

## **Kwaliteitsverslag 2020**



***Hier voel ik mij thuis!***

## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Kwaliteit en veiligheid .....	4
<b>1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	4
<b>1.2 Wonen en welzijn</b> .....	5
1.2.1 Zingeving .....	5
1.2.2 Zinnvolle tijdsbesteding .....	5
1.2.3 Familieparticipatie en vrijwilligers .....	5
1.2.4 Wonen en wooncomfort .....	7
<b>1.3 Veiligheid</b> .....	7
1.3.1 Medicatieveiligheid .....	7
1.3.3 Gebruik vrijheid beperkende maatregelen .....	9
1.3.4 Advanced care planning (ong geplande ziekenhuisopnamen) .....	10
<b>1.4 Leren en verbeteren van kwaliteit</b> .....	11
1.4.1 Kwaliteitsbeleid en -managementsysteem .....	11
1.4.2 Kwaliteitsplan .....	11
1.4.3 Continue leren en verbeteren .....	12
1.4.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk .....	12
2. Randvoorwaarden .....	14
<b>2.1 Leiderschap, governance en management</b> .....	14
2.1.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden .....	14
2.1.2 Leiderschap en goed bestuur .....	14
2.1.3 Rol en positie interne organen en toezichthouders .....	14
2.1.4 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise .....	15
<b>2.2 Personeelssamenstelling</b> .....	15
2.2.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht .....	15
2.2.2 Specifiek kennis, vaardigheden .....	16
2.2.3 Reflectie, leren en ontwikkelen .....	17
<b>2.3 Gebruik van hulpbronnen</b> .....	17
2.3.1 Gebouwde omgeving .....	17
2.3.2 Technologische hulpbronnen .....	17
2.3.3 Materialen en hulpmiddelen .....	18
2.3.4 Financiën en financiële administratie .....	18
2.3.5 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten .....	18
<b>2.4 Gebruik van informatie</b> .....	18
2.4.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen .....	18
Bijlage 1 .....	19

## Inleiding

Dit Kwaliteitsverslag is gebaseerd op het Kwaliteitsplan 2020 wat tevens één geheel vormt met 'Samen Doen!', het meerjarenplan 2018-2020. Beide documenten geven inzicht in onze kracht en tonen onze ambities en verbeterpunten voor de komende jaren.

2020 was een bijzonder jaar. De organisatie stond letterlijk in de stijgers en op alle fronten werd gebouwd: aan het gebouw, aan samenwerking, aan de professionaliteit van onze medewerkers, aan de uitbreiding van onze formatie etc. Tegelijkertijd zagen we ons geconfronteerd met de gevolgen van Corona. Daarmee stonden we –zeker tijdens de eerste golf in het voorjaar van 2020- voor een enorme uitdaging. De focus lag tijdelijk op overleven, voorkomen van besmettingen en het zorgen voor een fijne dag binnen alle beperkingen zoals de tijdelijke sluiting van het huis voor bezoek.

Kwaliteit van leven kwam zo even in een geheel ander perspectief maar juist centraal te staan en heeft ons daardoor veel geleerd. Het echt centraal stellen van een fijne dag, het moeten aansluiten bij de unieke mens en het realiseren van comfort (in de meest brede zin) als dé basis voor een fijne dag. Ondanks en dankzij Corona heeft Sint Jozef haar plannen doorgezet en gerealiseerd; ons beseffende dat we hier continu mee bezig moeten blijven.

Dit Kwaliteitsverslag is vóór vaststelling besproken met de leden van de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Ook is het voor feedback voorgelegd aan twee collega-organisaties uit het lerend netwerk.

Met dit Kwaliteitsverslag 2020 voldoet Sint Jozef aan de verslag- en verantwoordings-verplichting voor het betreffende verslagjaar. Naar interne en externe stakeholders wordt verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid en behaalde resultaten, bovendien wordt het document aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en geplaatst op de eigen website.

Corine Remmers-van den Hurk  
directeur-bestuurder Sint Jozef wonen en zorg

## 1. Kwaliteit en veiligheid

### 1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De afgelopen jaren heeft Sint Jozef een flinke moderniseringsslag gemaakt. Het hele pand is verbouwd tot een thuis waar ouderen met een psychogeriatrische of somatische achtergrond in een open en kleinschalig woonomgeving samenleven. Met de afronding van de verbouwing eind 2020 kunnen we samen verder bouwen aan onze visie *'Hier voel ik me thuis'* voor bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers.

De omslag die we in 2020 gemaakt hebben naar een kleine, huiselijke en persoonlijke omgeving voor onze bewoners, heeft ook veel veranderd in het werken in de teams. Iedere huiskamer is om die reden zijn eigen traject gestart op het gebied van teamontwikkeling. In 2021 zullen de teams verder aan de slag gaan met ontwikkelen. Dit is een continue proces waar scholing, teambuilding en overleg van belang zijn.

De scholing, teambuilding en overleg hebben in 2020 de volgende thema's gekend:

- 'ik en mijn cliënt',
- 'ik en mijn team' en
- 'ik en mijn organisatie'.

Tijdens het thema 'ik en mijn cliënt' ging de aandacht naar persoonsgerichte zorg in een omgeving waarin het thuisgevoel centraal staat. De scholing besteedde veel aandacht aan hoe kunnen we samen kijken naar wat de cliënt nog wél kan en hoe we het netwerk van de cliënt kunnen inzetten. Maar ook leerden onze medewerkers hier los te komen van het "instellingsdenken".

Sint Jozef is ervan overtuigd dat deze scholingen tezamen met bovengenoemde veranderingen leiden tot een verbetering van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dat dit ook de goede kant op gaat komt tot uitdrukking de zeer recentelijke uitgevoerde onafhankelijk getoetste (gemiddelde) cliënttevredenheidswaardering<sup>1</sup> van  $\geq 8,0$  (van 7,8 en 8,4) en de respons van bewoners/cliënten/vertegenwoordigers op gerichte tevredenheidsvragen tijdens Fijn-Levensgesprekken.

In 2020 heeft Sint Jozef naast de werkwijze rondom de 'verhuizen naar Sint Jozef' een ontmoetingsmoment vóór de daadwerkelijke verhuisdag geïntroduceerd; het huisbezoek. We gaan tijdens dit huisbezoek kennismaken met de cliënt en zijn naasten in de thuissituatie. Door deze intensievere kennismaking kunnen we persoonsgerichte zorg leveren vanaf dag één. Daarnaast wordt dit huisbezoek gebruikt om verwachtingen en grenzen vanuit betrokken partijen aan te geven.

CarenZorgt –een applicatie die samenwerking en informatiedeling tussen zorgverleners en naasten ondersteunt- biedt de cliënt en naasten inzage in het eigen dossier. Dit komt de samenwerking tussen cliënt, naasten en zorgmedewerkers -en dus de kwaliteit van leven en zorg- ten goede.

---

<sup>1</sup> CTO uitgevoerd in februari 2021

## 1.2 Wonen en welzijn

Sint Jozef helpt inwoners van Meijel e.o. zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Als dat niet meer lukt wordt hen in het gebouw van Sint Jozef een veilige, beschermde woonomgeving aangeboden met een gemoedelijke, gastvrije en levendige sfeer. Wij kennen een sterke verbondenheid én samenwerking met de lokale samenleving. De vrijwilligers en lokale verenigingen leveren een actieve bijdrage aan de welzijnsbeleving van cliënten. Mede daardoor is Sint Jozef voor cliënten en hun naasten herkenbaar en voelt het als 'eigen'.

### 1.2.1 Zingeving

In 2020 heeft Sint Jozef een onafhankelijk geestelijk verzorger geworven. Deze bezit expertise op het gebied van zingeving, verwerking, levenseinde en spiritualiteit/religie, evenals (sfeer)vieringen, stervensbegeleiding en stelt de ondersteuning van naasten van de bewoner centraal.

### 1.2.2 Zinvolle tijdsbesteding

Steeds meer verschuift de daginvulling van onze bewoners van groepsgerichte activiteiten naar individuele, kleinere activiteiten. Deze activiteiten zijn gebaseerd op het levensverhaal van de bewoner, zijn (vroegere) interesses en liefhebberijen, zijn mogelijkheden en levensritme. Ook de alledaagse (denk aan huishoudelijke) bezigheden binnen het kleinschalig wonen en gerichte aandacht voor de mens dragen bij aan een zinvolle dagbesteding. Hierbij zeker ook rekening houdende met de zgn. passiviteiten van het dagelijks leven.

Als gevolg van corona is de toegang tot Sint Jozef een groot deel van het jaar beperkt geweest. Dit heeft ertoe geleid dat familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers bij activiteiten niet of beperkt mogelijk was. Onze medewerkers hebben zich enorm ingezet om er samen met onze bewoners iedere dag weer een leuke dag van te maken. Door de bewoners te kennen is er aandacht geweest voor de individu. De medewerkers leefplezier spelen hierin een belangrijke rol.

In 2021 hoopt Sint Jozef de familie en vrijwilligers weer in te kunnen zetten bij (individuele) activiteiten.

### 1.2.3 Familieparticipatie en vrijwilligers

#### *Familieparticipatie*

Sinds de introductie van de huisbezoeken wordt vóór verhuizing naar Sint Jozef de verwachting naar naasten uitgesproken dat de rollen en relaties die de cliënt voor opname heeft ook binnen Sint Jozef blijven bestaan. Zorg door of het verhuizen naar Sint Jozef mag niet de reden zijn dat relaties tussen de cliënt en zijn omgeving minder sterk worden of verbroken worden.

Het zoveel als mogelijk voortzetten van de thuissituatie betekent ook dat naasten 'in the lead' blijven. In de nieuwe situatie van kleinschalig wonen wordt zorg en ondersteuning dan ook met informele zorgverleners verleend. Zij betrekken de medewerkers bij de wijze van begeleiding en/of verzorging van de cliënt.

Formele zorg, gegeven door professionals, is aanvullend aan de zorg en ondersteuning die naasten - naar vermogen - kunnen bieden. In het samenspel tussen formele en informele zorg krijgt de professional steeds meer een ondersteunende en faciliterende rol. Ofwel: 'van zorgen voor naar zorgen dat'.

Naasten worden gestimuleerd een bijdrage te blijven leveren aan het welzijn van hun familielid en/of actief bij te dragen aan activiteiten, voornamelijk op huiskamerniveau. Het werken voor en met naasten is vooral werken aan de relatie. Een voortdurende investering die een gezamenlijk doel dient: zorgen voor de kwaliteit van het leven van de cliënt en dat hij en zijn mantelzorger(s) zich 'thuis voelen' bij Sint Jozef.

Ondersteuning van naasten speelt hierin een belangrijke rol. Deze ondersteuning kan bestaan uit emotionele steun, informatie en advies, praktische en/of materiële steun. Maatwerk in het adequaat omgaan met en begeleiden van mantelzorgers door medewerkers is vereist, afgestemd op en aansluitend aan de waargenomen vormen van belasting en de rollen die mantelzorgers kunnen vervullen in de relatie met hun naaste.

Veel medewerkers verlenen vaak intuïtief ondersteuning aan mantelzorgers. Zij zijn zich vaak niet bewust van het feit dat het misschien anders zou kunnen/moeten, aansluitend bij de rol die de naaste heeft. Door deskundigheidsbevordering ontstaat bewustwording bij medewerkers en mogelijk ook een andere visie op de persoon en het handelen van de mantelzorger. Hierdoor kan ook meer begrip ontstaan in de samenwerking met de mantelzorger.

Deskundigheidsbevordering betekent niet alleen het vergroten van kennis maar ook dat medewerkers handvatten krijgen aangereikt om ondersteuning/begeleiding bespreekbaar of mogelijk te maken: het onderwerp aan te snijden bijvoorbeeld tijdens kennismaking-/verhuisgesprek of fijn-leven-gesprek, om te weten wat te zeggen en hoe te handelen in voorkomende situaties of bij vragen van de bewoner of diens naaste(n).

### *Vrijwilligers*

Sint Jozef kan rekenen op de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers. Zij leveren een aanvullende bijdrage aan professionele zorg- en dienstverlening. Bovendien brengen zij de buitenwereld naar binnen: veel vrijwilligers zijn woonachtig in Meijel en omliggende dorpen en kennen een sterke verbondenheid met de organisatie en de daar woonachtige dorpsgenoten. Vrijwilligers zijn dan ook van onschatbare waarde voor zowel cliënten, familieleden als voor Sint Jozef.

Hoewel een aantal vrijwilligers om gezondheids- of leeftijdsredenen het vrijwilligerswerk heeft beëindigd, heeft werving ertoe geleid dat ook dit jaar het aantal vrijwilligers stabiel is gebleven. Op 31 december 2020 verrichtten 193 vrijwilligers hun taken in de diverse verenigingen of als 'Klikmaatje'.

In 2020 hebben - door corona - veel vrijwilligers even afstand genomen. De beperkingen door de bezoekregels en de angst van vrijwilligers speelde daarbij een voorname rol. Door te kijken naar wat er nog wel kan en door telefonisch contact is toch aandacht aan de vrijwilligers gegeven.

Ook gezien de hoge leeftijdsopbouw van het huidige vrijwilligersbestand is Sint Jozef zich bewust van de kwetsbaarheid op dit punt. In 2021 zal aandacht worden gegeven aan het blijven vinden en binden van de vrijwilligers.

Om vrijwilligers te blijven binden worden vrijwilligers meegenomen in het scholingsprogramma, zodat ze zich kunnen ontwikkelen binnen de organisatie, de veranderende cliënt en hun rol/taak hierin. In 2021 wordt een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

## 1.2.4 Wonen en wooncomfort

In 2020 is de (ver)bouw van Sint Jozef helemaal afgerond. De metamorfose naar een kleinschalig, sfeervol, ontmoetingsgericht, gastvrij, veilige en vrije woonomgeving is gemaakt. Het resultaat mag er wezen, al zeggen we het zelf. Een grande heropening houden we dankzij de corona maatregelen nog tegoed.

In de nieuwe woonomgeving heeft de bewoner de mogelijkheid zijn woonruimte naar eigen smaak en met eigen spullen in te richten. Ook op de huiskamers is er ruimte voor een persoonlijke 'touch'.

Kijkend naar de achtergrond en wensen van onze bewoners (veelal plattelands- en landelijke achtergrond) zijn de algemene ruimtes en de tuin ingericht. In de algemene ruimtes zijn grote bomen en moswanden geplaatst die uitnodigen tot ruiken en voelen. De tuin is volledig belevingsgericht opgezet en geschikt voor de doelgroep dementie. Maar ook andere bewoners, bezoekers, vrijwilligers en medewerkers kunnen van de mooie tuin genieten.

## 1.3 Veiligheid

Sint Jozef werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit en gaat hierbij uit van professionele standaarden en richtlijnen. Streven naar een optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit maar dient in balans te zijn met de kernwaarden in zorg- en dienstverlening die we bieden aan onze cliënten.

De in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg genoemde thema's worden per kwartaal geïnventariseerd en besproken in de MT-vergadering en met de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht.

In 2020 is het verpleegkundig verbetersteam verder geprofessionaliseerd. Het verpleegkundig verbetersteam bestaat uit alle verpleegkundigen (i.o.). Dit team legt zich o.a. toe op het monitoren van thema's (waaronder veiligheidsthema's) gerelateerd aan wonen, welzijn, zorg en behandeling en het initiëren van verbetertrajecten. Aldus draagt het verbetersteam continu bij aan de kwaliteit van genoemde gebieden op bewoner- en teamniveau. Om dit te ondersteunen hebben de verpleegkundigen in 2020 een scholing 'Persoonlijk leiderschap' gevolgd (vervolgd in 2021).

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden een viertal thema's benoemd rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced care planning. Onderstaand is de stand van zaken van deze thema's en eventuele benodigde actie(s) opgenomen.

### 1.3.1 Medicatieveiligheid

Binnen Sint Jozef worden (bijna)incidenten en gevaarlijke situaties in de zorg- en dienstverlening met cliënten gemeld door medewerkers overeenkomstig een vastgestelde beleidsnota. Sint Jozef kent een veilige meldingscultuur: medewerkers melden hun gemaakte fouten en/of incidenten in de wetenschap dat zij hierop niet 'afgerekend' worden, maar hun meldingen juist bijdragen om de zorgverlening aan cliënten veiliger te maken. Daarom is de meldingsbereidheid onder medewerkers hoog. Gemelde incidenten worden door de manager met de melder besproken.

Het verpleegkundig verbetersteam analyseert periodiek (4x per jaar) de gedane meldingen, signaleert eventuele trends en doet zo nodig verbetervoorstellen naar het managementteam. Deze gegevens worden tevens besproken in teamvergaderingen zodat geleerd kan worden van het incident. Ook

worden de maandgegevens door het MT besproken en opgenomen in de kwartaalreviews. Leden van de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder bespreken deze reviews.

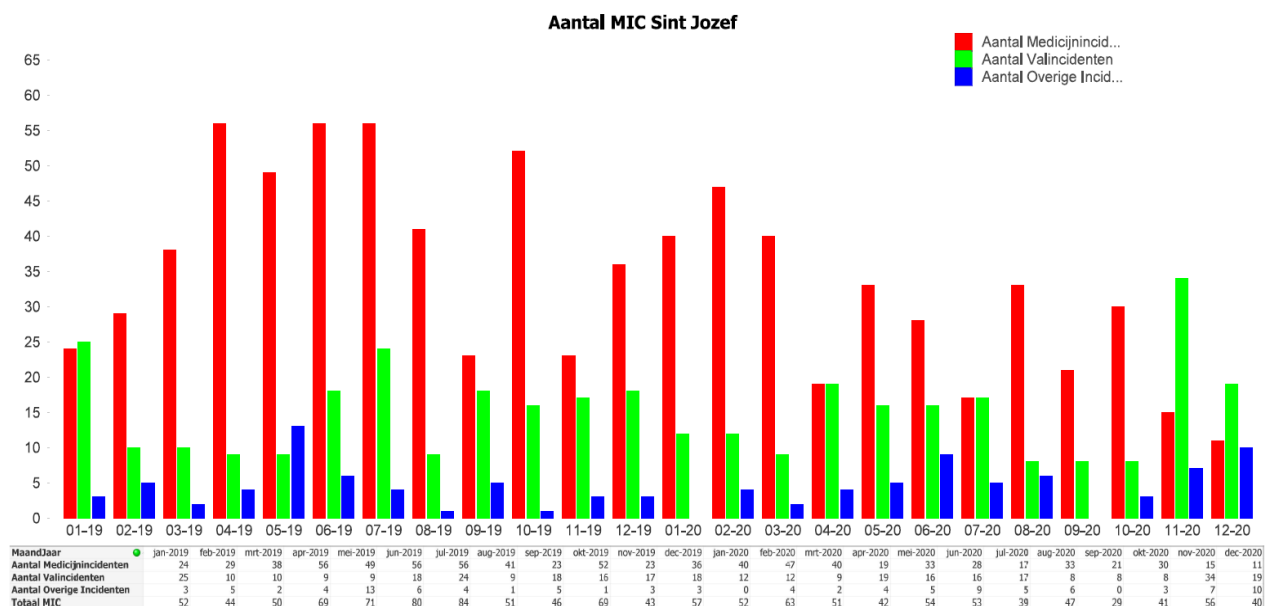
In 2020 zijn totaal 567 Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) (gemiddeld aantal cliënten intra-extramuraal 2020: ongeveer 200 cliënten) gedaan door medewerkers en incidenteel door vrijwilligers. Meldingen medicijnincidenten (totaal 334 meldingen/2019: 484 meldingen) vormen de hoofdmoot.

Medicijnincidenten zijn veelal toe te schrijven aan handelen van medewerkers (niet afgetekend), apotheek of voorschrijvers of van de cliënt (vergeten in te nemen).

In 2020 is het gehele medicatieproces gemoderniseerd én gedigitaliseerd.

- We werken vanuit het principe *“alles beschikbaar dichtbij de bewoner”*. Medicatie is daarmee beschikbaar in gesloten kasten op de huiskamers en zijn enkel toegankelijke door geautoriseerde medewerkers. Voor onze somatische bewoners is de medicatie beschikbaar in hun appartement.
- Ter vermindering van het aantal medicijnincidenten is besloten om bij alle bewoners Medimo te gebruiken, zodat *“niet afgetekend”* en voorschrijffouten worden voorkomen.
- Daarnaast wordt sinds juni 2020 samengewerkt met een nieuwe apotheek.

Na een gewenningsperiode zien we dat een forse daling in medicijnincidenten is gerealiseerd en we gaan er van uit dat blijvend laag gaat zijn.



Medicatiereviews tussen artsen, apotheker en zorgmedewerker vinden halfjaarlijks plaats. De in 2017 ingezette cliëntgebonden afbouw van psychofarmaca is dit verslagjaar wederom gecontinueerd. De specialist ouderengeneeskunde zag toe op het voorschrijfbeleid van de huisartsen in relatie tot onze visie op ‘onbegrepen gedrag’ en was direct betrokken bij cliënten met onbegrepen gedrag. Mede daardoor is de inzet van psychofarmaca in verband met onbegrepen gedrag beperkt gebleven. Het gebruik van psychofarmaca werd maandelijks geëvalueerd. In de Wet zorg en dwang komt dit eveneens uitdrukkelijk aan bod.



### 1.3.2 Decubituspreventie

Sint Jozef heeft twee verpleegkundigen met als aandachtsgebied wondzorg en decubitus. Zij richten zich op preventie door voortijdige signalering van risico-cliënten middels gevalideerde screeningsinstrumenten, protocollair handelen en inzet hulpmiddelen. In geval van behandeling worden diverse disciplines ingeschakeld om te komen tot wondbeleid, zo nodig wordt een beroep gedaan op de wondverpleegkundige van een collega-organisatie. Deze aanpak heeft er mede toe geleid dat in dit verslagjaar slechts één unieke cliënt decubitus graad 3 kende.

Decubitus details 2020



### 1.3.3 Gebruik vrijheid beperkende maatregelen

Al jaren wordt binnen Sint Jozef aandacht besteed aan het verantwoord omgaan met vrijheid beperkende maatregelen. Wij hanteren daarbij het uitgangspunt dat vrijheid voor cliënten ook in de zorgverlening moet gelden en voeren daarom een beleid dat gericht is op het voorkomen van beperking van deze vrijheid.

Medewerkers zoeken steeds naar mogelijkheden om een cliënt tot zijn recht te laten komen, ook wanneer zijn gedrag complexer wordt en mogelijk gevaar of risico oplevert voor de cliënt zelf of voor zijn omgeving.

Het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen wordt gezien als een allerlaatste middel. Het handelen van medewerkers is gericht op positieve beïnvloeding van het gedrag en/of het toepassen van alternatieve oplossingen waardoor het risico vermindert en de cliënt zijn vrijheid (zoveel mogelijk) behoudt. Indien deze oplossingen niet gevonden worden of niet blijken te werken, wordt gekozen voor een vrijheid beperkende maatregel die voor de cliënt het minst ingrijpend is en zo kort mogelijk duurt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de *“Alternatievenbundel voor meer vrijheid in de zorg”* van Vilans. Van de maatregelen is fixatie het type maatregel dat structureel niet gebruikt wordt.

Overeenkomstig de definitie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de vragenlijst Kwaliteitsindicatoren 2020 heeft een inventarisatie van toegepaste vrijheid beperkende maatregelen plaatsgevonden. Bedekken worden veelal toegepast op verzoek van cliënten en/of vertegenwoordiger, sensoren worden ingezet als domotica ter vrijheidsvergroting van de cliënt en antipsychotica (in verband met onbegrepen gedrag) worden bij een beperkt aantal cliënten voorgeschreven.

Ondanks de geringe inzet van vrijheid beperkende middelen blijft Sint Jozef alert op inzet en terugdringing van deze middelen. Domotica en eventueel toegepaste maatregelen worden

maandelijks (op proces en ‘resultaat’) geëvalueerd door de specialist ouderengeneeskunde, overeenkomstig door IGJ gestelde normen.

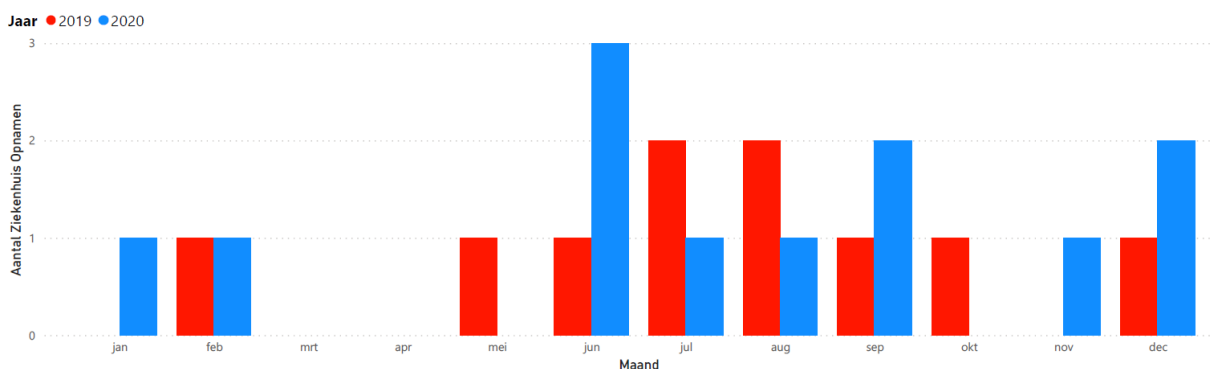
Sint Jozef beoogt met de verbouw van het gebouw ook vergroting van de vrijheid van cliënten. Onze deuren staan open en door middel van (persoonsgebonden) domotica geven we elke cliënt passende vrijheid. Deze maximale vrijheid komt niet alleen tegemoet aan de regelgeving van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) maar ook aan onze visie dat onvrijwillige zorg en vrijheid beperkende maatregelen niet thuis horen in de zorg voor kwetsbare ouderen.

Wij zijn ons ervan bewust dat deze visie op en vergroting van vrijheid soms op gespannen voet kan komen staan met de, door naasten en/of medewerkers gewenste (schijn)veiligheid. Wij voeren daarover steeds het gesprek met elkaar.

### 1.3.4 Advanced care planning (ongeplande ziekenhuisopnamen)

In 2020 zijn 12 (2019:10) cliënten ongepland opgenomen geworden in een algemeen ziekenhuis. De inventarisatie Kwaliteitsindicatoren 2020 heeft aangetoond dat voor cliënten van de verzorgings- en verpleegafdelingen (ZZP 4 en hoger) beleidsafspraken ter voorkoming van acute ziekenhuisopnamen voldoende beschreven staan in de zorgdossiers (score van 100% op deze indicator).

## Aantal Ziekenhuisopnamen Gehele Organisatie



Jaar	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
2019	0	1	0	0	1	1	2	2	1	1	0	1	10
2020	1	1	0	0	0	3	1	1	2	0	1	2	12
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

### 1.3.5 Overige veiligheidseisen

Voor het ECD en de verdere registratie en verwerking van cliëntengegevens wordt gebruik gemaakt van één softwareprogramma.

Sint Jozef verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Ook wordt voldaan aan de NEN7510-regelgeving, voor zover relevant.

Binnen het gebouw zijn voorzieningen getroffen voor brandveiligheid. Aan het gebouw en de installaties wordt door de leveranciers periodiek onderhoud en inspecties verricht. Overleg met en

inspecties door de brandweer vinden plaats. Voor mogelijke calamiteiten is een zorgcontinuïteitsplan, calamiteiten- en ontruimingsplan beschikbaar en is een nieuwe bedrijfshulpverleningsorganisatie (BHV) ingericht.

Een groot deel van de medewerkers is geschoold tot BHV'er. Zij volgen jaarlijks een herhalingscursus, bovendien vinden praktijkoefeningen plaats. De dagelijkse aanwezigheid van voldoende BHV'ers wordt gegarandeerd bij het opstellen van de dienstroosters.

Voedselveiligheid wordt in acht genomen door het opvolgen van het HACCP-systeem of –in geval van kleinschalig wonen- de 'Hygiënecode voor de voedingsverzorging in woonvormen'.

### 1.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

#### 1.4.1 Kwaliteitsbeleid en -managementsysteem

Het continue verbeteren staat centraal in ons kwaliteitsbeleid en wordt geborgd door het systeem van planning en control. In de kwalitatieve kwartaalrapportages wordt systematisch aandacht besteed aan onder andere de voortgang van gestelde doelen in het jaarplan, resultaten van metingen, signalen van ontevredenheid en klachten, cliëntevaluaties, incidentmeldingen van cliënten en medewerkers en de resultaten van externe en interne audits.

In 2019 heeft de IGJ Sint Jozef bezocht met als thema de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. De bevindingen waren positief.

O.a. in het kader van de herinrichting van werkprocessen is in 2020 gestart met het volledig herzien van de kwaliteitsdocumenten (visie, beleid, processen en procedures). Om de administratieve last voor medewerkers te verminderen en de toegankelijkheid van het systeem voor hen te bevorderen, is het aantal documenten sterk vereenvoudigd en verminderd.

Tevens zijn in 2020 de meeste formulieren geïntegreerd in het ECD en daarmee gedigitaliseerd. Aldus worden zij zo min mogelijk belast met (al dan niet zelf opgelegde) regelgeving en kunnen zij zich vanuit hun eigen competenties, professionaliteit en de 'bedoeling' richten op de uitvoering van hun (zorg)taken, de 'ontmoeting' met de bewoner en zijn netwerk. Vanaf 2021 zullen de bestaande documenten die waarde toevoegen voor medewerkers periodiek worden herzien en herschreven.

#### *Interne auditsystematiek*

In 2020 heeft een interne auditronde plaatsgevonden. Audittechnieken als observaties en interviews zijn hierbij gebruikt. In 2020 is een audit-indeling gemaakt, waarin een plan is gemaakt om binnen drie jaar de hele organisatie ge-audit te hebben. Periodiek vinden de audits plaats conform deze planning.

De bevindingen worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering. In 2019 zijn de eerste contouren gezet voor een breder systeem van interne kwaliteitsmetingen. De interne auditsystematiek zal daar onderdeel van blijven. In 2021 zullen, zoals eerder gepland maar door corona uitgesteld, collega's uit het lerend netwerk deelnemen aan onze interne audits.

#### 1.4.2 Kwaliteitsplan

Sint Jozef beschikt jaarlijks over een Kwaliteitsplan, overeenkomstig de richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit Kwaliteitsplan vormt inmiddels één geheel met "Hier voel ik mij

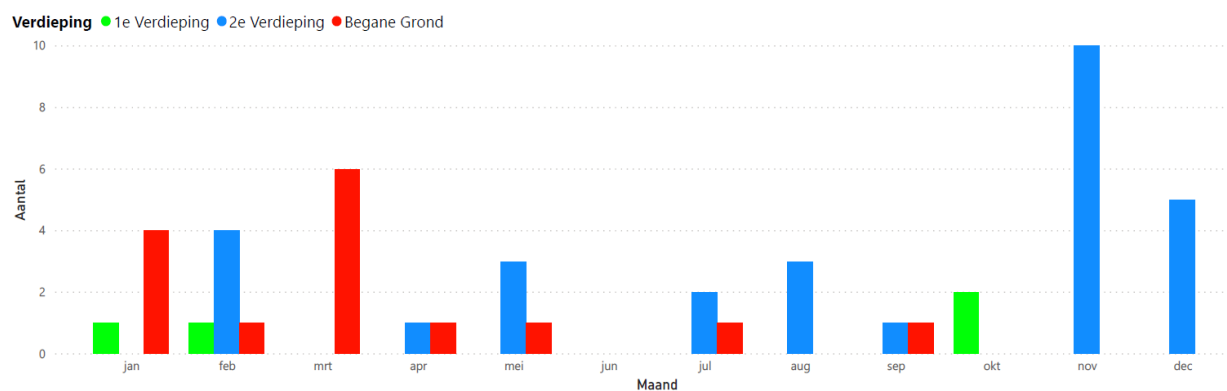
thuis"; ons meerjarenplan 2020-2023 en het scholingsplan. Het draagt tevens bij aan de grote stappen vooruit die Sint Jozef de komende jaren willen blijven maken. Het Kwaliteitsplan is het ter interne monitoring opgenomen in de begrotings- en PDCA-cyclus.

### 1.4.3 Continue leren en verbeteren

Net als in voorgaande jaren, heeft Sint Jozef ook in 2020 veel aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering voor medewerkers. Onderwerpen zoals persoonlijk leiderschap, BIG, "ik en mijn cliënt", "ik en mijn team", "ik en mijn organisatie" én BHV zijn door medewerkers met goed resultaat gevolgd.

In 2020 zien we een stijging van het aantal meldingen gerelateerd aan onbegrepen gedrag. Dit komt tot uitdrukking komt in de toename van het aantal, aan onbegrepen gedrag gerelateerde Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM).

## MIM Intramuraal



Jaar	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
2020	5	6	6	2	4	0	3	3	2	2	10	5	48
1e Verdieping	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
2e Verdieping	0	4	0	1	3	0	2	3	1	0	10	5	29
Begane Grond	4	1	6	1	1	0	1	0	1	0	0	0	15
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>48</b>

In september 2020 is de **leerhuiskamer** van Sint Jozef geopend. In samenwerking met Gilde Opleidingen leiden we Helpenden Plus, Verzorgenden IG en Verpleegkundigen uit verschillende leerjaren op. De BBL-leerlingen krijgen les op locatie bij Sint Jozef en leren in de praktijk. Docenten van Gilde zijn op locatie. Daarnaast werken de leerlingen zij-aan-zij met geschoolde medewerkers op de leerhuiskamer waarbij hands-on leren de gang van alle dag is.

### 1.4.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk

Ook in 2020 wordt samengewerkt met collega-organisaties Vincent Depaul, Beek en Bos en La Providence. Er wordt samengewerkt op bestuurlijk, leidinggevend en stafniveau. Wel binnen de mogelijkheden die haalbaar zijn, gezien de aandacht die alle organisaties moeten geven aan interne

ontwikkeling. De geplande meeloopdagen die voor de zorgmedewerkers gepland stonden, zijn vanwege corona niet door kunnen gaan. Wanneer dit weer kan en mag wordt dit opgepakt.

Met Vincent Depaul en La Providence worden uitdagingen (arbeidsmarktproblematiek, wachtlijsten, bekostiging), te verrichten werkzaamheden (scholing, kwaliteit), medewerkers (economisch-administratief) en systemen (automatisering) in gezamenlijkheid 'gedeeld', waardoor leren van elkaar, samen slimmer organiseren en samen innovatief zijn, mogelijk is gebleken.

## 2. Randvoorwaarden

### 2.1 Leiderschap, governance en management

#### 2.1.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden

Sint Jozef biedt persoonlijke en professionele ondersteuning en zorg aan mensen die dit het meest nodig hebben. Sint Jozef ondersteunt daarmee het zelf invulling blijven geven aan het leven.

Deze missie is vertaald naar een visie die helder verwoordt waar wij voor staan:

***“Hier voel ik mij thuis”***

*ongeacht de leefomgeving  
stellen we de unieke mens centraal  
streven we naar het behouden van het zelf kunnen kiezen en doen  
bieden we veiligheid en comfort  
in nauwe samenwerking met naasten, vrijwilligers en samenwerkingspartners*

In 2020 is het strategisch document herijkt voor de komende 3 jaren (2021-2023): “Hier voel ik mij thuis” is hierbij het leidend thema. Het sluit naadloos aan op hetgeen reeds als basis diende voor onze ingezette ontwikkeling en de voortzetting daarvan de komende jaren.

#### 2.1.2 Leiderschap en goed bestuur

Sint Jozef hanteert de uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode 2017.

Sint Jozef heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur, zijnde de directeur-bestuurder. Zij zorgt ervoor dat de activiteiten van de stichting bestuurlijk, juridisch, organisatorisch en financieel goed geregeld zijn, inzichtelijk zijn en verantwoord worden. De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Toezicht tijdig de voor de adequate uitoefening van diens toezichthoudende taak noodzakelijke informatie en gegevens, zoals vastgelegd in de reglementen van beide Raden.

De leiderschapsstijl en gedrag van de directeur-bestuurder is ondersteunend en faciliterend aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan en de Raad van Toezicht ziet hier actief en aantoonbaar op toe. De directeur-bestuurder heeft ook in 2020 structureel overleg gevoerd met Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Managementteam en Raad van Toezicht. Zij onderhoudt en legt nieuwe verbindingen met externe stakeholders, ook in het kader van de noodzakelijke veranderingen en innovaties.

#### 2.1.3 Rol en positie interne organen en toezichthouders

Sint Jozef geeft invulling aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) en aan de Wet op de ondernemingsraden (WOR) door middel van het functioneren van een klachtencommissie, Cliëntenraad en een Ondernemingsraad. De directeur-bestuurder faciliteert het werk van en heeft structureel overleg met cliëntenraad en ondernemingsraad. Zij worden zorgvuldig en breed geïnformeerd over en betrokken bij het opstellen van plannen en hebben ook in 2020 actief geparticipeerd. In 2020 de cliëntenraad zich geconformeerd aan de nieuwe WMCZ 2018.

Sint Jozef is aangesloten bij de regionale onafhankelijke klachtencommissie Noord- en Midden-Limburg en kent een interne klachtenregeling voor cliënten. Aldus geeft Sint Jozef invulling aan de Wet

Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Daarnaast wordt er gewerkt volgens de wettelijke kaders van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg. Daarnaast is er een aparte onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Overeenkomstig de Governancecode heeft de Raad van Toezicht tot taak toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene zaken binnen Sint Jozef, mede gelet op de maatschappelijke functie van de stichting. Aan de hand van management-rapportages wordt de Raad van Toezicht door het jaar heen geïnformeerd door de Raad van Bestuur over relevante interne en externe ontwikkelingen en over risico's.

De Raad van Toezicht vervult een klankbordfunctie voor de Raad van Bestuur en staat deze met advies terzijde. Voorts spreekt de voltallige Raad een keer per jaar met de Ondernemingsraad en met de Cliëntenraad. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft een maal per jaar informeel overleg met de voorzitters van beide gremia en met een afvaardiging van het managementteam. De Raad van Toezicht kent commissies die de Raad op specifieke aandachtsgebieden ondersteunen.

Sint Jozef kent geen formele Verpleegkundige Adviesraad, maar een verpleegkundig verbeterteam, opgericht in 2019. Dit team neemt op diverse terreinen een voortrekkersrol in. Naast een, op wonen-, welzijns- en zorginhoud coördinerende rol binnen teams, hebben zij een coachende/lerende taak naar collega's toe en richten zij zich op het bewaken van kwaliteitsaspecten (onder andere thema's basisveiligheid cliënten, MIC/MIM, Wet Z&D, digitalisering) betreffende de zorgverlening. Ook kunnen zij het managementteam voorzien van (on)gevraagd advies.

### *2.1.4 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise*

De directeur-bestuurder en beide managers hebben een verpleegkundige achtergrond. Daarnaast is een verpleegkundig verbeterteam ingericht.

## **2.2 Personeelssamenstelling**

### *2.2.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht*

In het kwaliteitskader zijn tijdelijke normen voor personeelssamenstelling opgenomen t.a.v. de personele bezetting om voldoende kwaliteit van zorg en verantwoorde werkomstandigheden te garanderen. Sint Jozef voldoet aan de normen, gesteld onder het thema 'Aandacht, aanwezigheid en toezicht'. In 2020 zijn de extra middelen die Sint Jozef ontvangt, benut en ingezet voor extra formatie medewerkers leefplezier. Deze medewerkers ondernemen voornamelijk persoonlijke activiteiten met bewoners met dementie en zorgen voor gezelligheid, begeleiding en toezicht binnen de diverse huiskamers. Ook koken zij dagelijks een verse maaltijd.

In 2020 is gestart met het werken vanuit de nieuwe intramurale opzet en wordt dan ook gewerkt in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De samenstelling per huiskamer (8-9 cliënten) is dan als volgt:

IG/vpk	IG/vpk
Helpende +	Helpende +
Medewerker leefplezier	Medewerker leefplezier

De personele formatie 2020 bedroeg 113,1 FTE (peildatum 31-12-2020), in 2019 was dit 90,9 FTE (peildatum 31-12-2019). Het zorggebonden personeel intra- en extramuraal is toegenomen met 17,3 FTE (2020 77,7 FTE, 2019 60,4 FTE). Instroom 42,9 FTE, uitstroom 14,4 FTE. Het cumulatief ziekteverzuimpercentage was 7% (peildatum 31-12-2020).

Het tekort aan gekwalificeerde (zorg)medewerkers wordt ook merkbaar binnen Sint Jozef, ondanks inspanningen als doorlopende werving, een actieve participatie in het samenwerkingsverband RAAT en gezamenlijke inspanningen met de collega-organisaties van het lerend netwerk. Sint Jozef kent bovendien een ouder wordend personeelsbestand, tegelijkertijd wordt ook minder aanwas van jonge (gediplomeerde) medewerkers regio-breed merkbaar.

Om ook in de toekomst de kansen op voldoende (zorg)personeel te vergroten, heeft Sint Jozef zich in 2020 gericht op:

- o het behouden van medewerkers onder andere doordat zij binnen hun functie en opleidingsniveau zelfstandig kunnen werken en binnen het team de werkzaamheden zelfstandiger organiseren;
- o een actieve werving, met gebruikmaking van nieuw soortige wervingskanalen, tevens gericht op het binden van stagiaires en het vinden van herintreders, zij-instromers en anderen met zorg- en/of begeleidingstalent;
- o het ondersteunen van medewerkers en vrijwilligers door het aanbieden van deskundigheidsbevordering, coaching;
- o het samenwerken met genoemde 'kleine' collega-organisaties;
- o het actief participeren in de gezamenlijke aanpak van de arbeidsmarktproblematiek in de regio (RAAT);
- o het actief participeren in de opzet van een regionale ANW-organisatie voor de artsen danwel samenwerking zoeken met partners die buiten de WLZ-keten werkzaam zijn maar deze dienst wel kunnen invullen;
- o het actief participeren in de opzet van een regionale organisatie voor de verpleegkundige functie.

### 2.2.2 Specifiek kennis, vaardigheden

Er is altijd gekwalificeerd personeel (minimaal niveau 3) aanwezig. Gedurende 24/7 is de (BIG geregistreerde) verpleegkundige bereikbaarheidsdienst binnen de gestelde termijn beschikbaar. Voor cliënten met de indicatie verblijf zonder behandeling verzorgen huisartsen de artsenzorg. Zij worden daarin ondersteund door een specialist ouderengeneeskunde, die naast de wettelijke taken in het kader van Wzd, ook de 24/7 bereikbaarheidsdienst uitvoert.

Bij calamiteiten, toenemende zorgzwaarte, complexe (gedrags)problematiek wordt de dagelijkse personele bezetting z.n. aanvullend opgeschaald en wordt (externe) expertise geraadpleegd (o.a. GGD-verpleegkundige, psycholoog, CCE).



Daarnaast leiden we in samenwerking met La Providence en Vincent Depaul een verpleegkundige niveau 5 op tot verpleegkundig specialist.

### *2.2.3 Reflectie, leren en ontwikkelen*

De verbouwing en de overgang naar kleinschalig wonen waren voor medewerkers, vrijwilligers en familie ook nieuw. Om de transitie naar deze nieuwe manier van werken te begeleiden zijn er in 2020 verschillende scholingsvormen ingezet.

- Scholingsdagen  
Tijdens de scholingsdagen die per team hebben plaatsgevonden zijn de volgende thema's behandeld. Hiermee is de basis gelegd voor de bewustwording van teamfasen en teamkwaliteiten, maar ook voor de nieuwe werkwijzen en de eigen verantwoordelijkheden van de medewerkers.
- Coaching trajecten  
In 2020 zijn er coaching trajecten ingezet zowel op teamniveau als op individueel niveau. Op basis van de scholingsdagen is hiermee de transitie verder begeleid. Door op individueel en teamniveau casuïstiek te bespreken en te reflecteren.
- Training-on-the-job  
Deze manier van deskundigheidsbevordering heeft plaatsgevonden middels klinische lessen. Maar ook is er een toegepaste gerontoloog ingezet die de medewerkers ondersteunt bij vakinhoudelijke vraagstukken en hoe hiermee om te gaan binnen de professie.

Door de beperkingen die COVID-19 met zich mee heeft gebracht is het in 2020 niet mogelijk geweest om vrijwilligers- en familiescholingen te organiseren.

## **2.3 Gebruik van hulpbronnen**

### *2.3.1 Gebouwde omgeving*

Sint Jozef heeft de afgelopen jaren flink verbouwd om kleinschalige woonvoorzieningen te realiseren, middels huiskamers. In 2020 zijn de huiskamers opgeleverd en in gebruik genomen. Waar 2020 in het teken had moeten staan van kleinschaligheid, sfeer, ontmoeting, gastvrijheid, veiligheid en vrijheid; hebben we deze doelstellingen slechts deels kunnen behalen door COVID-19. Ondanks de beperkingen heeft Sint Jozef zich gefocust op wat nog wel kan. Hierdoor hebben de bewoners in alle rust kunnen wennen aan hun nieuwe 'thuis'.

### *2.3.2 Technologische hulpbronnen*

De verbouwing van de afgelopen jaren heeft gevolgen gehad voor de inzet van de technologische hulpbronnen bij Sint Jozef. De zorgtechniek is aangepast aan het nieuwe gebouw, en zo ingericht dat vrijheid en veiligheid voor bewoners gewaarborgd kunnen worden. Hierbij is ook nagedacht over de werking van liften en gedrag rondom trappen.

Voor het verbeteren van de ICT-structuren heeft Sint Jozef in 2020 besloten te gaan werken met een nieuwe ICT-partner. Samen willen we de werkbaarheid en het praktisch gebruik van de verschillende applicaties verbeteren. In 2021 wordt een tweejarig project gestart om onze medewerkers vaardiger te maken in het gebruik van digitale hulpmiddelen. Op deze wijze ondersteunen we tevens de verdere werkwijze van het zgn. stepped-care-model in combinatie met o.a. een digitale bril, digitale stethoscoop etc.

### *2.3.3. Materialen en hulpmiddelen*

Sint Jozef beschikt over ruim voldoende materialen en (zorg)hulpmiddelen die het werken van medewerkers ondersteunen. Er vindt structureel onderhoud en keuring van deze materialen en (zorg)hulpmiddelen plaats. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

### *2.3.4 Financiën en financiële administratie*

Sint Jozef is een financieel gezonde organisatie. De verbeterde managementinformatie maakt het mogelijk om maandelijks productie, productiviteit en ziekteverzuim strak te volgen en waar nodig tijdig (bij) te sturen.

In 2020 zijn de kwaliteitsindicatoren grotendeels toegevoegd aan onze BI-tool, waardoor de managementinformatie verbeterd gelezen en gerapporteerd kan worden. Ook dit verslagjaar heeft de jaarlijkse accountantscontrole met goed resultaat plaatsgevonden.

### *2.3.5 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten*

Sint Jozef werkt samen met een groot aantal partijen/organisaties, geformaliseerd op basis van overeenkomsten, convenanten of andere afspraken. Een overzicht van deze partijen/organisaties is opgenomen als bijlage 1.

## **2.4 Gebruik van informatie**

### *2.4.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen*

Wij blijven aandacht besteden aan cliënttevredenheid om te kunnen aansluiten bij de veranderde behoeften van onze doelgroep. Wij stimuleren cliënten en/of hun naasten hun waardering voor onze zorg- en dienstverlening kenbaar te maken op Zorgkaart Nederland, in te zien op onze website. Resultaten van de verzamelde cliëntoordelen worden gebruikt als input voor verbetering.

In 2020 zijn de vertegenwoordigers van de intramurale cliënten en de extramurale WLZ cliënten niet benaderd om een waardering te laten blijken op Zorgkaart Nederland. Dit had te maken met enerzijds de roerige bouwfasen én corona. Begin 2021 heeft deze meting plaatsvonden (zie ook onder 1.1).

Naast gebruikmaking van meetinstrumenten evalueert Sint Jozef de kwaliteit van de geleverde zorg- en dienstverlening ook:

- periodiek met haar cliënten en/of contactpersonen (Fijn-leven gesprekken, evaluatiegesprekken). Ook in de dagelijkse ontmoeting tussen medewerker en cliënt en tijdens informele gesprekken met cliënten en hun familieleden vragen medewerkers naar hun ervaringen betreffende de zorg- en dienstverlening. Beide vormen van cliëntevaluaties laten een hoge mate van tevredenheid van cliënten/contactpersonen zien;
- bij overlijden of verhuizing van een cliënt.

Ook deze gesprekken geven weinig aanleiding tot verbeteringen.

Klachten van cliënten en/of vertegenwoordigers werden –evenals in voorgaande jaren- niet ontvangen.

## Bijlage 1

### Overzicht Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Sint Jozef heeft een relatie of samenwerkingsovereenkomst met de volgende belanghebbenden:

- Huisartsen Meijel en Neerkant
- Proteïon
- Apotheek de Groote Peel, Meijel
- Apotheek Alphega, Asten
- Fysiocentrum Meijel
- Ergosolutions, Weert
- Hanszorg BV
- Zorgboerderij 'de Katsberg', Meijel
- Zorgboerderij 'Op de Mozik', Neerkant
- Woningcorporatie Antares, Tegelen
- Regionale klachtencommissie Noord- en Midden-Limburg
- Hulp bij Dementie Noord-Limburg
- Netwerk Palliatieve Zorg Limburg
- Burgerkracht Limburg (Clientvertrouwenspersoon WZD)
- Opleidingsinstituten als Fontys Hogeschool Eindhoven, Gilde Opleidingen Roermond en Weert, ROC Eindhoven, diverse middelbare scholen
- Algemene Hulpdienst Meijel
- Dorpsvervoer Meijel
- Dorpsoverleg Meijel
- Huiskamerproject Meijel
- KBO Meijel
- Limburgse Katholieke Vrouwenbeweging Meijel
- Welfare Meijel
- Zonnebloem afdeling Meijel
- Zorgaanbieder La Providence, Grubbenvorst
- Zorgaanbieder Beek en Bos, Heythuysen
- Zorgaanbieder Vincent Depaul, Panningen
- Zorgaanbieder PSW Roermond
- Gemeente Peel en Maas
- Welzijnsstichting Vorkmeer, Panningen
- Branchevereniging Actiz
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Nederlandse Zorgautoriteit
- Centrum Indicatiestelling Zorg
- Zorgkantoor VGZ
- Zorgverzekeraars VGZ, CZ, Zilveren Kruis, DSW
- Regionale Arbeidsmarktconvenant (RAAT)
- Diverse leveranciers