

Kwaliteitsverslag 2021



Hier voel ik mij thuis!

Inhoud

Inleiding	3
1. Kwaliteit en veiligheid	4
1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
1.2 Wonen en welzijn	4
1.2.1 Zingeving	4
1.2.2 Zinnvolle tijdsbesteding	4
1.2.3 Familieparticipatie en vrijwilligers	5
1.2.4 Wonen en wooncomfort	6
1.3 Veiligheid	6
1.3.1 Medicatieveiligheid	7
1.3.3 Gebruik vrijheid beperkende maatregelen	9
1.3.4 Advanced care planning (ong geplande ziekenhuisopnamen)	9
1.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	10
1.4.1 Kwaliteitsbeleid en -managementsysteem	10
1.4.2 Kwaliteitsplan	11
1.4.3 Continue leren en verbeteren	11
1.4.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk	12
2. Randvoorwaarden	13
2.1 Leiderschap, governance en management	13
2.1.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden	13
2.1.2 Leiderschap en goed bestuur	13
2.1.3 Rol en positie interne organen en toezichthouders	13
2.1.4 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	14
2.2 Personeelssamenstelling	14
2.2.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	14
2.2.2 Specifiek kennis, vaardigheden	15
2.2.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	15
2.3 Gebruik van hulpbronnen	16
2.3.1 Gebouwde omgeving	16
2.3.2 Technologische hulpbronnen	16
2.3.3 Materialen en hulpmiddelen	16
2.3.4 Financiën en financiële administratie	16
2.3.5 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	17
2.4 Gebruik van informatie	17
2.4.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen	17
Bijlage 1	18

Inleiding

Wederom een Corona-jaar ligt achter ons. Ondanks de beperkingen heeft dat Sint Jozef niet wezenlijk belemmerd in het bieden van gedegen aandacht voor onze bewoners, cliënten en hun naasten.

De ontwikkeling van onze medewerkers én de ondersteunende structuren heeft onverminderd voortgang gehouden. Een compliment voor eenieder die zich met hart en hoofd inzet voor een fijne laatste levensfase van onze bewoners (en in toenemende mate ook gasten uit de omgeving).

‘Verpleeghuis’zorg ontwikkelt zich steeds meer richting de geborgenheid van een hospice waar mensen in hun laatste levensfase een fijne tijd hebben. De levensverwachting van onze bewoners is echter nog wat langer dan drie maanden....

Het is daarom ons doel expliciet niet het instellingsmodel- of medisch model centraal te zetten, maar juist die fijne dag. Die fijne dag waarbij je als mens mag zijn wie je bent, die je beetje-bij-beetje aan het verliezen bent en/of wie je was...

Wij ZIEN onze bewoners met onze persoonlijke en professionele aandacht. Door belevingsgerichte en persoonsgerichte zorg te verlenen, staat welzijn van de bewoners bovenaan. Ons gemoderniseerde en open gebouw, de onzichtbare zorgtechniek en het voeren van Fijn-leven gesprekken dragen bij aan het kunnen realiseren van onze visie.

In dit kwaliteitsverslag een weergave van hoe wij continu en voortvarend werken aan een goede kwaliteit van wonen, welzijn en zorg en z.n. ondersteund met behandeling.

Corine Remmers-van den Hurk
Directeur-bestuurder

1. Kwaliteit en veiligheid

1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Sinds de afronding van de verbouwing (eind 2020) genieten bewoners, gasten en medewerkers van Sint Jozef van een modern, open en kleinschalige woonomgeving. Een echt thuis voor ouderen met een psychogeriatrische of somatische achtergrond. 2021 heeft in het teken gestaan van het verder bouwen aan onze visie *'Hier voel ik me thuis'* voor bewoners, cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers.

Om betere persoonsgerichte en belevingsgerichte zorg te kunnen bieden aan onze bewoners, is er een continue en gevarieerd programma voor de medewerkers om hen hierin te ondersteunen. Door teamontwikkeling, scholingen, trainingen en overlegmomenten heeft Sint Jozef in 2021 dit proces een vervolg gegeven. Tijdens deze bijeenkomsten is veel aandacht besteed aan samen kijken naar wat de bewoner nog wél kan en hoe we het netwerk van de bewoner kunnen inzetten.

Sint Jozef is ervan overtuigd dat deze bijeenkomsten leiden tot een verbetering van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dat dit ook de goede kant op gaat, komt tot uitdrukking in cliënttevredenheidswaardering¹ van $\geq 8,0$ (van 7,8 en 8,4) en de respons van bewoners/cliënten/vertegenwoordigers op gerichte tevredenheidsvragen tijdens Fijn-Levengesprekken.

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 daarmee de kwaliteit van leven en zorg- ten goede.

1.2 Wonen en welzijn

Sint Jozef helpt inwoners van Meijel zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. Als dat niet meer lukt wordt hen in het gebouw van Sint Jozef een veilige, beschermde woonomgeving geboden 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

De geestelijke verzorger heeft in 2021 haar zichtbaarheid en rol onder de bewonersgroep en medewerkers vergroot. Zij 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 en kleinere activiteiten. Deze activiteiten zijn gebaseerd op het levensverhaal van de bewoner, zijn (vroegere) interesses en liefhebberijen, zijn mogelijkheden en levensritme.

¹ CTO uitgevoerd in 2021

Ook de alledaagse (denk aan huishoudelijke) bezigheden binnen het kleinschalig wonen dragen bij aan een zinvolle dagbesteding. Hierbij wordt 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 essentiële rol. In 2022 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 de verhuizing naar Sint Jozef de verwachting naar naasten uitgesproken dat de relaties die de cliënt heeft óók binnen Sint Jozef blijven bestaan. Zorg van 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 de mogelijkheid hebben 'in the lead' blijven. In de nieuwe situatie van kleinschalig wonen wordt zorg en ondersteuning dan ook met informele zorgverleners (familie en vrijwilligers) 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 kan bestaan uit emotionele steun, informatie en advies of praktische steun. Maatwerk in het adequaat omgaan met en begeleiden van mantelzorgers door medewerkers is ons uitgangspunt; het moet worden afgestemd en aansluiten op aan de waargenomen belasting én de rol 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 daarmee ook een andere kijk 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: het onderwerp aansnijden bijvoorbeeld tijdens een kennismaking-/verhuisgesprek of een fijn-leven-gesprek.

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 Sint Jozef 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, mag Sint Jozef nog altijd rekenen op een behoorlijke groep enthousiaste vrijwilligers. Op 31 december 2021 verrichtten 155 vrijwilligers hun taken in de diverse verenigingen of als 'Klikmaatje'.

In 2020 én 2021 hebben - door corona - veel vrijwilligers even afstand genomen. De beperkingen door de bezoeksregels en de eigen 'angst' 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 2022 zal verder aandacht worden gegeven aan het blijven vinden en binden van de vrijwilligers. Om vrijwilligers te ondersteunen worden ook zij meegenomen in een scholingsprogramma. Zo kunnen ook zij zich ontwikkelen binnen de organisatie, de veranderende cliënt en hun rol/taak hierin.

1.2.4 Wonen en wooncomfort

Eind 2020 is de (ver)bouw van Sint Jozef helemaal afgerond. De metamorfose naar een kleinschalig, sfeervol, ontmoetingsgerichte, gastvrije, veilige en vrije woonomgeving is gemaakt. Het resultaat mag er wezen. In 2021 hebben we een -bij de corona maatregelen passende- opening van het gebouw gevierd.

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 wintertuinen en 'kale' hoekjes ingericht. Hierbij is een strandruimte gemaakt en een ruimte waarin bewoners zich in een bruin café wanen. Alles is gericht op beleving en meedoen. Met de kwaliteitsmiddelen zal dit verder worden uitgebreid in 2022.

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, besproken in de MT-vergadering en met de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht.

In 2021 is het verpleegkundig verbeterteam verder geprofessionaliseerd. Het verpleegkundig verbeterteam 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 verbeterteam continu bij aan de kwaliteit van genoemde gebieden op bewoner- en teamniveau. Gezien de groeiende groep verpleegkundigen werd dit overleg in de loop van 2021 minder praktisch en effectief; tijd ook voor een doorontwikkeling naar de VAR (zoals beoogd). Deze wordt in 2022 opgericht.

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt een viertal thema's benoemd rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheids-beperkende 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

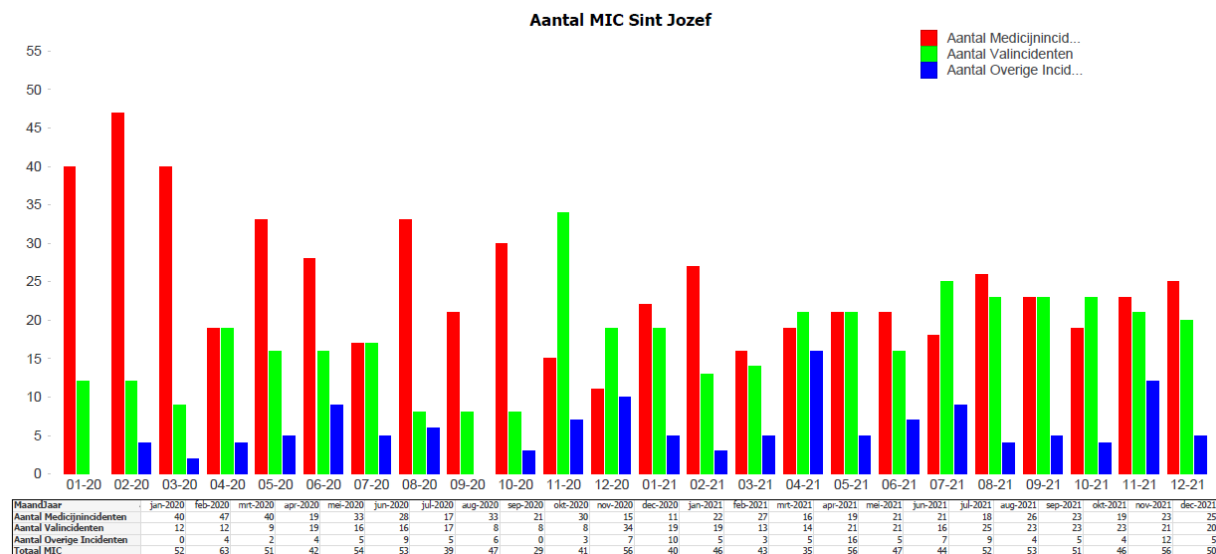
(Bijna)incidenten en gevaarlijke situaties in de zorg- en dienstverlening met cliënten worden goed gemeld door medewerkers overeenkomstig een vastgestelde beleidsnota. Sint Jozef kent een veilige meldingscultuur: medewerkers melden hun gemaakte fouten en/of incidenten in de wetenschap dat zij hierop 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 en z.n. ook in het team besproken.

Het verpleegkundig verbeterteam 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 2021 zijn totaal 579 Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) (gemiddeld aantal cliënten intra-extramuraal 2021: ongeveer 240 cliënten) gedaan door medewerkers en incidenteel door vrijwilligers. Meldingen medicijnincidenten (totaal 260 meldingen/2020: 334 meldingen) vormen de hoofdmoot.

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

In 2020 is het gehele medicatieproces gemoderniseerd én gedigitaliseerd. We zien dat de dalende trend in medicijnincidenten in 2021 verder is voortgezet. Alertheid blijft echter geboden.

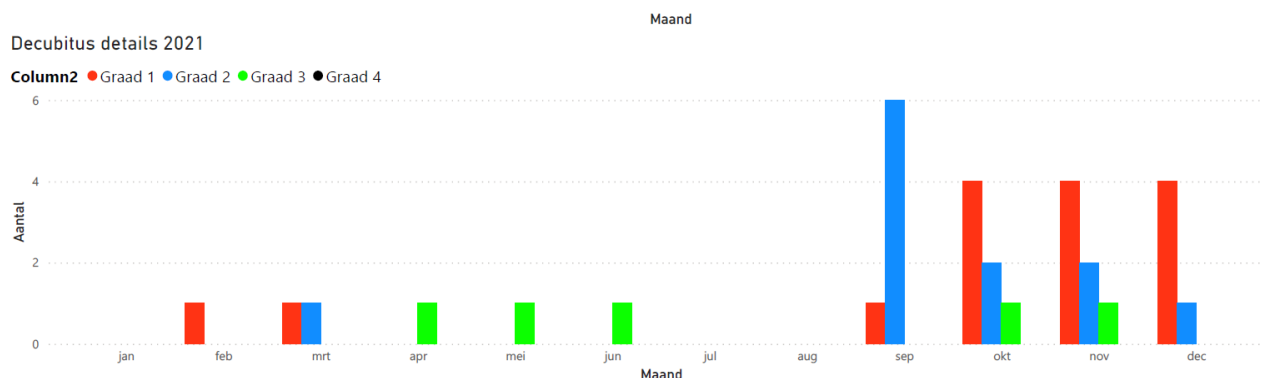


Medicatiereviews tussen artsen, apotheker en zorgmedewerker vinden halfjaarlijks plaats. De in 2017 ingezette cliëntgebonden afbouw van psychofarmaca is dit verslagjaar wederom gecontinueerd. Het gebruik van psychofarmaca werd maandelijks geëvalueerd. In de Wet zorg en dwang komt dit eveneens uitdrukkelijk 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-clënten middels gevalideerde screeningsinstrumenten, protocollair handelen en inzet hulpmiddelen. In 2022 wordt het aantal verpleegkundigen met dit aandachtsgebied uitgebreid om een betere spreiding en aanwezigheid te organiseren.

Zo nodig worden diverse disciplines ingeschakeld om te komen tot wondbeleid en/of wordt een beroep gedaan op de wondverpleegkundige van een collega-organisatie. Deze aanpak heeft er mede toe geleid dat dit verslagjaarslechts twee unieke cliënten met decubitus graad 3 kende. Dit betrof dan ook cliënten met ernstige onderliggende problematiek en in de eindfase van hun leven.



1.3.3 Gebruik vrijheid beperkende maatregelen

De Wet zorg en dwang is leidend. De hieruit voortkomende stappen worden opgevolgd bij onvrijwillige zorg en vrijheid beperkende maatregelen. Het handelen van medewerkers is gericht op positieve beïnvloeding van het gedrag en/of het toepassen van alternatieve oplossingen ("Alternatievenbundel voor meer vrijheid in de zorg" van Vilans) waardoor het risico vermindert en de cliënt zijn vrijheid (zoveel mogelijk) behoudt. Van de maatregelen is fixatie het type maatregel dat structureel niet gebruikt wordt.

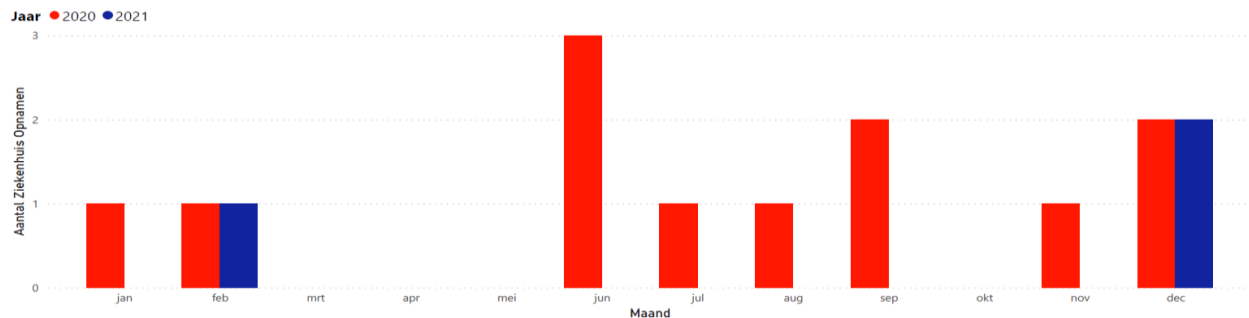
Overeenkomstig de definitie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de vragenlijst Kwaliteitsindicatoren 2021 heeft een inventarisatie plaatsgevonden van toegepaste vrijheid beperkende maatregelen. Bedekken worden meestal juist op verzoek van cliënten en/of vertegenwoordiger (veilig/geborgen gevoel), sensoren worden ingezet als domotica ter vrijheidsvergroting en antipsychotica (in verband met onbegrepen gedrag) worden slechts bij een beperkt aantal cliënten voorgeschreven.

Ondanks de geringe inzet van vrijheid beperkende middelen blijft Sint Jozef alert op inzet en terugdringing daarvan. Domotica en eventueel toegepaste maatregelen worden maandelijks (op proces en 'resultaat') geëvalueerd door de specialist ouderengeneeskunde (en i.s.m. VS), overeenkomstig door IGJ gestelde normen.

Sint Jozef heeft het gebouw de afgelopen jaren verbouwd met het oog op 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 juist ook aan onze overtuiging dat onvrijwillige zorg en vrijheid beperkende maatregelen niet thuishoren 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 daarom steeds het gesprek met elkaar.

1.3.4 Advanced care planning (ongeplande ziekenhuisopnamen)



Jaar	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
2020	1	1	0	0	0	3	1	1	2	0	1	2	12
2021	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Totaal	1	2	0	0	0	3	1	1	2	0	1	4	15

In 2021 zijn 3 (2020:12) cliënten ongepland opgenomen in een algemeen ziekenhuis. Deze daling is te verklaren door de gemaakte kwaliteitsslag. Bij opname (of zelfs ervoor tijdens het huisbezoek) wordt advanced care met familie en cliënt besproken. De wensen hierover worden vastgelegd in het ECD. Dit

is het resultaat van het vernieuwde (para) medisch beleid. In 2022 bekijken we of deze trend zich voortzet.

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 inspectie verricht. Overleg met en inspecties door de brandweer vinden plaats. Voor mogelijke calamiteiten is een zorgcontinuïteitsplan, calamiteiten- en ontruimingsplan beschikbaar en is een 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 georganiseerd 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, interpretatie en duiding van de resultaten/metingen, signalen van ontevredenheid en klachten, cliëntevaluaties, incidentmeldingen van cliënten en medewerkers én de resultaten van externe en interne audits.

De afgelopen jaren heeft Sint Jozef een slag gemaakt op het van verminderen van de administratieve last voor medewerkers en de bevordering van toegankelijkheid van het systeem. Het aantal kwaliteitsdocumenten (visie, beleid, processen en procedures) is hiermee sterk vereenvoudigd en verminderd.

Medewerkers zijn in 2021 bezig geweest met het toepassen van deze documentatie vanuit hun eigen competenties, professionaliteit en vooral ook vanuit 'de bedoeling'. Zij richten zich daarbij vooral ook op de 'ontmoeting' met de bewoner, zijn netwerk en de (zorg)activiteiten. Periodiek worden de ondersteunende documenten herzien en/of geactualiseerd.

Interne auditsystematiek

In 2021 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.

1.4.2 Kwaliteitsplan

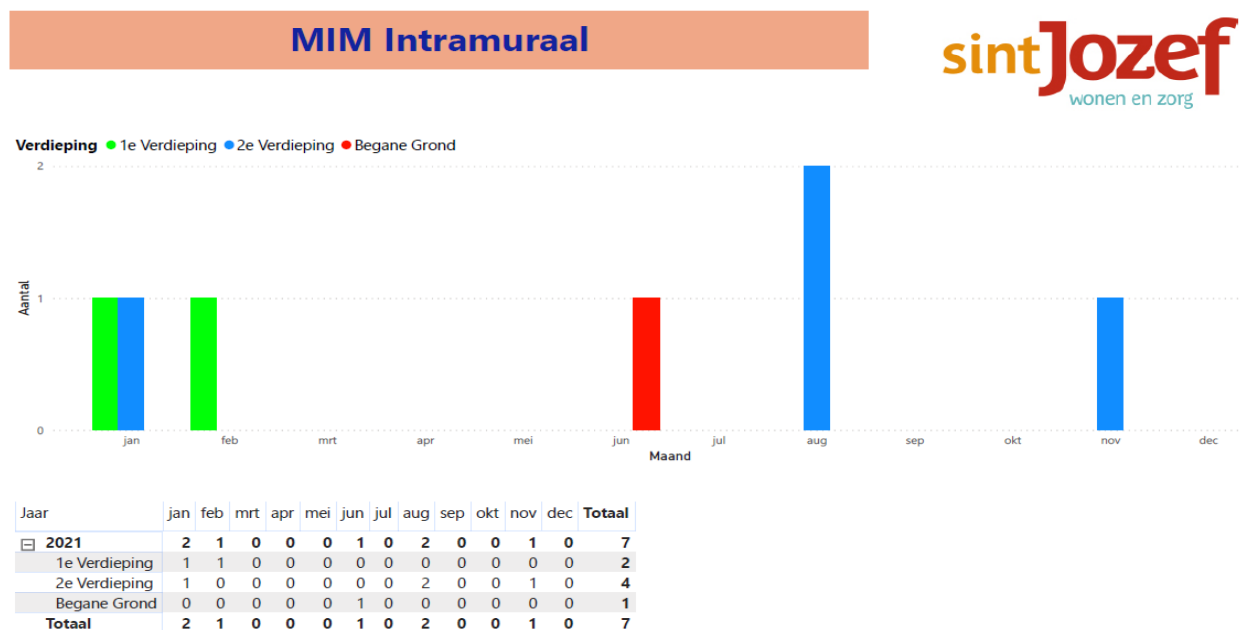
Sint Jozef beschikt jaarlijks over een Kwaliteitsplan, overeenkomstig de richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit Kwaliteitsplan vormt inmiddels één geheel met ons meerjarenplan 2020-2023 en het scholingsplan. Het draagt tevens bij aan de ontwikkeling die Sint Jozef de komende jaren wil voortzetten.

Het Kwaliteitsplan is ter interne monitoring opgenomen in de PDCA-cyclus.

1.4.3 Continue leren en verbeteren

Net als in voorgaande jaren, heeft Sint Jozef ook in 2021 veel aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering voor zowel medewerkers als vrijwilligers. Onderwerpen zoals eigenaarschap, professionaliteit, deskundigheidsbevordering én BHV zijn door medewerkers met goed resultaat afgerond.

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 praktijk (en theorie) van alle dag is. In 2021 zijn twee Helpenden Plus en één Verzorgende IG afgestudeerd bij de leerhuiskamer.



In 2021 zien we een flinke daling van het aantal meldingen gerelateerd aan onbegrepen gedrag. Dit komt tot uitdrukking in de daling van het aantal, aan onbegrepen gedrag gerelateerde Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM) (t.o.v. 2020: 48).

1.4.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk

Ook in 2021 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.

Met Vincent Depaul, La Providence en Beek en Bos worden -zoveel als mogelijk- uitdagingen (arbeidsmarktproblematiek, wachtlijsten, bekostiging), te verrichten werkzaamheden (scholing, kwaliteit), medewerkers (economisch-administratief) en systemen (automatisering) in gezamenlijkheid 'gedeeld'. Hierdoor kunnen we van elkaar leren, samen slimmer organiseren en samen innovatief zijn.

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 het strategisch document 2021-2023 is ‘Hier voel ik mij thuis’ hét leidende thema.

2.1.2 Leiderschap en goed bestuur

Sint Jozef hanteert de uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode 2017 (inmiddels 2022). 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 het 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 2021 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.

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 2021 actief en constructief kritisch geparticipeerd.

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 managementrapportages 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 heeft een verpleegkundig verbeterteam, opgericht in 2019. Dit team neemt op diverse terreinen een voortrekkersrol. Naast een, op wonen-, welzijns- en zorginhoud coördinerende rol binnen teams, hebben de verpleegkundigen een coachende/lerende rol naar collega's en richten zij zich op het bewaken van kwaliteitsaspecten (onder andere thema's basisveiligheid cliënten, MIC/MIM, Wet Z&D, digitalisering). Ook kunnen zij het managementteam voorzien van (on)gevraagd advies. In 2021 is er een start gemaakt met het oprichten van een Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR); deze zal in 2022 daadwerkelijk in de organisatie worden gepositioneerd.

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.

Wij borgen persoonlijke aandacht en toezicht door de aanwezigheid van onze medewerkers Leefplezier. Zij zijn gemiddeld 12 uur per dag aanwezig op een huiskamer. Deze medewerkers ondernemen voornamelijk persoonlijke activiteiten met bewoners en zorgen voor gezelligheid, begeleiding en toezicht binnen de huiskamers. Ook koken zij dagelijks een verse maaltijd.

Ook in 2021 is gewerkt in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, betreffende de inzet van deskundigheden.

De personele formatie 2021 bedroeg 127,9 FTE (peildatum 31-12-2021), in 2020 was dit 113,1 FTE (peildatum 31-12-2020). Het zorggebonden personeel intra- en extramuraal is toegenomen met 12,5 FTE (2021 90,2 FTE, 2020 77,7 FTE). Instroom 20,25 FTE, uitstroom 16,18 FTE. Het cumulatief ziekteverzuimpercentage was 5,3% (peildatum 31-12-2021).

Het potentieel tekort aan gekwalificeerde (zorg)medewerkers wordt ook –zij het nog erg beperkt– merkbaar voor Sint Jozef. Sint Jozef kent een ouder wordend personeelsbestand en tegelijkertijd wordt minder aanwas van jonge (gediplomeerde) medewerkers regio-breed merkbaar.

Door ons positief te onderscheiden van andere aanbieders, de goede pers van o.a. de Leerhuiskamer en de fijne (werk)sfeer, hopen we uitstroom uit ontevredenheid te voorkomen en nieuwe collega's aan ons te binden. Daarnaast acteren we binnen het samenwerkingsverband RAAT (inmiddels ZorgConnect) en de collega-organisaties van het lerend netwerk.

Om ook in de toekomst de kansen op voldoende (zorg)personeel te vergroten, heeft Sint Jozef zich in 2021 gericht op:

- behouden van medewerkers door hen binnen hun functie en opleidingsniveau zelfstandig te laten werken en binnen het team de werkzaamheden zelfstandiger te laten organiseren;
- een actieve werving, met gebruikmaking van nieuwe wervingskanalen. Tevens gericht op het binden van stagiaires en het vinden van herintreders, zij-instromers en anderen met zorg- en/of begeleidingstalent;
- het ondersteunen van medewerkers en vrijwilligers door het aanbieden van deskundigheidsbevordering en coaching;
- het samenwerken met genoemde 'kleine' collega-organisaties;
- het participeren in de gezamenlijke aanpak van de arbeidsmarktproblematiek in de regio (ZorgConnect);
- het actief participeren in de opzet van een regionale ANW-organisatie voor de SO-artsen, danwel het actief zoeken naar partners die buiten de WLZ-keten werkzaam zijn en deze dienst wel kunnen invullen;
- het actief participeren in de opzet van een regionale organisatie voor de verpleegkundige ANW-zorg (m.n. extramuraal).

2.2.2 Specifiek kennis, vaardigheden

Er zijn altijd gekwalificeerd medewerkers (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 ouderen-geneeskunde, die naast de wettelijke taken in het kader van Wzd, hygiënebeleid ook de 24/7 bereikbaarheidsdienst uitvoert voor de cliënten met een behandelindicatie.

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

Sint Jozef heeft sinds 2021 een gediplomeerd Verpleegkundige specialist. Samen met de borging van het stepped-caremodel heeft Sint Jozef hierdoor een zeer stevige en kundige basis in voorzorg en brede verpleegkundige expertise in huis.

2.2.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

De verbouwing en de overgang naar kleinschalig wonen waren voor medewerkers, vrijwilligers en familie een enorme kanteling in denken en doen. De in 2020 ingezette scholingsvormen hebben in 2021 een vervolg gekregen.

- *Scholingsdagen*
Er zijn verplichte scholingsdagen geweest voor zorgmedewerkers en scholingsdagen op vrijwillige basis.

- *Coaching*
In 2021 is gerichte coaching ingezet zowel op teamniveau en z.n. op individueel niveau, waarbij op verschillende niveaus casuïstiek is besproken en is gereflecteerd op eigen handelen.
- *Training-on-the-job*
Deze manier van deskundigheidsbevordering heeft plaatsgevonden middels klinische lessen. Tevens is een toegepast gerontoloog ingezet die de medewerkers ondersteunt bij vakinhoudelijke vraagstukken en vragen hoe hiermee om te gaan. Ook de verpleegkundigen hebben training-on-the-job geboden bij medewerkers uit hun team. Het heeft geresulteerd in een behoorlijke daling van vragen en MIM-meldingen a.g.v. niet goed kunnen omgaan met (door ons) onbegrepen gedrag.

2.3 Gebruik van hulpbronnen

2.3.1 Gebouwde omgeving

Sint Jozef heeft de afgelopen jaren flink verbouwd t.b.v. kleinschalig wonen. Waar 2021 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 wél kon. De activiteiten hebben zich dan ook vooral geconcentreerd op de huiskamers. In 2022 hopen we ook de reuring en ontmoeting op het Sint Jozefplein weer volop te kunnen realiseren.

2.3.2 Technologische hulpbronnen

De zorgtechniek is zo ingericht dat vrijheid en veiligheid voor bewoners gewaarborgd kunnen worden. Hierbij is ook nagedacht over de werking van liften en veiligheid rondom trappen.

In 2021 is een meerjarig 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. In 2022 e.v. wordt hier vervolg aan gegeven en wordt een gedegen ondersteuningsstructuur ingericht.

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 deze 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. Korte lijnen en het feit dat maandelijks de managementinformatie wordt besproken maakt dat kort op de bal zitten en daardoor adequaat kunnen acteren.

In 2021 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 in bijlage 1.

2.4 Gebruik van informatie

2.4.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Wij blijven aandacht besteden aan cliënttevredenheid. Wij stimuleren cliënten en/of hun naasten hun waardering voor onze zorg- en dienstverlening kenbaar te maken op Zorgkaart Nederland. Resultaten van de verzamelde cliëntoordelen worden gebruikt als input voor verbetering.

In 2021 hebben 73 vertegenwoordigers van de intramurale cliënten een waardering achtergelaten op Zorgkaart Nederland. Een cliënttevredenheidsonderzoek heeft in 2021 plaatsgevonden (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 over het algemeen weinig aanleiding tot verbeteringen.

In 2021 werd één lopende klacht uit 2020 ingetrokken. Klachten van cliënten en/of vertegenwoordigers werden in 2021 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
- De Zorggroep
- Land van Horne
- 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 Vincent van Gogh Instituut, Venray
- Zorgaanbieder PSW Roermond
- Gemeente Peel en Maas
- Welzijnsstichting Vorkmeer, Panningen
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Centrum Indicatiestelling Zorg
- Zorgkantoor VGZ
- Zorgverzekeraars VGZ, CZ, Zilveren Kruis, DSW
- Zorgconnect (Regionale Arbeidsmarktconvenant)
- Diverse leveranciers