

Kwaliteitsverslag 2022



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	5
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 (ongepande 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	16
2.2.3 Reflectie, leren en ontwikkelen	16
2.3 Gebruik van hulpbronnen	16
2.3.1 Gebouwde omgeving	16
2.3.2 Technologische hulpbronnen	17
2.3.3 Materialen en hulpmiddelen	17
2.3.4 Financiën en financiële administratie	17
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	19

Inleiding

Aanleveren door Marian

1. Kwaliteit en veiligheid

1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

'Hier voel ik mij thuis' als visie is in 2022 uitgangspunt geweest om nog verder te bouwen aan persoonsgerichte en beleavingsgerichte zorg. Samen met alle bewoners, cliënten, naasten/mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers een écht thuis vormen in een moderne, open en kleinschalige woonomgeving.

Deze ontwikkeling die al in 2020 is ingezet is een blijvend aandachtspunt. Want wat aandacht krijgt, groeit. Samen met alle betrokkenen wordt telkens bekeken hoe dit proces vervolg kan krijgen. Dit gebeurt tijdens teamontwikkeling, scholingen, trainingen en overlegmomenten. Samen kijken we naar wat de bewoner nog wél kan en hoe we het netwerk van de bewoner in kunnen zetten.

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, wanneer dit niet meer lukt biedt Sint Jozef ondersteuning thuis aan (HbH en/of wijkverpleging). Ondersteuning thuis wordt ook geboden in onze aanleunwoningen in De Paast. Woningcorporatie Antares verhuurt de appartementen en Sint Jozef is de wachtlijstbeheerder en zorgverlener. In de Paast bieden we ook VPT aan. Eventueel wordt dagopvang geboden in onze dagbesteding De Zuu:te Inval.

Als dat niet meer toereikend is 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

In 2022 is een nieuwe geestelijke verzorger gestart bij Sint Jozef. Hij is gericht op zingeving, verwerking, levenseinde, (sfeer)vieringen, stervensbegeleiding en spiritualiteit. Daarnaast richt hij zich op de ondersteuning van naasten. Indien gewenst wordt in samenwerking met de parochie en de kapelaan ondersteuning geboden.

¹ CTO uitgevoerd in 2021

1.2.2 Zinnvolle 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. Ook de alledaagse (denk aan huishoudelijke) bezigheden binnen het kleinschalig wonen dragen bij aan een zinnvolle dagbesteding. Hierbij wordt ook rekening houdende met de zgn. passiviteiten van het dagelijks leven.

Na een periode van corona was het fijn dat we (het grootste deel van) 2022 weer vrijwilligers en familie konden inzetten bij (individuele) activiteiten. Samen met de medewerkers spannen vrijwilligers en familie zich dagelijks in om samen een leuke dag te maken voor onze bewoners. De medewerkers leefplezier spelen hierin een essentiële rol.

1.2.3 Familieparticipatie en vrijwilligers

Familieparticipatie

Sint Jozef gaat vóór de verhuizing naar Sint Jozef op huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek zijn de naasten ook aanwezig en wordt met hen besproken dat ook na de verhuizing de relaties met hen 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/mantelzorgers de mogelijkheid hebben 'in the lead' blijven. 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'.

Mantelzorgers 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 2022 verrichtten 135 vrijwilligers hun taken in de diverse verenigingen of als 'Klikmaatje'.

In 2022 hebben de vrijwilligers een scholing gevolgd op het gebied van dementie. Ze zijn meegenomen in de verschillende fasen van dementie en wat dit betekent en hoe dit voelt voor cliënten. Met deze scholing wilden we de kennis en het begrip onder de vrijwilligers vergroten. De vrijwilligers hebben de scholing in de evaluatie als 'leerzaam', 'confronterend' en 'leuk interactief' terug gekoppeld.

Gezien de hoge leeftijdsopbouw van het huidige vrijwilligersbestand is Sint Jozef zich bewust van de kwetsbaarheid op dit punt. In 2023 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

Al enkele jaren (sinds 2020) is Sint Jozef ingericht als kleinschalig, sfeervol, ontmoetingsgerichte, gastvrije, veilige en vrije woonomgeving. In de 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 boomzitje gemaakt en een ruimtes waarin bewoners zich in een bruin café en op het strand wanen. Alles is gericht op beleving en meedoen. Daarnaast is eind 2022 de voortuin van Sint Jozef opnieuw ingericht. De groene inrichting heeft tal van paadjes met leuke (kleine) wandelroutes voor de bewoners en bezoekers.

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

Het verpleegkundig verbeterteam is inmiddels opgeheven, hiervoor in de plaats is er een verpleegkundig overleg. Tijdens dit verpleegkundig overleg worden inhoudelijke vraagstukken, verbeteringen of processen besproken en wanneer wenselijk geïmplementeerd. Daarnaast is er in 2023 een PAR (Professionele Advies Raad) opgericht, hierover meer in §2.1.3.

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

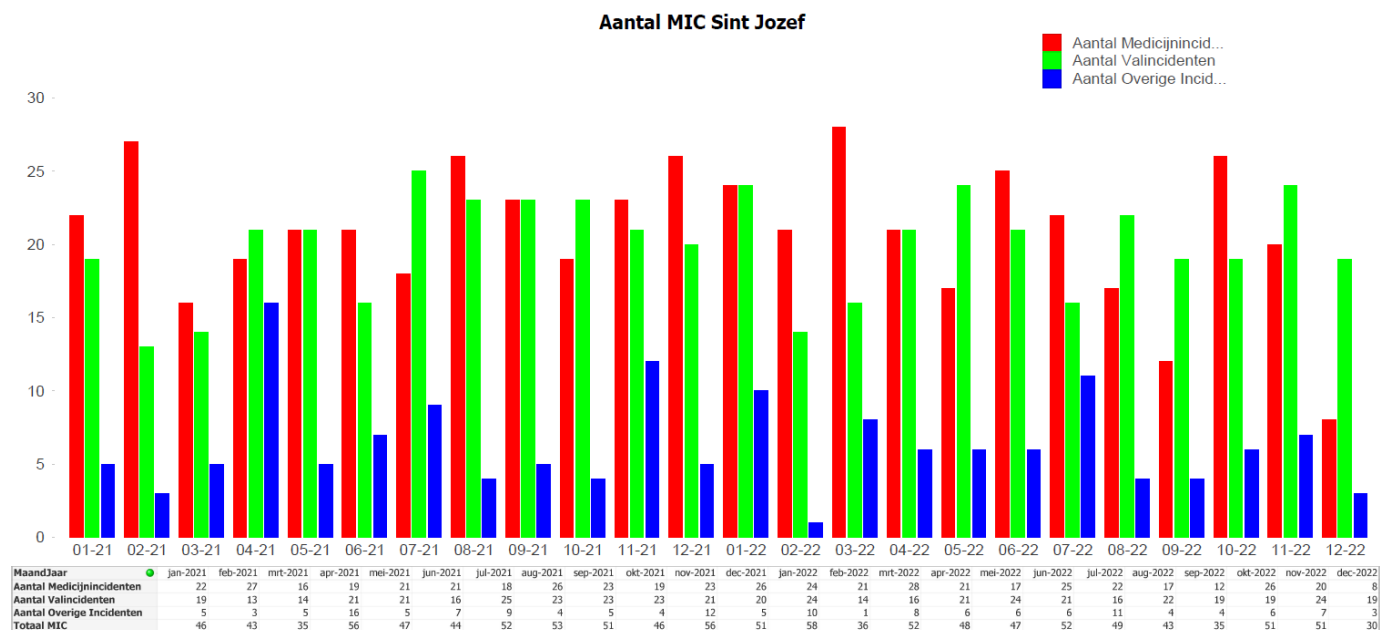
(Bijna)incidenten en gevaarlijke situaties in de zorg- en dienstverlening met cliënten worden goed gemeld door medewerkers overeenkomstig een vastgestelde beleidsnota. Sint Jozef kent een veilige meldingscultuur: medewerkers melden hun gemaakte fouten en/of incidenten in de wetenschap dat zij hierop 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 overleg 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 2022 zijn totaal 552 Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) (gemiddeld aantal cliënten intra-extramuraal 2022: ongeveer 235 cliënten) gedaan door medewerkers en incidenteel door vrijwilligers. Meldingen medicijnincidenten (totaal 241 t.o.v. 260 in 2021) 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).

Sint Jozef werkt met een gemoderniseerd en gedigitaliseerd medicatieproces. In 2022 zien we daardoor dat de dalende trend in medicijnincidenten 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.

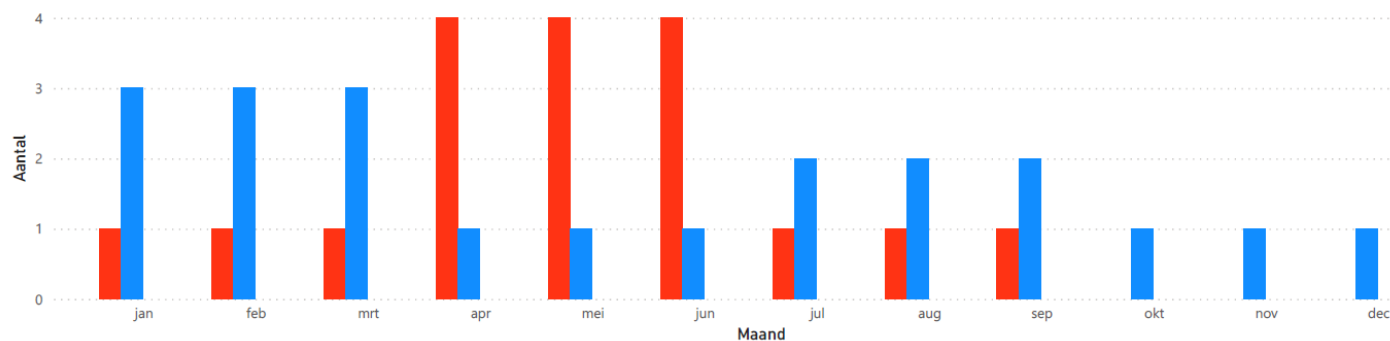
1.3.2 Decubituspreventie

Sint Jozef heeft drie 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 is het aantal verpleegkundigen met dit aandachtsgebied uitgebreid van twee naar drie, zodat er een betere spreiding in aanwezigheid is.

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 verslagjaar alleen cliënten waren met decubitusgraad 1 en 2.

Decubitus details 2022

Column2 ● Graad 1 ● Graad 2 ● Graad 3 ● Graad 4



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.

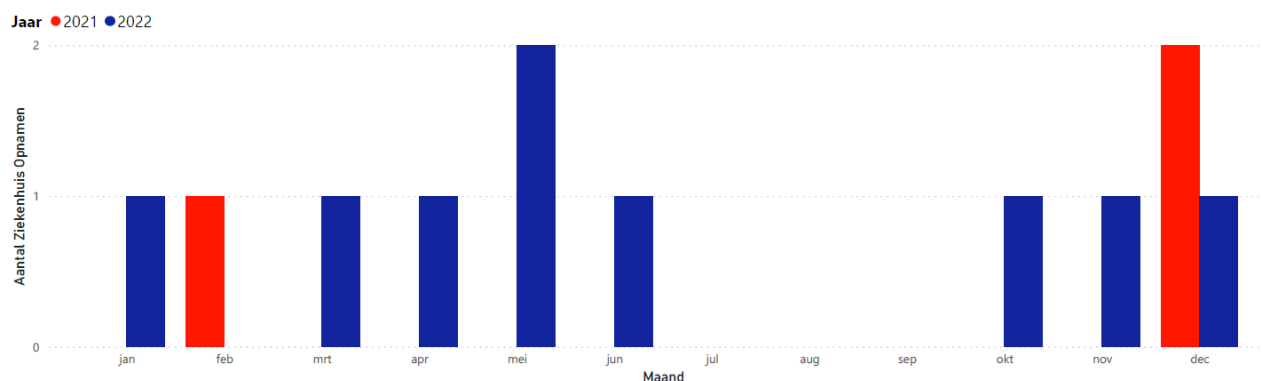
Overeenkomstig de definitie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de vragenlijst Kwaliteitsindicatoren 2022 heeft een inventarisatie plaatsgevonden van toegepaste vrijheid beperkende maatregelen. Bedekken worden meestal juist op verzoek van cliënten en/of vertegenwoordiger (veilig/geborgen 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 een gebouw dat gericht is op 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 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 (ong geplande ziekenhuisopnamen)



Jaar	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
2021	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
2022	1	0	1	1	2	1	0	0	0	1	1	1	9
Totaal	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	1	3	12

In 2022 zijn 9 (2021:3 en 2020:12) cliënten ongepland opgenomen in een algemeen ziekenhuis. Deze stijging is te verklaren door corona. Er werden weer mensen opgenomen in het ziekenhuis. 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.

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 basishulpverlener (BHV). Zij volgen jaarlijks een herhalingscursus, bovendien vinden praktijkoefeningen plaats. De dagelijkse aanwezigheid van voldoende basishulpverleners wordt georganiseerd bij het opstellen van de dienstroosters. Verder werken we conform de Actiz richtlijnen met een BHV- instructeur en een veiligheidscoördinator.

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 (on)tevredenheid 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 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 2022 bezig geweest werken 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 2022 heeft een interne auditronde plaatsgevonden op de thema's AVG/Privacy en Brandveiligheid. 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.

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.

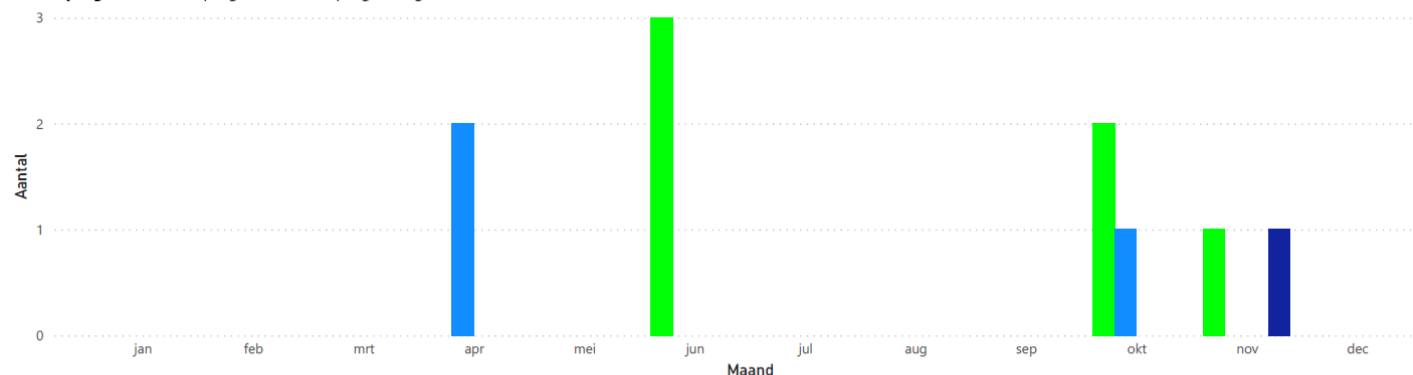
Het Kwaliteitsplan is ter interne monitoring opgenomen in de PDCA-cyclus.

1.4.3 Continue leren en verbeteren

Net als in voorgaande jaren, heeft Sint Jozef ook in 2022 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 2022 zijn één Helpenden Plus en twee Verzorgende IG afgestudeerd bij de leerhuiskamer.

Verdieping ● 1e Verdieping ● 2e Verdieping ● Begane Grond ● Team Nacht



Jaar	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
2022	0	0	0	2	0	3	0	0	0	3	2	0	10
1e Verdieping	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	6
2e Verdieping	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Begane Grond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Team Nacht											1	0	1
Totaal	0	0	0	2	0	3	0	0	0	3	2	0	10

In 2022 zien we een kleine stijging van het aantal meldingen ten opzichte van 2021 (10 om 7 meldingen). Dit is nog altijd een forse daling ten opzichte van 2020 (48 meldingen). Dit heeft vooral te maken met de gewenning aan het nieuwe gebouw en de ontbrekende risico's die een verbouwing met zich mee brengt. In 2023 voorzien we een stijging van het aantal MIM vanwege de verbouwing aan de badkamers op de appartementen.

1.4.4 Deel uitmaken van een lerend netwerk

Ook in 2022 werd samengewerkt met collega-organisaties Vincent Depaul, Beek en Bos en La Providence. Er wordt samengewerkt op bestuurlijk, leidinggevend en stafniveau.

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.

Daarnaast werken we samen binnen Zorgconnect. Een samenwerking van zorgorganisaties en onderwijsinstellingen in Noord- en Midden Limburg. Samen bouwen we aan de beste ouderenzorg en dragen we gemeenschappelijke verantwoordelijkheid om het verschil te maken voor nu én de toekomst.

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 (2022). Sint Jozef heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur, zijnde de directeur-bestuurder. Deze 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 2022 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. In 2022 is een nieuwe directeur – bestuurder gestart binnen Sint Jozef.

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. Zij worden zorgvuldig en breed geïnformeerd over en betrokken bij het opstellen van plannen en hebben ook in 2022 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.

In 2022 is de PAR (Professionele Advies Raad) van Sint Jozef opgericht. Om een gedegen PAR op te zetten zijn er trainingen geweest door CC Zorgadviseurs. De PAR is begonnen met het eerste advies traject over het onderwerp Intimiteit en Seksualiteit. Begin 2023 komen ze met het eerste advies. 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 PAR en verpleegkundig overleg ingericht.

2.2 Personeelssamenstelling

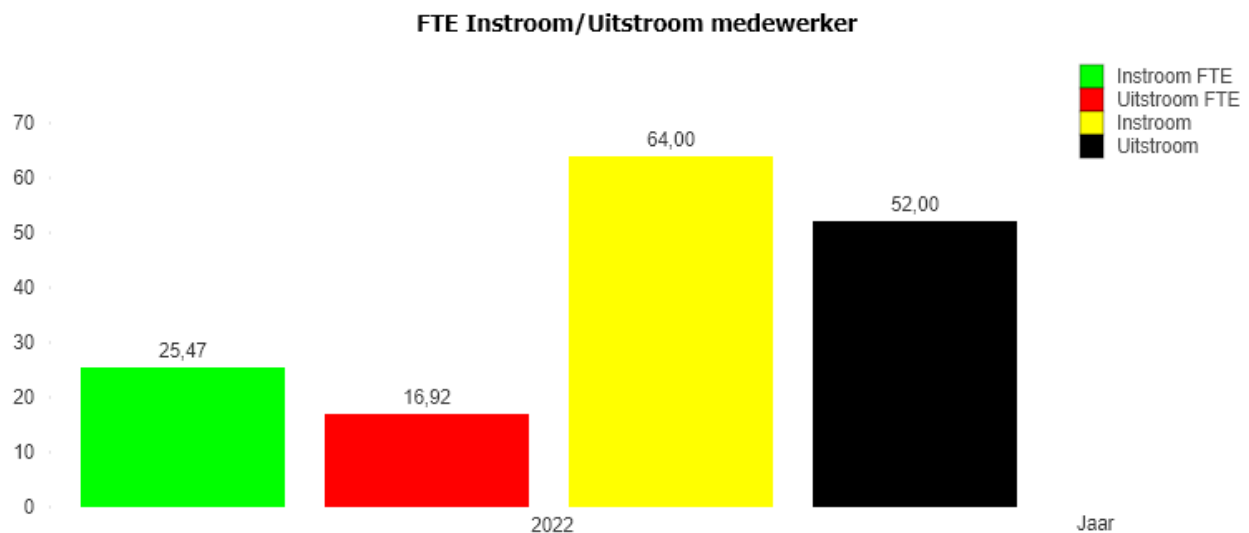
2.2.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

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 2022 is gewerkt in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, betreffende de inzet van deskundigheden.

De personele formatie 2022 bedroeg 134,8 FTE (peildatum 31-12-2022), in 2022 was dit 127,9 FTE (peildatum 31-12-2021). Het zorggebonden personeel intra- en extramuraal is toegenomen met 5,1 FTE (2022 95,3 FTE, 2021 90,2 FTE). Het cumulatief ziekteverzuimpercentage was 6,5% (peildatum 31-12-2022). Onderstaande tabel geeft de in- en uitstroom van medewerkers weer.



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 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 2022 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;
- Aandacht voor de huidige medewerkers door inzetten op werkplezier, oprechte persoonlijke aandacht voor medewerkers en meer zeggenschap op het rooster door zelfroosteren.
- 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. In toekomst willen we dit graag uitbreiden door meer ondersteuning van de Verpleegkundig Specialist (VS). Voor de cliënten met behandelindicatie is de VS eerste aanspreekpunt. De specialist ouderengeneeskunde wordt ingeschakeld wanneer dit nodig is. De specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor de wettelijke taken in het kader van Wzd, uitvoering van het hygiënebeleid en de 24/7 bereikbaarheidsdienst 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 een VS, die samen met de verpleegkundigen het stepped-caremodel heeft geïntroduceerd. In 2022 is hier organisatie breed mee gewerkt. Hierdoor hebben we een zeer stevige en kundige basis in voorzorg en brede verpleegkundige expertise in huis.

2.2.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Na jaren van verbouwen en veranderen is het voor Sint Jozef belangrijk om te blijven ontwikkelen en verbeteren. Dat is in 2022 gebeurd middels onderstaande scholingsvormen.

- *Scholingsdagen*
Er zijn verplichte scholingsdagen geweest voor zorgmedewerkers en scholingsdagen op vrijwillige basis.
- *Coaching*
In 2022 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. In 2022 heeft dit geleid dat er nóg meer aandacht is gekomen voor de mens en de bijbehorende persoonsgerichte zorg.

2.3 Gebruik van hulpbronnen

2.3.1 Gebouwde omgeving

Sint Jozef heeft de afgelopen jaren flink verbouwd t.b.v. kleinschalig wonen. 2022 stond in het teken van kleinschaligheid, sfeer, ontmoeting, gastvrijheid, veiligheid en vrijheid. Er was na een periode van COVID-19 weer reuring en ontmoeting op het Sint Jozefplein. In 2022 is vooruitgewerkt aan de renovatie van de appartementen (badkamers en schachten) die in 2023 gepland staan.

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 is hier vervolg aan gegeven. In 2023 wordt aanvullend een gedegen ondersteuningsstructuur voor ingericht.

Daarnaast is er in 2022 een projectmedewerker innovatie gestart. Zij zal digitaliserings- én innovatie hulpmiddelen gaan introduceren binnen Sint Jozef.

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. Toch zijn er externe risico's voor deze gezonde financiën, denk hierbij aan energiekosten en duurzaamheidsinvesteringen. Sint Jozef heeft in 2022 hard gewerkt om door het maandelijks bespreken van managementinformatie en kort op de bal zitten, juist te kunnen acteren. Toch is een matig financieel resultaat niet uit kunnen blijven, dit is naast bovenstaande ook mede veroorzaakt door het (voor Sint Jozef) hoge ziekteverzuim, zie tevens §2.2.1.

In 2022 zijn de kwaliteitsindicatoren verder ingebed in 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 2022 scoort Sint Jozef een 8,1 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.

Klachten van cliënten en/of vertegenwoordigers werden in 2022 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, DSW
- Zorgconnect (Regionale Arbeidsmarktconvenant)
- Diverse leveranciers