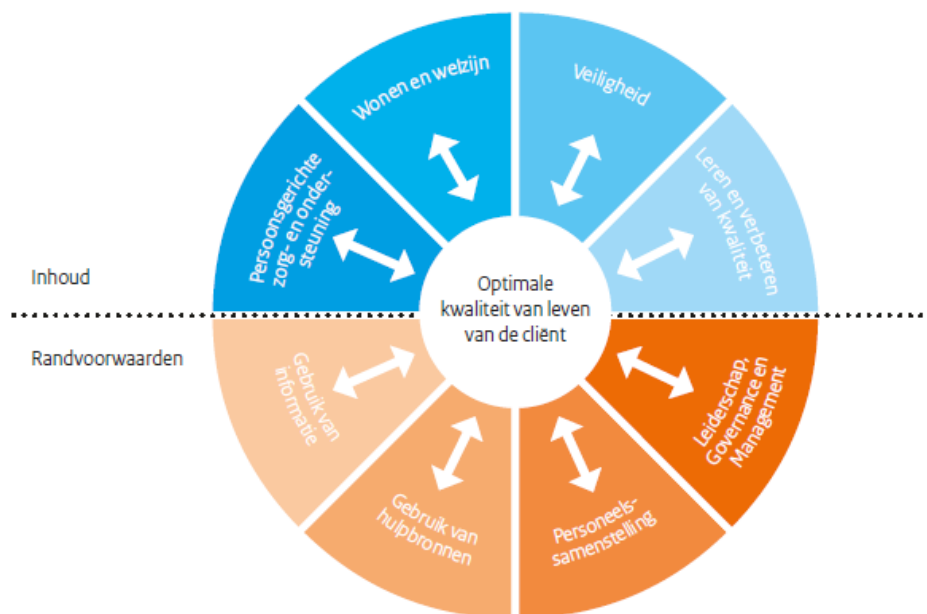
Pilot project dubbelzorgvragers

Bergweide neemt sinds eind 2019 ook 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 tevens aan bij de regionale aanpak arbeidstekorten, de specialisatie dubbele zorgvragers kan voor zorgmedewerkers interessant zijn om zich op dit specifieke vlak te ontwikkelen en deskundigheid te verwerven.

In 2021 is besloten om dubbele zorgvragers op specifieke locaties te laten verblijven in observatiebedden. Er is een regionaal expert-team opgesteld. Voor medewerkers van Bergweide is er geen direct leereffect. Wel is de regionale samenwerking versterkt en draagt het project bij aan de naamsbekendheid van Bergweide. Zorgvragers met een dubbele zorgvraag krijgen mede d.m.v. dit project steeds vaker de juiste zorg op de juiste plek.

3. De doelstellingen van Bergweide van 2021

In 2021 heeft Bergweide verschillende doelen gesteld. Deze doelen zijn primair vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2019-2021 en het Kwaliteitsjaarplan 2021. Het Meerjarenbeleidsplan toont in grote lijn de gestelde doelen voor de periode 2019-2021; het Kwaliteitsjaarplan 2021 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 2021. 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 2021.



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

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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 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) zorg- en mensvisie. 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 doet Bergweide onder andere door binnen de extramurale zorg 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.

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 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 zinnige 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 zinnige dagbesteding en activiteiten binnen Bergweide wordt voortgezet. Wanneer deze cliënten binnen Bergweide komen wonen, ervaren nieuwe bewoners persoonsgerichte zorg door een warme overdracht door een van de medewerkers van het thuiszorgteam.

Het verwelkomen van nieuwe bewoners kan echter nog persoonsgerichter. Hiervoor is het verbeterplan inhuizing opgesteld met onder andere aandacht voor eigen regie, familieparticipatie en het verstrekken van voldoende en correcte informatie. In 2021 is een begin gemaakt met het realiseren van dit verbeterplan door het proces van inhuizing te digitaliseren. Het resultaat is dat de administratieve last voor zowel medewerkers als contactpersonen vermindert. In 2022 zal de focus liggen op het nog meer welkom laten voelen van de nieuwe bewoners en hun contactpersonen. Om dit te realiseren is het van groot belang dat contactpersonen vooral de eerste periode na de inhuizing goed worden begeleid en alle informatie krijgen die hiervoor nodig is. Aandachtspunt is hierbij het op een toegankelijke wijze vertalen van vakjargon naar voor iedereen begrijpelijke taal.

Aanvullend hierop heeft de Cliëntenraad in 2021 een tweetal 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. Vanwege de maatregelen t.g.v. de COVID-19 crisis is het niet gelukt om deze informele bijeenkomsten zoals gepland vaker te laten plaatsvinden. De Cliëntenraad geeft periodiek aan het management een terugkoppeling van de bevindingen.

Leermomenten uit COVID-19 situatie

De COVID-19 situatie had ook in 2021 een duidelijke weerslag op Bergweide. Deze totaal andere situatie heeft echter ook tot resultaat gehad dat een aantal gevolgen van de veranderde situatie als positief zijn ervaren door onze bewoners en medewerkers. Dit blijkt onder meer uit evaluatiemomenten met de Cliëntenraad en ervaringen/gesprekken met onze medewerkers. Mede vanwege het geen of beperkt bezoek van familie/zorgprofessionals -zoals diverse therapeuten- was er meer rust in de huiskamers. Hierdoor verminderde onbegrepen gedrag. De toegenomen rust in de huiskamers en het ontbreken van

overleggen en voorbereidingen droeg ook bij aan de ruimte voor medewerkers om de pure focus nog meer op de bewoner te leggen. Het organiseren van bewonersactiviteiten in hun eigen bubbel is als positief ervaren. Activiteiten waren meer persoonsgericht. Deze bevindingen zijn meegenomen in het ontwikkelen van de jaarplannen van de activiteitenbegeleiding 2022 en de zorgafdelingen.

3.2 Wonen en welzijn

Bergweide vindt het belangrijk dat een bewoner een thuisgevoel krijgt en zo autonoom als mogelijk kan wonen. Bij een persoonsgerichte zorgvisie hoort ook een mensgerichte visie. Elkaar echt ontmoeten middels persoonlijke 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. We streven ernaar dat de bewoners zich thuis voelen en zo gewoon mogelijk wonen ervaren. De extra kwaliteitsgelden hebben ons in staat gesteld om de doelstelling te behalen dat in elke huiskamer gastvrouwen aanwezig zijn van 07.30 tot 20.00 uur. De activiteitenbegeleiders blijven samen met zorgmedewerkers continu streven naar het vergroten van de sfeer en het bevorderen van het welzijn. Deze sfeer is in 2021 bevorderd doordat de activiteitenbegeleiders voortdurend aanwezig waren in de huiskamers t.g.v. de COVID-19 crisis. Hierdoor werd op een natuurlijke wijze de sfeer verhoogd.

Bergweide organiseert normaliter een groot en veelzijdig palet aan activiteiten, aangeboden in onder andere verenigingsvorm, waar bewoners aan kunnen deelnemen. Daarbij wordt gezocht naar aansluiting bij hun persoonlijke interesses en mogelijkheden. Vanwege de COVID-19 situatie en maatregelen zijn deze activiteiten in de eigen bubbel van bewoners georganiseerd. Verenigingen zijn eind 2021 langzaam weer opgestart. In 2021 is beeldbellen een structureel onderdeel geworden van de MDO's. Zeker voor naasten die verder weg wonen is beeldbellen als zeer positief ervaren. Familieleden/naasten blijven op deze manier op een laagdrempelige wijze op de hoogte van het welzijn van onze bewoners. Vanuit onze filosofie zullen wij echter altijd stevig blijven inzetten op persoonlijke ontmoeting.

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 en de verzorging. Begin 2020 is een pilot gestart met 10-minuten gesprekken. In deze gesprekken wordt het welzijn van bewoners besproken, waarbij meerdere disciplines zijn betrokken ten gevolge van onbegrepen gedrag. Om roostertechnische redenen bleek het onmogelijk om alle disciplines tegelijkertijd bij elkaar te krijgen. In Q4 is daarom de opzet van deze pilot aangepast naar een afdelingsgerichte aanpak met afdelingsgebonden therapeuten. Hierdoor neemt de efficiëntie toe. Eind Q1 2022 zal deze pilot verder worden geëvalueerd.

Bewegen

In 2021 is voortgeborduurd op de in 2020 ingezette koers met meer aandacht voor lichaamsbeweging. Een voorbeeld hiervan is dat de woensdag is aangemerkt als "beweedag". In Q1 is een commissie beweegbeleid (met een lid van de Cliëntenraad) gestart met het formuleren van een beweegbeleid dat is vastgesteld en in uitvoering is. Hierbij zijn ook de disciplines fysiotherapie en ergotherapie betrokken. De ondernomen activiteiten worden gerapporteerd in de doelstellingen, planningen en de dagrapportage.

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 hen om op eenvoudige wijze, het positieve effect (zo lang mogelijk) vast te houden.

Specialisten onbegrepen gedrag

Bergweide heeft drie specialisten onbegrepen gedrag in dienst. Zij ondersteunen medewerkers in het omgaan met gedragsproblematieken van de bewoners door middel van onder andere zelfreflectie en de ABC-methodiek. Specialisten onbegrepen gedrag kunnen o.a. het toepassen van onvrijwillige zorg vaak voorkomen of uitstellen. Dit draagt bij aan het welzijn van onze bewoners en medewerkers.

Huisvesting

Aandacht voor wonen en welzijn betekent ook aandacht voor de huisvesting en voor de aankleding. In 2021 is de afdeling Margriet gerenoveerd nadat eerder in 2020 de Korenbloem en Klaproos zijn gerenoveerd. Bergweide is in 2021 gestart met een inventarisatie hoe de tweepersoonskamers in de toekomst het beste kunnen worden ingericht. Dit onderwerp maakte onderdeel uit van een tweetal strategische vastgoedsessies, wat heeft geleid tot een strategisch vastgoedplan. Middels een haalbaarheidsonderzoek worden enkele toekomstscenario's onderzocht. We hopen in 2022 een koers te kunnen bepalen voor een toekomstbestendig gebouw.

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. Bergweide heeft ervoor gekozen om niet meer HKZ-gecertificeerd te zijn voor het veiligheidsmanagementsysteem, maar hanteert intern wel deze normen en handelt hiernaar. Deze keuze is gemaakt ter verlichting van administratieve lasten. Het kwaliteitsmanagementsysteem HKZ dekt het grootste deel van de veiligheidsnormen.

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.

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 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.

Interne HKZ-audit

In 2021 heeft in Q4 de jaarlijks interne HKZ-audit plaatsgevonden. De belangrijkste bevinding vanuit de interne HKZ-audit is het niet structureel gebruiken van de uniform ontwikkelde formats methodisch werken. Deze formats worden onder meer gehanteerd voor het opstellen van jaarplannen en verbeterplannen. Uit een interne evaluatie blijkt dat het lastig wordt gevonden om de formats te hanteren. In 2022 zullen de formats worden geëvalueerd op de bruikbaarheid en toegevoegde waarde.

Externe HKZ-audit

Tijdens de externe audit in het voorjaar van 2021 zijn geen non-conformities geconstateerd. De auditor heeft enkele observaties gedaan.

- Bergweide brengt een veelvoud aan processen in kaart waardoor overzicht behouden en prioriteiten kiezen lastig is.
- Bergweide heeft niet alle (interne) audits uitgevoerd.
- Bergweide heeft geen duidelijke visie op onderaannemerschap binnen de VPT
- Reanimatieafspraken zijn niet altijd direct te vinden op het personaliabladd in het ECD.

Op basis van de observaties heeft Bergweide in 2021:

- De 10 meest kritische processen in kaart gebracht om deze effectiever te kunnen monitoren op risico's en beheersmaatregelen;
- Interne audits uitgevoerd in 2021 toen de maatregelen t.g.v. de COVID-19 crisis hier ruimte voor boden;
- Beleid en een visie geformuleerd op onderaannemerschap binnen de VPT; en
- Reanimatie-afspraken op het personaliabladd in het ECD opgenomen.

Medicatie audit

De apotheek voert jaarlijks binnen Bergweide de medicatie 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 waren geen organisatie-brede verbeterpunten. 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. Op advies van de apotheek is dit vastgelegd in een risicomatrix zodat duidelijk is dat er een aanvaardbaar risico is. Op afdelingsniveau zijn enkele aandachtspunten geformuleerd. In 2022 houdt een HBO-verpleegkundige die o.a. medicatie als aandachtsgebied in haar portefeuille heeft, een interne audit.

Audit hygiëne en infectiepreventie (HIP)

Begin 2021 heeft de IGJ een inspectieonderzoek uitgevoerd ten aanzien van de zorg bij een COVID-19 uitbraak en hiermee samenhangende maatregelen om het risico op verspreiding van het COVID-19 virus zo klein mogelijk te maken. Naar aanleiding van het inspectiebezoek is besloten om de hulp in te roepen van een externe hygiënepreventiedeskundige om een uitgebreide hygiëne audit uit te voeren. Het bezoek van de IGJ en de terugkoppeling hiervan deed ons beseffen dat wij als management te weinig gebruik hebben gemaakt van onze interne HIP-coaches in de beginperiode van de Coronapandemie en dat de Corona-pandemie heeft geleid tot een centrale aanpak die hierdoor te weinig verankerd

werd op huiskamerniveau. Het management besloot tot een nieuwe samenstelling van een HIP-commissie waarin een HBO-verpleegkundige de kartrekkersrol op zich nam. Samen met de externe deskundige is een verbeterplan HIP opgesteld. Dit verbeterplan is voortvarend ten uitvoer gebracht. Naast deze commissie zijn de HIP-coaches op huiskamerniveau opnieuw gepositioneerd. Onder leiding van een externe deskundige is een scholing gestart voor HIP-coaches.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) audit

In Q3 heeft een extern bureau de HACCP audit uitgevoerd. Op basis van deze audit is een verbeterplan HACCP geschreven met als belangrijkste aandachtspunten de temperatuur van de koelkast (en het meten hiervan), het hanteren van het nieuwe HACPP handboek en het structureel controleren van voedingsmiddelen op houdbaarheid en temperatuur.

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 er extra onderzoek gedaan naar deze trends of wordt wanneer 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.

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

In 2021 is een PRISMA-analyse uitgevoerd n.a.v. een incident. Verbeteracties die hier uit voortkwamen zijn onder andere:

- Onderzoeken of er een handzamere digitale koppeling kan komen tussen de medische rapportage en de zorg rapportage;
- Binnen Bergweide in het protocol opnemen dat verzorgenden en verpleegkundigen de dienstdoende arts erop wijzen wanneer informatie ontbreekt in het zorgdossier. Mondelinge afspraken dienen ook te worden geregistreerd in het zorgdossier van de bewoner/cliënt; en
- Binnen Bergweide verder werken aan een cultuur waarin we positief kritisch zijn naar elkaar toe wanneer de situatie hierom vraagt. We durven protocollen, feedback, situaties etc. met elkaar te bespreken om hiervan te kunnen verbeteren en kwalitatief hoogstaande zorg te kunnen blijven bieden.

Een van de deze twee casussen is gemeld bij de IGJ omdat het binnen de MIC-commissie niet duidelijk werd of het ging om een incident of toch om een calamiteit. Naar aanleiding van deze melding is een onderzoek gestart onder leiding van een externe voorzitter. Het onderzoek zal in Q1 2022 worden afgerond.

Tussen 1 januari en 31 december 2021 zijn er in totaal 278 intramurale MIC-meldingen geweest. Het ging hierbij om 125 valincidenten (7 fracturen) en 64 medicatie-incidenten; de andere incidenten betreffen stoten, knellen e.d.. Het totaal aantal incidenten is vergelijkbaar met de in totaal 227 intramurale MIC-meldingen in 2020. Dit gezien het feit dat het aantal meldingen in 2020 pas digitaal op deze manier vanaf half februari kon worden geregistreerd.

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 2021 blijkt dat de meeste incidenten plaatsvinden tussen 17.00 en 18.00 uur (45 meldingen). De reden van het relatief hoog aantal meldingen tussen 17:00 en 18.00 uur zal in Q1 2022 nader worden uitgezocht en worden besproken in de MIC-commissie vergadering.

Het totaal aantal MIC-meldingen in de thuiszorg in 2021 bedraagt 92. Van de 92 meldingen was 40 keer sprake van een medicatie incident met een medewerkersgerelateerde oorzaak, zoals vergeten of vergissen. Binnen de thuiszorg ligt voor 2022 dan ook de focus op het terugdringen van het aantal medicatie incidenten.

Meldingen minder ernstig geweld incidenten tussen bewoners

In 2021 zijn er 14 meldingen binnengekomen van minder ernstig geweld incidenten. Deze incidenten worden snel gesignaleerd door aanwezige medewerkers (24/7) maar kunnen toch plaatsvinden. Van deze 14 meldingen zijn er 9 veroorzaakt door twee dezelfde bewoners; de situaties worden altijd interdisciplinair (in bijvoorbeeld MDO's) besproken.

Melding Onbegrepen gedrag (MOG)

In 2021 hebben medewerkers 48 MOG meldingen gedaan. De meldingen zijn voornamelijk fysiek en fysiek/verbaal van aard. Het betreft een significante daling ten opzichte van 2020 (93 MOG meldingen) en 2019 (68 MOG meldingen). Onze specialisten onbegrepen gedrag dragen bij aan het omgaan en/of voorkomen van zwaarder onbegrepen gedrag. De daling kan wellicht verklaard worden door de toegenomen rust op de huiskamer ten gevolge van de COVID-19 maatregelen.

Melding Ongevallen Personeel (MOP)

In 2021 zijn er drie MOP meldingen (melding ongevallen personeel) geregistreerd. Dit betreft een daling ten opzichte van 2020. In dat jaar zijn er zeven MOP meldingen 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 2021 gaven hiertoe geen aanleiding.

Analyse Wet Zorg en Dwang

Sinds 2020 is de wetgeving rond dwang in de zorg gewijzigd. De Wet Zorg en Dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De Wzd ziet toe op de inzet van vrijheids-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. Het beleid in Bergweide is 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. De invoering van de wet heeft Bergweide geholpen om het bewustzijn rondom vrijheidsbeperking te vergroten, waardoor in 2021 de inzet van onvrijwillige zorg is teruggedrongen van 29 maatregelen naar 16 maatregelen. Een analyse van de inzet van maatregelen is te vinden in bijlage 1: Wet Zorg en

Dwang. Naast deze analyse levert Bergweide 2 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 2021 werd onder andere gesproken over het toepassen van onvrijwillige zorg in de thuiszorg en de manier van aanleveren van cijfers en analyses bij de IGJ.

Kwaliteitsindicatoren

In 2021 zijn de uitkomsten op de kwaliteitsindicatoren over het verslagjaar 2020 aangeleverd bij Zorginstituut Nederland. Deze resultaten vormden geen aanleiding voor het schrijven van een verbeterplan. Begin 2022 worden de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid over 2021 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 2021 te meten:

- Decubitus
- Werken aan vrijheidsbevordering

In 2022 zal Bergweide deze indicatoren naast meten, ook meenemen in eventuele verbeteracties. De resultaten zullen voor juli 2022 worden aangeleverd in het kwaliteitsportaal van het Zorginstituut en worden gepubliceerd in de openbare database.

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 ook toegepast. Hier begint de inschatting van het zorgproces al ver voor de inhuizing. 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 2021 is de BHV E-learning v.w.b. het theoretische deel voortgezet na de positieve evaluatie van 2020. In 2021 heeft een ontruimingsoefening plaatsgevonden. De oefening is positief verlopen. Een klein aandachtspunt was dat het relatief lang duurde om het luide alarm uit te schakelen. Hier is na de oefening extra aandacht aan besteed. Benoemen dat de niet BHV-ers en vrijwilligers wederom geen brandinstructie hebben ontvangen door de beperkende mogelijkheden in 2021 t.g.v. corona. Dit krijgt zijn aandacht in 2022.

Privacy

De FG (Functionaris Gegevensbescherming) heeft een terugkoppeling gegeven over de privacystatus van Bergweide eind 2021. 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 2021.

In 2021 is vanwege de COVID-19 situatie veelal digitaal overlegd met de FG en het privacy team. Privacy is desondanks een belangrijk thema geweest binnen de organisatie. Eind 2021 is de in 2020 gestarte actualisatie van het register verwerkingen persoonsgegevens afgerond, als ook actualisatie van de met deze verwerkingen samenhangende onderwerpen zoals verwerkers, derden, privacy overeenkomsten en bewaartermijnen.

In 2022 zal de focus liggen op het opstellen van het informatiebeveiligingsbeleid en het afronden van de matrix risicobeoordeling privacy, waar de belangrijkste risico's op het gebied van privacy in kaart worden gebracht en beoordeeld, inclusief mogelijk mitigerende maatregelen

Vanaf de handhaving van de AVG houdt Bergweide een logboek met betrekking tot datalekken bij. Over 2021 zijn 4 incidenten gemeld door medewerkers. Melding van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens hebben in 2021 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. Het logboek wordt periodiek in het MT en met de Raad van Toezicht besproken.

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 diverse onderwerpen aan bod. In 2021 moesten wederom een aantal scholingen uitgesteld worden als gevolg van de COVID-19 maatregelen.

Scholing rapportage SOAP

Bergweide hecht veel waarde aan de scholing van haar medewerkers. Wij ervaren dat zorgmedewerkers het vaak moeilijk vinden om bondig en volledig te rapporteren zonder het uitgangspunt van belevingsgerichte zorg uit het oog te verliezen. Het rapporteren moet verbinding hebben met belevingsgerichte zorg. Bergweide heeft in 2019 verbeterlagen gemaakt in de rapportages door het geven van een scholing Subjectief Objectief Analyse Plan (SOAP) aan bijna alle zorgmedewerkers. Vanwege de COVID-19 situatie is deze scholing pas in Q4 2021 weer van start gegaan voor onze zorghulpen. Eind 2021 hebben zeven zorghulpen een op dit deskundigheidsniveau aangepaste SOAP- scholing afgerond. De scholing loopt door in 2022 voor de overige zorghulpen.

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 is gestart met het maken van een verdiepingsslag in zelfreflectie door de invoering van video interactie begeleiding tijdens (positieve) contactmomenten. In 2021 zijn de door COVID-19 onderbroken scholingen weer gestart en hebben enkele afdelingen de video-interventies afgerond. De medewerkers ervaren deze reflectie-momenten als een meerwaarde.

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. Deze coaching gebeurt niet alleen door de specialisten onbegrepen gedrag maar ook door de vaktherapeuten. Zij 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. Zij zorgen er voor dat het betreffende onderwerp met regelmaat op de agenda staat van werkoverleggen en fungeren als inhoudsdeskundigen voor hun collega's.

Bergweide heeft een borgingsplan opgesteld om nieuwe medewerkers in te werken en mee te nemen in hun functie en werkzaamheden. In 2021 is dit introductieplan geëvalueerd op actualiteit. Het borgingsplan is compleet bevonden.

Regierol en afstemming interdisciplinaire samenwerking

In de functie van zorgcoördinator ligt 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. In Q1 2021 hebben teamleiders, verpleegkundigen en de manager zorg onder begeleiding het gesprek met de artsen van Novicare gevoerd over goede zorg en de wijze waarop op uniforme wijze uitvoer wordt gegeven aan de visie op goede zorg. Naar aanleiding hiervan is voor een aantal onderwerpen een verbeterplan opgesteld ter bevordering van de taakvolwassenheid van zorgmedewerkers. Zo zijn o.a. rondom visite, triage, MDO en inhuizing werkgroepen ingericht. Uit de tussenevaluatie in Q3 blijkt dat verpleegkundigen en zorgcoördinatoren meer in hun rol zitten. In Q3 is proefgedraaid met een triage-app op de telefoon. In Q4 is het verbeterplan weer geëvalueerd: er zijn stappen gezet in het uniform communiceren naar elkaar en contactpersonen. In specifieke gevallen behoeft dit nog aandacht. De uitvoering van het verbeterplan wordt verder geoptimaliseerd in 2022. Onderdeel hiervan is het verbeteren van de koppeling tussen het zorgdossier (Fierit) en het medisch dossier (Nova).

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 en de Beyart uit Maastricht een leernetwerk. In 2021 is er één bijeenkomst geweest voor zorgmedewerkers met als onderwerp de Wzd. Vanuit Bergweide waren Wzd-coaches en de verpleegkundige vanuit de thuiszorg aanwezig. Er is kennis en ervaring gedeeld. Medewerkers hebben de bijeenkomst als positief ervaren; het bewustzijn wordt vergroot.

Op bestuurlijk niveau is meermaals overleg geweest. Daarbij zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken: Corona-maatregelen, inzet Specialist Ouderengeneeskunde, meerwaarde van uitbreiding netwerk met kleine zorgorganisaties en het samenwerken op mogelijk andere vlakken.

Scholingen conform opleidingsplan 2021

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 2021 hebben niet alle scholingen (volledig) kunnen plaatsvinden door de COVID-19 situatie.

Conform het opleidingsplan hebben de volgende scholingen in 2021 plaatsgevonden:

- Scholing betreffende opleiding tot verpleegkundige en verzorgende;
- Voorbehouden handelingen scholing (zowel e-learning als praktijkopleiding)
- Tiltechnieken on the job
- Individuele scholingen
- Cursus leidinggeven
- Analytisch en feitelijk rapporteren volgens SOAP methode
- BHV Scholingen

Ontwikkeling van vrijwilligers

In 2021 is er één bijeenkomst geweest met onze vrijwilligers. Daarbij is vooral stil gestaan bij het werken als vrijwilliger in diverse COVID-19 situaties en het afscheid nemen van overleden bewoners en vrijwilligers. Scholing is vanwege de COVID-19 situatie niet door kunnen gaan. Er zijn wel plannen gemaakt over het inzetten van vrijwilligers in de toekomst.

Registratie professionals

Om de professionaliteit van medewerkers te bevorderen en te borgen is gestart met het registreren van professionals bij de beroepsverenigingen. Als eersten zijn de vaktherapeuten en de geestelijke verzorgenden geregistreerd. Bergweide wil graag stimuleren dat haar medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen in hun professie middels scholingen en accreditatie.

3.5 Leiderschap, governance en management

Toeziethoudend orgaan

De Raad van Toezicht kent zes 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 2 kunt u het jaarverslag van de Raad van Toezicht van 2021 teruglezen.

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 (OR) en Cliëntenraad (CR). 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.

Met de CR en OR was structureel overleg over de te nemen maatregelen t.g.v. de actuele landelijke Corona-situatie en de situatie binnen Bergweide om zodoende voldoende draagvlak te creëren en de veiligheid van bewoners en medewerkers te borgen.

Crisismanagement Coronasituatie

De Raad van bestuur, manager zorg en de specialist ouderengeneeskunde vormden het Corona-crisis-team dat met regelmaat bijeen kwam ter bespreking van de situatie binnen Bergweide; informatie werd opgehaald bij de landelijke instituten als RIVM, GGD en Verenso.

De bestuurder was verantwoordelijk voor de communicatie hiervan naar bewoners, contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers, de medezeggenschapsgrémia en de Raad van Toezicht.

Een groot deel van 2021 stond in het teken van het beheersen van de Corona-situatie, de rust bewaken bij medewerkers en zorg te dragen voor ons aller veiligheid.

Waarborging continuïteit Bergweide

Begin 2021 zijn de mogelijkheden wat betreft huisvesting voor een geclusterde VPT locatie verder onderzocht. Dit onderzoek heeft laten zien dat een geclusterde VPT woonvorm een goede basis vormt voor het waarborgen van de continuïteit van Bergweide. Bergweide heeft een geschikt pand en een investeerder gevonden. De huurovereenkomst t.b.v. het leveren van geclusterde VPT in een voormalig schoolgebouw aan de Gasthuisstraat is -onder voorwaarde van het verkrijgen van de vergunning van de gemeente- ondertekend. Eind 2021 heeft de gemeente nog geen vergunning verleend, ondanks dat de gemeente positief over het project is. Intern is gestart met het uitwerken van de diverse facilitaire, logistieke en zorgprocessen.

Risicomanagement

Bergweide is in 2021 gestart met het uitvoeren van een literatuuronderzoek en het onderzoeken van plannen in het kader van crisisbeheersing op actualiteit, volledigheid en samenhang. Doel hiervan is om te komen tot een integraal en actueel plan crisisbeheersing. In 2022 zal hier verder invulling aan worden gegeven. N.a.v. de externe HKZ audit 2021 heeft Bergweide de meeste kritische processen in kaart gebracht. In 2022 onderzoekt Bergweide verder of het mogelijk is om tot één matrix te komen om alle risico's in kaart te kunnen brengen en te kunnen monitoren.

Veiligheid

In 2021 heeft een meting plaatsgevonden naar de hoeveelheid luchtverversing en lucht circulatie. Op het gebied van luchtverversing voldoet Bergweide aan de eisen conform het Bouwbesluit. T.a.v. de decentrale luchtbehandeling is besloten om de decentrale airco units in de huiskamers waar meer dan één persoon aanwezig is, in de herfst en winter uit te schakelen. In de zomer wordt er op een natuurlijke wijze geventileerd in de huiskamers.

Bergweide maakt deel uit van de beheerscommissie Dag en Nachtopvang (DNO) waarin periodiek de situatie betreffende de dag-nacht opvang aan de Gasthuisstraat wordt besproken. Sinds de opening in juni 2021 heeft Bergweide geen overlast ervaren. Met de gemeente Heerlen en politie heeft Bergweide afspraken gemaakt wat betreft veiligheid. Er zijn interne werkafspraken gemaakt hoe te handelen bij eventuele overlast en praktisch over het sluiten van o.a. de toegangspoort.

Medezeggenschap bewoners en/of cliënten

Bewoners en cliënten van Bergweide worden vertegenwoordigd door de Cliëntenraad, die maandelijks overlegt. Tijdens deze maandelijks overleggen is 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. De voorzitter van de Raad van Toezicht en een lid van de Raad van Toezicht nemen jaarlijks 1 à 2 maal deel aan de vergadering van de Cliëntenraad. De betrokkenheid van de Cliëntenraad is groot. Leden van de Cliëntenraad nemen deel aan verscheidenen interne commissies, zijn aanwezig bij de open dag en de dag van de Zorg.

Daarnaast vindt de medezeggenschap van bewoners, cliënten en/of contactpersonen van bewoners ook plaats op individueel niveau. Dit gebeurt door de aanwezigheid van bewoners, cliënten en/of hun contactpersonen bij de multidisciplinaire overleggen en hun accordering van de gemaakte zorgafspraken. In 2021 is het vanwege COVID-19 niet altijd mogelijk geweest om met de bewoners en/of contactpersonen van bewoners samen met het betreffende zorgteam te spreken over de dagelijkse gang van zaken binnen de huiskamer-eenheid. In 2022 wordt dit weer opgepakt.

In bijlage 3 kunt u het jaarverslag van de Cliëntenraad van 2021 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.

Waar dit niet voldoende is, komt de klachtencommissie voor bewoners als onpartijdige commissie op basis van hoor en wederhoor tot een advies aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie behandelt klachten ten behoeve van de WKKGZ. In 2021 heeft de klachtencommissie in eerste instantie één klacht ontvangen. Gelet op de aard van de klacht, is klager in contact gebracht met de vertrouwenspersoon. Daarna is er nog contact geweest met klager waarbij kon worden geconcludeerd dat geen prijs werd gesteld op een formele klachtbehandeling.

Bergweide beschikt over een vertrouwenspersoon t.b.v. bewoners/cliënten. In 2021 is contact geweest met een familielid van een bewoner, na 2 telefoongesprekken werd persoonlijk contact niet meer nodig geacht. 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 en een klachtencommissie Wzd. De onafhankelijk vertrouwenspersoon werkt vanuit Burgerkracht Limburg en is als vast aanspreekpunt Cliëntvertrouwenspersoon Wzd aan Verpleeghuis Bergweide gekoppeld. Op initiatief van de Cliëntenraad heeft een kennismaking met de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd plaatsgevonden. Bewoners zijn geïnformeerd middels voorlichtingsmateriaal en via het huisblad. Ook heeft een kennismakingsgesprek met de interne vertrouwenspersoon plaatsgevonden. Het jaarverslag van de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd is toegevoegd als bijlage 4.

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 5 kunt u het jaarverslag van de Ondernemingsraad van 2021 teruglezen.

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.

De in 2020 nieuw ingevulde klachtencommissie heeft geen klachten ontvangen in 2021. Door de verschillende lockdowns vanwege Covid-19 heeft de geplande verdere kennismaking met medewerkers niet plaatsgevonden in 2021. Ook is de bespreking van enkele wijzigingsvoorstellen voor de klachtenregeling niet aan de orde gekomen. Het voornemen is om deze doelen in 2022 alsnog te realiseren.

De vertrouwenspersoon medewerkers is in 2020 niet formeel benaderd door medewerkers, wel is de vertrouwenspersoon diverse malen aangesproken over ervaren werkdruk en onderlinge communicatie. Een luisterend oor bleek hierin voldoende te zijn.

VVAR (Verpleegkundige, Verzorgende Advies Raad)

In Q1 2021 heeft Bergweide de meerwaarde onderzocht voor het instellen van een VVAR/PAR voor Bergweide. Een VVAR geeft de Raad van Bestuur advies over zorginhoudelijke onderwerpen die worden voorgesteld vanuit de Raad van Bestuur of die vanuit de VVAR zelf worden ingebracht. In Q2 heeft de OR positief geadviseerd over het instellen van een VVAR nadat eerder het MT had besloten dat de VAR in dit geval meerwaarde heeft voor Bergweide. In Q4 is de VVAR geïnstalleerd en voortvarend van start gegaan.

ICT en informatiebeveiligingsbeleid

In 2021 heeft Bergweide een ICT beleid opgesteld. Dit ICT beleid zal in Q1 2022 worden vastgesteld in het management team. In 2022 zal ook het informatiebeveiligingsbeleid worden vastgesteld. Dit is een eis is vanuit de NEN7510 (AVG).

3.6 Personeelssamenstelling 2021

Het kwaliteitskader stelt normen aan de personeelssamenstelling binnen het verpleeghuis, waarvoor financiële middelen ter beschikking zijn gesteld om in drie jaar toe te groeien naar de realisatie van het kwaliteitskader. Eind 2020 was het kwaliteitsplan 2019-2021 grotendeels bereikt. In 2021 zijn de puntjes op de i gezet. Tabel 2 laat dit zien.

Ook in 2021 mocht 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 is de zorgvraag t.g.v. het langer thuis blijven wonen, veranderd en zwaarder geworden. Ook wanneer mensen uiteindelijk moeten kiezen voor inhuizing in een zorginstelling, is de zorgvraag zwaarder en complexer dan voorheen. Gedragsproblematiek en comorbiditeit 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 is 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. De teamleider 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 ook het management gerekend wordt. Een significant deel van onze bedrijfsondersteunende afdeling is extern belegd. Dit zijn de personeels- en salarisadministratie, de clientadministratie en de financiële administratie; ook het digitale werkplekbeheer en applicatiebeheer is bij externe partijen belegd. De kwaliteit en continuïteit van deze ondersteuning is gewaarborgd door de afgesproken SLA's.

Naast medewerkers die verbonden zijn aan een zorgafdeling of de thuiszorg, heeft Bergweide ook een flexpool. In deze pool zitten medewerkers die niet aan afdelingen zijn gebonden en die worden ingezet op plekken ter vervanging van verzuim, verlof en scholing.

In 2021 is de flexpool zowel kwantitatief als kwalitatief toegenomen. In tabel 2 is niet opgenomen dat 18 medewerkers uit de flexpool een nuluren contract hebben maar veelvuldig worden ingezet op de diverse afdelingen.

Tabel 2: Fte zorgpersoneel intramuraal per functie op 31 dec 2020 en 31 dec 2021

Functie	December 2020		December 2021	
	Fte	Percentage verdeling	Fte	Percentage verdeling
Verpleegkundige niveau 5*	3,03	1,79%	4,92	2,88%
Verpleegkundige niveau 4	24	14,18%	20,20	11,85%
Verzorgende niveau 3	54,71	32,32%	57,43	33,70%
Helpende niveau 2	14,26	8,42%	17,28	10,14%
Zorghulp niveau 1	38,94	23%	37,50	22%
Teamleider	4	2,36%	4	2,35%
Leerling	17,44	10,30%	16,82	9,87%
Activiteiten begeleiding	5,84	3,45%	5,84	3,44%
Vaktherapeut	2,83	1,67%	2,17	1,27%
Geestelijke zorg	0,94	0,56%	0,94	0,55%
Medische- en paramedische Dienst**	3,29	1,95%	3,32	1,95%

TOTAAL	169,28	100,00%	170,42	100,00%
---------------	---------------	----------------	---------------	----------------

*De formatie medewerker 'specialist onbegrepen gedrag' bedraagt 2,25 fte en is ondergebracht bij VP niveau 5.

**exclusief de 24-uurs beschikbaarheid

***Belangrijk om op te merken dat dit FTE overzicht een momentopname is en er continu mutaties plaatsvinden.

Hoewel Bergweide de medische/paramedische dienst inhuurt, geven wij deze wel weer in ons formatie-schema. Dit om meer inzicht te geven aan cliëntgebonden medewerkers formatie. De medisch/paramedische dienst bestaat uit de specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist (samen 43 uur per week exclusief 24/7 bereikbaarheid), fysiotherapie (20 uur per week), ergotherapie (10 uur per week), logopedie (6 uur per week) en diëtiste (52 uur op jaarbasis).

De psychologen zijn 19 uur per week aanwezig.

Facilitair en algemeen ondersteunend personeel in 2021

Behalve medewerkers die direct bij bewoners zijn betrokken, heeft Bergweide ook een ruime formatie aan facilitaire medewerkers. Hieronder vallen medewerkers die naast hun eigen facilitaire taken tevens de zorgafdelingen ondersteunen met diverse (facilitaire) taken. Zo is bij Bergweide van 's ochtends 08.45 u tot 's avonds 18.30 u een receptioniste fysiek aanwezig. Dit om het contact met de bewoners en hun familieleden te houden en tevens om als een vraagbaak te fungeren voor overige bezoekers.

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. Daarnaast kookt het keukenteam elke dag vers voor de afdelingen en vinden er diverse structurele etentjes plaats. De medewerkers van het restaurant en de keuken ondersteunen bij deze etentjes.

Tabel 3: Facilitaire Fte per functie op 31 december 2020 en december 2021

Functie	December 2020		December 2021	
	Fte	Verdeling	Fte	Verdeling
Teamleider facilitair	0,72	7,1%	1	8,45%
Receptie *	1,86	15,9%	2,5	21,13%
Keuken	4,17	41,2%	4,83	40,83%
Facilitaire medewerkers	2,06	20,2%	1,67	14,12%
Restaurantmedewerkers	1,5	15,6%	1,83	15,47%
TOTAAL	10,31	100,0%	11,83	100%

* Het aantal FTE voor de receptie geeft een vertekend beeld t.g.v. langdurige ziekte, het aantal FTE voor de keuken is verhoogd om zelf een nieuwe kok op te leiden anticiperend op toekomstige uitstroom oudere medewerkers.

Tabel 4: Fte inzet zorgpersoneel extramuraal per functie 31 december 2020 en 31 december 2021.

Functie	December 2020		December 2021	
	Fte	Verdeling	Fte	Verdeling
Teamleider	1	5,31%	1	5,47%
Verpleegkundige niveau 5	1,89	10,03%	2	10,94%
Verpleegkundige niveau 4	3,36	17,84%	2,58	14,12%
Verzorgende niveau 3	9,87	52,39%	10,20	55,80%

Helpende niveau 2	0,22	1,16%	0,22	1,20%
Leerling	2,5	13,27%	2,28	12,47%
TOTAAL	18,84	100,0%	18,28	100,0%

3.7 Gebruik van hulpbronnen

IT

Bergweide wil meegaan met de marktontwikkelingen op het gebied van technologische innovaties, maar kiest voor het implementeren van technologieën met bewezen meerwaarde. Bergweide wil haar eigen visie meenemen in het kiezen voor deze technieken en heeft hierop in 2021 een visie ontwikkeld. Deze visie maakt onderdeel uit van het ontwikkelde ICT-beleid. Deze visie is geschreven met aandacht voor de praktische uitwerking van innovaties op de werkvloer en met aandacht voor onze ondersteunende diensten en de gebruikers. In 2022 zal extra aandacht worden besteed aan het versterken van digitale vaardigheden van medewerkers. 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.

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 en duurzaamheid. Het renoveren van de afdeling Margriet is uitgevoerd en afgerond in 2021 na eerder uitstel t.g.v. de COVID-19 crisis. In 2021 zijn de ramen voorzien van nieuwe zonne-screens. Verder is besloten tot enige terughoudendheid wat betreft het doen van grote investeringen aan het huidige gebouw i.v.m. toekomstige vastgoedontwikkelingen.

Methodisch werken

In 2021 is Bergweide gestart met het in gebruik nemen van vaste templates als hulpmiddel voor methodisch werken. Met methodisch werken doelen we op het consistent hanteren van de PDCA cyclus met extra aandacht voor het meten van effect van doelstellingen. De teamleiders verwerken de jaarplannen, doelstellingen en acties in de templates. Ook het MT hanteert templates t.b.v. overleggen/verbeterplannen e.d. De formats zijn gedurende 2021 geïmplementeerd binnen de organisatie. Waar nodig zijn deze formats handzamer gemaakt voor gebruik. In Q2 2022 worden de templates geëvalueerd en wordt gekeken naar de toegevoegde waarde en de gebruiksvriendelijkheid.

ECD

Technisch en functioneel applicatiebeheer zijn ingekocht bij Tenzinger (Fierit). Bergweide heeft structureel overleg met Tenzinger ten behoeve van o.a. verbeteringen rondom het ECD. In 2021 heeft Bergweide het verwantenportaal ingericht waardoor verwanten inzicht kunnen krijgen in het ECD van bewoners en cliënten. Opnameformulieren bij de inhuizing zijn gedigitaliseerd waardoor o.a. minder papieren gebruikt hoeven te worden en de foutgevoeligheid is verkleind.

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 het inkaderen van de meest 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. Op basis van de risicoanalyse hiervan, wordt bepaald waar jaarlijks onze focus op zal liggen. In 2021 is besloten om HKZ als kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) aan te houden maar het certificaat veiligheidsmanagementsysteem (VMS) in 2022 te laten verlopen omdat dit teveel effort kost t.o.v. ervaren meerwaarde omdat het KMS reeds voor het overgrote deel het VMS dekt. In de toekomst zal Bergweide kritisch gaan bekijken of het HKZ kwaliteitsmanagementsysteem nog past bij de veranderende organisatie.

3.8 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 tevredenheid over de zorgverlening van Bergweide tijdens een MDO en/of zorgevaluatiegesprekken in de thuiszorg. In 2021 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden in de vorm van de verplichte PREM (wijkverpleging) en in de vorm van het onderzoek naar cliënttevredenheid WLZ (intramuraal 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.

Intramuraal

Tabel 5: Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek intramuraal Bergweide/benchmark

	Bergweide	Benchmark
NPS	51	24
Promotor Score	89%	70%
Gemiddelde beoordeling	8,4	8,0

Bergweide is 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 2022 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

Extramuraal

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

Tabel 6: resultaten cliënttevredenheidsonderzoek PREM Bergweide/benchmark

	Bergweide	Benchmark
NPS	36	54
Promotor Score	88%	86%
Gemiddelde beoordeling	8,3	8,6

Extramuraal (wijkverpleging Zwv) is de NPS en de gemiddelde beoordeling van Bergweide lager in vergelijking met de benchmark. Ook zijn de scores gedaald t.o.v. 2020 (NPS 54, Promotor score 90% en gemiddelde 8,7). Het aantal respondenten is echter laag. Dit draagt niet bij aan de representativiteit en betrouwbaarheid van de scores. Het belangrijkste aandachtspunt in het verbeterplan PREM 2022 is dan ook het verhogen van het aantal respondenten. Een inhoudelijk aandachtspunt is het vastleggen van afspraken wat betreft de tijdsperiode per dag wanneer zorg geleverd wordt.

Verbeteracties Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 2020

Naar aanleiding van de resultaten van het MTO in 2020 zijn in 2021 waar nodig op afdelingsniveau verbeterplannen opgesteld. Een verbeterplan "samenwerking zorg/facilitair" is door zowel zorgmedewerkers als facilitaire medewerkers opgesteld. Voor het facilitair team is externe begeleiding ingezet t.b.v. teambuilding. Deze externe begeleiding is afgerond in Q4 en is als positief ervaren. In Q3 is gestart met de uitvoer van het verbeterplan samenwerking zorg/facilitair. De medewerkers bezochten elkaars afdelingen om een beter beeld te krijgen van hun werkzaamheden. Dit loopt door in 2022 vanwege de COVID-19 beperkingen in 2021.

Bijlage 1: Analyse WZD 2021

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 portal in het ECD dat ons ondersteunt in het correct en tijdig registreren 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, de teamleider thuiszorg en de Wzd functionaris.

Bergweide heeft in 2021 geen onvrijwillige zorg binnen de extramurale zorg toegepast.

Toepassing onvrijwillige zorg intramuraal

In 2021 hebben in totaal 11 unieke bewoners, 16 vormen van onvrijwillige zorg ontvangen. In 2021 waren 215 unieke intramurale bewoners binnen Bergweide woonachtig. Bij 5,12% van onze bewoners is in 2021 een vorm van onvrijwillige zorg toegepast.

In het onderstaande overzicht staat deze toepassing van onvrijwillige zorg gespecificeerd. Het is lastig gebleken voor medewerkers om de juiste (sub-)vorm van onvrijwillige zorg in de module te selecteren, het correct registreren van onvrijwillige zorg bij de juiste (sub-)vorm is een aandachtspunt in de WZD commissie in 2022.

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: Medicatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **5**
Percentage t.o.v. totaal aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **31,25%**

In 2020 is bij 7 bewoners deze subvorm van onvrijwillige medicatie toegepast, dit resulteert in 2021 in een daling van **28,57%**.

Vorm van onvrijwillige zorg:

Beperken van bewegingsvrijheid

Subvorm: Fysieke fixatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **2**
Percentage t.o.v. totaal aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **12,5%**

Subvorm: Mechanische fixatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **4**
Percentage t.o.v. totaal aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **25%**

In 2020 is bij 8 bewoners een vorm van beperken bewegingsvrijheid toegepast, dit resulteert in 2021 in een daling van **25%**

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: **3**
Percentage t.o.v. totaal aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **18,75%**

In 2020 is bij 11 bewoners een vorm van het uitoefenen van toezicht op de bewoner toegepast, dit resulteert in 2021 in een daling van **72,73%**

Vorm van onvrijwillige zorg:

Onderzoek aan kleding of lichaam

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**
Percentage t.o.v. totaal aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **6,25%**

Vorm van onvrijwillige zorg:

Controle op aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**
Percentage t.o.v. totaal aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **6,25%**

In de analyse Wzd 2020 zijn deze laatste twee vormen van onvrijwillige zorg (onderzoek aan kleding of lichaam en controle op aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen) als "overig" gecategoriseerd. In 2020 is bij 3 bewoners een overige vorm van onvrijwillige zorg toegepast. Dit resulteert in 2021 in een daling van 33,33%.

Analyse

De totale toepassing van onvrijwillige zorg is afgenomen binnen Bergweide van 29 vormen van onvrijwillige zorg in 2020 naar 16 vormen van onvrijwillige zorg in 2021. Deze afname past naadloos bij de visie van Bergweide om onvrijwillige zorg zo veel en zo snel mogelijk af te bouwen bij onze bewoners.

Wij zijn ook in 2021 kritisch geweest op de voortgang van het afbouwen van beperkende maatregelen bij onze bewoners. Twee keer per jaar wordt deze voortgang besproken binnen het management team, met de Raad van Toezicht en met de Cliëntenraad.

In 2021 is er inhoudelijk extra aandacht geweest voor het terugdringen van medicatiegebruik buiten de richtlijn van Verenso door onze specialisten ouderengeneeskunde (SO) in rol van Wzd-functionarissen.

Op individuele basis is onderzoek gedaan naar het gebruik van medicatie buiten de richtlijn van Verenso en de wijze van registratie. Incidenteel is geconstateerd dat medicatiegebruik buiten de richtlijn niet als zodanig werd geregistreerd. Dit is in 2021 opgelost en correct geregistreerd. Ook is er aandacht geweest voor het terugdringen van het gebruik van sensoren. Er is per individueel geval gekeken naar de meerwaarde van het gebruik en de correcte registratie in het ECD.

Het beleidsplan zoals bedoeld in artikel 19 van de wet zal worden aangepast naar aanleiding van de komst van de reparatiewet. Inhoudelijk zal Bergweide de ingezette koers wat betreft het terugdringen van Wzd maatregelen blijven volgen in 2022. In 2022 staat het verbeteren van de Wzd module in het ECD op de planning, een verbeterpunt is om de registratie en evaluatie van onvrijwillige zorg samen te voegen in één formulier.

Deze analyse is tot stand gekomen met behulp van het Wzd overzicht 2021 dat wij uit de Wzd module in het ECD realtime kunnen ophalen. Tevens is met de Wzd coaches, manager zorg en de Wzd functionarissen (SO's) gedurende het jaar gesproken over o.a. het terugdringen van medicatie buiten de richtlijn.

Cliëntenraad

Mede op basis van het dringende advies van de Cliëntenraad om de functie van WZD functionaris extern in te regelen, heeft Bergweide besloten om in 2022 een nieuwe Wzd functionaris aan te stellen via Novicare. Deze functionaris is onafhankelijk en niet structureel verbonden aan Bergweide. Deze analyse is ook besproken met deze aangestelde Wzd functionaris.

Tijdens de vergadering met de Cliëntenraad geeft de Cliëntenraad aan tevreden te zijn met de aandacht voor het onderwerp en het terugdringen van het aantal Wzd maatregelen.

Bijlage 2: Jaarverslag Raad van Toezicht Verpleeghuis Bergweide

1. Samenstelling Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht was in 2021 als volgt:

- De heer Dr. H.G.Th. van Geffen
 - ✓ voorzitter van de Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Remuneratiecommissie
- 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
 - ✓ voorzitter 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 F.A.A. Steinbrück
 - ✓ lid Raad van Toezicht
 - ✓ lid van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid

Persoonlijke gegevens van de toezichthouders per 31 december 2021

Naam	Dr. H.G.Th. van Geffen	Ing. J.B.G.M. Scheffer	Drs. D. Lymandt RA	Drs. L.F.P. Niessen	Mr. Drs. D. Lejeune	Drs F.A.A. Steinbrück
Geslacht	Man	Man	Man	Man	Vrouw	Vrouw
Geboortedatum	29-10-1955	11-06-1948	16-12-1974	11-02-1946	12-12-1983	19-12-1969
Beroep	Voormalig bestuurder	Architect AvB	Concerncontroller INNOVO	Voormalig lid College van Bestuur	Beleidsmedewerker	Directeur Medisch Specialistisch Bedrijf Zuyderland
Functie in RvT	Voorzitter	Lid	Lid Voorzitter Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed	Lid Voorzitter Commissie Kwaliteit en Veiligheid	Lid	Lid
Aandachtsgebied	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 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	10-02-2014	05-12-2016	05-12-2016	13-07-2017	03-12-2020
Lopende termijn	Tweede zittingstermijn tot 09-02-2023	Tweede zittingstermijn tot 10-02-2022	Tweede zittingstermijn tot 05-12-2024	Tweede zittingstermijn tot 05-12-2024	Tweede zittingstermijn tot 13-07-2025	Eerste zittingstermijn tot 03-12-2024

Naam	Dr. H.G.Th. van Geffen	Ing. J.B.G.M. Scheffer	Drs. D. Lymandt RA	Drs. L.F.P. Niessen	Mr. Drs. D. Lejeune	Drs F.A.A. Steinbrück
Aanwezigheid bij overleggen 2021	100%	92%	100%	100%	100%	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
28 januari 2021	Via Teams	Bespreking strategie Verpleeghuis Bergweide	100%
18 februari 2021	Via Teams	<ul style="list-style-type: none">• Evaluatie Raad van Toezicht, in aanwezigheid van de bestuurder• Samenstelling en rollen Raad van Toezicht• Business Case geclusterde VPT-vorm	100%
25 maart 2021	Via Teams	<ul style="list-style-type: none">• Vaststellen jaarverslag Raad van Toezicht 2020	100%
20 mei 2021	Op locatie	<ul style="list-style-type: none">• Goedkeuren jaarrekening 2020• Goedkeuren jaarverslag 2020	100%
2 juli 2021	Op locatie	<ul style="list-style-type: none">• Samenstelling Raad van Toezicht• Strategische (vastgoed) ontwikkelingen	83%
5 augustus 2021	Op locatie	<ul style="list-style-type: none">• Vaststellen profielen te werven leden Raad van Toezicht• Verdere uitwerking strategische (vastgoed) ontwikkelingen	100%
7 oktober 2021	Op locatie	<ul style="list-style-type: none">• Vastgoedontwikkelingen• Stand van zaken werving en selectie nieuwe toezichthouders• Mogelijkheden inrichten steunfonds• Vaststellen WNT-indeling bestuurder	100%
9 december 2021	Via Teams	<ul style="list-style-type: none">• Goedkeuren begroting 2022• Goedkeuren jaarplan 2022• Goedkeuren meerjarenbeleidsplan 2022-2024	100%
		Gemiddelde aanwezigheid:	97,8%

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 2021 zeven 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/manager Financiën & Services van Verpleeghuis Bergweide.

De Auditcommissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed heeft in 2021 vijf keer vergaderd op:

Datum	Wijze van vergaderen
17 maart 2021	Via Teams
28 april 2021	Via Teams
23 juni 2021	Op locatie
22 september 2021	Op locatie
17 november 2021	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 2020 en het accountantsverslag;
- opvolging aandachtspunten uit het accountantsverslag;
- de concept-begroting 2022;
- 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;
- ontwikkelingen rondom ICT en telefonie; en
- frauderisico- analyse

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

Commissie Kwaliteit, Veiligheid en HR

De Commissie Kwaliteit, Veiligheid en HR wordt gevormd door:

- de heer Niessen (voorzitter van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid); en
- mevrouw Steinbrück

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

De Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en HR heeft in 2021 vijf keer vergaderd op:

Datum	Wijze van vergaderen
11 maart 2021	Via Teams
29 april 2021	Via Teams
24 juni 2021	Op locatie
23 september 2021	Op locatie
18 november 2021	Via Teams

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 2021;
 - de evaluaties van het kwaliteitsplan extra gelden 2019-2021;
 - procedures rondom AVG en datalekken;
 - het opleidingsplan 2021 en de concrete invulling van de scholing voor medewerkers;
 - het concept-kwaliteitsjaarverslag 2020;
 - het concept-jaarplan 2022;
 - het concept-meerjarenbeleidsplan 2022-2024;
 - 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; en
 - de risico-analyse van de kritische processen
- 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:

- 25 maart 2021:
Tijdens deze vergadering is de kostenvergoeding 2020 van de Raad van Bestuur gecontroleerd. Alleen de leden van de remuneratiecommissie bespreken de kostenvergoeding van de bestuurder. Zij geven vervolgens een terugkoppeling in de plenaire vergadering van de Raad van Toezicht. De accountant controleert daarop de gegevens. Op deze wijze worden de kaders en de voorwaarden vanuit de Zorgbrede Governance Code op de juiste wijze gehanteerd.
- 7 oktober 2021: 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 2022 besproken en vastgesteld. Tot slot is de WNT-norm gecontroleerd. Het is aantoonbaar aan de hand van de loonstaat dat de bezoldiging van de bestuurder binnen de WNT-norm blijft.

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

- De gevolgen van het Corona-virus voor Verpleeghuis Bergweide, zowel op het gebied van de zorgverlening, medewerkers als op financieel gebied;
- De mogelijkheden van het bieden van geclusterde VPT in de nabijheid van het huidige pand van Bergweide;
- De strategie van Bergweide in relatie tot de marktontwikkelingen;
- Jaarlijkse evaluatie van de Raad van Toezicht;
- Het rooster van aftreden wordt twee keer per jaar in de vergadering besproken;
- De samenstelling, rollen en honorering van de Raad van Toezicht;
- Mogelijkheden inrichten steunfonds; en
- 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 2020 goed;
- De Raad van Toezicht keurt de begroting 2022 goed;
- De Raad van Toezicht neemt kennis van de meerjarenraming 2022-2024.

Kwaliteit, Veiligheid en HR

- De Raad van Toezicht keurt het kwaliteitsjaarverslag 2020 goed;
- De Raad van Toezicht keurt het kwaliteitsjaarplan 2022 goed;
- De Raad van Toezicht keurt het meerjarenbeleidsplan 2022-2024 goed.

Benoemings- en remuneratiecommissie

Tijdens de plenaire vergaderingen van de Raad van Toezicht wordt telkens een terugkoppeling gegeven van het besprokene in de vergaderingen van de benoemings- en remuneratiecommissie.

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 Management Team.

5. Jaarlijkse evaluatie

De jaarlijkse evaluatie van de Raad van Toezicht vond voor het jaar 2021 plaats zonder begeleiding van een externe deskundige. In eerste instantie zou de jaarlijkse evaluatie plaatsvinden tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 9 december 2021. Vanwege de maatregelen die genomen waren ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus, is deze vergadering via de digitale applicatie Teams gehouden. De leden van de Raad van Toezicht waren van mening dat het niet de voorkeur verdient om een evaluatie via een digitale weg uit te voeren. Daarop is besloten om de evaluatie door te schuiven naar de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 27 januari 2022.

Hoewel deze vergadering ook via de digitale applicatie Teams is gehouden, heeft de jaarlijkse evaluatie toch plaatsgevonden op 27 januari 2022.

Ter voorbereiding op de evaluatie hebben de leden van de Raad van Toezicht de vragenlijst zelfevaluatie RvC van PWC ingevuld en aan de Voorzitter van de Raad van Toezicht toegezonden.

Naar aanleiding van deze evaluatie werd het volgende geconstateerd:

1. Het netwerken komt te weinig aan de orde. Soms wordt te operationeel gewerkt. Een Raad van Toezicht dient meer strategisch te denken;
2. De discussie rondom het aantal toezichthouders zal nogmaals gevoerd worden;
3. De Raad van Toezicht dient nadrukkelijk geïnformeerd te worden over het onderwerp huisvesting/vastgoed. Door de maatregelen die zijn genomen ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus, was het niet mogelijk om regelmatig fysiek bij elkaar te komen. Naar verwachting is dit in de toekomst weer mogelijk;
4. De Raad van Bestuur informeert de Raad van Toezicht goed over de algemene gang van zaken; en
5. De voorzitter van de Raad van Toezicht geeft voldoende ruimte en bewaakt goed de balans in de Raad van Toezicht.

Door deze evaluatie is formeel voldaan aan de voorwaarden vanuit de Zorgbrede Governance Code. Een fysieke evaluatie heeft echter de voorkeur.

6. Werving en selectie nieuwe toezichthouder

Begin 2021 heeft een lid van de Raad van Toezicht met de portefeuille zorg de Raad van Toezicht voortijdig op eigen initiatief verlaten, voordat zijn (tweede) zittingstermijn verlopen was. Daarnaast komt conform het rooster van aftreden per 10 februari 2022 de portefeuille vastgoed binnen de Raad van Toezicht van Verpleeghuis Bergweide vacant. Bovendien loopt in 2023 de tweede zittingstermijn van de Voorzitter van de Raad van Toezicht af.

De Raad van Toezicht heeft in diverse vergaderingen de mogelijke samenstelling van de Raad van Toezicht besproken. Daarop is besloten dat:

- de invulling van de portefeuille zorg prioriteit heeft
- de invulling van het voorzitterschap bezien dient te worden; dit kan ofwel een nieuw te werven lid zijn dan wel een huidige toezichthouder; en
- het behouden van de expertise op het gebied van vastgoed/facilitair van belang is.

De Raad van Toezicht besluit naar aanleiding van bovenstaande om de discussie rondom het gewenste aantal leden in de Raad van Toezicht door te schuiven naar 2023.

Vervolgens zijn twee vacatures opengesteld:

- Toezichthouder met bestuurlijke ervaring in het publieke domein, portefeuille zorg
- Toezichthouder met bestuurlijke ervaring in het publieke domein

Uiteindelijk heeft de gelopen procedure geen nieuwe kandidaat opgeleverd.

Tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 9 december 2021 is nader overlegd over de te nemen vervolgstappen m.b.t. de werving en selectie van een nieuwe toezichthouder. Daarbij is ook rekening gehouden met het rooster van aftreden.

Er is afgesproken dat de profielschets nader zal worden onderzocht en zal worden aangepast. Vervolgens zal in 2022 een nieuwe selectieprocedure worden opgestart.

Nu niet tot invulling van de vacatures binnen de Raad van Toezicht is gekomen, heeft de Raad van Toezicht afspraken gemaakt met de heer Scheffer, wiens tweede zittingstermijn afloopt in februari 2022. De heer Scheffer zal langer zitting blijven houden in de Raad van Toezicht. De redenen die hieraan ten grondslag liggen, zijn:

- Het belang van bezetting van de portefeuille vastgoed. Dit is een belangrijk thema voor Bergweide;
- Het aantal leden binnen de Raad van Toezicht. Door aanblijven van de heer Scheffer blijft de Raad van Toezicht bestaan uit zes leden; en
- Er is duidelijk aan te tonen dat de Raad van Toezicht serieuze pogingen heeft ondernomen en nog onderneemt om een nieuwe toezichthouder te werven.

Begin 2022 wordt een nieuwe selectieprocedure opgestart voor de werving en selectie van twee toezichthouders.

7. Scholing

Vanuit de Raad van Toezicht zijn in 2021 de volgende cursussen gevolgd:

- UMIO: 20 mei 2021: Masterclass Governance: Kritische momenten voor de toezichthouder
- UMIO: 7 juli 2021: Masterclass Digitale transformatie: hoe sturen op data en het begeleiden van transformatie
- UMIO: 9 september 2021: Masterclass Governance: Hoe zoek en werv je goede bestuurders en toezichthouders
- UMIO: 27 september 2021: Masterclass Leiderschap bij toenemende complexiteit

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. Nabeschuiving en woord van dank

Het jaar 2021 stond met name in het kader van de Corona-crisis.

Eind 2020 en begin 2021 werd Bergweide ernstig getroffen door Corona met grote 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 en moesten er voortdurend aanpassingen gedaan worden o.b.v. het overheidsbeleid en de omstandigheden binnenshuis. Ook de uitval onder medewerkers was groot. Dit alles vroeg om een grote mate van flexibiliteit en groot aanpassingsvermogen aan de omstandigheden. Medewerkers hebben laten zien veerkrachtig te zijn en hebben 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.

Bijlage 3: Jaarverslag Cliëntenraad Verpleeghuis 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 2021 bestond de Cliëntenraad uit:

De heer J. Bogers, voorzitter
De heer N. van Kan, vice-voorzitter per 24 februari 2021
Mevrouw I. van Selst-Ortmans, secretaris
De heer P. Muijters
Mevrouw M. Ubachs
Mevrouw T. Silvertand (vanaf 29 september 2021)
De heer P. Sniijders (vanaf 24 november 2021)
De heer J. Erkens (tot 1 juli 2021)
De heer H. Jacobs (tot 31 december 2021)

3. Vergaderingen Cliëntenraad

In 2021 heeft de Cliëntenraad vergaderd op

Datum	Aanwezigheidspercentage
27 januari 2021 – via de digitale applicatie Teams	57,1%
24 februari 2021 – via de digitale applicatie Teams	85,7%
31 maart 2021 – via de digitale applicatie Teams	71,4%
28 april 2021 – via de digitale applicatie Teams	85,7%
26 mei 2021 - fysiek	71,4%
30 juni 2021 - fysiek	85,7%
25 augustus 2021 -fysiek	100%
29 september 2021 – fysiek	83,3%
27 oktober 2021 - fysiek	57,1%
24 november 2021 – via de digitale applicatie Teams	85,7%
Gemiddeld aanwezigheidspercentage	78,3%

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 over onder meer de volgende onderwerpen:

- Stand van zaken m.b.t. de gevolgen van de Corona-crisis voor de bewoners van Bergweide;
- Besteding van de extra kwaliteitsgelden;
- Opleidingsplan;
- Voortgang jaarplan;
- MIC (Meldingen incidenten cliënten) en MOG (Meldingen onbegrepen gedrag), en
- Voortgang renovatie afdelingen.
- WZD
- Cliënttevredenheidsonderzoeken WLZ-ZvW

Een delegatie van de Cliëntenraad heeft op 25 mei 2021 en 28 september 2021 het bestuurlijk overleg tussen de Raad van Bestuur en het Zorgkantoor bijgewoond. Tijdens deze bijeenkomst is onder meer gesproken over de gevolgen van de Corona-crisis voor Bergweide en de mogelijkheden van inspraak van de Cliëntenraad. Algehele conclusie was dat de Cliëntenraad van Bergweide goed betrokken wordt bij het opstellen van het beleid van Bergweide.

Tijdens de vergadering van de CR d.d. 26 mei 2021 heeft een medewerker van de Activiteitenbegeleiding een toelichting gegeven op het beweegbeleid binnen Bergweide.

Op 25 augustus 2021 heeft de teamleider van de afdeling Anemoon informatie gegeven over het jaarplan van de afdeling en de uitvoering hiervan.

5. Advies- en instemmingsaanvragen

In 2021 heeft de Cliëntenraad de volgende adviesaanvragen behandeld:

Advies over de begroting 2022

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

- Een vergoeding van het Zorgkantoor van 100% volume, mede gezien de grote zorgvraag in de regio en het feit dat het Zorgkantoor in de eerste helft van 2021 ook 100% heeft vergoed.
- Een loonstijging van 2%.
- 7% ziekteverzuim.
- De werkgeverslasten die worden geboekt voor 25,8% conform de realiteit.
- Een prijsindex van 4% voor de materiële kosten en van 10% voor de energiekosten.

De Cliëntenraad kon zich hierin vinden en heeft vervolgens een positief advies over de begroting 2022 afgegeven.

Advies over het voornemen om geclusterde VPT te gaan verlenen

Verpleeghuis Bergweide biedt naast intramurale zorg ook thuiszorg en VPT-zorg.

De VPT-zorg wordt zowel in de wijk als geclusterd geleverd. Deze geclusterde VPT-zorg wordt geboden aan zusters die thans in Huize De Berg wonen.

Naar verwachting zal deze vorm van zorgverlening binnen enkele jaren eindigen als er geen zusters meer binnen Huize De Berg zijn die deze zorg nodig hebben. Daarom zijn stappen ondernomen om de mogelijkheden te onderzoeken voor het bieden van geclusterde VPT, o.a. aan het klooster.

Hierop is overlegd over de mogelijkheden om geclusterde VPT te bieden in het voormalige schoolgebouw Coriovallum College. Er zijn diverse business cases opgesteld om de haalbaarheid van het project te onderzoeken. Deze business cases hebben aangetoond dat het voor Bergweide mogelijk en lucratief is om geclusterde VPT in het voormalige Coriovallum College te bieden.

Dit voornemen is ter advies voorgelegd aan de Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft conform artikel 7 lid 1 WMCZ (huisvestingsbeleid/ingrijpende verbouwing) een positief advies afgegeven.

De voorgenomen inrichting van de gemeenschappelijke ruimtes zal conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018, (inrichting ruimtes zorgverlening bij verbouwing, nieuwbouw en/of verhuizing) te zijner tijd ter instemming aan de Cliëntenraad worden voorgelegd.

De Cliëntenraad heeft de navolgende instemmingsaanvragen behandeld:

Instemmingsaanvraag activiteitenplanning 2021

De Cliëntenraad heeft instemmingsrecht over de activiteitenplanning 2021 voor Verpleeghuis Bergweide, conform artikel 7 lid 1 WMCZ 2018 (algemeen beleid op het gebied van recreatie en ontspanning).

Begin januari 2021 is de activiteitenplanning 2021 dan ook ter instemming voorgelegd aan de Cliëntenraad. Deze planning bevatte niet de reguliere activiteiten die de bewoners worden aangeboden via een vast weekprogramma in verenigingen, maar de grotere algemene recreatieve activiteiten zoals een vaderdag- en moederdagviering, beautydagen, dierendag en klassieke muziekmiddagen “Jong voor Oud”, en een opsomming van de themaweken.

Vanwege de maatregelen die genomen waren ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus, zijn de activiteiten daar waar nodig in aangepaste vorm aangeboden.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan de activiteitenplanning 2021.

Instemmingsaanvraag activiteitenplanning 2022

Zo lang de maatregelen ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus gelden, worden de activiteiten binnen Bergweide ook in 2022 waar nodig in aangepaste vorm aangeboden.

Het volgende is in de activiteitenplanning 2022 voorgesteld:

- De standaard uit eten activiteit in eigen huis wordt teruggebracht naar één keer per jaar. Daarnaast wordt het uit eten in kleinere groepen ingevoerd.
- Ook worden familiemiddagen per afdeling georganiseerd met zowel een creatieve activiteit als een eetactiviteit.
- De beautydagen worden als een vaste activiteit elke vrijdagavond gepland.
- Tot slot wordt een kunstweek georganiseerd.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan de activiteitenplanning 2022 conform artikel 7 lid 1 WMCZ 2018 (algemeen beleid op het gebied van recreatie en ontspanning).

Instemmingsaanvraag beweegbeleid

Ouderen in zorginstellingen bewegen vaak te weinig, terwijl meer bewegen gezondheidswinst, meer zelfredzaamheid en een hogere kwaliteit van leven oplevert voor de bewoner.

Het ultieme doel van meer bewegen voor onze bewoners is dat zij plezier hebben en ervaren dat bewegen fijn is. Het geeft ook een gevoel van eigenwaarde. Bovendien behouden zij door bewegen meer autonomie.

Binnen Bergweide was bewegen nog onvoldoende structureel ingebed in het dagelijkse leven van bewoners. Daarom heeft de Raad van Bestuur een beleid omtrent visie op bewegen opgesteld. Dit beleid betreft onder meer

- Het instellen van een commissie bewegen;
- Het aanstellen van een bewegingscoach per huiskamer;
- Samenwerking van zorgmedewerkers en medewerkers van de afdeling activiteitenbegeleiding; en
- De coachende rol van de fysiotherapeut en de ergotherapeut.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan het beleid omtrent bewegen binnen Bergweide conform artikel lid 1 Wmcz 2018 (Algemeen beleid op het gebied van kwaliteit).

Instemmingsaanvraag uitrol verwantenportaal

Per 1 juli 2020 heeft elke patiënt/cliënt/burger recht op digitale inzage in het zorgdossier. Hiertoe heeft Bergweide een verwantenportaal ingericht. In eerste instantie is een 50-tal accounts toegekend.

In december 2020 heeft een enquête over het gebruik van het verwantenportaal plaatsgevonden onder de circa 50 gebruikers. De resultaten van deze enquête zijn met de Cliëntenraad besproken. De wijze waarop de aandachtspunten uit de enquête zijn opgelost en hoe het verwantenportaal verder werd geïmplementeerd, is ter instemming aan de Cliëntenraad voorgelegd.

De CR heeft conform artikel 7 lid 1 WMCZ 2018 (algemeen beleid op het gebied van kwaliteit) instemming verleend aan de uitrol van het verwantenportaal.

Instemmingsaanvraag vergoeding kosten pedicure per 1 januari 2021

Tot en met 2020 vergoedde Bergweide in principe alleen de pedicure-behandelingen waarvoor een medische indicatie bestond. De behandelingen werden dan ook door een medisch pedicure uitgevoerd. De meeste bewoners binnen Bergweide maken gebruik van de pedicure omdat zij dit vanuit de thuissituatie gewend waren én omdat het toch vaak moeilijk blijkt voor de zorgmedewerker om teennagels goed te verzorgen bij ouderen. Eigen onderzoek heeft aangetoond dat binnen Bergweide bij slechts enkele bewoners de voeten door de zorgmedewerkers gemakkelijk verzorgd kunnen worden. Voor alle andere bewoners is in meer of mindere mate gespecialiseerde voetzorg nodig.

De cliënten die VPT-zorg van Bergweide ontvangen, hebben dezelfde financiële afspraken over vergoeding als de intramurale bewoners t.a.v. verzorging en verpleging.

Alles overwegende is besloten dat het zuiverder is om voetzorg door de pedicure ook zonder medische indicatie vanaf 1 januari 2021 te vergoeden, zeker omdat voetzorg behoort tot de basiszorg. Voorwaarde hierbij is dat bewoners gebruik maken van de medisch pedicure die aan Bergweide verbonden is. Voor cliënten in de VPT-zorg wordt een vast bedrag per maand vergoed.

De Cliëntenraad kon zich vinden in dit voornemen en heeft hier dan ook instemming aan verleend conform artikel 8 lid 1d WMCZ (het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne).

Instemmingsaanvraag keuze wasserij

Het wassen van de kleding van de bewoners is een verantwoordelijkheid van de bewoner of diens contactpersoon. De contactpersoon kan er voor kiezen de was zelf te doen, danwel hiervoor een wasserij in te schakelen. Een groot aantal van onze bewoners kiest er voor om de wasverzorging aan een wasserij uit te besteden. Dit kan de wasserij Cleanlease zijn die voor Bergweide het platgoed verzorgt of een andere wasserij. De kosten hiervan zijn voor rekening van de bewoner of diens contactpersoon. Cleanlease heeft in 2021 besloten om over te stappen naar een nieuw systeem: Mijn Waslijn. Via dit systeem regelt Cleanlease alle zaken rondom de verzorging van het wasgoed rechtstreeks met de (contactpersoon van de) bewoner. Voor Bergweide betekende deze nieuwe werkwijze van Cleanlease een goede gelegenheid om de keuze van wasverzorging te actualiseren. Bergweide wil nl. bij inhuizing nog meer benadrukken dat mensen vrij zijn in hun keuze voor wasverzorging en hierin eigen verantwoordelijkheid dragen. Bergweide heeft hierdoor ook haar werkwijze aangepast.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan het kiezen van een wasserij aan de (contactpersonen van de) bewoners van Bergweide, conform artikel 8 lid 1 WMCZ 2018 (algemeen beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid en hygiëne).

Instemmingsaanvraag beleid eten en drinken

Vanuit de visie van Verpleeghuis Bergweide wordt er naar gestreefd dat bewoners na inhuizing hun leven zo veel mogelijk op de door hen gewenste manier kunnen voortzetten. Daar horen ook de wensen m.b.t. eten en drinken bij.

Om zo veel als mogelijk verantwoord tegemoet te komen aan de wensen en gewoontes m.b.t. het eten en drinken van de bewoners, is het reeds bestaande beleid omtrent eten en drinken doorgenomen en aangepast naar de thans geldende visie van Bergweide.

Zo is de visie van Bergweide op het realiseren van de behoeftes en wensen van bewoners op het gebied van eten en drinken beschreven. Ook wordt de wijze weergegeven waarop de mogelijkheden en wensen worden geïnterviewd. Daarnaast is in het beleid opgenomen hoe wordt bijgehouden of het aanbod van eten en drinken passend is voor de bewoner. Tot slot is gekeken naar de mogelijkheden van aanbod van eten en drinken en de randvoorwaarden daaromheen.

De Cliëntenraad kon zich vinden in het voorgelegde beleid rondom eten en drinken en heeft instemming verleend aan het beleid rondom eten en drinken conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 (Algemeen beleid – voeding).

Een lid van de Cliëntenraad heeft zitting in de werkgroep eten en drinken.

Instemmingsaanvraag klachtenregeling bewoners/cliënten

Bergweide heeft een protocol Klachtenregeling. De Klachtencommissie Bewoners heeft de klachtenregeling nader bestudeerd. Daarop heeft de Klachtencommissie het volgende voorgesteld: Een klacht kan rechtstreeks bij de Raad van Bestuur worden ingediend in plaats van bij de Klachtencommissie Bewoners. De Raad van Bestuur verzoekt de Klachtencommissie vervolgens de klacht te behandelen en de Raad van Bestuur te adviseren. De Raad van Bestuur koppelt n.a.v. het advies van de Klachtencommissie haar besluit daarop terug aan de klager. Deze procedure geeft de Raad van Bestuur ook de mogelijkheid om

- allereerst na te gaan of de klager de klacht met de betreffende afdeling/teamleider en of de cliënt-vertrouwenspersoon heeft besproken; en
- individueel naar de klager toe te reageren. Als de klager de reactie van de Raad van Bestuur afdoende vindt, is de klacht afgehandeld. Mocht dit niet het geval zijn, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 (klachtenregeling) om de Klachtenregeling bewoners/cliënten dienovereenkomstig aan te passen.

Instemmingsaanvraag Aanpassing prijzen restaurant per 2022

Het restaurant van Verpleeghuis Bergweide beschikt over een kleine kaart waarop de versnaperingen vermeld staan die in het restaurant genuttigd kunnen worden.

De bewoners maken met hun bezoek regelmatig gebruik van het restaurant.

De prijzen van de versnaperingen zijn al geruime tijd niet meer geïndexeerd. Het voorstel om de prijzen van enkele artikelen met ingang van 2022 aan te passen, is aan de Cliëntenraad voorgelegd.

Naast enkele prijsaanpassingen, bestaat het voornemen om per 2022 de thans in gebruik zijnde stempelkaart te vervangen door een vlaaienkaart. Bij de huidige stempelkaart ontvangt de klant bij besteding van een bedrag van minimaal € 2,50 een stempeltje. Een volle kaart kan worden ingeleverd tegen een gratis stuk vlaai.

Per 1 januari 2022 wordt een vlaaienkaart ingevoerd. Bij de vlaaienkaart ontvangt de klant bij aankoop van een stuk vlaai een stempeltje. Een volle kaart is goed voor een gratis stuk vlaai.

De Cliëntenraad kon zich vinden in de voorstellen rondom de aanpassing van de prijzen van het restaurant per 2022 en heeft daarop instemming verleend conform artikel 8 lid 1 WMCZ 2018 (algemeen beleid m.b.t. voeding, geestelijke zorg, recreatie en ontspanning en maatschappelijke bijstand).

Instemmingsaanvraag over het kwaliteitsjaarplan 2022

Elke drie jaar stelt Verpleeghuis Bergweide een meerjarenbeleidsplan op. Voor de jaren 2022-2024 is een nieuw meerjarenbeleidsplan opgesteld. Op basis van dit meerjarenbeleidsplan wordt een jaarplan voor het jaar 2022 opgesteld. Het concept-jaarplan 2022 borduurt voort op het jaarplan 2021. Naast de doelstellingen die vanuit 2021 worden gecontinueerd, zijn er ook nieuwe doelstellingen geformuleerd. Dit betreft onder meer:

- Een nadere uitwerking van de visie op eten en drinken;
- De voorbereiding op de nieuw te realiseren geclusterde VPT;
- Planontwikkeling om te komen tot eenpersoonsstudio's met eigen sanitair binnen de intramurale zorg ;
- Het verbeteren van de samenhang tussen risico's op diverse thema's en meer consistentie aanbrengen in de beoordeling van deze risico's;
- Zorgdragen voor het borgen van de ingevoerde reparatiewet Wet Zorg en Dwang eind 2021;
- Verder inbedden van de in 2021 ingerichte opleidings-en begeleidingsstructuur om leerlingen efficiënter en beter op te kunnen leiden;
- Nog meer verbeteren van het methodisch werken, o.a. door het aanbieden van SOAP-scholing;
- Het proactief blijven samenwerken in projecten die betrekking hebben op het collectief aanpakken van regionale knelpunten;
- Het met een eigen ontwikkelde visie en ambitie profileren van de eind 2021 geïnstalleerde VAR (Verpleegkundige Advies Raad);
- Het wensprofiel ten aanzien van een ARBO-dienst updaten als basis om te komen tot een ARBO-dienstverlener, passende bij de (kern) visie en kernwaarden van Bergweide.
- Het onderzoeken van mogelijkheden op het gebied van e-health;
- Het implementeren van KIK-V; en
- Het professioneler inrichten van PR en marketing en blijven werken aan de regionale bekendheid van Bergweide in Zuid-Limburg.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan het kwaliteitsjaarplan 2022 conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 (Algemeen beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid en hygiëne).

Instemmingsaanvraag Inrichting geestelijke zorg/kapelvieringen/H. Missen

Bergweide organiseert momenteel vijf kapelvieringen per week en een H. Mis op zondag. Een priester gaat voor tijdens de H. Mis.

Conform de visie van Bergweide is het van belang dat de vieringen zoals deze nu worden aangeboden, gehandhaafd blijven. Deze kapelvieringen hebben een toegevoegde waarde voor de bewoners: enerzijds is er een groep religieuzen en anderzijds geeft het bezoeken van een kapelviering ook structuur aan het dagelijkse leven van de bewoners.

In het verleden werd t.b.v. de kapelvieringen veel gebruik gemaakt van vrijwilligers. Deze hebben in de Corona-periode gaandeweg afgehaakt en zijn daarna niet meer teruggekomen om voor hen moverende redenen.

De geestelijk verzorgers hebben naast het organiseren van de kapelvieringen ook nog andere taken, zoals individuele begeleiding, groepsbijeenkomsten; MDO-deelname en deelname aan diverse commissies.

De beschikbaarheid van de geestelijke zorg en de inrichting van de kapelvieringen zijn daarop onderzocht. Vervolgens is onder meer besloten om de vieringen ook door zusters te laten begeleiden en de afdeling activiteitenbegeleiding meer in te zetten.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan het voorstel rondom de inrichting van de geestelijke zorg conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 (algemeen beleid op het gebied van geestelijke verzorging).

Instemmingsaanvraag Bepalen kwaliteitsindicatoren

Verpleeghuizen zijn verplicht om jaarlijks de kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg in te dienen bij het Zorginstituut Nederland. Op basis van de resultaten van metingen van de kwaliteitsindicatoren beoordeelt het Zorginstituut of verpleeghuizen kwalitatief goede zorg verlenen. De kwaliteitsgegevens voor het verslagjaar 2021 bestaan uit twee indicatorensets: een vastgestelde set een keuzeset. Samen met de Cliëntenraad is afgestemd welke indicatoren worden gemeten in de keuzeset.

De drie verplichte indicatoren basisveiligheid zijn:

- Advance Care Planning. Dit is het proces waarbij zorgverleners de cliënten en hun naasten ondersteunen om in terugkerende dialoog en op basis van hun waarden en opvattingen, zinvolle en haalbare doelen voor huidige en toekomstige zorg en behandeling te formuleren;
- Bespreken medicatiefouten in het team; en
- Aandacht voor eten en drinken.

Daarnaast zijn er zeven indicatoren, waarvan er twee gekozen moeten worden. Bergweide heeft gekozen voor:

- Decubitus; en
- werken aan vrijheidsbevordering.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018 (algemeen beleid op het gebied van kwaliteit) aan de voorgestelde kwaliteitsindicatoren.

Instemmingsaanvraag meerjarenbeleidsplan 2022-2024

Elke drie jaar stelt Verpleeghuis Bergweide een meerjarenbeleidsplan op. Het laatste meerjarenbeleidsplan besloeg de jaren 2019-2021. Voor de jaren 2022-2024 is thans een nieuw meerjarenbeleidsplan opgesteld.

In het meerjarenbeleidsplan 2022-2024 zijn de volgende doelstellingen opgenomen:

- Bergweide positioneert zich door vast te houden aan de kernwaarden en visie en strategisch in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en kansen.
- Bergweide onderscheidt zich door het bieden van kwalitatief hoogwaardige (dementie)zorg aan ouderen met een zware en complexe zorgvraag
- Bergweide werkt actief samen met andere zorgaanbieders in de regio om de regionale knelpunten het hoofd te bieden en de efficiency te vergroten
- Bergweide zal scenario's voor transitie van het vastgoed uitwerken en realiseren.
- Bergweide zet in op verduurzaming binnen het verpleeghuis en de te realiseren geclusterde VPT in termen van CO² reductie en duurzaam bouwen en onderhouden van het vastgoed.
- De komende jaren zal de nieuwe geclusterde VPT locatie worden gerealiseerd.
- Bergweide zal, mede gezien de toename aan keuzes die potentiële cliënten en bewoners kunnen maken, fors inzetten op de professionalisering van marketing en PR om concurrerend te blijven.

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan het meerjarenbeleidsplan 2022-2024 conform artikel 8 lid 1 Wmcz 2018: Algemeen beleid op het gebied van kwaliteit.

6. Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde zijn geweest

Benoeming vice-voorzitter

Eind 2020 is het huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad herzien en vastgesteld. In het huishoudelijk reglement is opgenomen dat de Cliëntenraad, naast een voorzitter en een secretaris/penningmeester, ook een vice-voorzitter benoemt.

Na inventarisatie van de wensen en behoeftes binnen de Cliëntenraad is de heer Van Kan tijdens de vergadering van de CR d.d. 24 februari 2021 tot vice-voorzitter van de Cliëntenraad benoemd.

Corona-virus

De leden van de Cliëntenraad zijn regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken en de ontwikkelingen rondom het Corona-virus binnen Bergweide.

Berichtgeving naar de contactpersonen van de bewoners over de maatregelen m.b.t. het Corona-virus zijn in overleg met de Cliëntenraad opgesteld. Een lid van de Cliëntenraad -die hiervoor mandaat heeft namens de gehele Cliëntenraad- heeft de berichtgeving steeds van tevoren geaccordeerd

Deelname aan brainstormsessie meerjarenbeleidsplan 2022-2024 en jaarplan 2022

Op 2 september 2021 heeft een brainstormsessie plaatsgevonden t.b.v. het opstellen van het meerjarenbeleidsplan 2022-2024. Op 7 oktober 2021 is in een bijeenkomst belegd over het jaarplan 2022 voor Verpleeghuis Bergweide. Aan beide sessies heeft een delegatie van de Cliëntenraad deelgenomen.

Deelname aan strategische vastgoedsessies

Op 7 april 2021 en 4 mei 2021 hebben twee strategische vastgoedsessies plaatsgevonden. Een delegatie van de Cliëntenraad heeft hieraan deelgenomen.

De eerste sessie betrof een meer informatieve sessie: de huidige situatie van het pand van Bergweide is besproken, waaronder onder meer het aantal vierkante meters per bewoner en de sanitaire voorzieningen.

Daarop is gekeken naar de ontwikkelingen in de regio, voor de komende 20 jaar:

- leeftijds- en inkomensopbouw;
- de tendens om steeds langer thuis te wonen; en
- de toenemende vergrijzing.

In de tweede sessie is stilgestaan bij de verschillende vormen van ouderenzorg in Nederland. Er zijn diverse woonvormen (kamers, appartementen en studio's) en verschillende vormen van dienstverlening.

Uitgangspunt van de bespreking was om de toekomstvisie van Bergweide te bespreken, rekening houdend met voornoemde onderwerpen.

Bespreking resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Eind 2020 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek binnen Bergweide plaatsgevonden. De Cliëntenraad is betrokken geweest bij het opstellen van de vragen van het cliënttevredenheidsonderzoek. De resultaten van dit onderzoek zijn met de Cliëntenraad besproken. Enkele aandachtspunten betreffen de beleving van de zinvolle dagbesteding en de relatie met de naasten (in de Corona-tijd). Hiervoor is een verbeterplan opgesteld, om te komen tot meer aandacht voor het betrekken van de naasten van onze bewoners bij de zorg, en meer inzicht te geven in de dagbesteding middels cliëntrapportage en anderszins terugkoppelingsmogelijkheden.

Dit verbeterplan is ook met de Cliëntenraad besproken. De CR kon zich hierin vinden.

Bespreking resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek

In november 2020 heeft het medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De algemene resultaten hiervan zijn met de Cliëntenraad besproken.

Vanuit de Cliëntenraad zijn enkele tips gegeven om meer wederzijds begrip tussen alle afdelingen te creëren.

Koffiemoment met (contactpersonen van) nieuwe bewoners

Tot begin 2020 heeft Cliëntenraad elke twee maanden een koffiemoment georganiseerd voor de (contactpersonen van de) nieuwe bewoners die waren ingehuisd. Doel van deze koffiemomenten was dat de (contactpersonen van de) nieuw ingehuisde bewoners hun ervaringen met de Cliëntenraad konden uitwisselen. Ook kon de CR eventuele vragen of onduidelijkheden ophelderen.

Vanwege de maatregelen die genomen waren ter voorkoming van verspreiding van het Corona-virus, zijn de koffiemomenten vanaf medio maart 2020 geannuleerd.

Medio 2021 zijn de maatregelen m.b.t. het Corona-virus versoepeld. De koffiemomenten zijn dan ook op 24 juni 2021 weer gestart.

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

Verbeterplan n.a.v. inspectiebezoek IGJ

In januari 2021 heeft IGJ (Inspectie voor Gezondheid en Jeugd) Bergweide bezocht. Naar aanleiding van de rapportage van dit inspectiebezoek heeft Bergweide een verbeterplan opgesteld.

Het verbeterplan betrof met name acties op het gebied van :

- Hygiëne en Infectiepreventie. Zo zijn de HIP coaches meer in positie gezet en is een externe deskundige ingeschakeld op het gebied van infectiepreventie; en
- Er zijn draaiboeken, checklists en visualisaties gemaakt voor situaties wanneer een huiskamer/afdeling in quarantaine of isolatie gaat.

Dit verbeterplan is met de Cliëntenraad besproken. De Cliëntenraad kon zich hierin vinden.

Externe contacten

Een delegatie van de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan een digitale bijeenkomst -geïnitieerd door het LOC- van VGZ met de Cliëntenraden met als titel “ In gesprek met het zorgkantoor over kwaliteitsplannen”

Participatie en advisering van de Cliëntenraad

Enkele leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan de organisatie van de Dag voor de Zorg d.d. 12 mei 2021.

De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Commissie Eten en Drinken en de Commissie Bewegbeleid.

Op 20 november 2021 had 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 situatie rondom de Corona-besmettingen werd kort vóór de thema-avond ernstiger. Daarop is besloten om de thema-avond te annuleren. De thema-avond zal alsnog worden georganiseerd, zodra de maatregelen rondom het Corona-virus dit toelaten.

Informatie over Incidenten, Audits

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

Cliënt-incidentcijfers worden twee keer per jaar besproken. Er worden regelmatig audits op zorginhoudelijke thema's en kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ) gehouden. Verbeterplannen naar aanleiding van incidenten en audits worden met de Cliëntenraad besproken.

Op 12 en 13 april 2021 heeft de externe audit HKZ binnen Verpleeghuis Bergweide 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 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.

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. In 2021 vond het jaarlijkse overleg met tussen de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht plaats tijdens de vergadering van de CR d.d. 29 september 2021. Er is onder meer gesproken over:

- vastgoedontwikkelingen;
- het behoud van de identiteit van Bergweide;
- de mogelijkheden om een steunfonds in te richten; en
- de door de Cliëntenraad georganiseerde koffiemomenten met contactpersonen van nieuwe bewoners om informatie op te halen.

Vacature teamleider

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

Bijlage 4: Jaarverslag Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

Algemeen

Het jaar 2021 was het tweede jaar sinds de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht werd. De coronapandemie beïnvloedde ook dit jaar het leven van cliënten, het werk van medewerkers en dat van de CVP Wzd. Het vroeg zowel van u als zorgaanbieder als van de CVP Wzd creativiteit en flexibiliteit om de zichtbaarheid ook in tijden van beperkingen te vergroten. Zodat cliënten, verwanten en ook medewerkers weten van het hoe en het waarom van de CVP Wzd en de mogelijkheden om daar laagdrempelig een beroep op te kunnen doen voor ondersteuning, advies en voorlichting.

Voorlichting

Op 17 mei 2021 vond een eerste kennismakingsbezoek plaats begeleid door de manager zorg. De CVP Wzd is rondgeleid over alle afdelingen en heeft kort kunnen kennismaken met aanwezige medewerkers en bewoners. Bij de rondleiding viel op dat er veel aandacht en ruimte is voor belevingsgerichte zorg en dat het aanbod aan activiteiten zoveel mogelijk op de persoonlijke wensen van de bewoner wordt afgestemd. Tijdens het open en prettige gesprek met de manager zorg werden ontwikkelingen bij Verpleeghuis Bergweide en binnen het vertrouwenswerk Wzd besproken.

Een bijeenkomst met de teamleiders volgde op 7 juli 2021. De CVP Wzd gaf hierbij een toelichting op haar taken en er was een goede uitwisseling over voorbeelden van kwesties waarbij de CVP Wzd kan ondersteunen. Sommige teamleiders merkten op dat naast kennis en bewustwording van de uitgangspunten van de Wzd ontberen en dat dit in sommige gevallen afbouw van onvrijwillige zorg bemoeilijkt. Ten aanzien van proactieve locatiebezoeken en kennismaking met de bewoners en hun naasten werd afgesproken dat deze via de Wzd-coaches gepland kunnen worden.

Met de Wzd-coaches en een nieuwe teamleider maakte de CVP Wzd kennis op 4 oktober 2021. Ook tijdens deze bijeenkomst werd samen stilgestaan bij ondersteuningsvoorbeelden. Er werd gesproken over de invulling van locatiebezoeken, bijv. een vaste dag in de week per periode, een verdere kennismaking met de teams, en het aansluiten door de CVP Wzd bij een thema-avond in november 2021 van de cliëntenraad om ook naasten te ontmoeten.

Vanwege de coronapandemie zijn de geplande deelname aan het groot werkoverleg van afdeling Margriet en de kennismaking met naasten bij de thema-avond uitgesteld.

De persoonlijke flyer van de CVP Wzd is via de bewonersmap beschikbaar gesteld aan bewoners en naasten. Op de website van Verpleeghuis Bergweide lijkt geen informatie beschikbaar over de contactgegevens van de CVP Wzd.

Kwesties

In 2021 heeft de CVP Wzd ondersteuning geboden bij 2 kwesties. Onderwerpen van de ondersteuningsvragen waren bewegingsvrijheid en zorg/begeleiding. Omdat het om minder dan 5 kwesties gaat, kunnen we vanwege de mogelijke herleidbaarheid geen toelichting geven op de kwesties.

Signalering

De CVP Wzd heeft ook een wettelijke taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf te melden, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. Een signaal attendeert de zorgaanbieder op het feit dat er ergens in de uitvoering of structuur van de zorg een objectief meetbare tekortkoming in het cliëntrecht is. Het signaleren kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorg en gebeurt in principe, conform het signaleringskader CVP Wzd van de Landelijke Faciliteit, bij de zorgaanbieder. Met de zorgaanbieder worden afspraken gemaakt over de route rond signaleren en waar een signaal in eerste instantie wordt neergelegd. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de IGJ als de tekortkomingen in het

cliëntrecht blijven voortbestaan. De CVP Wzd signaleert, maar handhaaft niet. Dit is een taak van de IGJ. In 2021 heeft de CVP geen signalen afgegeven.

Locatiebezoeken

Er hebben nog geen pro-actieve locatiebezoeken plaatsgevonden omdat afspraken over de invulling en planning hiervoor zijn uitgesteld vanwege de coronapandemie. In het huidige jaar 2022 wil de CVP Wzd hier zo spoedig mogelijk mee starten om zich voor te kunnen stellen aan bewoners en naasten en laagdrempelig beschikbaar te zijn

Bijlage 5: Jaarverslag Ondernemingsraad Verpleeghuis Bergweide

De ondernemingsraad (OR) bestaat in 2021 uit de volgende personen:

Pascal Zinken (voorzitter), Raymond Kruijen (vicevoorzitter), Brigitte Hol, John van der Pers, Pascal Schreuders, Luc Soomers, Chantal Vankan en Tadeus Slangen.

De ondernemingsraad wordt administratief ondersteund door een ambtelijk secretaris, te weten Vanessa Kraemer.

De OR heeft in 2021 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 2021 instemming/advies gegeven of is geïnformeerd over de volgende financiële zaken:

- Meerjarenbeleidsplan 2021 (informatierecht)
- (Concept) kwaliteitsjaarplan 2021 (informatierecht)
- Begroting 2021 (informatierecht)
- Zorgbonus 2021 (informatierecht)
- WGA-ERD (instemmingsrecht)
- Geclusterde VPT (adviesrecht)
- Balansbudget (instemmingsrecht)

Het financiële beleid van verpleeghuis Bergweide is dit jaar uitgebreid besproken door middel van de begroting 2021, de financiële rapportages die tweemaal per jaar geëvalueerd worden en het toegekende extra geld voor zorgpersoneel.

Arbobeleid

De OR heeft in 2021 instemming/advies gegeven over de volgende zaken die te maken hebben met het arbobeleid:

- Arbodienst (instemmingsrecht)
- RI&E 2021 (instemmingsrecht)
- Adviesraad Bergweide (instemmingsrecht)

De verzuimcijfers worden tijdens elke overlegvergadering (OV) besproken en tweemaal per jaar ontvangt de OR hier een overzicht van.

Tevens heeft in november van 2021 het jaarlijkse gesprek met de bedrijfsarts plaats gevonden. Hierbij is COVID-19 ook ter sprake gekomen.

Sociaal beleid

De OR heeft in 2021 instemming/advies gegeven of is geïnformeerd over de volgende zaken die te maken hebben met sociaal beleid:

- (Kwaliteits) Jaarplan 2021 (informatierecht)
- Evaluatie Opleidingsplan 2020 (informatierecht)
- Opleidingsplan 2021 (instemming)
- Nieuwe opleidingsstructuur studenten (instemmingsrecht)

Bereikbaarheid

De ondernemingsraad is op de donderdag van de even weken (van 7.30-16.00 uur) te vinden in de Activiteitenruimte Anemoon.

De voorzitter is op de donderdag van de even weken ook aanwezig (van 7.30-16.00 uur), maar vanwege de coronamaatregelen werkt hij op de donderdag van de oneven weken vanuit thuis.

De ambtelijk secretaris is zowel op maandag (9.00-15.30 uur) alsook op donderdag (7.30-16.00 uur) van de even weken aanwezig, maar in de oneven weken werkt zij ook vanuit thuis.

Loop gerust binnen voor vragen of suggesties!

Of mail naar ondernemingsraad@verpleeghuisbergweide.nl

Verder kan de OR telefonisch bereikt worden onder nr. 045-5741515.

De medewerkers die Microsoft Teams hebben kunnen naast een mail naar de OR ook een chatbericht sturen. Zoek hiervoor naar Vanessa Kraemer.

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

Feedback vanuit het leernetwerk

Zorggroep Beek

Het kwaliteitsverslag van Bergweide is duidelijk en uitgebreid opgesteld. Mooi dat jullie de inhuizing van bewoners nog meer optimaliseren door het verbeterplan. Goed dat de focus na de verhuizing niet alleen op de bewoner ligt, maar ook op de contactpersonen. We horen graag van jullie wat dit plan precies inhoudt als we elkaar bij een volgende bijeenkomst spreken. Daarnaast knap dat jullie dit ondanks de moeilijke Covid-19 periode toch zoveel aan kwaliteit hebben kunnen doen in 2021. We lezen bij jullie cliënttevredenheid dat jullie de respondenten in de wijk willen verhogen. Wij nemen deze sinds een aantal jaar telefonisch af. We laten dit doen door niet bij de zorg betrokken medewerkers om de onafhankelijkheid te borgen. We merken dat we door deze methode een veel hogere respons hebben, dus dat willen we zeker als tip aan jullie meegeven.

We hebben de Wzd bijeenkomst van het leernetwerk in 2021 ook als leerzaam ontvangen en hopen samen met jullie in 2022 dit weer op te gaan pakken.

De Beyart

Bergweide heeft een duidelijk geformuleerde missie en visie. De vertaling ervan in de praktijk is duidelijk terug te lezen in de hoofdstukken.

Mooi om te lezen dat Bergweide, ondanks de corona pandemie, niet heeft stil gezeten. Er is in 2021 veel gebeurd. Complimenten hiervoor.

Succes het komend jaar om jullie doelen verder te behalen.