



ZORGCENTRA
De Betuwe

KWALITEITSVERSLAG 2023

Inhoud

Inleiding	2
1. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning	3
2. Wonen en welzijn	4
3. Veilige zorg en ondersteuning	7
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	12
5. Leiderschap, Governance en Management	15
6. Personeelssamenstelling	17
7. Gebruik van hulpbronnen	22
8. Gebruik van informatie	24
Bijlagen	26

Inleiding

Kwaliteitsjaarverslag 2023

Hieronder volgt het kwaliteitsverslag waarin we laten zien waar we in 2023 aan gewerkt hebben en tot welke resultaten dit heeft geleid. We hebben gekozen om net als voorgaande jaren een samenvatting op te stellen met enkele highlights. De items uit het kwaliteitskader dienen als leidraad, in de samenvatting van de kwaliteitsrapportages van verschillende werkgroepen, commissies en portefeuillehouders, daar het kwaliteitskompas op dit moment nog niet toegevoegd is aan het register. In het verslag dat hieronder volgt, is te lezen wat we allemaal bereikt hebben het afgelopen jaar.

1. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op de persoonlijke wensen, behoeften en voorkeuren van de bewoner. Door in gesprek te gaan met de bewoner en zijn naaste(n) kennen we de bewoner. De levensgeschiedenis van de bewoner leggen we vast in de 'dit ben ik' vragenlijst.

Zorgleefplan en zorgkaart

In het zorgleefplan in het elektronisch cliënten dossier (ECD) wordt, in overleg met de bewoner en/of zijn naasten, aan de hand van doelen en acties het zorgproces vastgelegd. Het zorgleefplan van de bewoner wordt jaarlijks besproken met (indien mogelijk) de bewoner en zijn naaste(n) en zo nodig bijgesteld. De zorgkaart is gericht op de gewoonten, wensen en behoeften van de bewoner, bijvoorbeeld dagindeling en tijdsbesteding.

In 2023 is door de ECD-commissie een enquête onder medewerkers van Zorgcentra De Betuwe verspreid over de onderdelen in het ECD. Op alle onderdelen is een cijfer tussen 1-5 gevraagd wat betreft tevredenheid. Gemiddeld scoorden alle onderdelen tussen de 2.8 en 3.8 en worden daarmee redelijk gemiddeld tevreden ervaren. Ook werden verbetermogelijkheden aangegeven voor de onderdelen zorgplan en zorgkaart. In 2024 wil de ECD-commissie deze verbeterpunten meenemen in de ontwikkeling van het ECD.

Dementie

Gedurende het afgelopen jaar is op verschillende manieren gewerkt aan het vergroten van kennis bij (zorg)medewerkers op het gebied van dementie. Zo is de scholing 'Omgaan met emotie en gedrag' door ruim 200 collega's gevolgd. Daarnaast zijn scholingen en e-learnings met onderwerpen als: 'Zorgen voor zorgvragers met dementie', 'Scholing Dementie en gedrag', 'Belevingsgerichte zorg en snoezelen' en 'De Wet zorg en dwang' beschikbaar gesteld. Ook mogen jaarlijks een aantal medewerkers starten met de GVP-opleiding (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric). Inmiddels heeft Zorgcentra De Betuwe meer dan 30 GVP'ers werkzaam. In 2023 waren de eerste bijeenkomsten met deze groep collega's om te kijken hoe zij hun rol optimaal kunnen inzetten voor de bewoners. In 2024 zal dit proces verder worden opgepakt.

Daarnaast heeft in het afgelopen jaar op locaties Beatrix en Lingewaarde de caravan van De Mobiele Verwarring gestaan. Hierbij konden groepjes collega's, door middel van een soort 'escape room', ervaren hoe iemand met dementie prikkels ervaart tijdens dagelijkse activiteiten. Voorafgaand kregen zij een scholing over de acht principes van Anneke van de Plaats en na deelname werden de ervaringen met elkaar geëvalueerd.

Op 21 september 2023 was Wereld Alzheimer Dag met het thema 'Aan tafel', waarbij cliënten cake mochten versieren en waar mooie gesprekken werden gevoerd aan de hand van gesprekskaartjes.

Palliatieve zorg

In het afgelopen jaar heeft de commissie palliatieve zorg een inspiratiemiddag georganiseerd. Collega's werden over verschillende domeinen van palliatieve zorg geïnformeerd en er was zichtbare interesse. Ook hebben vorig jaar een aantal verpleegkundigen en verzorgenden een verdiepende module gevolgd op het gebied van

palliatieve zorg. Dit werd georganiseerd in samenwerking met twee andere zorgaanbieders, met als doel het vergroten van kennis over palliatieve zorg in de ouderenzorg. De module kan gemakkelijk in herhaling aangeboden worden.

Daarnaast hebben we in 2023 meegedaan aan het ontwikkelen van het zorgpad palliatieve fase. Als organisatie nemen we deel aan het Regionale Netwerk Palliatieve zorg waar we met verschillende zorgaanbieders samenwerken aan het verbeteren van de palliatieve zorg regionaal. Het zorgpad palliatieve fase is bedoeld om vroegtijdig het laatste jaar van iemands leven te markeren als start van de palliatieve fase. Dit heeft een positieve invloed op de vroegtijdige inzet van proactieve zorgplanning. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de zogenaamde "Surprise Question". Na het afronden van het zorgpad palliatieve fase werd door de commissie geconcludeerd dat Zorgcentra De Betuwe nog niet toe is aan een nieuw zorgpad, maar dat er meer aandacht nodig is voor het implementeren van het huidige zorgpad stervensfase. Dit zorgpad wordt ingezet als meetinstrument in het afstemmen van passende zorg in de stervensfase. De commissie palliatieve zorg heeft het afgelopen jaar veel signalen ontvangen over dat medewerkers binnen Zorgcentra De Betuwe mogelijk beperkt weten hoe het zorgpad stervensfase ingezet kan worden en wat het belang is van dit meetinstrument. Dit leidt tot verschillende vragen als: wat hebben zorgmedewerkers nodig om het zorgpad stervensfase in te kunnen zetten? Om hier meer inzicht in te krijgen, zal de commissie palliatieve zorg hier onderzoek naar doen in 2024. De verwachting is dat deze inzichten zullen leiden tot een plan over hoe we het zorgpad stervensfase kunnen integreren in het bieden van zorg in de stervensfase.

Zorgcentra De Betuwe biedt naast langdurige palliatieve zorg, ook palliatieve zorg aan cliënten die kortdurend verblijven met een terminale zorgvraag op afdeling De Stoming. Voor het optimaliseren van deze zorg werd in 2023 besloten om onderzoek te doen naar verbetermogelijkheden in kwaliteit van zorg zoals kennis en vaardigheden van de zorgmedewerkers, het huidige aanbod van opnames tegenover het aantal gewenste opnames en welke mogelijkheden er zijn om een aparte afdeling/unit in te richten. In 2024 wordt duidelijk welke vragen hierin centraal staan en volgt het daadwerkelijke onderzoek.

2. Wonen en welzijn

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen en welzijn hangen nauw met elkaar samen. We vinden het belangrijk dat naast de juiste zorg en ondersteuning het leven van de bewoner zo aangenaam mogelijk is.

ZELF

De visie op 'waar moet de bewoner mee geholpen worden' verschuift steeds meer naar 'wat wil/kan de bewoner nog zelf doen'. In 2022 is een projectgroep gestart met het project ZELF (Zelfredzaamheid, Eigen regie, Levenskwaliteit en Functionaliteit). ZELF is gebaseerd op het zorgconcept Reablement: bewoners zoveel mogelijk zelfredzaam laten zijn. Daarnaast ligt de focus op eigen regie: het zelf nemen van beslissingen over de manier van leven. De projectgroep ZELF-werkwijze is in 2023 aan de slag gegaan met het scholen van de eerste zorgteams en betrokken disciplines. Het scholingsprogramma bestaat uit drie bijeenkomsten en twee evaluatiemomenten. De eerste successen zijn behaald; de geschoolde teams geven aan dat ze zich meer bewust zijn geworden van het stimuleren van zelfredzaamheid bij bewoners. Ook bewoners geven aan het fijn te vinden zelf iets te kunnen en willen betekenen. Natuurlijk merken we ook weerstand door veranderingen bij zowel medewerkers,

bewoners als hun netwerk. Maar uiteindelijk zien zij ook de voordelen, zoals meer werkplezier bij medewerkers, geluksmomentjes bij bewoners en ook uiteindelijk tijdwinst. De pilots van ZELF-werkwijze gaan we gedurende 2024 per locatie implementeren door de scholingen locatiebreed aan te bieden.

Netwerkparticipatie

Vanuit de projectgroep ZELF is ook een projectgroep gestart met het onderwerp netwerkparticipatie. In 2023 is een start gemaakt met het opstellen van de projectopdracht met als hoofddoel eind 2024 netwerkparticipatie te integreren in het dagelijkse zorgproces van Zorgcentra De Betuwe. In 2024 zal gestart worden met het in kaart brengen van de wet en regelgeving rondom informele zorg en hoe dit zich verhoudt tot vrijwilligers. Vanuit hier gaat de projectgroep verder met het in kaart brengen van wat Zorgcentra De Betuwe verder nodig heeft om het netwerk meer te betrekken bij de dagelijkse zorg en welzijn van de bewoners.

Ook gaan we in 2024 deelnemen aan het LeerDoeDeel-traject 'Samenwerken met informele zorg' dat georganiseerd wordt door Vilans. In dit traject komen verschillende organisaties samen die bezig zijn met de inzet van informele zorg, om met elkaar te sparren en ideeën uit te wisselen.

Vrijwilligers

In 2023 hebben we een vrijwilligersmagazine 'Trots' uitgebracht. Dit magazine is tot stand gekomen door en voor vrijwilligers van Zorgcentra De Betuwe. Het magazine is uitgedeeld aan alle vrijwilligers en is daarna verspreid bij nieuwe vrijwilligers, welzijnsorganisaties, gemeenten en alle anderen die geïnteresseerd zijn in het vrijwilligerswerk van Zorgcentra De Betuwe.

Daarnaast is het vrijwilligersbeleid herschreven tot 'afspraken vrijwilligerswerk'. In overleg met medewerkers Welzijn zijn de afspraken vastgesteld en is het document te vinden op intranet.

Ook is aansluiting gezocht bij de werkgroep netwerkparticipatie. Hierin zijn we gestart met de wet- en regelgeving omtrent vrijwilligers en mantelzorgers. In 2024 wordt verder onderzoek gedaan naar mogelijke bijdragen in de zorg en ondersteuning van bewoners door het sociaal netwerk en vrijwilligers.

Afgelopen jaar is zowel in de gemeente Culemborg als in de gemeente Tiel, in samenwerking met de welzijnsorganisaties, de dag van de mantelzorg georganiseerd. Op de locatie Lingewaarde zijn hiervoor activiteiten gedaan voor mantelzorgers uit Tiel. In Culemborg is een mantelzorgfestival georganiseerd waarbij Zorgcentra De Betuwe aanwezig was. Daarnaast is de samenwerking met 3xWerk (een organisatie die via de gemeente vrijwilligerswerk zoekt voor mensen die hun uitkering willen behouden) beter afgestemd; er zijn afspraken gemaakt over hoe de communicatie verloopt en wat er nodig is om mensen te plaatsen bij onze organisatie.

Verder is eind 2023 een nieuwe coördinator vrijwilligerswerk gestart.

Welzijn en gastvrijheid

Het in kaart brengen van wensen en behoeften van bewoners is een doorlopend proces bij iedere nieuwe bewoner en zijn sociaal netwerk. Binnen Welzijn is een start gemaakt met het anders aanbieden van activiteiten: meer kijken naar de veranderende vraag van bewoners en daar op inspelen. Ook stemmen we af dat de Teams van de Buurt meer op de locatie actief zijn en samenwerken met Team Welzijn.

Daarnaast zijn we in gesprek gegaan met ROC-Rivierland over het aanbod van stagiaires en leerlingen. Samen met medewerkers van afdeling Opleidingen, biedt Team van de buurt een helpende hand aan mensen die ondersteuning nodig hebben zowel op onze locaties als in de wijk.

Behandeldienst

Samen met een kwartiermaker is de behandeldienst in 2023 gestart met een inventarisatie van een kwantitatieve financiële opdracht en een kwalitatieve opdracht. Binnen de kwalitatieve opdracht is aandacht geweest voor de kwaliteit en efficiënte inzet. De focus moet weer terug naar de eigen expertise in plaats van bijvoorbeeld bijspringen als de zorg knelt. Ook gaat de behandeldienst zich richten op het creëren van duidelijkheid over onder andere: wie waarvan is, hoe de samenwerking onderling is en met de zorg en binnen welke kaders gewerkt mag worden. De uitwerking van deze opgave loopt in 2024.

Zingeving

Het afgelopen jaar hebben we ons gefocust op het onder de aandacht brengen van het belang van geestelijke verzorging binnen de organisatie. Naast het begeleiden van bewoners met zingevings- en levensvragen, heeft de vakgroep zich ook gericht op het begeleiden van collega's in het omgaan met deze vragen. Daarmee is een eerste verkenning gedaan naar de leerbehoeften van de zorgmedewerkers op het gebied van zingeving. Zodoende is een start gemaakt met een scholing voor zorgmedewerkers.

De vakgroep geestelijke verzorging heeft de nauwe samenwerking met de de behandelaars in de eerste lijn en de belevingsconsulenten weten te continueren in de vorm van groepsbegeleiding.

Daarnaast hebben de geestelijk verzorgers gewerkt aan persoonlijke gespreksvoering, groepsactiviteiten, het organiseren van vieringen en herdenkingen, de begeleiding van mantelzorgers en vrijwilligers.

De geestelijk verzorgers ondersteunen alleenstaande cliënten zowel praktisch als emotioneel in geval van ingrijpende gebeurtenissen. Daarnaast hebben de geestelijk verzorgers in 2023 bemiddeld in een aantal familiekwetsies. Ook zijn de geestelijk verzorgers intensiever betrokken geraakt bij de begeleiding van cliënten op de Revalidatieafdeling en de Stroming. Daarnaast hebben twee collega's een post hbo-opleiding op het gebied van verlies- en rouwbegeleiding met succes afgerond.

Complementaire zorg

In 2023 heeft één medewerker binnen Zorgcentra De Betuwe de opleiding Zorgconsulent Complementaire zorg met succes afgerond. De opgedane kennis is binnen het team van belevingsconsulenten gedeeld. De kennis over complementaire zorg is hierdoor groter

geworden. Inmiddels merken we dat er steeds vaker aanvragen voor deze vorm van zorg komen vanuit zorgteams en behandelaren.

Relaties, intimiteit en seksualiteit

In 2023 is een themabijeenkomst georganiseerd voor medewerkers. Tijdens deze bijeenkomst werd op een interactieve wijze het gesprek gevoerd over relaties, intimiteit en seksualiteit bij ouderen. Vervolgens is een projectgroep samengesteld die samen met Fabriek 69 (een organisatie die ons ondersteund heeft in de eerste fase van dit project) een plan heeft gemaakt om in kaart te brengen wat er nodig is om aandacht voor relaties, intimiteit en seksualiteit een plek te geven in de organisatie.

In het najaar van 2023 hebben 2 zorgteams samen met hun bewoners en de behandelaren meegedaan aan een pilot. Alle deelnemers hebben een vragenlijst ingevuld of zijn geïnterviewd. De uitkomsten zijn geanalyseerd en hieruit blijkt dat er nog heel veel stappen genomen moeten worden, voordat we onze bewoners goed kunnen begeleiden binnen het thema relaties, intimiteit en seksualiteit. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven.

3. Veilige zorg en ondersteuning

Om de basisveiligheid voor cliënten te organiseren, worden protocollen afgestemd op professionele standaarden en richtlijnen. Verschillende commissies en projectgroepen binnen de organisatie zorgen voor het monitoren van processen rondom een specifiek thema. De commissies en projectgroepen signaleren en ontdekken trends en zorgen voor verspreiding van kennis en wijzigingen in wet- en regelgeving. Ook geven zij advies en zijn vraagbaak voor de teams. Dit draagt bij aan het vergroten van kennis in het primaire proces en het leren van elkaar.

Medicatieveiligheid

In 2023 is de nieuwe scholing 'medicatieveiligheid basis' en de verbeterde scholing 'werking- en bijwerkingen' gegeven. Deze zijn goed ontvangen. De scholingen sluiten nu beter aan bij de behoeften van de zorgmedewerkers die medicatie (gaan) delen. Daarnaast is de module digitale werkvoorraad in Medimo uitgerold over alle locaties. Medewerkers reserveren nu medicatie in Medimo en onttrekken dit daarna uit de werkvoorraad. Voordelen hiervan zijn dat er geen papieren administratie meer is, dat zorgmedewerkers altijd op afstand kunnen zien wat er in de werkvoorraad aanwezig is en onttrekkingen kunnen (op afstand) gevolgd worden in het systeem, zodat wanneer onverhoopt iets misgaat beter te achterhalen is wat er gebeurd is. De module bestelt ook automatisch middelen die onder een minimum aantal komen, zodat zorgmedewerkers de voorraad niet meer (buiten controle momenten om) handmatig hoeven te tellen en bestellen.

Een van de doorlopende thema's binnen de medicatieveiligheid is het verbeteren en vereenvoudigen van processen. Zo is in 2023 gekozen voor een nieuwe BEM-codering. BEM staat voor Beheer Eigen Medicatie. Deze code laat zien wat een bewoner in het medicatieproces zelf kan, en waarbij ondersteuning nodig is van een zorgmedewerker, naaste of hulpmiddel. De codering die veelal landelijk wordt gebruikt past in onze beleving niet bij het weergeven van eigen regie en zelfredzaamheid binnen een woonzorglocatie,

daarom is er een nieuwe codering geschreven. Daarnaast is deze vereenvoudigd en minder multi-interpretabel dan de landelijke versie.

Decubitus en wondzorg

Decubitus is een van de indicatoren basisveiligheid die we als keuze-indicator¹ aanleveren. De uitkomstindicator over decubitus geeft informatie over de prevalentie van decubitus op onze locaties. De wondverpleegkundigen kunnen op basis van deze informatie teams coachen. Ook is deze indicator gekozen, omdat in de voorgaande jaren deze indicator is aangeleverd. Op deze manier is het mogelijk om een trend in de resultaten te zien.

De wondverpleegkundigen hebben in 2023 samen met de zorgmedewerkers gewerkt aan het verlagen van de prevalentiecijfers decubitus. De prevalentiemeting in 2023 is uitgevoerd bij 389 bewoners. Van deze groep had 46% van de bewoners een risico op decubitus (180 cliënten) waarbij 22% van de bewoners daadwerkelijk decubitus had (83 cliënten) en hiervan had 7% decubitus categorie 2 of hoger (zie tabel 1).

Tabel 1: 'Decubitus prevalentiemeting uitslag per jaar'

	2023	2022	2021	2020	2019
Categorie 1 t/m 4	22%	25%	22%	22%	24%
Categorie 2 en hoger	7%	9%	6%	7%	11%

We hebben dit resultaat behaald door scholingen en workshops over decubitus te geven, waarin onder andere het verschil met vochtletsel werd uitgelegd. Ook is tijdens multidisciplinaire overleggen zoveel als mogelijk de uitkomsten van de risicoanalyse decubitus meegenomen om medewerkers bewust te maken van het risico op decubitus en de daarbij behorende inzet van preventieve maatregelen. Het blijft wel een aandachtspunt om deze risicoanalyse in te vullen: zo snel mogelijk na inhuizing, bij verandering in de gezondheidstoestand en voor een cliëntbespreking. Verder vindt in 2024 een matrassen audit plaats door de leverancier. Hierbij wordt gekeken of het matras nog voldoende bescherming biedt tegen decubitus, het onderhoud en of het matras tijdig wordt omgedraaid om de levensduur te verlengen.

Ook zijn in 2023 op alle locaties multidisciplinaire voetensprekken gepland. Bij de start hiervan bestond 28% van alle wonden, die onder behandeling waren bij de wondverpleegkundigen, uit voetwonden. Dit is gereduceerd tot 15,5%. Vanuit de commissie voetzorg is ook een protocol voetzorg opgesteld. Alle zorgmedewerkers zijn geschoold in basis voetzorg.

¹ Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg te werken. Eén van de hulpmiddelen hierbij is regelmatig metingen te doen. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en aandacht voor eten en drinken. Op deze thema's zijn door Verenso en V&VN indicatoren ontwikkeld met als doel het leren en verbeteren in teams op deze thema's een impuls te geven. Voor verslagjaar 2023 gelden, net als in verslagjaar 2022, drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast zijn er zeven keuze-indicatoren. Uit deze keuze-indicatoren moeten minimaal twee gekozen worden. Zorgprofessionals en organisaties beslissen zelf welke indicatoren dit zijn. De keuze voor de indicatoren wordt toegelicht in het kwaliteitsjaarverslag.

Ook is gewerkt aan hygiëne tijdens de wondzorg. Zo zijn er protocollen verbandwissel beschikbaar gemaakt voor in de wondboxen. Daarnaast zijn audits uitgevoerd op een aantal locaties om de hygiëne van de wondboxen te checken. De uitkomsten hiervan zijn teruggekoppeld naar de betreffende afdelingen en de verbeterpunten zijn opgepakt. Dit zal ook voor 2024 een aandachtspunt blijven. Ook tijdens alle scholingen die in 2023 zijn gegeven is extra aandacht besteed aan hygiëne.

Vanuit de commissie obesitaszorg is een opnamebeleid geformuleerd voor cliënten met obesitas. Dit om te zorgen dat passende kwaliteit van zorg geleverd kan worden en de medewerkers kunnen werken volgens de arbo-normen. De wondverpleegkundigen nemen deel aan deze commissie om te adviseren over vragen omtrent wonden. Tevens is een zorgprotocol obese gemaakt en op intranet geplaatst.

Onvrijwillige zorg - Leven in vrijheid

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (werken aan vrijheidsbevordering) is een van de indicatoren basisveiligheid die we als keuze-indicator aanleveren. De uitkomstindicator over werken aan vrijheidsbevordering geeft informatie over hoe we streven naar een leven in maximale vrijheid voor de cliënten. De commissie Leven in vrijheid zet in op het terugdringen van de inzet van onvrijwillige zorg. In bijlage 3 is de analyse onvrijwillige zorg 2023 bijgevoegd.

2023 was het jaar waarin landelijk veel overleggen plaatsgevonden met oog op een wijziging in de Wet zorg en dwang (Wzd). Ook Zorgcentra De Betuwe staat achter de bestuurlijke afspraken die eind 2023 bekend zijn gemaakt. In 2024 gaan we aan de slag met deze afspraken vooruitlopend op de daadwerkelijke inwerkingtreding van de herziene Wzd. Dit vraagt onder andere een evaluatie van ons beleidsplan Wzd.

Ook heeft in 2023 een vervolg van de pilot kwartaalevaluatie plaatsgevonden. Deze evaluatie bestaat jaarlijks uit vier vaste momenten waarop alle maatregelen volgens het stappenplan geëvalueerd worden en zo nodig naar de volgende stap worden doorgezet. Het voordeel hiervan is dat de evaluatie niet ten koste gaat van de tijd van de gedragsvisites. Door de kwartaalevaluatie is er meer aandacht voor multidisciplinair overleg en wordt overzicht gecreëerd in alle lopende maatregelen. Ook de Wzd-functionaris kan de werkzaamheden beter inplannen. Na een succesvolle pilot op twee zorglocaties, is in kwartaal twee van het afgelopen jaar dit plan verder uitgerold over de gehele organisatie.

In 2020 werd landelijk een e-learning Wzd aangeboden. De focus van deze e-learning lag voornamelijk op de wet- en regelgeving. Binnen Zorgcentra De Betuwe merken we dat er ook veel behoefte is aan scholing omtrent de implementatie van de wet. Daarom is de commissie Leven in vrijheid zich gaan buigen over een e-learning die meer aansluit bij de behoeften van medewerkers en waarbij, naast de regelgeving van de wet, de algemene gedachtegang voor een leven in vrijheid centraal staat en dus het zoveel mogelijk voorkomen van onvrijwillige zorg.

Naast het ontwikkelen van een digitale scholing is de commissie ook aan de slag gegaan met het organiseren van een fysieke bijeenkomst waarbij kennis en bewustwording centraal staan. Met alle uitdagingen waar de ouderenzorg voor staat moest het een leuke en uitnodigende bijeenkomst worden. Hieruit is uiteindelijk een pubquiz ontstaan, afgeleid van het idee van Vilans.

Verder zijn het afgelopen jaar meerdere casussen besproken in de commissie Leven in Vrijheid met onderwerpen als gesloten deuren, het beoordelen van maatregelen voor thuiszorgcliënten door de Wzd-functionaris en het hogere aantal inzet van sensoren. Bij al deze casussen blijft het een afweging tussen veiligheid en vrijheid waar organisatiebrede afspraken over moeten worden gemaakt.

Ook zijn de cliëntvertrouwenspersonen (CVP) van Zorgbelang betrokken geweest. In 2023 hebben zes cliënten of hun vertegenwoordigers contact gezocht met de CVP Wzd. Dit heeft geleid tot zeven kwesties. Naar aanleiding van deze zeven kwesties zijn in totaal acht acties uitgezet, met zeven keer als doel het geven van informatie en advies en één keer een gesprek met een medewerker van de organisatie. Deze acties hebben in twee gevallen geleid tot een oplossing en zes keer is doorverwezen naar een andere functionaris. In 2024 zal een evaluatie plaatsvinden met de cliëntvertrouwenspersoon en de commissie Leven in vrijheid.

Advance care planning

Op het moment dat een bewoner in zorg komt en tijdens de zorgleefplanbespreking worden beleidsafspraken rondom gewenste en medisch gezien mogelijke zorg (o.a. rondom het levenseinde) besproken. Deze afspraken zijn voor de teams realtime inzichtelijk in de BI-tool. In 2023 is bij 100% van de bewoners één of meer beleidsafspraken over het levenseinde vastgelegd in het dossier.

Eten en drinken

In 2023 is per locatie een overzicht gemaakt van de wensen en behoeften van de bewoners op het gebied van eten en drinken. Op de locaties is een presentatie gegeven van de informatie waarbij de betrokken disciplines en cliëntenraden aanwezig waren. Eind 2023 is dit verder ontwikkeld door de wensen en behoeften van bewoners omtrent eten en drinken in kaart te brengen middels het intake gesprek. Er is een procesbeschrijving hiervoor opgesteld en deze is aangepast per locatie en zodanig gecommuniceerd dat de teams ermee aan de slag kunnen. De voedingsvoorkeuren worden vastgelegd in het dossier van de bewoner.

Ook is een start gemaakt met het nieuwe voedingsbeleid en wordt er steeds meer vers en ook duurzamer gekookt. Drie medewerkers die werkzaam zijn in de keuken zijn begonnen met een opleiding tot basiskok om nog meer basiskennis toe te voegen aan de teams. Daarnaast is de functie van zelfstandig werkend kok weer geïntroduceerd op de locaties. Deze kok is medeverantwoordelijk voor sociale hygiëne, HACCP, voedselveiligheid en serveertechnieken. Verder is een vakgroep keuken gestart waar alle zelfstandig werkende koks een bijdrage leveren aan de visie en kwaliteit van Zorgcentra De Betuwe wat betreft eten en drinken.

Hygiëne en infectiepreventie

De hygiëne- en infectiepreventie (H&I) commissie heeft in 2023 twee keer een prevalentie meting uitgevoerd op het gebied van zorginfecties (Surveillance Netwerk Infectieziekten in Verpleeghuizen) op zes locaties. De meting is voor ons een hulpmiddel voor het bepalen van hoogrisicogroepen voor zorginfecties. Daarbij geeft het ons spiegelinformatie ten opzichte van landelijk. Door de uitkomst te vergelijken met landelijke cijfers kunnen we beter inzetten op het verminderen van zorginfecties. Trends uit de meting

worden gevolgd en gedeeld met de artsen vakgroep, andere betrokken behandelaren en de locaties.

Ook is in 2023 onderzocht hoe we in contact kunnen blijven met de locaties en de H&I aandachtsvelders. Door allerlei omstandigheden is het steeds moeilijker om in verbinding te blijven. Helaas hebben we hier geen passende oplossing voor gevonden.

Tijdens de jaarlijkse infectiepreventie week zijn we bij alle locaties langs geweest om aandacht te vragen voor onder andere handhygiëne. Ook konden medewerkers meedoen aan een prijsvraag waarmee een taart gewonnen kon worden voor je team.

In het najaar is uitgebreid campagne gevoerd om aandacht te vragen voor influenza/griep. Door alle medewerkers een griepvaccinatie aan te bieden, dragen we bij aan de gezondheid van onze medewerkers. Medewerkers zijn tijdens deze campagne ook gestimuleerd om de coronavaccinatie te gaan halen.

Daarnaast heeft de deskundige infectiepreventie van de GGD in 2023 op enkele locaties visitaties uitgevoerd op het gebied van hygiëne en infectiepreventie op basis van hygiënerichtlijnen voor Verpleeghuizen, woonzorgcentra en kleinschalig wonen van het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid (LCHV). Samen met een hygiëne contactpersoon is tijdens deze visitatie gekeken naar algemene hygiëne, hygiëne van cliënten, schoonmaken en desinfecteren, bouw en inrichting, medische en verpleegkundige zorg en maatregelen bij besmetting. Daarnaast heeft de commissie een teamvisitatie in het incidentmeldsysteem ontwikkeld, deze zal in 2024 gelanceerd worden. Hiermee kunnen de zorgteams zelf toetsen of ze het juiste doen op het gebied van hygiëne- en infectiepreventie.

Mobiliteit

De commissie mobiliteit is onderverdeeld in drie projectgroepen met een eigen aandachtsgebied, namelijk: 1) valpreventie, 2) stimuleren van bewegen (Betuwe Beweegt), 3) fysieke belasting. De projectgroep 'stimuleren van bewegen' draagt bij aan bewustwording van het belang van bewegen. In samenwerking met fysiotherapeuten en medewerkers Welzijn & Gastvrijheid worden de 'Betuwe Beweegt' dagen georganiseerd. Het doel van deze jaarlijkse dagen is bewoners van Zorgcentra De Betuwe de mogelijkheid bieden een aantal minuten per dag te bewegen. De projectgroep 'fysieke belasting' geeft nog steeds de training "fysieke belasting hoort er niet bij; werk slim!". Deze wordt regelmatig geüpdatet. Zo worden in 2024 "driehoekkrukjes" als pilot ingezet op locatie Elim om fysieke belasting op de werkvloer bij handelingen die niet op bed verricht worden te verminderen, bijvoorbeeld bij het aantrekken van steunkousen. Daarnaast wil de projectgroep komende periode teams huishouding aansluiten, samen met casemanagers duurzame inzetbaarheid en de ergotherapeut, om het te hebben over mentale en fysieke belastbaarheid.

Zorgtechnologie

Zorgtechnologie wordt ingezet om een bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid van bewoners. Daarnaast draagt zorgtechnologie bij aan het ondersteunen van medewerkers bij werkzaamheden door onder andere het verlichten van arbeid en tijdbesparing. De commissie zorgtechnologie is in 2023, door wisseling van deelnemers waaronder de adviseur ICT en bestaande domotica die nog vervangen moest worden, op een lager pitje komen te staan. Hierdoor zijn er geen grote ontwikkelingen geweest. Desondanks heeft in

2023 een evaluatie plaatsgevonden en is besloten dat meer resultaat behaald moet worden op dit thema. De samenwerking met organisaties in de regio is afgelopen jaar wel voortgezet, zoals de V&V-tafel en het UKON expertteam zorgtechnologie.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Opleiding en training

In het kader van de problemen op de arbeidsmarkt en 'samen anders werken' kijken we anders naar het opleiden van zorgmedewerkers binnen onze organisatie. Hierin staat toekomstbestendig, digitaal, flexibel en maatwerk opleiden centraal. Daarnaast zoeken we naar korte trajecten waarin medewerkers snel en gericht in een aantal taken/vaardigheden bekwaam worden. In het kader hiervan zijn in 2023 verschillende ontwikkelingen te benoemen:

- Project the Learnspot: In samenwerking met betrokken regionale partners, het ROC Rivor, Avans Hogeschool en Next Learning Valley als ICT partners, is het afgelopen jaar hard gewerkt aan de verdere uitwerking van the Learnspot. In 2023 is een nieuwe module ontwikkeld en gestart op het gebied van zorgtechnologie en innovatie. Daarnaast hebben drie groepen meegedraaid in de module van palliatieve zorg. Inmiddels heeft ook een evaluatie plaatsgevonden waaruit geconcludeerd werd dat het van belang is om te focussen op meer PR en betere verspreiding binnen de deelnemende organisaties. Ook wil the Learnspot aan de slag met meer ontwikkelen, inhuren van externen en toevoegen van modules voor volwassenenonderwijs.
- Aantoonbaar bekwaam: Binnen de zorg (cao VVT) is het begrip aantoonbaar bekwaam geïntroduceerd. Dit past bij de ontwikkelingen binnen het project 'samen anders werken'. Hiervoor is het afgelopen jaar gefocust op de nieuwe afspraken in het CAO met betrekking tot de inschaling van leerlingen en medewerkers aantoonbaar bekwaam. Ook is de notitie regeling bekwaamheidsverklaringen herzien en is samenhang gezocht met het ontwikkelen van een modulaire opleiding waarin aantoonbaar bekwaam een belangrijke pijler is.
- Evaluatie en verdere ontwikkeling van opleidingstrajecten in het kader van 'samen anders werken': In 2023 zijn modulaire opleidingstrajecten ontwikkeld voor de functies: Assistent zorgteam, Helpende ++ en Verzorgende. Door het aanbieden van de korte opleiding Assisteren bij Zorg & Welzijn voor medewerkers zonder zorgervaring en de verdere ontwikkeling van losse modules extra vaardigheden Helpenden plus, zoals Handelen in onverwachte situaties, Injecteren, wondzorg etc. kunnen medewerkers flexibeler worden ingezet op meerdere taken in de zorgverlening. Passend bij de wensen van het team en de medewerker. Deze opleidingstrajecten worden zo veel als mogelijk ontwikkeld en uitgevoerd in regionale samenwerking.
- Opleiden nieuwe medewerkers initieel en functiegericht: Afgelopen jaar zijn we gestart met het opleiden van keukenmedewerkers tot kok niveau 2 in verband met de verandering naar vers koken in keukens. Het gaat hierbij om deskundigheidsbevordering.

Leermanagementsysteem (LMS)

Centraal stond in 2022 de omzetting van ons digitale werklandschap, met onder andere de implementatie van een nieuw Leermanagementsysteem (LMS). In 2023 vond de evaluatie

plaats van het nieuwe systeem, deze was positief. De inhoud van het LMS wordt komend jaar verder gevuld en ontwikkeld. Hiervoor hebben in 2023 twee collega's een training gevolgd om zelfstandig e-learning modules te kunnen maken. De eerste zelfgemaakte e-learnings zijn in 2023 live gegaan.

(wetenschappelijk) onderzoek - UKON

In 2023 heeft de Wetenschapscommissie de werkwijze van de commissie op papier gezet en een kennisagenda opgesteld. De volgende thema's zijn in de kennisagenda opgenomen: ZELF, Netwerkparticipatie, zorgtechnologie en werkplezier.

Daarnaast heeft Zorgcentra De Betuwe meegedaan met de tour d'Ukon, waarbij we op bezoek zijn geweest bij Thebe en we de Zorggroep bij ons hebben ontvangen. Aan de hand van vooraf opgestelde vragen hebben we vooral kennis uitgewisseld. Leerpunten die we mee hebben genomen zijn: het beter borgen van kennisverspreiding en het maken van een gestructureerd PR-plan. Mede hierdoor zijn we in samenwerking met een communicatieadviseur aan de slag gegaan met het ontwikkelen van een flyer voor de wetenschapscommissie.

Voor het jaarlijkse UKON-symposium hebben we een breakout-sessie verzorgd over Voetzorg, en op het Kennisfestival hebben de belevingsconsulenten zich gepresenteerd. Ook heeft Zorgcentra De Betuwe het afgelopen jaar weer geparticipeerd in een aantal onderzoeken. Vanuit de HAN is onderzoek gedaan naar een 'leven in vrijheid' gericht op implementatie van de Wet zorg en dwang en in het kader van thuisleven ondersteund, is onderzoek gedaan naar het anticiperend vermogen van thuiswonende ouderen. Daarnaast zijn we verdergegaan met het ontwikkelen van een vervolg van ZELF naar aanleiding van deelname aan het onderzoek van Maastricht University. Hieruit zijn drie projecten voortgekomen: ZELF de werkwijze, inhuizing en netwerkparticipatie. Hierover lees je meer in hoofdstuk 2.

Incidenten en prisma analyse

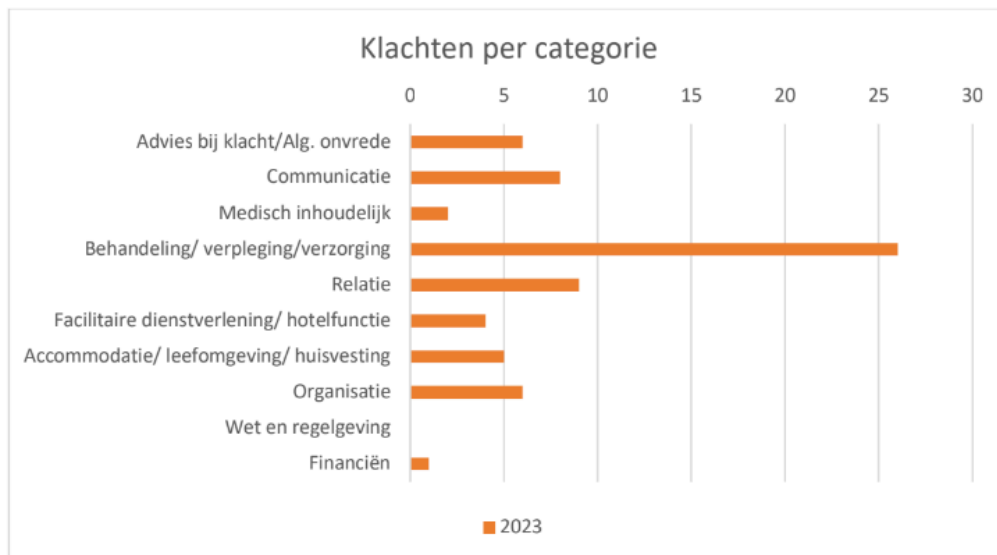
We zien een stijging in het aantal incidentmeldingen per maand gedurende 2023 (zie bijlage 3). Dit zou een positief effect kunnen zijn van de aandacht die het afgelopen jaar besteed is aan de meldcultuur. Naast de meldcultuur is aandacht besteed aan een aantal verbeterpunten, zoals het meenemen van betrokken cliënten in de melding en het juist indienen van meldingen na afronden. Hiervoor is onder andere ingezet op enkele aanpassingen in het formulier, het attenderen van collega's en het ontwikkelen van een e-learning. Een ander aandachtspunt is het analyseren van een incidentmelding op afdelings- of locatieniveau voor teams of disciplines. Eind 2023 is een e-learning ontwikkeld voor een goede analyse en opvolging van incidentmeldingen op grote schaal. Ook zijn de verpleegkundigen op locatie geschoold in het uitvoeren van analyses op locatieniveau. In 2024 zal hier verder aandacht aan besteed worden.

In 2023 zijn twaalf prisma-light onderzoeken gestart naar aanleiding van een incidentmelding. Na het onderzoek bleek dat het bij elf casussen niet om een calamiteit ging. In zeven gevallen is er wel een verbeterplan opgesteld met de betrokken zorgcollega's. De meest voorkomende onderzoeken gaan over valincidenten met letsel. Ook agressie-incidenten zijn een aantal keer onderzocht. De verbetermaatregelen voortkomend

uit deze onderzoeken worden meestal multidisciplinair op casusniveau ingezet. De casus van een calamiteit is gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en verder onderzocht via de Prisma methode. Het verbetertraject hiervoor zal doorlopen in 2024.

Klachten

In 2023 heeft de onafhankelijke klachtenfunctionaris 67 klachten behandeld van 28 klagers. De meeste klachten gingen over de zorg/behandeling: basiszorg, niet nakomen afspraken, zorgplannen, controles, bijzondere verrichtingen etc. De overige klachten zijn verdeeld over diverse categorieën (zie figuur 1).



Figuur 1: 'Klachten per categorie in 2023'

De meeste klachten zijn ingediend door mantelzorgers of een andere vertegenwoordiger (78%) en (18%) door de cliënt. Het aandeel klachten dat door de cliënt werd ingediend is hoger dan voorgaande jaren, toen was het aandeel telkens onder de 10%. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn van zes weken behandeld en afgerond. Een enkele klacht is na verloop van tijd opnieuw aan de orde gesteld omdat de vorige klacht niet afdoende was opgelost.

Soms is niet goed na te gaan of de klager tevreden is of niet met het resultaat van de klachtbehandeling (onbekend). 66% van de klachten zijn naar tevredenheid behandeld en afgesloten, dat is hoger dan in 2022 (58%). 28% van de klachten zijn niet naar tevredenheid van de klager opgelost. In een enkel geval was deze ontevredenheid de reden om de cliënt over te plaatsen naar een andere locatie of andere zorgaanbieder. De reden dat de klager niet tevreden is, heeft meestal te maken met de verwachtingen waar, terecht of onterecht, niet aan voldaan kan worden. De klagers die ontevreden zijn met de geboden oplossing, hebben voor zover bekend geen andere klachtinstantie als klachtencommissie of geschillencommissie benaderd.

De meeste klachten in 2023 zijn gemeld op locatie Elim. De afgelopen jaren werden relatief weinig klachten gemeld voor deze locatie. De klachtenfunctionaris heeft hier geen bijzondere verklaring voor. Eén klager heeft diverse keren klachten gemeld die niet direct met een cliënt te maken hadden, maar meer met dienstverlening en accommodatie. Dit vertekent mogelijk het totaalbeeld.

Klachten worden door de klachtenfunctionaris beoordeeld op het risico dat zij opleveren voor de cliënt(en) of voor de organisatie. In 2023 zijn vijf klachten gemeld die ingeschat zijn als een hoog risico. Drie klachten hadden betrekking op fouten of nalatigheden met medicatie en twee klachten over fouten in de zorgverlening. Al deze klachten zijn besproken met de klager en professional. Op basis van enkele van deze klachten zijn veranderingen doorgevoerd. Klachten die een meer dan gemiddeld risico vormden, gingen over: het medisch beleid, fouten met medicatie, geen of onvoldoende overdracht van essentiële informatie en onveilige situatie voor cliënten. De meeste klachten die gemeld zijn, waren klachten die een laag risico vormden (82%): dit zijn gebeurtenissen die niet plaats hadden moeten vinden maar die geen (ernstige) schade hebben toegebracht. In de meeste gevallen was het eenmalig en is de klacht opgelost, hersteld of is excuus aangeboden. Verder geeft de klachtenfunctionaris aan dat er op basis van de klachten in 2023 geen aanleiding voor bijzondere adviezen is.

Visitaties

In 2023 is een nieuw plan geschreven voor het uitvoeren van visitaties in de organisatie. In dit plan is rekening gehouden met onze Rijnlandse werkwijze, waarbij teams onder andere zelf de kwaliteit van zorg toetsen. Het visitatieproces bestaat nu uit verschillende onderdelen: een teamvisitatie waarbij het team zichzelf toetst op verschillende kwaliteitsthema's. Aan de hand van deze gegevens zullen de teams een verbeterplan opstellen. Hierbij kunnen de teams worden ondersteund door specialisten en adviseurs binnen de ondersteunende diensten, vakgroepen en commissies. Ook zullen de resultaten besproken worden met het OT. Een ander onderdeel van het visitatieplan zijn de locatiebezoeken die in 2024 gepland gaan worden. Deze worden uitgevoerd door een visitatieteam bestaande uit onder andere een verpleegkundige op locatie van een andere locatie. Ook hier zal een verbeterplan uit volgen. Naast de bovenstaande visitaties worden jaarlijks thematische visitaties uitgevoerd. Deze toetsing van thema's komt voort uit externe verplichting of zijn al langere tijd onderdeel van het monitoren van kwaliteitsgegevens voor de commissie en de organisatie. Deze thematische visitaties worden op team-, locatie- en/of organisatieniveau afgenomen. Resultaten worden teruggekoppeld naar de betreffende medewerkers om verbeteracties op te stellen en uit te voeren.

5. Leiderschap, Governance en Management

In onze (Rijnlandse) organisatie werken we op basis van de waarden: vakmanschap, vertrouwen en verbinding. Zelfsturing betekent geen vrijblijvendheid; ieder team is ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg, budget en formatie en de verantwoording hierover naar de organisatie. Hiervoor zijn richtlijnen uitgewerkt. Dit houdt onder meer in dat ieder team tweemaal per jaar een gesprek heeft met het organisatie team (OT) en inzicht geeft in de wijze waarop zij aan de kaders voldoen, zoals:

- Kwaliteit van zorg: Wat gaat goed en wat kan beter?
- Budget: Zijn er overschrijdingen en wat is het plan hoe hier mee om te gaan?
- Inzet: is de inzet volgens de ZZP norm? Bij afwijkingen; Hoe gaat het team ervoor zorgen dat dit wel het geval is?
- Hoe gaat het met de samenwerking in het team en met andere collega's in de organisatie?

De medezeggenschap van medewerkers en bewoners is op een Rijnlandse wijze georganiseerd. De basis is participatie: zowel medewerkers als bewoners en hun naasten denken en beslissen mee bij onderwerpen die hen aangaan. Daarom is er nog maar weinig sprake van advisering achteraf, en is de rol van de ondernemingsraad en cliëntenraden daar op aangepast. Terwijl zij hun formele wettelijke bevoegdheden behouden.

De doelstelling om twee keer per jaar een gesprek met ieder team te houden, is niet bij ieder team gehaald. Dit heeft onder andere te maken met de drukte op diverse terreinen in de organisatie, zoals de transitie in de verschillende (bedrijfsvoerings)systemen, herijking van verschillende processen, herinrichting van de ondersteuningsstructuur en organisatiebrede projecten ter voorbereiding op vraagstukken van de toekomst, zoals in de volgende alinea beschreven. De verwachting is dat de strategische vraagstukken komende jaren veel aandacht blijven vragen en dit heeft ertoe geleid dat in 2023 het OT tijdelijk is uitgebreid voor de herijking van de behandeldienst en voor financiën en vastgoed. In 2024 zal de organisatie inrichting opnieuw worden bekeken, inclusief de samenstelling van het OT.

Anders organiseren

De arbeidsmarktproblematiek is net als in 2022 in een aantal teams duidelijk merkbaar. In de teams waar de formatie niet op orde is, vanwege vacatures of verzuim, is de werkdrukbeleving hoger en staat de kwaliteit soms ook onder druk. Ook samenwerkingsvraagstukken zijn dan vaker aan de orde. Daarbij komt ook nog dat de toenemende zorgcomplexiteit van de bewoners die bij ons komen wonen meer kennis en andere zorg en behandeling vragen.

We zijn, gelet op de vraagstukken van de toenemende arbeidsmarktproblematiek, toenemende complexe zorgvragen en de verwachting dat er minder geld voor de zorg beschikbaar is, ons aan het richten op het anders organiseren van de zorg. We willen de kwaliteit van zorg en het werkplezier behouden en dat is niet mogelijk als we blijven doen wat we nu doen. Op een aantal locaties lopen projecten gericht op “Samen anders werken”, zoals de richting is benoemd. Die lopen ook in 2024 door. Doel is om de zorgprocessen en ondersteunende processen slimmer te organiseren en op locatieniveau hierover goede samenwerkingsafspraken te maken. In 2023 hebben we ons ook gericht op een aantal speerpunten, namelijk ZELF (reablement), netwerkparticipatie en taakdifferentiatie.

Ondersteuningsstructuur

In 2023 zijn we verder gegaan met een verbetering van de ondersteuningsstructuur op alle locaties. Zo werkt sinds 2023 op iedere locatie een locatieverbinder, die dicht bij de teams staat, de teams kan ontzorgen en kan helpen in de samenwerking in en tussen teams. De verpleegkundigen op locatie krijgen naast hun werk in teams ook de taak om op locatie kwaliteitsverbeterprojecten te begeleiden. We merken wel dat de positionering van deze verpleegkundigen nog de nodige aandacht vraagt. Daarom zal hier in 2024 opnieuw naar gekeken worden. Daarnaast zijn begin 2023 een aantal projectverpleegkundigen (later in het jaar hernoemd naar kwaliteitsverpleegkundigen) gestart, die zorginhoudelijke projecten initiëren en begeleiden en die een sleutelpositie hebben in de verschillende kwaliteitscommissies en vraagstukken.

6. Personeelssamenstelling

Instroom medewerkers

In 2023 zijn 218 nieuwe collega's in dienst gekomen bij Zorgcentra De Betuwe. De functiegroepen met de hoogste instroom zijn:

- Medewerkers Welzijn en Gastvrijheid A - 85
- Helpenden - 19
- Verzorgenden - 16
- Helpende gespecialiseerd - 14
- Assistent zorgteam - 10
- Basisverpleegkundige - 6
- Leerling Helpende - 9
- Leerling Verzorgende IG - 7

Bij de ondersteunende diensten zijn 15 collega's ingestroomd. Bij de behandelaren zijn 14 collega's ingestroomd.

Uitstroom medewerkers

In 2023 zijn 223 medewerkers uit dienst gegaan. De functiegroepen met de hoogste uitstroom zijn:

- Medewerkers Welzijn en Gastvrijheid - 61
- Verzorgenden - 35
- Helpenden - 21
- Helpenden gespecialiseerd - 18
- Basisverpleegkundige - 13
- Leerling Helpende - 7

Bij de ondersteunende afdelingen zijn 17 collega's uitgestroomd. Bij de behandelaren zijn 11 collega's uitgestroomd.

Van de 223 collega's die uit dienst zijn gegaan, zijn er 131 op eigen verzoek uit dienst gegaan. Waarvan:

- 30 collega's binnen 1 jaar na indiensttreding
- 35 collega's binnen 1 tot 3 jaar na indiensttreding
- 8 collega's met (vervroegd) pensioen zijn gegaan.

28 collega's hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid voor een exitgesprek. Dit betreft dus 12,5% van alle vertrokken medewerkers. Je kunt alle informatie uit de exitgesprekken dus als steekproef beschouwen. Veel voorkomende redenen die genoemd zijn door medewerkers die uit dienst zijn gegaan op eigen verzoek waren:

- Niet tevreden met organisatiebeleid;
- Opleiding bij andere werkgever volgen;
- Geen fijne samenwerking/sfeer binnen een team.

Leerlingen en stagiaires

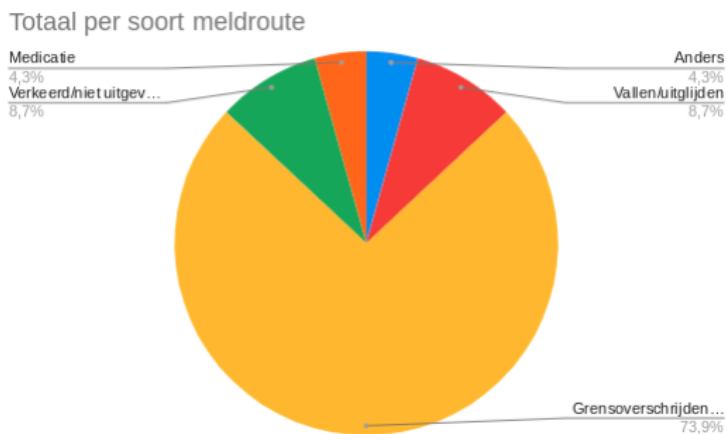
Afgelopen jaar hebben we ons gefocust op het binden en boeien van collega's door onder andere werving & selectie te versterken. Ook de route met P&O en contracten is verbeterd voor het aanmelden van leerlingen. Daarnaast richten we ons meer op jongeren en middelbare scholieren. Het doel voor 2024 is om strategisch beleid te ontwikkelen in samenwerking met werving & selectie en P&O gericht op afstemmen opleidingsbeleid, PR naar arbeidsmarkt en modulaire opleidingstrajecten.

In 2023 waren gemiddeld zo'n 70 leerlingen in opleiding bij Zorgcentra De Betuwe. De instroom aan leerlingen voor de reguliere initiële beroepsopleidingen (Helpende, verzorgende en verpleegkundige) is ook stabiel gebleven. We zien zelfs een lichte stijging in het aantal deelnemers. Het blijft echter moeilijk om leerlingen te werven voor deze opleidingstrajecten. Het aantal collega's dat voor een specialistische vervolgopleiding voor verzorgenden kiest, is afgelopen jaar gedaald van elf naar vier deelnemers. Mogelijk heeft dat te maken met het feit dat er een nieuw aanbod is aan losse deelkwalificaties voor verzorgenden en verpleegkundigen via de Learnspot.

In 2023 lag het uitstroompercentage van leerlingen zonder diploma op 10,5%. Weer een mooie verbetering ten opzichte van de voorgaande jaren. In 2021 hadden we nog een uitvalpercentage van 25% en in 2022 van 14%. Over 2021 moeten de gevolgen van de coronacrisis zeker meegerekend worden maar de extra inspanningen rondom begeleiding van leerlingen naast praktijkopleiders en centrale werkbegeleiders door de Teams van de Buurt lijkt zeker ook zijn vruchten af te werpen. Afgelopen jaar zagen we namelijk een groeiende samenwerking tussen Teams van de Buurt en opleidingen. Zo is afgesproken om drie tot vier keer per jaar gezamenlijk grote overleggen te organiseren. Daarnaast hebben de Teams van de Buurt iedere maand overleg met de praktijkopleiders. Ook het project vakantiekrachten wordt begeleid door werkbegeleiders van Teams van de Buurt. Hiervoor wordt meer gericht op jongeren en middelbare scholieren in samenwerking met werving & selectie.

Grensoverschrijdend gedrag en agressie

We moedigen medewerkers aan na grensoverschrijdend gedrag een melding te maken in het incidentmeldsysteem. Sinds 2022 werken we met het incidentmeldingssysteem van Triasweb; dit betreft een geïntegreerd systeem, waarbij meldingen ten aanzien van cliënten en arbo melding samengevoegd zijn. Hierdoor kan geen onderscheid gemaakt worden. Wel kunnen medewerkers aangeven dat ze nazorg nodig hebben ingeval zij een incident met veel impact hebben ervaren. Ook kan bij de melding worden aangegeven dat de casemanager een mail ontvangt van de melding. De casemanagers nemen dan direct contact op en bespreken met de medewerker wat er nodig is. In 2023 heeft dit zich 23 keer voorgedaan. In figuur 2 is aangegeven welke situatie dit betreft. In 73,9% van de situaties betreft het grensoverschrijdend gedrag.



Figuur 2: 'Meldingen per soort meldroute.'

In een aantal situaties geven medewerkers de voorkeur om een melding anoniem te doen. Deze optie wordt aangegeven in het systeem. In dat geval kunnen medewerkers direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon, de bedrijfsarts of de casemanagers.

Verder is in 2023 het beleid geüpdatet aangaande grensoverschrijdend gedrag. Dit is in samenspraak gegaan met de vertrouwenspersoon.

Psychosociale arbeidsbelasting

In het kader van psychosociale arbeidsbelasting/werkdruk zijn in 2023 diverse gesprekken gevoerd met medewerkers. In gevallen van ervaren werkdruk gaan de gesprekken met name over wat het individu nodig heeft om de ervaren werkdruk te verminderen. Het betreft, net zoals in voorgaande jaren, een aanpak die gericht is op het individu. Hierbij worden interventies ingezet (zo nodig op advies van de bedrijfsarts). Zo is afgelopen jaar negen keer een medewerker doorverwezen naar de psychotherapeut. We zien hierin een lichte afname ten opzichte van de jaren 2021 (18) en 2022 (15).

Lichamelijke overbelasting

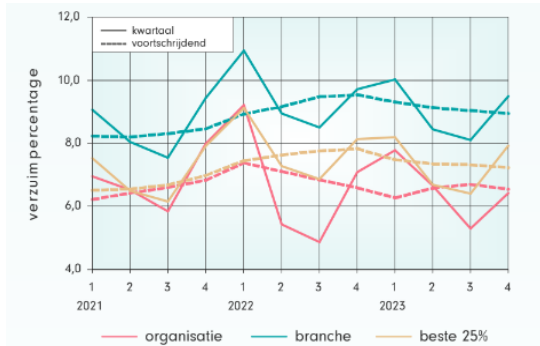
In 2023 zijn veertien meldingen gedaan van lichamelijke overbelasting, waarna er contact is geweest met de casemanager. In vijf situaties is een werkplekonderzoek ingezet. Ook hier zien we een lichte afname. De werkplekonderzoeken worden uitgevoerd door een ergotherapeut binnen de organisatie die hiervoor is opgeleid. Naast de werkplekonderzoeken geeft deze ergotherapeut scholingen aan medewerkers over hoe om te gaan met de diverse hulpmiddelen en het ergonomisch verantwoord verzorgen van cliënten tijdens de ADL-zorg.

Arbeidsrisico's

Voor wat betreft de arbeidsrisico's stond 2022 met name in het teken van hoe het incidentmeldsysteem ingezet kan worden om arbeidsrisico's te inventariseren. In 2023 is daaropvolgend een beleids RI&E uitgevoerd en zijn alle gebouwen doorgelicht op mogelijke risico's. Dit is in samenspraak gegaan met de preventiemedewerker en de facilitaire dienst. In 2024 wordt dit verder opgepakt en uitgebreid door ook een medewerkers RI&E uit te zetten.

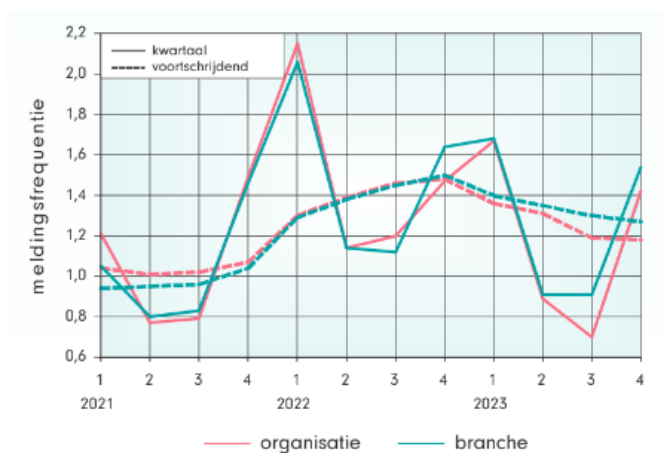
Verzuim

Ten opzichte van de branche heeft Zorgcentra De Betuwe een significant lager verzuim. Hiermee behoren we wederom tot de 25% best scorende organisaties in Nederland. In 2023 was ons gemiddelde verzuim over het gehele jaar 6,54%. In de branche ligt dit op 8,95% (figuur 3).



Figuur 3: 'Ontwikkeling verzuimpercentage 2021-2023 (Vernet, 2023)'.

De meldingsfrequentie (1.42) is nagenoeg hetzelfde als in het laatste kwartaal van 2022 (1.47) (zie figuur 4). De meldingsfrequentie over het gehele jaar ligt wel lager dan in 2022. Dat betekent dat gemiddeld genomen in 2023 minder vaak is afgemeld op basis van ziekte dan in 2022. Een ontwikkeling die hopelijk doorzet in 2024.

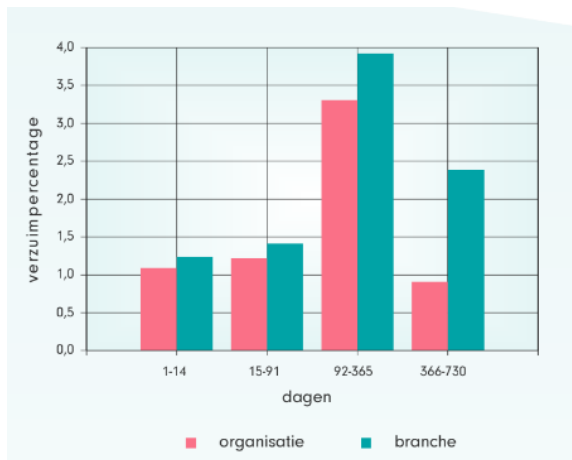


Figuur 4: 'Ontwikkeling van meldingsfrequentie 2021-2023 (Vernet, 2023)'.

Wel zien we dat medewerkers met een jongere leeftijd binnen de organisatie zich gemiddeld vaker afmelden dan medewerkers met een hogere leeftijd (hier ligt de meldingsfrequentie ook iets hoger dan in de regio en de branche). Van belang is dat we ook weer in 2024 frequent verzuimgesprekken blijven voeren. Dit met speciale aandacht voor onze jonge (flex-)medewerkers.

Verzuim naar duurklasse

In figuur 5 is weergegeven hoe de duurklasse zich verhoudt ten opzichte van de branche.



Figuur 5: 'Verzuimpercentage duurklasse Zorgcentra De Betuwe en branche (Vernet, 2023)'.

We zien al enkele jaren een significant verschil tussen de branche en onze organisatie. Binnen Zorgcentra De Betuwe is met name een lager verzuim in het tweede ziektejaar. Door vanaf de eerste ziektedag betrokken te zijn en te blijven én snel actie te ondernemen, kunnen we dus voorkomen dat medewerkers echt langdurig uitvallen. Onderdeel hiervan is dat we enkele medewerkers succesvol hebben herplaatst in andere passende functies. Hiermee voorkomen we tevens dat medewerkers in het tweede ziektejaar een inkomenstergval ervaren.

Duurzame inzetbaarheid

We zien dat oudere medewerkers (46 jaar en ouder) een hoger verzuim hebben. Het risico op langdurig uitval is in deze groep groter. Met name omdat werk in de ouderenzorg voor de oudere medewerker als belastend ervaren wordt. We blijven goed aangehaakt bij deze leeftijdsgroep en plannen bijvoorbeeld deze medewerkers bij klachten snel in op preventieve basis bij de bedrijfsarts. Daarnaast voeren we zo nodig werkplekonderzoeken uit.

Vanaf eind 2023 voeren we ook actief gesprekken met oudere medewerkers (63+) om waar mogelijk tijdig een pensioenplan te maken. Dikwijls kunnen we met kleine aanpassingen in het werk ook deze medewerkers goed inzetbaar houden. Medewerkers die 63 jaar worden krijgen onder andere een brief waarin ze worden uitgenodigd voor een gesprek aangaande het pensioen. Daarnaast zijn er regelmatig gesprekken met medewerkers over herplaatsingen binnen of buiten de organisatie.

Bedrijfshulpverlening (BHV) en veiligheid gebouwen

In 2023 waren de BHV-werkgroepen allemaal goed vertegenwoordigd. Begin van het jaar is er een BHV bijeenkomst met de werkgroepen geweest en is in overleg met elkaar het BHV-beleidsplan aangepast. Ook zijn vorig jaar de rondgangen in de gebouwen nagenoeg voltooid en zijn in samenspraak met de facilitaire dienst de knelpunten opgepakt. In 2024 zal de voortgang per werkgroep goed gemonitord worden door de BHV-stuurgroep.

7. Gebruik van hulpbronnen

Informatiesysteem BI

Verschillende informatiebronnen worden gebruikt voor het meten en beoordelen van informatie. Een daarvan is het informatiesysteem Business Intelligence (BI) dat iedere maand wordt aangevuld met nieuwe gegevens. In 2023 is een nieuw BI-systeem geïmplementeerd waardoor teams zicht hebben op onder andere financiën, personeelssamenstelling, bedbezetting, inzet van personeel ten opzichte van de vastgestelde norm, zorgplannen, verzuim en onvrijwillige zorg.

Documentatiesysteem

In 2023 zijn we verder gegaan met het documentatiesysteem inrichten op een gezamenlijke drive. Via deze gedeelde drive en intranetpagina's zijn de nodige documenten toegankelijk. teams, adviseurs, projectgroepen of commissies zijn eigenaar van de documenten en zijn daarmee verantwoordelijk voor de inhoud. Eén keer per jaar worden de eigenaren van de documenten benaderd om de documenten te controleren op actualiteit en juistheid. Dit proces is in 2023 geëvalueerd en wordt in 2024 verder doorgezet.

Elektronisch cliëntendossier (ECD)

In de uitwisseling van gegevens over wonen, welzijn en persoonlijke wensen van bewoners én in de multidisciplinaire samenwerking met verschillende disciplines, wordt gebruikgemaakt van het elektronisch cliëntendossier (ECD). De wensen van collega's uit de directe zorg- en dienstverlening worden verwerkt in de processen in het ECD om zo nog betere zorg aan de bewoners te kunnen bieden.

In 2023 hebben we in de testomgeving gekeken naar een nieuw zorgplan voor de intramurale zorg. Echter, op dit moment is ervoor gekozen om dit nog niet door te zetten, maar hier in 2024 opnieuw naar te kijken. Ook is in het afgelopen jaar een opschoning gedaan in de profielijsten in het ECD. Hiervoor zijn profielijsten afgesloten die nu in klinimetrie te vinden zijn en verschillende lijsten zijn samengevoegd. Daarnaast is in 2023 de PREM voor cliënten die van ons eerstelijnsbehandeling ontvangen wederom vanuit het ECD uitgezet.

Incidentmeldsysteem

Eind 2022 is het nieuwe incidentmeldsysteem uitgerold binnen de hele organisatie. 2023 stond in het teken van het evalueren en optimaliseren van het systeem en het werkproces. Er zijn veel positieve signalen gekomen over het nieuwe meldformulier. Collega's gaven aan dit systeem prettig te vinden, onder andere doordat een arbo- en cliëntmelding in één keer gemaakt kan worden en dat er een automatische rapportage in het dossier komt. Dit heeft bijgedragen aan een vermindering van de administratielast.

Ook in 2024 zal ruimte zijn om te onderzoeken wat verder mogelijk is binnen het meld- en verbetersysteem om bij te dragen aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Hiervoor zijn modules beschikbaar gericht op bijvoorbeeld het opstellen van verbeterplannen na een gemaakte incidentmelding, prisma onderzoeken en het uitvoeren van de RI&E (risico inventarisatie en evaluatie). Ook zal het incidentmeldsysteem gebruikt gaan worden om visitaties en de bijbehorende verbeterplannen vast te leggen.

ICT: Nieuw domotica, toegangsbeleid en ITT bewoners

Na de pilot op locatie Huize Appenburg is een start gemaakt op de overige locaties met de implementatie van de nieuwe domotica. We streven naar een naadloze integratie van het zorg-alarmeringssysteem met onze bestaande IT-infrastructuur, wat zal resulteren in snelle en efficiënte reacties op zorgverzoeken. Hierbij willen we een toekomstbestendige basis creëren, waarbij uitbreiding mogelijk is om aan nieuwe behoeften te voldoen.

In 2023 is ook een start gemaakt met het vervangen van de toegangscontrole met als doel een uniform en gecentraliseerd toegangsbeleid in te voeren voor alle locaties: vergroten van de veiligheid door beter toezicht op toegangsrechten. Locatie Beatrix gaat begin januari 2024 live. Ook de uitrol naar de overige locaties is aan de gang.

Daarnaast zijn we aan de slag gegaan met de bewonerskamers voorzien van een eigen internet, telefonie en televisie aansluiting, zodat de bewoner zelf van veilig internet gebruik kan maken, het televisieaanbod geupgrade wordt en telefonie naar de Cloud wordt gebracht. Inmiddels zijn locaties De Betuwehoeve en Huize Appenburg voorzien van nieuwe domotica en ITT op de kamers, op locatie Beatrix draaide de telefonie en televisie al. De andere locaties staan gepland voor 2024.

Facilitaire zaken

2023 stond in het teken van de voorbereidingen en de start van de verbouwing van locatie De Valentijn. Naast de verbouwing en inrichting was dit ook de voorbereiding voor het 'samen anders werken' op de locatie. Zo neemt onder andere team huishouding het beheer over van de voorraden van schoonmaakartikelen en het linnengoed en team keuken gaat voor alle bewoners op de locatie vers koken. Deze ontwikkelingen in 'samen anders werken' willen we in 2024 verder vormgeven op de andere locaties.

Ook zijn we gedurende het afgelopen jaar gestart met het in gang zetten van de voorbereidingen van de nieuwbouw voor locatie Lingewaarde. Daarnaast zijn aanpassingen gedaan op locatie Kulenburg en Beatrix wat betreft voorzieningen van meer uitstortmogelijkheden om wateroverlast tegen te gaan.

De financiële middelen waren helaas niet toereikend om veel te investeren of meerjaren onderhoud uit te voeren aan de panden. Wel zijn een aantal kleinere aanpassingen doorgevoerd, zoals het vervangen van de kassa's en het toepassen van LED-verlichting in de algemene ruimtes van de woningen op locatie Beatrix en in de algemene ruimte van locatie Lingewaarde. Daarnaast is de functionaliteit van de backoffice verbeterd en is het proces naar een nieuw inkoopcontract met een voedingsleverancier in juni 2023 afgerond.

Informatiebeveiliging en privacy

Eind 2022 is er een nulmeting uitgevoerd tegen de NEN 7510, inclusief bijbehorende maatregelen. Deze nulmeting is het uitgangspunt geweest bij de start en implementatie van het NEN7510 normenkader.

In de loop van 2023 zijn een SWOT-analyse en contextanalyse uitgevoerd. Deze analyses hebben als belangrijkste doel om beeldvormend te zijn voor de risicoanalyse. Dit is een

wezenlijk fundament voor informatiebeveiliging. Hier is ruim de tijd voor genomen. De resultaten hiervan zijn verwerkt in de ISMS-tool (managementsysteem).

In de laatste twee kwartalen 2023 hebben we het risicomanagementproces opgezet en uitgevoerd, deze bepalen de kaders van het managementsysteem. Relevante dreiging is geselecteerd en geëvalueerd. Reeds getroffen en nog te treffen maatregelen zijn geïdentificeerd en uitgewerkt. Deze dienen nog vertaald te worden in concrete verbeteracties en gekoppeld te worden aan de maatregelen.

8. Gebruik van informatie

Naast de hierboven genoemde systemen en dataverzamelingen hebben we informatiebronnen die ons helpen bij het verzamelen van ervaringen en tevredenheid.

ZorgkaartNederland

Door middel van ervaringen van bewoners en/of naasten wordt via ZorgkaartNederland informatie verzameld voor medewerkers. 2023 telt 35 waarderingen voor Zorgcentra De Betuwe, waarvan 21 intramuraal en 14 voor de thuiszorgregio's. Intramuraal is een gemiddelde waardering van 8,5 gegeven en voor de thuiszorgregio's is dit een 9,0 (zie bijlage 4).

Cliënttevredenheidsonderzoek

Ook worden de ervaringen aangaande onze zorg- en dienstverlening inzichtelijk gemaakt door de tevredenheid uit te vragen op locatie en in de thuiszorg. Cliënten die van ons thuiszorg ontvangen, hebben in het tweede halfjaar van 2023 de vragenlijst PREM wijkverpleging toegestuurd gekregen via Carenzorgt om hun ervaringen met ons te delen. De resultaten van deze vragenlijst waren erg positief en zijn onder andere beschikbaar gesteld op ZorgkaartNederland (zie bijlage 4). Daarnaast zijn de resultaten teruggekoppeld naar de thuiszorgteams.

Voor bewoners van onze locaties is tijdens de zorgleefplangesprekken ruimte voor het delen van ervaringen over de zorg- en dienstverlening. Door middel van het zorgleefplangesprek kunnen we leren van ontwikkelpunten, om op cliëntniveau verbeteringen in de zorg te realiseren. Daarnaast meten we tijdens een familieavond de tevredenheid op groepsniveau per woning/afdeling door met naasten en bewoners in gesprek te gaan en ervaringen te horen. Thema's die hierin naar voren komen, zijn gericht op de vragen als: 'Bent u nog tevreden?' en 'Heeft u nog ideeën hoe het beter kan?'. In de welkomstmap en tijdens de zorgleefplangesprekken worden bewoners en hun naasten geïnformeerd over de mogelijkheid om een online waarderingsformulier in te vullen op ZorgkaartNederland.

Project werkplezier voor medewerkers

In 2021 is het project Werkplezier bij Zorgcentra De Betuwe gestart. Dit project stond in het teken van collega's op weg helpen naar werken met meer plezier. In 2022 zijn twee teams gestart met de Werkplezier Aanpak en werden nog twee andere teams gevolgd. In 2023 is het project afgerond en was de voornaamste conclusie dat de 'werkplezier aanpak' niet de vermoeidheid na het werk verminderde, maar wel de verbondenheid in het team bevorderd. Verder leerden we uit gesprekken met deelnemers dat:

- Als een team zelf aan de slag wil, het dan ook lukt.

- Het belangrijk is om met de werkgroep goed na te denken over hoe heel het team betrokken wordt bij acties/ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door met heel het team mee te doen of door aan te sluiten bij een team-/werkoverleg.
- Meteen meerdere afspraken inplannen, de planning vergemakkelijkt.
- Teams in ontwikkeling blijven en dat de bijeenkomsten van de Werkplezier Aanpak helpen om hiermee een start te maken.

Bijlagen

1. Algemeen overzicht locatie bezetting

Overzicht van de gemiddelde bezetting in 2023

Gemiddelde bezetting 2023										
Locatie	SOM	PG	GRZ / E	Capaciteit	V&V	ELV	DBC	Mut	SWZ	Bezet
Appelenburg	-	16	-	16	16	-	-	0	-	16
Beatrix	44	53	-	97	95	0	-	1	-	96
Herstel	-	-	39	39	3	11	15	0	-	30
Beatrix	44	53	39	136	98	11	15	1	-	126
Betuwehoeve	-	13	-	13	13	-	-	0	-	13
Elim	37	22	-	59	58	-	-	1	-	58
Kulenburg	43	16	-	59	58	0	-	1	-	59
Lingewaarde	38	18	-	56	54	-	-	1	-	55
Oranjehof	25	15	-	40	37	-	-	1	-	38
Troelstrahof	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valentijn	49	16	-	65	64	0	-	1	-	64
Totaal	236	169	39	444	397	12	15	5	-	429

V&V: ZZP

ELV: Eerstelijnsverblijf

DBC:Revalidatie

SWZ: Scheiden Wonen Zorg (verhuur)

2. Analyse onvrijwillige zorg 2023

Deze analyse is opgesteld aan de hand van de analysetool die ons ECD (ONS Nedap) beschikbaar stelt. Deze analyse spitst zich toe op onvrijwillige zorg in 2023. Onder onvrijwillige zorg vallen alle maatregelen waartegen verzet is getoond, het betreft hier structurele en zo nodig maatregelen. Iedere stap uit het stappenplan wordt gerekend als één onvrijwillige zorgmaatregel. Maatregelen genoemd in artikel 2 lid 2 van de Wet zorg en dwang (Wzd) worden hier niet meegenomen als geen sprake is van verzet. Ook de duur en frequentie zijn niet meegenomen in deze analyse, omdat ONS Nedap (nog) niet ondersteunt in het verstrekken van deze gegevens uit het elektronisch cliëntendossier.

Een kleine noot in dit verslag is dat we er achter zijn gekomen, dat vorig jaar de maatregelen van onze test cliënt zijn meegenomen in de cijfers. Hierdoor kunnen de uitkomsten een vertekend beeld geven. Voor dit jaar zijn deze er wel uit gefilterd.

In 2023 zijn binnen Zorgcentra De Betuwe 76 onvrijwillige zorgmaatregelen geregistreerd (zie tabel 1). Dit is een daling van 20 maatregelen in vergelijking met het voorgaande jaar. Naast deze daling, zien we ook een daling van het aantal cliënten met een ZZP5 of ZZP7 indicatie, maar ook het aantal individuele cliënten met onvrijwillige zorg.

Tabel 1: 'Cijfers van onvrijwillige zorg per locatie bij Zorgcentra De Betuwe in 2023 en 2022'

	Beatrix		Kulenburg		Betuwehoeve		Oranjarahof		Lingewaarde		Valentijn		Elim		Huize Appenburg	
	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22	'23 '22
Totaal aantal onvrijwillige maatregelen	31	50	6	16	3	0	7	10	0	0	8	13	17	5	4	0
Aantal individuele cliënten met een of meer onvrijwillige zorg maatregelen	11	19	4	6	1	0	2	3	0	0	3	3	5	4	1	0
Totaal aantal cliënten met een ZZP5 of ZZP7	100	168	40	47	20	18	26	40	32	37	49	34	43	44	17	20
Aantal individuele cliënten met een maatregel in verhouding tot het aantal cliënten met ZZP5 en ZZP7 in procenten	11%	11.3%	10%	12.8%	5%	0%	7.7%	7.5%	0%	0%	6.1%	8.8%	11.7%	9.1%	5.9%	0%

Gemiddeld gezien wordt bij ongeveer 1 op de 12 cliënten met een ZZP5 of ZZP7 indicatie onvrijwillige zorg toegepast net als in 2022. In de meeste gevallen betreft dit een onvrijwillige zorgmaatregel die in stap 1 van het stappenplan (binnen 3 maanden) is afgebouwd. Op een

aantal locaties zijn er cliënten met meer dan één maatregel en/of een maatregel die niet binnen de termijn is afgebouwd en daarom is voortgezet in het stappenplan naar stap 2 of verder.

Maatregelen per toegepaste vorm van onvrijwillige zorg

In tabel 2 zijn de ingezette maatregelen uitgeschreven per toegepaste vorm van onvrijwillige zorg per locatie. Organisatiebreed zijn 5 verschillende vormen van onvrijwillige zorg toegepast. Hieronder volgt een beschrijving:

- De meest voorkomende onvrijwillige zorgmaatregelen zijn medicatie buiten de richtlijn en medicatie verdekt toedienen/met dwang. In totaal zijn in deze categorie 25 onvrijwillige zorgmaatregelen geregistreerd bij 9 individuele cliënten. Op locatie Beatrix is het hoogste aantal geregistreerd. Echter, op deze locatie wonen de meeste bewoners met een ZZP5 en ZZP7 indicatie en is een woongroep met dubbelproblematiek.
- Beperking het eigen leven in te richten is de categorie van onvrijwillige zorg waar het grootste verschil met vorig jaar te zien is. Waar dit in 2022 nog 33 maatregelen bij 12 individuele cliënten was, zijn dat er in 2023 19 bij 8 cliënten.
- De overige toegepaste vormen van onvrijwillige zorg zijn: toezicht met overige domotica, beperking bewegingsvrijheid door fysieke fixatie en insluiten in een afzonderingsruimte. De cijfers per locatie zijn te lezen in tabel 2.

Tabel 2: 'Vormen van toegepaste onvrijwillige zorg per locatie in 2023. Dit gaat alleen om maatregelen waarbij sprake was van verzet.'

Vormen van onvrijwillige zorg	Beatrix	Kulenburg	Betuwehoeve	Oranjenhof	Lingewaarde	Valentijn	Elim	Huize Appelenburg
Beperking het eigen leven in te richten - overig	8	-	-	-	-	6	5	-
Medicatie	12	3	-	3	-	2	4	1
Toezicht - overige domotica	5	-	-	-	-	-	-	-
Beperking bewegingsvrijheid - fysieke fixatie	5	1	3	4	-	-	8	3
Insluiten - afzonderingsruimte	1	2	-	-	-	-	-	-

Reactie cliëntenraden per locatie

Elim/Appelenburg

We hebben de inhoud van de Analyse wet zorg en dwang gezien en bekeken. En daar verder geen op- of aanmerkingen bij.

Lingewaarde

Wij hebben de analyse van de wet zorg en dwang zorgvuldig gelezen. Wij hebben er weinig aan toe te voegen. Bij ons staat het leven in vrijheid hoog in het vaandel!!

Wij vertrouwen erop dat er zorgvuldig mee omgegaan wordt!!

Kulenburg/Betuwehoeve

Uit hoofdstuk 1 blijkt dat bewust en zorgvuldig wordt omgegaan met het toepassen van dwang. Dat wordt gezocht naar een praktische invulling van de wet is positief. Wetgeving is nooit volmaakt. Neem in acht dat deze wet weinig ruimte overlaat voor deze invulling.

De leden hebben geen vragen en/of opmerkingen bij de cijfers. Het is moeilijk te beoordelen wat veel of weinig is. De toegepaste dwang hangt af van de populatie. Het ene jaar zal er meer of minder dwang nodig zijn dan het andere jaar. Maatgevend is de zorgvuldigheid alvorens dwang toe te passen. Er is vertrouwen in deze zorgvuldigheid.

Oranjehof

Het is een helder verslag. De wet laat weinig ruimte met het oog op de reden waarom een toepassing plaatsvindt. Uiteraard is het goed om de cliënt centraal staat. Evenwel de toepassing kan ook noodzakelijk zijn gelet op de veiligheid van zijn/haar omgeving. Dat zal in dat geval leiden tot een andere, vermoedelijk intensievere verantwoording. Een noot in deze zin lijkt ons wenselijk.

Beatrix

Ik sluit mij aan bij de opmerkingen van de andere raden. In het verslag kan ik mij verder goed vinden.

3. Algemeen overzicht meldingen incidenten

In het nieuwe incidentmeldsysteem is er geen specifiek onderdeel meer waar vrijheidsbeperkende maatregelen onder gemeld kunnen worden. Deze incidenten zijn nu gemeld onder 'ander incident'.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Beatrix	1149	1220	859	1023	885	1131
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	156	177	89	134	239	275
Ander incident	100	64	53	72	64	145
Medicatie incident	312	442	282	211	144	302
Valincident	425	409	371	459	393	409
Vrijheidsbeperkende maatregelen	78	43	37	43	45	-
Troelstrahof	1	23	14	19	23	-
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	0	1	5	1	0	-
Ander incident	0	4	2	1	1	-
Medicatie incident	1	10	2	9	17	-
Valincident	0	4	4	8	5	-
Vrijheidsbeperkende maatregelen	0	0	0	0	0	-
Elim	351	281	306	262	275	334
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	30	23	29	11	26	53
Ander incident	5	10	7	6	19	17
Medicatie incident	129	119	94	95	97	113
Valincident	165	104	138	128	132	151
Vrijheidsbeperkende maatregelen	4	1	8	6	1	-
Huize Appelenburg	142	72	79	59	33	102
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	42	19	3	5	4	43
Ander incident	16	7	9	3	2	4
Medicatie incident	32	27	21	23	17	23
Valincident	47	14	34	24	10	32
Vrijheidsbeperkende maatregelen	0	1	5	0	0	-
Kulenburg	368	443	292	224	242	266
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	34	106	11	16	5	23
Ander incident	13	30	25	10	13	22
Medicatie incident	146	171	95	57	52	67
Valincident	159	84	137	129	172	154
Vrijheidsbeperkende maatregelen	0	2	0	0	0	-
Betuwehoeve	137	83	73	79	121	152
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	54	24	12	14	50	51
Ander incident	12	15	19	6	11	32
Medicatie incident	17	13	9	17	11	20
Valincident	32	20	12	26	48	49
Vrijheidsbeperkende maatregelen	2	0	3	1	1	-
Lingewaarde	464	453	267	287	288	504
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	28	54	37	9	20	51
Ander incident	23	20	11	23	23	144
Medicatie incident	262	232	99	122	160	160
Valincident	115	110	82	102	84	149

Vrijheidsbeperkende maatregelen	3	7	1	1	1	-
Oranjestad	219	228	266	305	183	312
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	10	16	14	65	20	24
Ander incident	11	7	15	4	15	24
Medicatie incident	109	110	144	122	105	141
Valincident	81	84	82	88	41	123
Vrijheidsbeperkende maatregelen	4	6	2	2	2	-
Valentijn	399	470	368	356	260	295
Agressie / intimidatie / beschadiging incident	100	68	51	86	53	64
Ander incident	37	40	30	18	22	20
Medicatie incident	90	139	106	109	70	92
Valincident	139	191	138	107	114	119
Vrijheidsbeperkende maatregelen	5	0	3	1	1	-
Eindtotaal	3262	3300	2232	2614	2310	3096

4. Cliëntervaringen ZorgkaartNederland

Zorgkaart Nederland – reviews 2023

35 reviews – op alle reviews is gereageerd door ons.

Locatie	Aantal beoordelingen	Gemiddelde score
Beatrix	1	8.8
De Valentijn	1	7.7
Elim	2	8.8
Kulenburg	4	8.1
Lingewaarde	7	8.7
Oranjehof	3	9.7
Huize Appelenburg	1	9.7
De Betuwehoeve	2	6.1
Thuiszorg Lienden – Maurik	4	9.6
Thuiszorg Culemborg	5	9.1
Thuiszorg Buren	5	8.4