



Stichting De Keerderberg

# Kwaliteitsjaarverslag 2020

## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
Wonen en welzijn	8
Veiligheid	11
- Medicatieveiligheid	11
- Decubituspreventie	11
- Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	11
- Overzicht registraties 2019	12
- Preventie van acute ziekenhuisopnamen	12
- Inbraakpreventie	12
- RI&E	13
Leren en werken aan kwaliteit	14
1. Kwaliteitsmanagementsysteem	14
2. Kwaliteitsplan	15
3. Kwaliteitsjaarverslag	15
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	15
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk	18
Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	19
Randvoorwaarden	21
Leiderschap, governance en management	21
Gebruik van hulpbronnen	21
Gebruik van informatie	23

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Stichting De Keerderberg. In het kwaliteitsjaarverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers, op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt. 2020 is het vierde jaar dat De Keerderberg een kwaliteitsjaarverslag uitbrengt dat is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Het kwaliteitsjaarverslag is verankerd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is opgenomen in het register van het Zorginstituut en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Het hoofddoel van de verpleeghuiszorg is om een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het leven van de cliënt. Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft dit kader wat cliënt en naasten mogen verwachten van de zorg. Het is de cliënt die bepaalt hoe zorgverleners en zorgorganisaties zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven.

De Keerderberg is een kleine zorgorganisatie welke sinds begin 2017 een nieuw gebouw heeft betrokken. Hierdoor is een basis ontstaan voor de toekomst. De kleinschaligheid waarin de zorg wordt verleend heeft voordelen maar ook bedreigingen. De kleinschalige organisatie heeft ertoe geleid dat wij meer personele kosten maken door meer handen aan het bed. Kleinschaligheid betekent echter ook dat uitval van medewerkers door ziekte of vertrek lastiger is op te vangen en er vanuit de organisatie een groter beroep gedaan wordt op de medewerkers. Kleinschaligheid betekent ook dat wij enerzijds snel kunnen anticiperen op verandering in de zorgwetgeving. Anderzijds kunnen veranderingen een grotere invloed hebben op de bedrijfsvoering daar wij op dit moment grotendeels afhankelijk zijn van de productie in de WLZ-zorg (Wet Langdurige Zorg). Als men naar de ontwikkelingen van de zorg van de afgelopen tien jaar bekijkt kan men constateren dat beleid maken binnen de intra- en extramurale zorg voor veel organisaties lastig is geweest. De Keerderberg heeft in kwaliteit van zorg en in financiële resultaten de afgelopen jaren goed gescoord. Ondanks dat het politieke klimaat en ook de omgevingsfactoren zoals Covid onzeker blijven kan gesteld worden dat uitbreiding van inkomsten voor de Keerderberg een mogelijkheid is om als zelfstandige organisatie te blijven bestaan. Derhalve zal gekeken moeten worden naar uitbreiding van de dienstverlening zowel intra- als extramuraal.

Daar wij een organisatie zijn die intra- en extramuraal zorg levert spreken wij in dit verslag over cliënten ondanks dat wij voor onze intramurale zorgverlening het liefst over bewoners zouden spreken.

## Inleiding

De Keerderberg (voorheen Stichting Bejaardenzorg De Keerderberg) is in 1977 als kloosterverzorgingshuis opgericht door de SMA (sociëteit voor Afrikaanse Missiën) met als doel zorg te dragen voor de missionarissen welke terugkwamen uit de Missie en welke zorg behoeften.

Bijne 45 veertig jaar later bestaat De Keerderberg nog steeds als zelfstandig woonzorgcomplex. Daar waar in beginsel veel lichte zorg bij haar cliënten aanwezig was, is De Keerderberg nu een organisatie waarin cliënten verblijven met verpleeghuiszorg. Binnen De Keerderberg verblijven WLZ (Wet Langdurige Zorg) geïndiceerde cliënten met een ZP-indicatie 4 t/m 6 of hoger. De cliënten binnen De Keerderberg hadden in 2020 allen een indicatie exclusief behandeling. De zorg en ondersteuning wordt geboden aan cliënten met een PG- en een somatische grondslag. Daarnaast biedt De Keerderberg extramuraal zorg, zowel verpleging en verzorging vanuit de ZVW (Zorg Verzekeringwet) en WLZ als hulp bij het huishouden WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

Stichting De Keerderberg exploiteert een kleinschalig woonzorgcentrum (WZC) en heeft een katholieke signatuur. Het klooster van de paters SMA ligt aanpalend aan het WZC en het WZC levert diensten aan de SMA. Beiden maken over en weer gebruik van elkaars faciliteiten.

Met dit kwaliteitsjaarverslag (opgesteld vanuit de acht hoofdstukken van het kwaliteitskader) legt De Keerderberg verantwoording af over de zorg en dienstverlening aan de cliënt, hun naasten en de maatschappij over wat zij mogen verwachten en op welke manier er vorm wordt gegeven aan het verbeteren van kwaliteit en het versterken van het lerend vermogen van de organisatie. Met als resultaat dat de geboden zorg ondersteunend is aan de kwaliteit van leven die de cliënt nastreeft.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsjaarverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsjaarverslag gepubliceerd op de website van het WZC.

De Keerderberg grijpt kansen aan om zijn zorgverlening uit te breiden. Dit op de velden intramuraal, extramuraal en WMO-zorg. In 2018 heeft De Keerderberg getracht een uitbreiding te realiseren door mee te dingen in de aankoop van het voormalige Missiehuis. Uiteindelijk heeft dit niet geleid tot de aankoop. De uitbreiding van de zorg in de toekomst zal daar gerealiseerd dienen te worden waar kansen zich aan dienen. Hierbij kan gedacht worden om als organisatie aan te haken aan de ontwikkeling van het terrein rondom het huidige complex en de uitbreiding van zorg in de wijk.

### Zorgvisie en kernwaarden:

Het uitgangspunt in de zorgvisie van Stichting De Keerderberg, is het op een respectvolle en verantwoordelijke wijze leveren van diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg aan de cliënten van het WZC en cliënten welke thuiszorg ontvangen. De diensten worden geleverd met de waarden gelijkwaardigheid, eenvoud en geduld. Hiermee willen wij komen tot een kwalitatief hoge zorgverlening waarbij zinvolheid en plezier in het wonen en leven voorop staan.

### Visie op zorg aan mensen:

De zorgvisie van de Keerderberg geldt voor alle cliënten zowel met een somatische als psychogeriatrische grondslag en haar thuiszorg cliënten. Wij gaan ervanuit dat ieder mens uniek is en dit vraagt om op het individu toegesneden zorg. Een betekenisvolle omgeving en een juiste benadering door de medewerkers zijn nodig om de persoon in staat te stellen maximaal zelfstandig (autonoom) te functioneren en zich fysiek, sociaal (in relatie tot anderen) en psychologisch (ten aanzien van het

zelfbeeld) staande te houden. Concreet betekent dit het scheppen van overzicht, veiligheid, vrijheid, begrip van ervaring van mensen met een somatische of psychogeriatrische aandoening, oprechte communicatie en begeleiding in het ziekteproces, en het voorzien in de basale behoeften. Voor alle cliënten van ons WZC geldt dat de zorg op een professionele wijze gestalte krijgt door een methodische en multidisciplinaire aanpak.

Specifiek voor cliënten en thuiszorgcliënten met een vorm van dementie is het meer frequent voorkomen van onbegrepen gedrag. Door het cyclisch multidisciplinair analyseren van dit gedrag en door het uitvoeren (en monitoren) van interventies wordt ernaar gestreefd om nadelige effecten van het gedrag voor kwaliteit van leven te voorkomen of te verminderen. Hierbij heeft het inzetten van psychosociale interventies voorkeur boven het gebruik van psychofarmaca. De organisatie heeft verleden jaar onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om op termijn de te leveren zorg uit te breiden met “zorg met behandeling”. In 2021 zal gestart worden met deze vorm van zorgverlening aan die cliënten welke hiervoor een indicatie kunnen krijgen.

### **Covid**

De wereldwijde uitbraak van het Covid-19 virus is ook niet aan De Keerderberg voorbijgegaan. Ondanks dat het aantal besmettingen tot een minimum beperkt is gebleven hebben bewoners, medewerkers, familie en vrijwilligers te maken gehad met een groot aantal beperkingen die wij hebben genomen om het virus buiten de deur te houden. Beperkingen zoals bezoeksregelingen en beperking van fysieke bijeenkomsten en scholingen.

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van organisaties betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de cliënt. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij werkt, en tijd om dit uit te voeren.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatst levensfase;
4. Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Uitkomsten op de plannen en acties (beschreven in het kwaliteitsplan)

### Cliënttevredenheidsonderzoek

Eind 2019 werd een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door firma DeBok dat deze onderzoeken in het verleden ook heeft gedaan. Dit onderzoek is het tweede cliënttevredenheidsonderzoek na de verhuizing van De Keerderberg naar de nieuwbouw. Uit het onderzoek van 2017 is gebleken dat er verbeteringen konden plaatsvinden. Deze verbeteringen hadden betrekking op;

- Voeding
- Schoonmaak
- Aanwezigheid/zichtbaarheid van personeel

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de leidinggevende en het MT-acties in het verbeterplan opgenomen zodat er structureel (pdca-cyclus) aan deze punten gewerkt wordt. Een van de acties was ook het instellen van de menucommissie. Uit de rapportages blijkt dat de er duidelijke verbeteringen zijn geweest t.a.v. de opmerkingen omtrent de voeding.

Het cliënttevredenheidsonderzoek is met de cliëntenraad, OR en RvT besproken in de vergaderingen van de RvB met genoemde raden. In tussentijdse evaluaties bleek al dat verbeteringen merkbaar waren. Het bewonerstevredenheidsonderzoek van 2019 laat zien dat deze verbeteringen structureel ervaren worden. Naast tal van kleine verbeteringen verwacht de organisatie dat door het opnieuw indelen van de zorgmedewerkers en het uitbreiden van de functies EVV, gastvrouwen, verpleegkundige en leercoach de kwaliteit naar een nog hoger niveau te tillen. In 2021 is wederom een cliënttevredenheidsonderzoek gepland.

### Klachtenprocedure

Ieder jaar wordt er een klachtenrapportage uitgebracht. In 2017 was de nieuwe klachtenregeling ingegaan.

In 2020 zijn er geen klachten bij de klachtenfunctionaris binnen gekomen. Ook de afgelopen jaren is geconstateerd dat er weinig tot geen klachten binnen komen en dat dit te maken kan hebben met de kleinschaligheid waardoor opmerkingen direct bij de leidinggevende worden kenbaar gemaakt en/of de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken tussen cliënt/contactpersoon en EVV-er (eerstverantwoordelijk verzorgende/verpleegkundige) waarbij er navraag wordt gedaan naar ongenoegens.

### Medicatieveiligheid

Na de verhuizing bleek dat een aantal MIC-meldingen (melding incident cliënten) m.b.t. medicatie aandacht behoefde. Er is toen besloten om het medicatieprotocol tussentijds te evalueren en aan te

passen aan de nieuwe werkwijzen en gebouwelijke structuur. In 2018 is besloten om de medicatieverstrekking op een andere wijze te gaan uitvoeren. In 2019 werd hiervoor een medicatiekar aangeschaft. In het verslagjaar 2020 zijn verdere onderzoeken gedaan om de medicatieveiligheid verder te verhogen. Er is gekeken naar de invoering van een digitaal systeem (Medimo). Dit systeem zal waarschijnlijk in 2021 ingevoerd worden.

## Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven. In 2020 zien wij een wederom een verzwaring van de zorg. Hierop is ingespeeld door de formatie in Fte en de inzet aan te passen. Ook m.b.t. het activiteitenaanbod zijn aanpassingen gedaan. E.e.a. heeft ook te maken gehad met de Covid-maatregelen welke genomen zijn.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinnvolle tijdsbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

In 2017 heeft de Keerderberg zijn nieuwbouw betrokken. Cliënten zijn van hun appartementen welke 32-37m<sup>2</sup> groot waren verhuisd naar appartementen van 40m<sup>2</sup>. De loopafstanden tussen de voorzieningen zijn ook aanzienlijk kleiner geworden. De cliënten met een begeleidingsvraag hebben een zit-slaapkamer (20m<sup>2</sup>) en een grote huiskamer gekregen. In 2020 zien wij een verdere verzwaring van de zorgzwaarte. In 2019 heeft de RvT en RvB in enkele sessies zich gebogen op de toekomstige zorgverlening door De Keerderberg. De trend die wordt gezien is een steeds zwaarder wordende zorgvraag waarbij intramuraal de nadruk op zorg met de grondslag psychogeriatricie komt te liggen. In 2020 is door de RvB en RvT een toekomstvisie worden opgesteld voor de komende 5 jaar.

In 2017 heeft de cliëntenraad met groot aantal nieuwe leden gekregen vanuit de kiesgroepen van de nieuwe organisatiestructuur. 1x per zes/acht weken zou er overleg zijn tussen de cliëntenraad en de bestuurder en zorgmanager. Er wordt gesproken over actuele thema's. De notulen worden met ondersteuning van de organisatie gemaakt en verspreid onder de leden van de cliëntenraad. De cliëntenraad is verantwoordelijk voor de terugkoppeling naar de achterban. Door de Covid-maatregelen is zijn de overleggen vooral gehouden via teams. In 2020 is ook een start gemaakt om de afspraken tussen bestuurder en cliëntenraad opnieuw te formuleren via een medezeggenschapsregeling.

### Zingeving

De zorgverleners en geestelijke verzorgers hebben aandacht voor de specifieke levensvragen van de cliënt. Door de relatie met de SMA en de dagstructuur wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld persoonlijk contact voor levensvragen met een geestelijke te bespreken. De Keerderberg heeft in het verleden contact gezocht met verpleeghuis Bergweide en neemt deel aan een gemeenschappelijke ethische commissie van Bergweide. Door de Covid-maatregelen zijn deze overleggen in 2020 niet doorgedaan.

### Zinnvolle tijdsbesteding

Binnen het WZC kan een cliënt deelnemen aan verschillende activiteiten, waarbij er o.a. aandacht is voor bewegen en naar buiten gaan, creativiteit en gemeenschappelijkheid. Eenmaal per week vindt een bewegingsactiviteit met een bewegingsdeskundige plaats en ook wordt er structureel met ondersteuning van vrijwilligers gewandeld. In de cliëntengesprekken wordt samen met de cliënt of



diens vertegenwoordiger afgesproken waar behoefte aan is. Samen met familie en vrijwilligers wordt hier invulling aangegeven. Familie en verwanten wordt gevraagd om informatie aan te leveren over de hobby's en liefhebberijen van de cliënten. Hierdoor worden activiteiten specifiek aangeboden. Dagelijks worden er activiteiten aangeboden in de gezamenlijke ruimten waar eenieder gebruik van kan/mag maken. Dit zijn activiteiten als geheugentraining, creatieve activiteiten, uitstapjes, spelletjes etc. Daarnaast organiseerde de activiteitenbegeleiding ook regelmatig externe uitstapjes. Het aanpalend wonen aan de SMA brengt ook met zich mee dat dagelijks de Heilige Mis gezamenlijk kan worden gevierd en dat er stiltemomenten zijn. In 2019 is de formatie van de activiteitenbegeleiding uitgebreid met 100% (van 0,5fte naar 1 fte). Daarnaast is er in 2020 uitbreiding van de gastvrouwenfunctie geweest welke speciaal werd ingezet op individuele bewonerscontacten. De extra formatie is bekostigd uit de kwaliteitsgelden.

### **Schoon en verzorgd lichaam en kleding.**

De cliënt wordt verzorgd op basis van de geïndiceerde zorg en persoonlijke behoefte van zijn/haar gewoontes. De afspraken worden in het ECD vastgelegd door de EVV-er. Een EVV-er heeft minimaal het niveau 3 IG. De naam van de EVV-er is vastgelegd in het ECD en bekend bij cliënt en familie. De cliënt krijgt naar eigen wens en behoefte of in overleg met naaste(n) persoonlijke verzorging. Ook deze wensen zal de EVV-er in het ECD vastleggen.

De Keerderberg geeft de cliënt de mogelijkheid om gebruik te maken van een externe voorziening voor de persoonlijke was.

### **Familie participatie en inzet vrijwilligers**

Naaste(n) en betrokkenen uit het sociale netwerk van de cliënt krijgen de ruimte om in de zorg te participeren.

Voor 2020 is gekeken of er op ICT-vlak mogelijkheden zijn om bewoners en familie meer te betrekken bij de zorgverlening. Dit sluit aan bij onze doelstelling van het versterken van de eigen regie van de cliënt en zijn netwerk. De inzet van het aantal vrijwilligers is door de Covid afgenomen. Door de verzwaring van de zorgvraag zal voor het komend jaar door de activiteitenbegeleiding extra aandacht worden geschonken aan het opnieuw vormgeven de activiteiten al dan niet met de inzet van vrijwilligers.

### **Wooncomfort.**

De cliënten op de afdelingen hebben een appartement, waarin de organisatie vloerbedekking, gordijnen en een hoog laag bed verstrekt. Het is mogelijk een eigen matras mee te nemen. Verder is de cliënt vrij de ruimte naar eigen smaak in te richten. Voor de cliënten op de etages komt hier nog bij dat zij de beschikking hebben over een eigen een pantry met ijskast. Wekelijks worden de appartementen schoongemaakt (daar waar dit noodzakelijk is vaker).

## Client gerelateerde gegevens 2020 Intramuraal/extramuraal

Doelgroep intramuraal	Leeftijd	Aantal 2020	Aantal 2019
begeleiding	60- 69 jarig		1
	70- 79 jarig	1	2
	80- 89 jarig	2	5
	90-100 jarige	7	2
Somatiek	60- 69 jarig		
	70- 79 jarig	1	
	80- 89 jarig	3	12
	90-101 jarige	15	8

Mic meldingen intramuraal		
Medicatie 2020/ 2019	Valincidenten 2020/ 2019	Overig 2020/ 2019
50/ 63	62/ 73	8/ 9

	Instroom 2020/ 2019	Uit zorg 2020/ 2019
<b>Opname intramuraal</b>	13/ 31	14/ 31
<b>In zorg extramuraal</b>	9/ 18	11/ 18

ZZP intramuraal (dagen)	Januari t/m December 2020	Januari t/m December 2019
2	0	0
3	0	0
4	3.128	3.319
5	3.419	3.210
6	3.401	4.259

## Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgorganisaties en zorgverleners vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

Streven naar optimale veiligheid moet een hoge prioriteit hebben, maar moet wel gezien worden in balans met andere belangrijke waarden in de verpleeghuiszorg. Daarbij zullen vragen beantwoord moeten worden over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

Net als voor andere inhoudelijke onderwerpen, zijn voor basisveiligheid landelijke professionele standaarden leidend bij het maken van lokale afspraken en protocollen. De afspraken die hieruit voortkomen worden in ieder geval in het kwaliteitsplan van de zorgorganisatie vastgelegd. Binnen de Keerderberg wordt systematisch omgegaan met Risicosignalering. Hiertoe wordt bij opname een check gedaan m.b.t. valgevaar, huidletsel (decubitus) en medicatieveiligheid. Deze check wordt vervolgens eenmaal per jaar uitgevoerd. Daar waar noodzakelijk worden hieraan gekoppelde zorgdoelen gerapporteerd in het EPD.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

### Medicatieveiligheid

In 2020 zijn er in totaal 50 medicatie-incidenten gemeld. De MIC-commissie heeft uitgezocht waar deze meldingen betrekking op hadden. De Keerderberg heeft het medicatiebeleid tot een van de prioriteiten benoemd waardoor dit regelmatig als onderwerp op de agenda van het werkoverleg staat. Binnen De Keerderberg zijn de veilige principes van de medicatieketen geïmplementeerd. Er wordt halfjaarlijks per cliënt een medicatie-evaluatie uitgevoerd. Zoals aangegeven worden medicatie-incidenten via een MIC gemeld en op cliënt – en/of organisatieniveau worden deze geregistreerd en worden verbetermaatregelen ingezet. Hiernaast worden Antipsychotica gebruik en Antibiotica gebruik: naar aard en omvang gemonitord en besproken in artsensite en MDO per cliënt.

### Decubituspreventie

Decubituspreventie is het regelmatig monitoren van huid (letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentie door de verzorgenden en verpleegkundigen. Tijdens ADL-momenten wordt er altijd zorgvuldig geobserveerd, met name bij bedlegerige cliënten en cliënten in de rolstoel.

Wanneer er een verhoogd risico wordt geconstateerd in de voedingstoestand, mondzorg en/of incontinentie, dan leidt dit tot een aanpassing van of een nieuw gesteld zorgdoel in het zorgleefplan. De Keerderberg monitort de cijfers ten aanzien van cliënten die decubitus hadden in 2020.

### Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Het beleid van De Keerderberg is gericht op het voorkomen van vrijheidsbeperkende afspraken. Vrijheidsbeperking is ongewenst, maar in sommige gevallen niet te vermijden. De Keerderberg is geen WZD-accommodatie. Dat wil zeggen dat de Wetgeving zoals de wet op de geneeskundige

behandelingsovereenkomst (WGBO) wordt nageleefd. Binnen De Keerderberg worden er geen cliënten onvrijwillig opgenomen en De Keerderberg maakt geen gebruik onvrijwillige vrijheidsbeperkende maatregelen. De arts kan alleen in uitzonderlijke gevallen besluiten een zo kort en minst ingrijpende maatregel toe te passen. Deze maatregelen mogen uitsluitend toegepast worden in het kader van de WGBO: goed hulpverlenerschap.

In de WGBO staat de algemene norm: zorg van een goed hulpverlener. Deze norm verplicht De Keerderberg bijvoorbeeld, in afwachting van een meer definitieve oplossing, mensen niet ongebeleid naar buiten te laten gaan, indien zij daar een duidelijk gevaar voor zichzelf zouden zijn. In noodgevallen mag dit toegepast worden in overleg met de Specialist Ouderengeneeskunde en huisarts als eindbehandelaar.

In De Keerderberg worden geen banden, tafelbladen, verdiepte stoelen, medicatie ed. gedwongen toegepast. Maatregelen welke worden genomen worden altijd in samenspraak met cliënten dan wel de wettelijk vertegenwoordigers genomen. Daar waar de cliënt alsnog bezwaar laat zien wordt de maatregel gestopt.

Hierbij wordt steeds de afweging tussen kwaliteit van leven en veiligheid gemaakt. De vrijheidsbeperkende maatregel wordt in het zorgleefplan vastgelegd. Tevens wordt het proces van afweging en alternatieven in het zorgleefplan vastgelegd. De maatregelen worden op afgesproken momenten minimaal 2 maal per jaar in het MDO geëvalueerd.

Alle in 2020 geregistreerde Middelen en Maatregelen waren met instemming van de bewoner/wettelijk vertegenwoordiger. Zoals eerder aangegeven zien wij de zorgzwaarte toenemen. Voor de zorgverlening betekent dit dat het gebruikmaken van een SO en psycholoog frequenter voorkomt. Voor 2020 betekent dit dat er gekeken gaat worden of De Keerderberg ook de functie behandeling zal moeten gaan leveren en dat er een WZD-erkenning wordt aangevraagd.

### **Preventie van acute ziekenhuisopnamen**

In 2020 zijn er 5 gevallen gemeld waarbij er sprake is geweest van een acute ziekenhuisopname. De redenen waren: hartfalen/cerebraal incident en valincidenten. De valincidenten waren verklaarbaar doordat cliënt of uit bed gevallen was of zonder hulpmiddel is gaan lopen, zonder dat er sprake was van indicatie tot middel of maatregel.

Hoewel een acute ziekenhuisopnamen vaak niet te vermijden is, is De Keerderberg op de volgende manier bezig om een acute ziekenhuisopname te voorkomen:

- \* Actueel houden van de zorgdoelen in het zorgleefplan; daarmee is altijd inzichtelijk welke zorg de cliënt nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijvoorbeeld omhoog doen van beddekken, aantrekken van het juiste schoeisel, en welk hulpmiddel de cliënt gebruikt om zich te verplaatsen;
- \* Actueel houden van het zorgleefplan; door regelmatig te evalueren en het zorgleefplan minstens twee keer per jaar te laten ondertekenen door de cliënt/vertegenwoordiger;
- \* Scholing en training van medewerkers.
- \* Bij alle cliënten (met valgevaar) wordt de valmonitor ingevuld.

### **Inbraakpreventie**

In het gebouw van De Keerderberg is 24 uur per dag personeel aanwezig. In de nieuwbouw situatie is ervoor gekozen om zonder een receptiefunctie te werken. Het is voor medewerkers, cliënten en contactpersonen mogelijk om via een intercominstallatie toegang te krijgen of te geven tot het gebouw. In 2020 zijn de deuren i.v.m. de toegangscontrole op Covid-19 gesloten geweest. De Keerderberg heeft voor de nieuwbouw geïnvesteerd in beveiligingscamera's in en rondom het

gebouw. De camera's buiten zijn gekoppeld aan een beveiligingsfirma welke op afroep beschikbaar is voor calamiteiten.

### **RI&E**

De veiligheidsrisico's welke medewerkers lopen dienen volgens de wet in kaart gebracht te worden door middel van een RI&E (risico-inventarisatie & -evaluatie). Daar het WZC in maart 2017 in een nieuw gebouw is getrokken is er eind 2017 een RI&E uitgevoerd. De resultaten welke in begin 2018 bekend werden, zijn met de OR, cliëntenraad, RvB en medewerkers besproken. Alle punten zijn via het kwaliteitsplan afgewerkt. Ondanks dat het alleen-werken in de nacht geen groot issue is voor de meeste medewerkers is er samen met medewerkers en cliëntenraad in 2019 besloten mede door de toenemende zorgwaarde dat er in 2020 een start wordt gemaakt met het werken met een tweede nachtdienst. Deze verandering is ook gestart.

## Leren en werken aan kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in de verpleeghuiszorg op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners. De wijze van verantwoording van kwaliteit door de zorgorganisatie moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert elke zorgorganisatie door middel van één document (het kwaliteitsjaarverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe verantwoording af. Aparte uitvragen in het kader van externe verantwoording zijn dan in principe niet meer nodig. In dit kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsjaarverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist, bijvoorbeeld door publicatie op de eigen website en overzichtssites. Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig. In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsjaarverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

### 1. Kwaliteitsmanagementsysteem

De Keerderberg heeft een kwaliteitssysteem gericht op de zorgverlening en de processen hieromheen. Het kwaliteitssysteem wordt jaarlijks getest door Stichting Perspekt, keurmerk in de zorg. Met het Perspekt keurmerk toont een organisatie, conform branche specifieke eisen, verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden en een verantwoord ondernemer te zijn die aan relevante wet- en regelgeving voldoet en duurzaam aan verbetering en borging van resultaten werkt. Perspekt is door de Raad voor Accreditatie geaccrediteerd voor het PREZO VV&T zilveren en gouden keurmerk in de zorg onder registratienummer C566. Deze accreditatie geeft aan dat Perspekt, naar internationale maatstaven, deskundig is en onafhankelijk en onpartijdig werkt.

In 2019 heeft een audit plaatsgevonden. Op basis van de bevindingen en resultaten tijdens deze audit door de auditor van Stichting Perspekt is er geconcludeerd dat De Keerderberg wederom voldoet aan de eisen van het keurmerk. In 2019 heeft De Keerderberg zowel voor de intramurale als de extramurale zorg het gouden keurmerk behaald. In 2020 heeft een initiële audit plaatsgevonden waarbij het goudenkeurmerk is geprolongeed.

Binnen De Keerderberg vindt verbetering van de kwaliteit van de zorg – en dienstverlening plaats aan de hand van de cirkel van Deming (PDCA). Deze werkwijze krijgt vorm door de onderwerpen van het kwaliteitsplan te halen uit;

- cliënt -, medewerkerstevredenheidsonderzoek en RI&E,
- signalen vanuit de cliënt en cliëntenraad,

- signalen uit werkoverleggen, OR-vergaderingen en vergaderingen RvT,
- de resultaten van de externe audits,
- inspectierapport IGJ
- professionele richtlijnen en
- standaarden en wet- en regelgeving.

Het kwaliteitsplan wordt samen met de medewerkers en cliënten (OR en Cliëntenraad) besproken en geëvalueerd. Op deze manier willen wij als organisatie samen met de medewerkers en cliënten invulling geven aan het samen leren en verbeteren.

## **2. Kwaliteitsplan**

Het kwaliteitsplan is in 2017 voor het eerst opgezet. Ook in 2020 is het periodiek geëvalueerd in MT, RvT, Cliëntenraad en OR. Het plan omvat de elementen zoals aangegeven in het kwaliteitskader. Het kwaliteitsplan wordt meerdere malen per jaar aangepast, besproken en vervolgens goedgekeurd door het bestuur, de cliëntenraad en de Raad van toezicht. De verbeterparagraaf vormt een van de leidraden van het MT.

## **3. Kwaliteitsjaarverslag**

Ieder jaar bracht De Keerderberg een maatschappelijk verslag uit dat samen met de jaarrekening werd gedeponeerd. Vanaf verslagjaar 2017 wordt dit kwaliteitsjaarverslag uitgebracht welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Dit document is opgesteld door de bestuurder. Het cliënttevredenheidsonderzoek, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de RI&E zijn zoals eerder aangegeven vaste informatiebronnen voor verschillende evaluatiepunten. Ook worden punten vanuit de overleggen met medewerkers (werkoverleg), de RvT, cliëntenraad, ondernemingsraad en managementteam ingeschreven in het kwaliteitsplan. De vaststelling van het kwaliteitsjaarverslag zal gebeuren door de RvT, cliëntenraad, en ondernemingsraad.

## **4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners**

De directie en de zorgmanager zijn dagelijks op de locatie aanwezig. Er wordt met medewerkers, cliënten en daar waar mogelijk (covid-maatregelen) met familie gesproken, overlegd en er vinden controlemomenten plaats. De medewerkers hebben de mogelijkheid/ de kans om vragen te stellen. Dit gebeurt zowel op de werkvloer, tijdens koffiepauzes als wanneer de directie aanschuift bij een werkoverleg. Op al deze manieren worden medewerkers op de hoogte gehouden van beleidsvoering en krijgt de directie feedback. Binnen De Keerderberg worden de medewerkers betrokken bij de invulling en organisatie van het werk. Enerzijds d.m.v. het werkoverleg anderzijds door werkgroepjes en betrokkenheid van de OR. Gezien de omvang van de organisatie wordt dit als voldoende ervaren. Daarnaast zijn er verschillende medewerkers met een speciale rol met betrekking tot kwaliteit. Denk hierbij aan de zorgmanager, Evv-ers, en de leercoachen. Deze hebben een duidelijke rol in het samen met het team te leren en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening op afdelings- en organisatieniveau.

Met betrekking tot de verpleegkundigen en EVV-ers is besloten hen per 2018 in te schrijven in het kwaliteitskader van V&VN (beroepsvereniging verzorgenden verpleegkundigen). Dit geeft voor hen richtlijnen aangaande de kwaliteitseisen van deze vereniging.

De Keerderberg heeft een scholingsplan. Dit plan behelst de jaarlijkse scholingen zoals de verpleegtechnische handelingen, brandoefeningen en BHV. In 2020 is ook extra aandacht besteed aan het EPD (elektronische patiëntendossier) en er is een vervolg gegeven aan de E-learning-omgeving. Dit mede omdat fysieke scholingen door Corona moeilijk te organiseren waren.

De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgleefplan ligt bij de EVV-er. De functie EVV-er is ingevoerd om de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen en de Keerderberg als werkgever aantrekkelijker te maken (loopbaanperspectief). Vanuit de cliëntenraad is aangegeven dat de functie bijdraagt aan het contact tussen familie en organisatie.

De Keerderberg heeft in het kader van “Leren en werken aan kwaliteit” en het deel uit maken van het lerend netwerk, deelgenomen door het RAAT geïnitieerde projecten. Samen met onderstaande zorgaanbieder heeft De Keerderberg deelgenomen aan een tweetal pilots.

<i>Organisatie</i>			
<b>Projectgroep</b>	<b>Werkgroep</b>		
	<i>2. Versterken leerklimaat</i>	<i>3. Alternatief begeleiden</i>	<i>4. Nieuwe onderwijsconcepten</i>
<b>Pilot</b>			
	<i>1. Sterk Leerklimaat</i>	<i>2. Inzet OA en POAP*</i>	<i>3. 3<sup>e</sup> Leerweg</i>
<i>Bergweide</i>	x		
<i>De Beyart</i>	x		
<i>De Keerderberg</i>	x	x	
<i>Envida</i>	x	x	
<i>Levanto</i>	x	x	
<i>MeanderGroep</i>			x
<i>Mosae zorggroep</i>	x		x
<i>Sevagram</i>	x		
<i>Vivantes zorggroep</i>	x		x
<i>Zuyderland Zorgcentra</i>	x	x	x

\* Ontwikkelassessments en Persoonlijke Ontwikkel- en Actieplannen

In 2019 heeft De Keerderberg zich aangesloten bij het project leer- en ontwikkelklimaat van RAAT plus Zuid-Limburg, een samenwerkingsverband van verpleeghuizen en zorgkantoor CZ. VWS financiert dit project met extra middelen om knelpunten op de arbeidsmarkt op te lossen ter ondersteuning van de implementatie van het Kwaliteitskader. In 2020 heeft dit een vervolg gekregen.

Samen met negen andere regionale WLZ-aanbieders participeerde De Keerderberg met één medewerker in de projectgroep die zes-wekelijks bijeenkomt als lerend netwerk. In de projectgroep zijn kennis, ervaringen en contacten uitgewisseld over diverse arbeidsmarktuitdagingen en ontwikkelvraagstukken in relatie tot de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn voor bewoners. Tevens zijn in deze bijeenkomsten ideeën uitgewisseld over een gezamenlijke aanpak om de meest ervaren zorgverleners voor de sector te behouden, startende zorgverleners (in opleiding) beter te begeleiden en om nieuwe doelgroepen, met name zij-instromers, te enthousiasmeren voor de zorg. Een en ander onder de noemer van het verbeteren of versterken van het leer- en ontwikkelklimaat. Uit deze ideeën heeft de projectgroep vervolgens een selectie gemaakt voor een aantal pilots. Om deze pilots verder uit te werken en om te zetten in een plan van aanpak en uitvoering zijn drie werkgroepen gevormd die elk ook weer als lerend netwerk functioneren. Wij nemen deel in de werkgroep(en) 1 en 2.

De Keerderberg neemt samen met acht andere verpleegzorgorganisaties – elk met één medewerker – deel in het lerend netwerk c.q. de werkgroep ‘Versterken Leerklimaat’. Deze werkgroep heeft een pilot



voorbereid, samen met Calbris advies, die na de zomerperiode is gestart met het gezamenlijk opleiden van 33 leercoaches en die in 2020 kwantitatief en kwalitatief is geëvalueerd. Vanuit onze organisatie nemen hieraan 2 medewerkers (leercoaches) deel.

De leercoaches maken zich in een gerichte training eenvoudige werkvormen eigen om het leerklimaat bespreekbaar maken binnen het eigen team en krijgen tools aangereikt om zicht te krijgen op hoe het is gesteld met het teamleerklimaat. De leercoaches hebben daarna de taak om volgens een vaste methodiek binnen het team het leerklimaat daadwerkelijk te bespreken, daar waar nodig samen met het team acties uit te zetten om het leerklimaat te verbeteren en om deze acties op te volgen en te evalueren. Door de uitbraak van het corona-virus en de beperkingen in samenkomsten heeft het traject met de leercoachen in 2020 niet het gewenste resultaat opgeleverd.

De pilot beoogt het (samen)lerend vermogen van de organisatie in een open klimaat te faciliteren en stimuleren en daarmee ervaren zorgprofessionals te behouden voor de zorg en hun inbreng, dialoog en reflecties te benutten voor verbetering van de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn.

	<b>Aantal leercoaches</b>	<b>Aantal teamtrajecten</b>
<i>Bergweide</i>	2	1
<i>De Beyart</i>	2	1
<i>De Keerderberg</i>	2	2
<i>Envida</i>	3	3
<i>Levanto</i>	2	2
<i>MeanderGroep</i>	0	0
<i>Mosae zorggroep</i>	1	1
<i>Sevagram</i>	16	3
<i>Vivantes zorggroep</i>	3	2
<i>Zuyderland Zorgcentra</i>	<u>2</u>	<u>1</u>
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>16</b>

De Keerderberg neemt ook samen met drie andere verpleegzorgorganisaties – elk met één medewerker – deel in de werkgroep ‘Alternatief begeleiden’. Deze werkgroep is gestart met het in kaart brengen van verbetermogelijkheden op basis van een ‘ist’ en ‘soll’ situatie in de begeleiding van Mbo-zorgmedewerkers in opleiding. Naar aanleiding daarvan is een pilot ontworpen. Die pilot beoogt verhoging van het opleidingsrendement c.q. op vermindering van uitval van startende medewerkers in opleiding door hen anders – meer persoonsgericht – te begeleiden en meer regie te geven in het eigen ontwikkelproces en praktijk- en werkbegeleiders te trainen in daarbij passende coaching. Als hulpmiddelen worden in de pilot ontwikkelassessments (talentenscans) ingezet en persoonlijke ontwikkel- en actieplannen, voornamelijk bij BBL- zorgstudenten van niveau 3 en 4. De te toetsen aanname is dat medewerkers die gedurende de opleiding een betere begeleiding ervaren minder vaak uitvallen, wat bijdraagt aan de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn voor bewoners.

Vanuit onze organisatie nemen één medewerker deel aan de werkgroep, 3 aan de training en worden 10 medewerkers in opleiding in de pilot geïncorporeerd. Tot en met het evaluatiemoment functioneert de werkgroep als lerend netwerk.

	<i>Aantal deelnemers training</i>	<i>Aantal medewerkers in opleiding</i>
<i>Bergweide</i>	0	0
<i>De Beyart</i>	0	0
<i>De Keerderberg</i>	3	10
<i>Envida</i>	9	50
<i>Levanto</i>	6	20
<i>MeanderGroep</i>	0	0
<i>Mosae zorggroep</i>	0	0
<i>Sevagram</i>	0	0
<i>Vivantes zorggroep</i>	0	0
<i>Zuyderland Zorgcentra</i>	4	80
<i>Totaal</i>	22	16

### **5. Deel uitmaken van een lerend netwerk**

In 2020 zou De Keerderberg wederom meegedaan in lerende netwerken voor medewerkers en de RvB. De Keerderberg had tijd en ruimte vrijgemaakt om de medewerkers mee te laten lopen bij collega-organisaties uit het leren netwerk.

Er zijn een tweetal lerende netwerken. Een met Stichting Bejaardenorden Zusters onder de Bogen en een met organisaties welke eenzelfde cliëntenpopulatie hebben als De Keerderberg (Cor-kring: Stichting Sint Anna, Stichting Sint Jozefoord, Stichting Maria-Oord, Stichting Sint Anna-Klooster, Stichting Woonzorgcentrum St. Elisabeth en Stichting Zorgcentrum Vincent). Door de coronamaatregelen zijn de bijeenkomsten niet doorgegaan.

## Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd. De personeelssamenstelling van een zorgseenheid is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal vaardigheden en competenties. Alleen zo kan tegemoet worden gekomen aan de wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning levert.

Door de veranderingen in de zorgzwaarte, de toenemende complexiteit van zorg, de daling van de verblijfsduur van cliënten in de verpleeghuiszorg en het moeilijk invullen van vacatures is er spanning ontstaan tussen het competentieniveau van de individuele zorgverleners en de eisen die daaraan gesteld worden.

In 2020 hebben wij weer een verandering in bewonerssamenstelling gezien. De zorgvraag is toegenomen (zie verschuivingen in ZZP-samenstelling). Hierop heeft de organisatie geanticipeerd uitbreiding in de formatie van de directe zorgverlening. Om verder te anticiperen op de toekomstige ontwikkelingen is er in 2020 een start gemaakt om in 2021 te komen tot een betere zorgverlening d.m.v. een reorganisatieplan.

### Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Op de afdelingen van De Keerderberg is voldoende en gekwalificeerd personeel aanwezig voor de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten. Er is altijd iemand fysiek aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden (minimaal niveau 3) aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoefte van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Het "Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg, Toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling meetjaar 2018" is uitgangspunt voor de personeelssamenstelling en inzet. Hiermee is de benodigde aandacht en nabijheid bieden en het houden van toezicht ook gewaarborgd. In de nachturen kan men de verpleegkundige achterwacht kan benaderen indien dit wenselijk is. Deze verpleegkundige achterwacht is een BIG-geregistreerde verpleegkundige welke binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn. Op de intensieve zorgmomenten (7.30 tot 12.00 uur en 17.00 tot 22.00 uur) wordt er extra personeel ingezet. Tevens is er een procedure met betrekking tot de bereikbaarheid van verpleegkundigen en bereikbaarheid van leidinggevenden zodat een medewerker altijd terug kan vallen op een eindverantwoordelijke. M.b.t. aanwezigheid bij de bewoners zijn er diverse aanpassingen gedaan in de werktijden van de gastvrouwen.

De activiteitenbegeleiding en medewerkers/ stagiaires zijn belast met een zinvolle daginvulling van de cliënten. Naast gezamenlijke activiteiten worden er regelmatig medewerkers, stagiaires en vrijwilligers ingezet voor individuele activiteiten met de cliënten.

Voor cliënten met een indicatie verblijf is de huisartsenpost 24/7 bereikbaar en oproepbaar. De dienstdoende arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse. Tevens is er een specialist ouderengeneeskunde bereikbaar voor complexe zorgvragen. Deze kan andere disciplines in roepen.

Voor organisatorische vragen is altijd 24/7 de bestuurder bereikbaar of diens vervanger (zorgmanager).

Het ziekteverzuim is met 1,83% (met een meldingsfrequentie van 0,56%) onder het percentage gebleven welk vooraf begroot was (5%). Het overzicht laat het beeld zien dat het verzuim in de categorie van langdurig ziek zat. Het verzuim was niet-arbeid gerelateerd.

## **Randvoorwaarden.**

### **Leiderschap, governance en management**

Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

De Keerderberg kent een eenhoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht, bestaande uit 5 leden, houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken van de organisatie. De bestuursverantwoordelijkheden zijn georganiseerd volgens de zorgbrede governance code. De statuten en reglementen zijn in lijn met deze zorgbrede governance code.

De organisatiestructuur van De Keerderberg kan het best getypeerd worden als een organisatie waarin de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk wordt gelegd. Eigen verantwoordelijkheid en eigen regie worden gestimuleerd. Afgelopen jaren is ingezet op de verdere invoering van het stimuleren van zelforganisatie. Er wordt meer gestuurd op output, met als gevolg dat de organisatie servicegericht kan handelen en de medewerkers en vrijwilligers een grote betrokkenheid hebben bij de organisatie en het werk en dus bij de cliënt en het cliëntproces. Het MT is dusdanig ingericht dat er maandelijks het item kwaliteit wordt besproken. Hierbij is de bestuurder altijd aanwezig. Aan dit overleg neemt tevens de zorgmanager, managementondersteuner, en een HRM-functionaris deel. De bestuurder is door de grote van de organisatie nauw betrokken bij de zorg en dienstverlening en heeft een taak in de bereikbaarheid binnen de directe zorgverlening. De bestuurder heeft dagelijks contact met de cliënten. Besluitvorming wordt zoveel mogelijk in het managementteam genomen.

De Keerderberg heeft een bestuurder die tevens ook de directeur is. De Raad van Toezicht heeft een controlerende en adviserende rol naar de bestuurder toe. De bestuurder is dagelijks aanwezig. Aan de hand van de gesprekken met bewoners/cliëntenraad, medewerkers en familie en het format van het kwaliteitsplan toetst hij de kwaliteit van zorg op de werkvloer en of deze wordt verleend volgens de missie en visie van de organisatie. De resultaten van de bevindingen worden teruggekoppeld in de diverse overleggen; huisoverleg, MT, individuele werkoverleggen, de werkoverleggen met de teams en de vergaderingen met RvT, OR en cliëntenraad. In deze overleggen wordt besproken op welke manier er verbetering dient plaats te vinden. De afspraken hierover worden vastgelegd in de verslagen. Maandelijks komen de bestuurder en de zorgmanager op de resultaten en verbetermaatregelen terug. De bestuurder stelt ieder kwartaal de verbeterparagraaf uit het kwaliteitsplan bij. Tweemaal per jaar bespreekt de bestuurder het verbeterplan met de Raad van Toezicht, de OR en de cliëntenraad. De RvT is in 2020 eenmaal aanwezig geweest bij een vergadering van de bestuurder met de OR en de cliëntenraad. Indien de Raad van Toezicht het nodig acht om zelf te beoordelen kunnen zij zelf initiatief nemen om met cliënten en medewerkers te spreken en mee te lopen.

De bestuurder houdt zichzelf op de hoogte van ontwikkeling(en) op het gebied van interne en externe klachten, incidentenmeldingen, het cliënttevredenheidsonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek, voorbereidingen op interne en externe audits en scholingen.

De bestuurder vergaderde zevenmaal (fysiek dan wel via teams) met de RvT (zie bijlage RvT)

### **Gebruik van hulpbronnen**

#### *Vakmanschap en deskundigheidsbevordering*

De Keerderberg werkt met de protocollen van Vilans welke door een opleidingsinstituut dat de scholingen voorbehouden en risicovolle handelingen verzorgd, gehanteerd wordt. Protocollen van

Vilans zijn voor alle zorgmedewerkers toegankelijk via dit opleidingsinstituut en via een abonnement bereikbaar voor de medewerkers. Er wordt gebruik gemaakt van Elearning-modules om deskundigheid verder te bevorderen. Voor de medewerkers welke lid zijn van de V&VN geldt een accreditatiepuntensysteem.

Sinds 2017 neemt De Keerderberg diensten af bij de firma NEDAP. Hierdoor is het elektronische cliëntendossier/ elektronisch patiëntendossier (ECD/EPD) bereikbaar voor de medewerkers

#### *ICT-en domotica*

Het programma van eisen voor nieuwe domotica is tot stand gekomen door in de bouwfase nauwkeurig te kijken op welke wijze een kleine organisatie hier ondersteuning in kan vinden. Dwaaldetectie, personenbeveiliging van zowel medewerkers als cliënten en gebruikersvriendelijke gebouwbetreding, zijn de belangrijkste onderdelen die hierin zijn meegenomen. De uitrol hiervan heeft plaatsgevonden. In 2018 zijn er geen zaken naar bovengekomen welke uitbreiding van het systeem behoeven. Het blijft een aandachtspunt om de ontwikkeling van domotica bij te houden daar dit een ondersteuning en kwaliteitsverbetering voor de zorgverlening zou kunnen betekenen.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten.

Binnen De Keerderberg zijn er diverse ketenpartners waarmee wordt samengewerkt.

De Keerderberg onderhoudt contacten met de volgende externe samenwerkingspartners;

- Stichting Envida;
- Actiz;
- BAAT;
- AGZ;
- Fysiotherapiepraktijk Cadier en Keer;
- Huisartsengroep Heuvelland;
- Apotheek Eijsden-Eijsden-Margraten;
- Apotheek Straver;
- Vrijwilligerscentrale Eijsden-Eijsden-Margraten;
- LOC, Landelijke Organisatie Cliëntenraden;
- Zorgkantoor Zuid-Limburg;
- Centrum Indicatiestelling Zorg;
- Gemeente Eijsden-Margraten;
- ROC Vista-college;
- Stichting Kloosterbejaardenoorden Zusters onder de Bogen, Maastricht;
- Stichting Sint Anna, Boxmeer;
- Stichting Sint Jozefoord, Nuland;
- Stichting Maria-Oord, Dongen
- Stichting Sint Anna-Klooster, Eindhoven;
- Stichting Woonzorgcentrum St. Elisabeth, Roosendaal
- Stichting Zorgcentrum Vincent de Paul, Panningen;
- KNR/ COR (commissie ouderen religieuzen);
- Rabobank Zuid-Limburg;

Daarnaast neemt De Keerderberg deel aan het eerdergenoemde overlegorgaan.

### **Gebruik van informatie**

Cliëntervaringen worden verzameld door cliënttevredenheidsonderzoeken en tweejaarlijkse evaluaties. Voor de medewerkers is er een tevredenheidsonderzoek en een RI&E. Deze cijfers worden door het De Keerderberg voor cliëntenraad, OR, RvT en medewerkers beschikbaar gesteld en gebruikt om verbeteringen te realiseren. Jaarlijks vinden er POP-gesprekken met medewerkers om hen ook de mogelijkheid te geven zich individueel te ontwikkelen. Al deze informatie is in 2020 wederom verzameld en zal worden meegenomen in het reorganisatieplan zoals eerder aangekondigd voor 2021.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de stichting en de met haar verbonden voorzieningen en/of instellingen. Zij dient de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd van advies. Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad van Toezicht zich naar het belang van de stichting en de met haar verbonden voorzieningen en/of instellingen.

De Raad van Toezicht is bevoegd tot:

- a. het aanwijzen van een registeraccountant die de jaarrekening onderzoekt en van zijn bevindingen verslag uitbrengt aan de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur;
- b. het benoemen, schorsen en ontslaan van de Raad van Bestuur, het vaststellen van de rechtspositie en de arbeidsvoorwaarden van de Raad van Bestuur;

Tevens is aangegeven dat de stichting geen overeenkomsten sluit met een lid van de Raad van Toezicht, dan wel met rechtspersonen of bedrijven waarin een dergelijk lid een aanzienlijk belang heeft. Dit geldt tevens voor de Raad van Bestuur en andere personen in de instelling die bevoegd zijn overeenkomsten te sluiten, tenzij het een overeenkomst betreft in verband met zijn werknemer/ werkgeverschap.

De Raad van Toezicht heeft toegang tot alle lokaliteiten van de stichting en het recht te allen tijde alle bescheiden en boeken van de stichting in te zien. De Raad van Toezicht kan zich daarbij laten bijstaan door een of meer deskundigen, zoals een registeraccountant. De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Toezicht indien deze dit wenst de voor de uitoefening van diens taak alle noodzakelijke gegevens en inlichtingen. De Raad van bestuur maakt ten behoeve van iedere vergadering met de Raad van Toezicht een directieverslag waarin hij inzicht verschaft in de relevante onderwerpen van de afgelopen maanden en de te verwachten ontwikkelingen van de komende maanden. Jaarlijks houdt de voorzitter van de Raad van Toezicht, al of niet bijgestaan door een van de overige leden een functioneringsgesprek met Raad van Bestuur.

De Raad van Toezicht vergadert tenminste viermaal per jaar of zo dikwijls als de voorzitter dit nodig acht, of als twee of meer leden van de Raad van Toezicht dit, met opgaaf van redenen, aan de voorzitter verzoeken. De Raad van Toezicht kan bepalen dat bepaalde personen de vergaderingen mogen bijwonen. De Raad van Bestuur woont altijd de vergaderingen bij tenzij de Raad van Toezicht tot het tegendeel besluit. Van de vergadering worden notulen gemaakt, deze worden vastgesteld door de Raad van Toezicht en door de voorzitter of diens vervanger ondertekend. De leden van de Raad van Toezicht worden tijdig voor de vergadering door of namens de voorzitter schriftelijk opgeroepen en ontvangen, tenminste 5 dagen voor de datum van de vergadering, een agenda, alsmede de bijbehorende vergaderstukken. In spoedeisende gevallen kan in overleg met de voorzitter van de Raad van Toezicht van de agenda worden afgeweken.

Aan de goedkeuring van de Raad van Toezicht zijn onderworpen de besluiten van de Raad van Bestuur betreffende:

- a. het vaststellen van het periodieke kwaliteitsplan en het kwaliteitsjaarverslag;



- b. het vaststellen van de investerings- casu quo exploitatiebegroting en het accorderen van de jaarrekening;
- c. het verrichten van rechtshandelingen en het doen van uitgaven van een door de raad van Toezicht vastgesteld bedrag of waarde;
- d. de samenwerking met andere rechtspersonen alsmede verbreking van een zodanige samenwerking;
- e. een besluit tot het wijzigen van de statuten, ontbinden van de stichting, het aangaan van (juridische en/of bestuurlijke) fusie en het opgaan in en/of participatie aan een andere rechtspersoon die organisatorische wijzigingen voor de instelling kan inhouden;
- f. het aanvragen van surseance van betaling of de aangifte faillissement;
- g. de beëindiging van de dienstbetrekking van een aanmerkelijk aantal (vijf) werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;
- h. het vaststellen van een belangrijke wijziging in de organisatiestructuur, casu quo een ingrijpende wijziging in de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal (vijf) werknemers;
- i. schenkingen, erfstellingen en legaten, waaraan onmiddellijk of in de toekomst lasten verbonden zijn;
- j. alle andere handelingen, die een waarde of bedrag van het in de statuten vastgesteld bedrag of een eventueel door de Raad van Toezicht vastgesteld en aan de Raad van Bestuur medegedeeld bedrag te boven gaan, een en ander met uitzondering van die handelingen welke worden verricht krachtens de vastgestelde en goedgekeurde begroting.

De RvT heeft minimaal éénmaal per jaar met de OR en met de Cliëntenraad.

In 2020 is zevenmaal een vergadering van de RvT (die wordt bijgewoond door de raad van bestuur) geweest. In deze vergaderingen werd de RvT structureel d.m.v. een directieverslag geïnformeerd over de volgende onderwerpen: Wachtlijst, Personeel (ziekteverzuim, Uit dienst- In dienst), Diverse zaken (o.a. scholing; belevingsgerichte zorg, POP-trajecten, Thuiszorg Groot-Limburg), Bijzonderheden afdelingen (Zorg, Receptie, Gastvrouwen, Technische dienst), Toezicht op kwaliteit en Veiligheid (MIC, Klachtencommissie; bewoners/ personeel, Gebouwenbeheer; Legionella, HACCP, controle gebruiksvergunning (NEN-keuring), Controle Brandmeldcentrale, dect-centrale), Overleg Cliëntenraad/ OR, financieel overzicht. Ook heeft de RvT samen met de RvB zich d.m.v. gastsprekers een beeld gevormd van de toekomstmogelijkheden van De Keerderberg.

In 2020 heeft de RvB en RvT diverse malen overleg gehad met de nieuwe eigenaar van het Missiehuis (voorheen de locatie welke door De Keerderberg gedeeltelijk gehuurd werd). Onderwerp van gesprek was samenwerking met betrekking tot de toekomstplannen van de nieuwe eigenaar.

De Raad van Toezicht heeft haar akkoord gegeven op de volgende zaken;

- Kwaliteitsjaarplan 2019;

- Kwaliteitsplan 2020
- Begroting voor 2020;
- Jaarrekening, accountantsverslag en maatschappelijk verslag 2019; (het verslag is beoordeeld en toegelicht door de accountant AGZ vanuit de functie van controlerend accountant voor de RVT);
- Dienstverleningsovereenkomst SMA- De Keerderberg;
- Onderhandelingsstrategie met Landgoed Keerderberg (bijv. LOI)
- Beloningsstructuur inzake WNT voor RvB;
- Toekomstplan Stichting De Keerderberg;
- Inzet functie Zorg met Behandeling;
- Toezichtsvisie RvT;
- Huurovereenkomst Raadhuisplein;
- Afsluiten huurovereenkomst met SMA;
- Overname Keuken inventaris SMA;
- Begroting 2021

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht kennisgenomen van een aantal andere onderwerpen, zoals:

- Tussentijdse evaluaties van het kwaliteitsplan;
- Financiële rapportages 2020;
- Voortgang invoering onderdelen benoemd in Waardigheid en Trots en Kwaliteitsgelden;
- Verslag IGJ
- Ethische commissie;
- Klachtenregeling;
- Cao VVT;
- Aanstelling zorgmanager;
- Zittingstermijnen leden RvT
- Overeenkomsten met Envida;
- Aangaan huurovereenkomst m.b.t. ruimten in Missiehuis
- Taxatierapport WZC De Keerderberg
- Vorderingen van de ontwikkeling van de toekomst van het woonzorgcentrum (waaronder terugkoppeling gesprekken gemeente, zorgkantoor, en Zorgverzekeraars);
- Wachtlijstbeheer;
- Voortgang cliënttevredenheidsonderzoek, audit en inspectiebezoek IGJ
- Functioneringsgesprek RvB;
- Toezicht op Kwaliteit en Veiligheid (MIC, Klachtencommissie bewoners en personeel, gebouwbeheer met legionella- HCCP- Gebruiksvergunning- en Brandmeldcontroles en overleg met Cliëntenraad);
- Personele zaken zoals uitbreiding formatie zorg, dienstverlening, medewerkers- tevredenheidsonderzoek, personeelsbeleid, ziekteverzuimbeleid;
- Scholingsopzet;
- Evaluaties m.b.t. de MIC, decubitus, middelen en maatregelen, lijst ongenoegens, registratie agressie, arbeidsongevallen, registratie depressie en klachtencommissie
- Voortgang m.b.t. ontwikkelingen binnen cliëntenraad;

Een afvaardiging van de RvT is in het verslagjaar 1x aanwezig geweest bij vergaderingen met de Cliëntenraad en OR. De RvT heeft maart 2020 een studiedag gehad.