

# Integraal jaarverslag 2022

Zorggroep Hof en Hiem



Mei 2023

## Inhoudsopgave

1.	Vooraf.....	3
2.	Profiel Zorggroep Hof en Hiem .....	4
3.	Beleid en organisatie .....	7
4.	Cliënten en bewoners.....	9
5.	Hof en Hiem organisatie brede ontwikkelingen .....	10
6.	Personeelszaken en Opleidingen.....	12
7.	Kwaliteit en veiligheid .....	14
8.	Hof en Hiem Thuiszorg .....	20
9.	Woonzorgcentrum Doniahiem te Sint Nicolaasga (incl. KSW Us Hiem).....	23
10.	Woonzorgcentrum Suderigge te Lemmer .....	26
11.	Woonzorgcentrum Talma Hiem te Balk.....	29
12.	Woonzorgcentrum Vegelin State te Joure .....	33
13.	Kleinschalig wonen Cornelia Hoeve te Eesterga .....	35
14.	Kleinschalig wonen Us Hof te Joure.....	37
15.	Kleinschalig wonen De Werf te Joure.....	39
16.	Jaarrekening .....	41
17.	Governance .....	42
18.	Verslag van de Raad van Toezicht .....	43
19.	Bijlage 1: Wet Zorg en Dwang analyse.....	49

# 1. Vooraf

Voor u ligt het integrale jaarverslag 2022 van Zorggroep Hof en Hiem. Hierin kijken we terug op 2022 en leggen we verantwoording af over het gevoerde beleid en geleverde prestaties. We integreren in dit document het bestuursverslag, kwaliteitsverslag, de verantwoording van de Raad van toezicht, de jaarrekening en de Wet zorg en dwang analyse. Na een algemene toelichting over de zorggroep worden achtereenvolgens de thema's van Hof en Hiem in 2022 besproken: wonen, zorg & welzijn, kwaliteit en veiligheid en aantrekkelijk werkgeverschap. Vervolgens geven we per locatie een jaaroverzicht, gevolgd door de bijbehorende cijfers. Samen hebben we gewerkt aan het bieden van hoogwaardige zorgverlening aan onze cliënten en de continue doorontwikkeling van de zorg en de organisatie. Directie en management van Zorggroep Hof en Hiem bedanken eenieder die heeft meegewerkt aan dit voor onze zorggroep bijzondere jaar. Bewondering, respect en grote dankbaarheid gaat uit naar onze medewerkers die wederom een ongekende prestatie hebben geleverd.

*John van Arnhem, Directeur-bestuurder*

## 2. Profiel Zorggroep Hof en Hiem

Zorggroep Hof en Hiem is een zelfstandige stichting en richt zich op ouderen in gemeente De Fryske Marren en in Sneek. De stichting heeft een vijfhoofdige Raad van toezicht, een eenhoofdige raad van bestuur en diverse organen die de zeggenschap van cliënten, medewerkers en verwanten waarborgen. Gelieerd aan Zorggroep Hof en Hiem zijn Stichting Aanleunwoningen Hof en Hiem en Stichting Vrienden van Hof Hiem (ANBI). Beide stichtingen zijn zelfstandige juridische entiteiten en leveren elk vanuit hun specifieke doelstelling een bijzondere bijdrage aan de doelstelling van de zorggroep als geheel. Stichting Aanleunwoningen richt zich hierbij specifiek op het beheer, onderhoud en exploitatie van een deel van het onroerend goed van de zorggroep. Stichting Vrienden van Hof en Hiem stelt zich ten doel het dagelijks leven van cliënten zo aangenaam mogelijk te maken door middel van het beschikbaar stellen van (financiële) middelen. De raad van toezicht van deze beide stichtingen is identiek aan die van Zorggroep Hof en Hiem. Dit geldt ook voor de raad van het bestuur met dien verstande dat, rekening houdend met wettelijke voorschriften, Stichting Vrienden van Hof en Hiem werkt met een tweehoofdige raad van bestuur. Zorggroep Hof en Hiem heeft daarnaast een 100% kapitaalbelang in Hof en Hiem Thuiservice BV. Toezicht en bestuur van deze BV zijn identiek aan die van Zorggroep Hof en Hiem. In 2022 zijn door deze vennootschap geen activiteiten verricht. Voornoemde stichtingen en vennootschap zijn integraal opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de zorggroep.

Het doel van Hof en Hiem is om mensen te ondersteunen en te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven functioneren, en als dat niet meer mogelijk is, te zorgen voor een veilige en geborgen omgeving waarin zij de beste zorg en ondersteuning ontvangen. In onze zorg- en dienstverlening hanteren we de kernwaarden: hartelijk, dichtbij, vertrouwd en samen en dragen we graag bij aan het welzijn, gezondheid en geluk van onze cliënten. We geloven dat ouderen, vaak na een lang en intensief bestaan, recht hebben op een respectvol en kwalitatief goed vervolg in hun seniorenperiode. We vinden dat ouderen met behoud van eigen identiteit moeten kunnen rekenen op ondersteuning bij zelfredzaamheid en samenredzaamheid. Leidende principes die we hierbij hanteren zijn: meer mensen helpen met dezelfde middelen, van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' en het versterken van de regie van cliënten.

Zorggroep Hof en Hiem biedt aan senioren de volgende vormen van zorg- en dienstverlening: zie Figuur 1: *Locaties, Producten en Diensten*.

Rekening met de principes van de Governancecode Zorg 2022 werkt Zorggroep Hof en Hiem op basis van het raad van bestuur/raad van toezicht model. De raad van bestuur wordt ingevuld door de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor en belast met het bestuur van de Zorggroep. Hij is eindverantwoordelijk voor formulering van de strategie en het organisatiebeleid, de realisatie van de doelstellingen van de organisatie, de resultaatontwikkeling én de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de raad van toezicht.

De directeur-bestuurder is voorzitter van het centraal managementteam (CMT). Naast de directeur-bestuurder bestaat het CMT uit een regiomanager Noord, een regiomanager Zuid en een manager centraal bureau en facilitair bedrijf. De organisatiestructuur van Zorggroep Hof en Hiem bestaat uit resultaatverantwoordelijke eenheden welke worden ondersteund door verschillende stafafdelingen.

Op dit moment bestaat de raad van bestuur uit 1 man en de raad van toezicht uit 2 mannen en 3 vrouwen. Wij onderkennen het belang van diversiteit binnen de organisatie. We zijn ons bewust van de voordelen van een evenwichtige vertegenwoordiging van mannen en vrouwen in leidinggevende posities, zoals het bevorderen van verschillende perspectieven en het stimuleren van innovatie.

Vanuit effectiviteit en efficiency, maar ook vanuit goed werkgeverschap, geven en gunnen we onze medewerkers en teams, ruime beslissingsbevoegdheden, veel regelruimte en autonomie. Hierbij hanteren we concepten als zelfsturing en zelforganisatie. Structuren en werkwijzen zijn hierop ingericht en passen we aan wanneer we hier aanleiding voor zien. Vanzelfsprekend houden we hierbij rekening met de mate met de taakvolwassenheid en het potentieel van onze medewerkers en teams en zorgen we indien nodig voor gerichte ondersteuning in de vorm van leren en ontwikkelen en coaching. Continuïteit en kwaliteit van zorg zijn voor Zorggroep Hof en Hiem belangrijke uitgangspunten. Cliënten moeten altijd op ons kunnen rekenen. Om dit te kunnen garanderen werken we nauw samen met andere zorgverleners en organisaties in de regio die elk vanuit een eigen perspectief en eigen verantwoordelijkheid hun bijdrage leveren aan het bieden van goede zorg. Door samen te werken kunnen complexe zorgvragen beter worden beoordeeld en behandeld. Daarnaast ervaren we dat deze samenwerking een effectieve en efficiënte zorgverlening bevordert en kunnen we hierdoor nog beter inspelen op de wensen en behoeften van onze cliënten.

Locaties	Producten en diensten
<b>Thuiszorg regio's</b> Balk, Joure, Lemmer, Sint Nicolaasga, Sneek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maaltijdservice</li> <li>• Verhuur van appartementen</li> <li>• Persoonsalarmering</li> <li>• Facilitaire arrangementen voor Wlz-cliënten</li> <li>• Welzijnsactiviteiten</li> </ul>
<b>Woonzorgcentrum</b> Talma Hiem, Balk Suderigge, Lemmer Vegelin State, Joure Doniahiem, Sint Nicolaasga	<b>WMO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dagbesteding</li> <li>• Beschermd wonen en begeleiding</li> <li>• Individuele begeleiding</li> <li>• Hulp bij het huishouden</li> <li>• Logeeropvang (respijtzorg)</li> </ul>
<b>Kleinschalig wonen</b> Ús Hiem (bij Doniahiem), Sint Nicolaasga Cornelia Hoeve, Eesterga De Werf, Joure Ús Hof, Joure	<b>ZVW (basisaanbieder):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijkverpleging: PV en PV oproepbaar</li> <li>• Wijkverpleging: VP en VP oproepbaar</li> <li>• Eerstelijns verblijf (ELV)</li> </ul> <b>WLZ :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg met verblijf, met en zonder behandeling</li> <li>• VPT, MPT</li> <li>• Overbruggingszorg</li> <li>• Logeeropvang</li> </ul>

Figuur 1: *Locaties, Producten en Diensten.*

\*: wzc= woon zorg centrum, \*\*: ksw= kleinschalig wonen (Psychogeriatric).

### 3. Beleid en organisatie

In het verslagjaar 2022 is Nederland net als in 2020 en 2021 getroffen door het coronavirus. De impact hiervan is groot en werkte in de ouderenzorg vooral door in de eerste helft van 2022. De focus van het management lag hierdoor vooral op het inspelen en reageren op de hiermee gepaard gaande gevolgen en effecten. Door de bijzondere omstandigheden als gevolg van Covid-19 kijkt Zorggroep Hof en Hiem – net als in 2020 en 2021 – met gemengde gevoelens terug op 2022. Ook in het verslagjaar zijn cliënten, bewoners en medewerkers met het coronavirus besmet geraakt. Hoewel door de hoge vaccinatiegraad de ernst van de medische gevolgen in het algemeen beperkt is gebleven, is het virus nog van grote impact geweest op de bedrijfsvoering van Hof en Hiem. Dankzij de grote betrokkenheid en flexibiliteit van onze medewerkers hebben we ondanks covid-19 onze cliënten de zorg kunnen bieden waar ze behoefte aan hebben waar ze op rekenen. We zijn onze medewerkers hier bijzonder dankbaar voor.

Ondanks de coronapandemie is in dit jaar vervolg gegeven aan de uitvoering van het strategisch beleidsplan 2019-2022. De centrale thema's van dit beleidsplan zijn: 1) wonen, zorg en welzijn, 2) kwaliteit en veiligheid en 3) aantrekkelijk werkgeverschap. Deze thema's vormen de ankers voor het realiseren van organisatiedoelstellingen op de (middel-) lange termijn. In bijdragen van de verschillende organisatieonderdelen wordt in dit verslag nader op de verschillende thema's ingegaan.

Zorggroep Hof en Hiem is een organisatie die werkt in een maatschappelijke context. Demografisch signaleren we – ook in het verslagjaar 2022 - een toenemende zorgvraag, toename van zorgzwaarte én complexiteit bij onze cliënten en bewoners in de regio. Tegelijkertijd staat de arbeidsmarkt onder druk en zien we een stijgende personeelsschaarste binnen de zorg. Tevens is er sprake van een toenemende stijging van zorgkosten en zijn er onzekerheden over de toekomstige houdbaarheid van de ouderenzorg. Dit alles vraagt om een slimme en wendbare organisatie om onze zorgverlening op een verantwoorde manier te kunnen garanderen. De ontwikkelingen in de samenleving en de (stelsel-)wijzigingen van de langdurige zorg vragen ons te investeren in innovatieve zorgconcepten ten behoeve van een toekomstbestendige inrichting van de zorg. Leidende principes hierbij zijn: meer mensen helpen met dezelfde middelen, van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat', het versterken van de regie van cliënten en het belang van een sterk netwerk. We zullen ons in toenemende mate richten op de mogelijkheden en de (zorg)vraag van de cliënt (positieve gezondheid) en minder op het ziektebeeld en bijkomende beperkingen. Ook blijven mensen langer thuis wonen met complexere en meervoudige problematiek. Ingebed in hun eigen sociale omgeving, zo lang dat kan. Er zal een groter beroep worden gedaan op zelfredzaamheid, informele zorg en de gemeenschap. Om ons zo goed mogelijk op deze ontwikkelingen voor te bereiden zal in 2023 het strategische beleidsplan worden herzien en zal deze opnieuw worden uitgewerkt in een plan voor de middellange en lange termijn.

#### **Planning en control**

Binnen Hof en Hiem is de planning & control cyclus dusdanig ingericht om een transparante en doelmatige bedrijfsvoering te ondersteunen. Risicomanagement is een belangrijk onderdeel van de planning en control cyclus, zowel in zowel het begrotingsproces als in het verantwoordingsproces is hiervoor veel aandacht.

Hof en Hiem acht het risico op onrechtmatige onttrekkingen niet groot, gezien de aard van de activiteiten en de financiële stromen die daarmee gepaard gaan. Onze inschatting is dat de functiescheiding die binnen Hof en Hiem is ingeregeld van een voldoende niveau is om mogelijke onrechtmatige onttrekkingen zoveel mogelijk te mitigeren. De financiële administratie is afgeschermd voor niet-financieel personeel om ongeautoriseerde toegang tot de administratie te voorkomen.

Sommige functionarissen hebben de mogelijkheid om taken van elkaar over te nemen bij afwezigheid. Om de risico's van functievermenging te beperken, worden, indien nodig geacht, achteraf controles uitgevoerd om ervoor te zorgen dat alle handelingen plaatsvinden binnen de bestaande bevoegdhedenstructuur.



## 4. Cliënten en bewoners

Eerder in dit jaarverslag is stilgestaan bij de impact die de COVID-19 heeft gehad op onze bewoners en onze cliënten. Ook 2022 was een pittig jaar wat betreft COVID-19, maar ook een jaar mét hoop en vele ontwikkelingen. Het is dan ook goed om in dit verslag aandacht te geven aan de wijze waarop ontwikkelingen in de zorg- en dienstverlening plaatsvindt in Hof en Hiem.

Een belangrijk uitgangspunt voor de dienstverlening van Zorggroep Hof en Hiem is het leveren van zorg op maat, waarbij cliënten zo lang mogelijk hun zelfredzaamheid kunnen blijven behouden. In het algemeen zijn de cliënten bijzonder tevreden over de zorg- en dienstverlening van Hof en Hiem. Het optimaliseren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening heeft de permanente aandacht van de organisatie. In nauwe samenwerking met de centrale cliëntenraad, de lokale cliëntenraden en familieraden wordt hier veel aandacht aan besteed.

Binnen de intramurale zorg zien we onze populatie veranderen. De incidentie van psychogeriatricie onder de bewoners van de woonzorgcentra (WZC) is stijgend. Dit is concreet terug te zien in de groei van het aantal bewoners met een indicatie ZZP 5 en ZZP7.

### Cijfers cliënten thuiszorg

Aantal Cliënten	2022	2021
ZVW	249	250
WLZ VPT	45	45
WLZ MPT	30	26

### Cijfers bewoners intramuraal

Aantal bewoners*	2022	2021*
ZZP 2 & 3	0	2
ZZP 4	57	65
ZZP 5	113	100
ZZP 6	90	84
ZZP 7	17	12
ZZP 8	2	4
ZZP 9	0	0
ZZP 10	1	1
GGZ	5	5
Totaal WLZ	285	275
ELV	8	5
Gemiddelde ZZP	5,2	5,2

## 5. Hof en Hiem organisatie brede ontwikkelingen

Het jaarplan Hof en Hiem breed 2022 heeft bestaan uit 3 pijlers, te weten. Organisatie, Wonen, welzijn en zorg en de pijler Aantrekkelijk werkgeverschap.

### Organisatie

#### *Zorgmonitor: stuurinformatie Zorggroep Hof en Hiem*

In 2022 is de zorgmonitor live gegaan voor Hof en Hiem, met als doel het beter inzichtelijk maken van stuurinformatie. De zorgmonitor haalt en koppelt hiervoor data uit verschillende bronsystemen. Het samenvoegen van deze data genereert informatie, wat vervolgens bijdraagt aan het maken van beslissingen op verschillende gebieden. Binnen de zorgmonitor zijn verschillende dashboards neergezet. Enerzijds de themadashboards, die bedoeld zijn voor adviseurs en vooral informatie geven over bepaalde thema's. Denk hierbij aan bijvoorbeeld financieel, personeel en kwaliteit. Anderzijds de teamdashboards, waarbij onderscheidt gemaakt wordt tussen intramurale zorg, extramurale zorg en management.

#### *AFAS Finance*

Daarnaast heeft de afdeling financiën in 2022 gewerkt aan de implementatie van een nieuw financieel pakket (AFAS Finance). Dit nieuwe systeem wordt per januari 2023 in gebruik genomen en heeft als grote voordeel dat de archivering nu digitaal gaat en niet alles langer in het papieren dossier hoeft te worden opgeslagen. Daarnaast bevordert het de doorloopsnelheid van de beoordeling van inkoopfacturen, waardoor leveranciers eerder betaald kunnen worden.

#### *Innovatieve zorg- en welzijnstechnologie*

In 2022 zijn er meerdere innovaties binnen de diverse locaties geïntroduceerd en met succes in gebruik genomen. Hierbij is er gebruik gemaakt van Bottum-up implementatie technieken. In 2022 is Zorginnovatie on Tour is georganiseerd door zorgmedewerkers om zorgmedewerkers enthousiast te maken voor de inzet van verschillende zorg technologieën. Hierdoor de vraag naar bijvoorbeeld de Wolk toegenomen. Het gebruik van de WOLK airbag is op diverse locaties ingebed. In 2022 is er een pilot gestart met MoMo-bedsense. Op afstand monitoren is op deze manier mogelijk, door een sensor onder het matras van een bewoner te plaatsen. Gezien de pilot leidt dit tot meer rust voor de bewoners en de medewerkers.

### Wonen, welzijn en zorg

#### *Toekomstbestendige ksw's*

In 2022 hebben er 9 bijeenkomsten plaatsgevonden met medewerkers van het kleinschalig wonen. Tijdens deze bijeenkomsten is gekeken naar de ontwikkelingen in de afgelopen vijf jaar en is gesproken over de toekomst. Daarbij is in eerste instantie met elkaar van gedachten gewisseld over de doelgroep en de zorgvisie. Vervolgens is uitgediept welke kennis en ondersteuning nodig is om die doelgroep in de toekomst goed te blijven helpen. In het voorjaar van 2023 leidt dit tot een nieuwe visie op kleinschalig wonen voor Hof en Hiem.

### *Ontwikkelingen in de Parkflat*

In 2022 is de renovatie van de Parkflat in Sneek gestart en deze duurt naar verwachting tot de zomer van 2023. Tijdens de renovatie is er een daling geweest van het aantal cliënten. Na afloop van de renovatie wordt een verdubbeling verwacht van het aantal cliënten. Er is een goede samenwerking gedurende de verbouwing. Dit blijkt vooral uit de aandacht voor veiligheid en geluidsoverlast. De bouw wordt bijvoorbeeld stilgelegd als situaties daarom vragen, zoals bij terminale zorg of een uitvaart. Daarnaast is er een pauze wat betreft bouwwerkzaamheden van twee uur per dag, zodat bewoners de gelegenheid krijgen om even te rusten in het eigen appartement. Hof en Hiem heeft in 2022 de bezichtigingen van potentiële nieuwe bewoners overgenomen van de verhuurder. Het BHV plan is in 2022 doorgelicht, zo ook de alarmering. Qua activiteiten is er in 2022 een wandelgroep gestart in samenwerking met de gemeente Súdwest Fryslân. Het Trefpunt zoals we binnen de thuiszorg op verschillende locaties aanbieden, is ook in Sneek van start gegaan.

### **Aantrekkelijk werkgeverschap**

Hof en Hiem realiseert zich dat zij geen zorg kan leveren zonder voldoende en goede medewerkers én vrijwilligers. Het is dus zaak om blijvend te investeren op voldoende instroom en om medewerkers voor langere tijd te "binden en boeien".

Ook voor Hof en Hiem is het een uitdaging om in een omgeving met arbeidskrapte om alle vacatures (tijdig) in te vullen. In 2022 zijn diverse acties georganiseerd waarin nieuwe professionals kennis konden maken met Hof en Hiem zoals de ontdek-de-zorg-week, speeddates en meet-and-greet-bijeenkomsten. In 2023 zal verder invullen worden gegeven aan het werkgeversmerk Hof en Hiem.

### *Medewerkers*

De coronapandemie heeft ook in 2022 op onze medewerkers nog een bijzondere wissel getrokken. Medewerkers in de zorg, maar ook in de ondersteunende diensten, hebben een bijzondere prestatie geleverd. Er is grote bewondering en respect voor de wijze waarop onze medewerkers zich hebben ingezet in de coronacrisis en de periode na de coronacrisis. De missie van Hof en Hiem richt zich op betrokken, gemotiveerde en professionele medewerkers. In 2023 is aan diverse projecten en thema's op gebied van aantrekkelijk werkgeverschap invulling gegeven. De ouderenzorg staat voor de uitdaging om de komende jaren voldoende medewerkers te vinden en te behouden voor de sector. De zorgvraag zal stijgen door vergrijzing en tegelijk zal het aantal werkenden afnemen. Daarom heeft Hof en Hiem in 2022 weer ingezet op beide kanten van het spectrum: het vinden van nieuwe mensen en het behouden van bestaande werknemers.

### *Optimaliseren processen rondom medewerkers*

In 2022 is gewerkt aan het optimaliseren van de volgende HR-processen:

- (her)start procesteam ARBO
- Procesteam Medewerkers
- Procesteam Opleiden en kennisdelen
- Start applicatiebeheer Personeelsinformatiesysteem (AFAS)
- Vanaf 1 januari 2022 (her)start met nieuwe Arbodienst
- Anders werken in de Zorg.
- Start werkgroep Roosteren

## 6. Personeelszaken en Opleidingen

### Verzuim en vitaliteit

Over 2022 bedraagt het ziekteverzuim 9,8 % (2021: 7,9%). Het hogere percentage heeft een relatie met de gevolgen van de coronapandemie. Daarnaast zijn er een aantal langdurig zieke medewerkers. Het hoge ziekteverzuim heeft de bijzondere aandacht van directie en management. In relatie met een aanbestedingstraject zijn hierover afspraken gemaakt met de Arbodienst. Daarnaast is in 2021 de afdeling P&O uitgebreid met de functie van verzuimadviseur. Naast het vormgeven en het versterken van beleid rondom vitaliteit en verzuim heeft deze adviseur zich in 2022 met name gericht op de begeleiding van zieke medewerkers in de zelfsturende teams en het ondersteunen van leidinggevendenden in de verzuim-begeleiding.

Om medewerkers en leidinggevendenden te ondersteunen heeft Hof en Hiem meegedaan aan de projecten "Financieel fit" en "Menokracht".

### Leren en Ontwikkelen

De missie van Hof en Hiem richt zich op betrokken, gemotiveerde en professionele medewerkers. Om dit te realiseren biedt Hof en Hiem haar medewerkers in ruime mate mogelijkheden om zich te kunnen ontwikkelen en te ontplooien. Er is een ruim scholingsbudget beschikbaar waardoor er een breed opleidingsplan ontwikkeld kan worden.

### Opleiden via de beroeps begeleidende leerweg (bbl)

In september 2022 is een groep van twintig zij-instromers gestart met werken en leren bij Hof en Hiem. Via een 2-jarige opleiding worden zij opgeleid tot Verzorgende IG in zowel de woonzorgcentra, kleinschalig wonen en in de thuiszorg.

Naast het opleiden van nieuwe zorgprofessionals zijn er binnen Hof en Hiem medewerkers die via een bbl-opleiding doorstromen naar een andere functie; van niveau tot niveau 6. Binnen het kleinschalig wonen zijn zorgondersteuners opgeleid tot helpende en binnen alle teams van Hof en Hiem zijn verzorgenden IG bezig met de verpleegkunde opleiding.

Om alle leerlingen en stagiaires optimaal te kunnen begeleiden, zijn er in 2022 in samenwerking met ROC Friese Poort nieuwe werkbegeleiders opgeleid.

### Hof en Hiem Academie

De Hof en Hiem Academie is het leermanagement systeem (LMS).

De doelen van het werken met de Hof en Hiem Academie zijn:

- Ondersteunen proces rondom opleiden, leren en kennisdelen;
- Optimaliseren beheer van opleiding en ontwikkeling van medewerker;
- Medewerkers kunnen gericht werken aan hun persoonlijke ontwikkeling;
- Leidinggevende houdend continu zicht op de opleidingsplanning, de leerhistorie en de competenties binnen hun team.

In 2022 is de Academie verder ontwikkeld en zijn diverse e-learning modules aan de Academie toegevoegd. Tevens wordt nu de mogelijkheid geboden dat medewerkers zich via de Academie kunnen inschrijven voor diverse trainingen.

In 2022 zijn de volgende initiatieven gestart:

- In samenwerking met Leppehiem, Patyna en Zorggroep Sint Maarten is het initiatief genomen in het gezamenlijk opleiden van Verpleegkundig Specialisten. Er is in september 2022 een verpleegkundig specialist in opleiding gestart.
- Binnen de thuiszorg van Hof en Hiem is gestart met een traineeship voor wijkverpleegkundigen. Bijna gediplomeerde en pas gestarte wijkverpleegkundigen worden via het traineeship goed toegerust en begeleid om als wijkverpleegkundige aan de slag te zijn.
- In 2022 is invulling gegeven aan het opleidingsjaarplan. Zo zijn er trainingen georganiseerd op gebied van o.a. zorgtechnologie, BHV, werkbegeleiding, Wet zorg en dwang, HACCP, ergo-coaching en palliatieve zorg.

### Personeelssamenstelling 2022

Personeelssamenstelling	2022 (in fte)*	2021 (in fte)
Medewerker zorgondersteuning	16,4	16
Assistent verzorgende	2,9	4
Leerling helpende	2,9	1
Helpende	30,8	29
Leerling medewerker welzijn	1,6	0,4
Medewerker welzijn	21,1	24
Leerling (maatschappelijk) verzorgende IG	32,7	21
Verzorgende IG	140,8	138
Persoonlijk begeleider	63,8	59
Verpleegkundige MBO	32,1	32
Verpleegkundige HBO VGG of wijkverpleegkundige	13,3	12
Verpleegkundig specialist i.o.	0,3	0
Facilitair en TD	22	21
Keuken	36	35

\*: uren zoals in de zorgmonitor zijn weergegeven; dit betreffen contracturen

### Verzuim gegevens en in- en uitstroom

	2022	2021
Verzuim	9,8%*	7,9%

	2022	2021
Instroom	153*	128
Uitstroom	179*	103

\* Instroom en uitstroomcijfers van geheel Hof en Hiem (Thuiszorg, woonzorgcentra, kleinschalig wonen, Centraal Bureau en Facilitair bedrijf). Is inclusief vakantiemedewerkers en exclusief ZZP-ers, uitzendkrachten en stagiairs)

## 7. Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid is een belangrijk uitgangspunt in de zorg en ondersteuning aan onze cliënten, de kwetsbare ouderen. Hierbij voldoen we aan de geldende normen en richtlijnen. Kwaliteit van zorg is voor Hof en Hiem ook aandacht voor preventie en risicomanagement. Zorggroep Hof en Hiem staat voor kwalitatief goede zorg. Kwaliteit van zorg gaat vooral om persoonsgerichte zorg aan bewoners en cliënten in een veilige en fijne (eigen) leefomgeving.

### Certificering

Sinds 2018 is Zorggroep Hof en Hiem ISO 9001:2015 gecertificeerd. In oktober 2022 heeft er een (externe) hercertificeringsaudit plaatsgevonden. We hebben met deze grondige audit hercertificering verdient. Wat betekent dat we als organisatie aantonen dat de kwaliteit van de door ons geleverde zorg voldoet aan de landelijke kwaliteitsnormen en -eisen. De interne organisatie hebben we goed op orde: de cliënt staat centraal; systematisch en bij voortdurend werken we aan verbetering van onze zorg en dienstverlening.

### Cliënttevredenheid

Hof en Hiem hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. In 2022 zijn tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder onze bewoners in de woonzorgcentra, in de locaties kleinschalig wonen, de cliënten met een volledig pakket thuis, de cliënten in de thuiszorg en de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. Dit leverde hoge tevredenheidsscores op. Hieronder staan de aanbevelingsscores (antwoord op de vraag: 'In welke mate zou u Hof en Hiem aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?') van bewoners en cliënten.

Dit zijn uitkomsten waar we trots op zijn, maar ook uitkomsten die ons uitdagen om deze score vast te houden en waar mogelijk nog verder te verbeteren.

Locatie Aanbevelingsscore	2022	2021
Thuiszorg Hof en Hiem	8,9	8,9
Hulp bij Huishouding	8,4	8,2
Doniahiem	7,5	7,9
Suderigge	8,0	7,6
Talma Hiem	8,1	8,2
Vegelin State	8,4	8,2
WLZ thuis	8,4	8,8
KSW's <sup>1</sup> : Cornelia Hoeve, De Werf, Us Hiem en Us Hof	9,0	8,9

<sup>1</sup>: ksw: Kleinschalig Wonen

## Voedselveiligheid

Veiligheid van eten en drinken vinden we – en onze bewoners en gasten– belangrijk. Stichting Veilig Voedsel verzorgt de controle en de certificering. In 2022 is Hof en Hiem voor de vijfde keer op rij winnaar van de voedselveiligheid Award in de categorie beste zorggroep.

Locatie	Rapportcijfer
Doniahiem	9,2
Suderigge	9,3
Talma Hiem	9,6
Vegelin State	9,5
Parkflat	9,4

## Kwaliteitsmanagementsysteem (kms)

In 2022 is het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) gemodificeerd en live gegaan, zie figuur 2: *Kwaliteitsmanagementsysteem (kms)*. Ten opzichte van het oude systeem staat de PDCA (plan, do, check, act) cyclus centraal. Medewerkers in het primaire, ondersteunde en het sturende proces zijn ermee bekend om volgens deze cyclus te werken. Binnen het kms staan de processen registreren en meten, audits, ervaringen en tevredenheid, Monitoring, Lopende projecten, Directiebeoordeling en de jaarcyclus centraal weergegeven. Daarbij zijn binnen het kms de protocollen en de Vilans richtlijnen gemakkelijk inzichtelijk gemaakt. De zoekfunctie werkt beter dan de vorige applicatie, hierdoor wordt het kms als gemakkelijker en doeltreffender ervaren.

## Procesteams

Sinds 2019 werkt Hof en Hiem in procesteams aan het ontwikkelen én optimaliseren van haar processen. In 2020 is een zeventiende procesteam toegevoegd aan de processen, namelijk Toezicht, medezeggenschap en inspraak. In de afgelopen jaren is gewerkt aan meerdere processen en eind 2022 zijn er tien processen gepubliceerd.

## Vergroening en verduurzaming

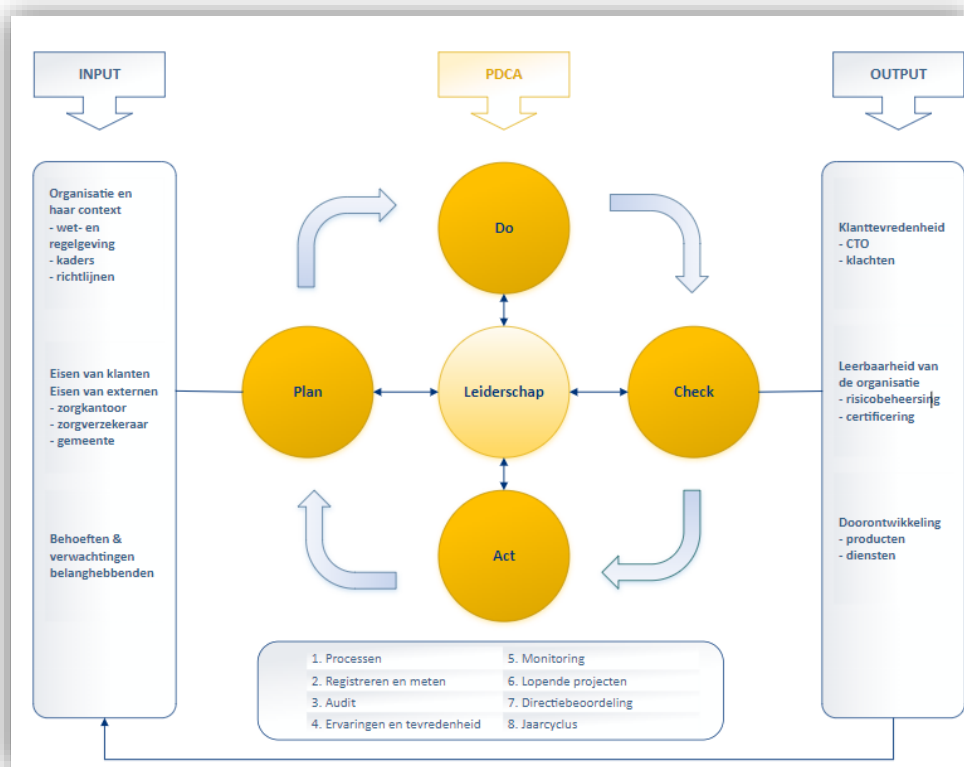
Als zorggroep hebben wij ook de nodige aandacht voor duurzaamheid. We willen bij het maken van onze keuzes rekening houden met milieu en klimaat. Duurzaamheid betekent voor ons dat we keuzes maken die ten goede komen aan de gezondheid en welzijn van onze ouderen. Begin 2022 is de zorggroep geheel overgegaan op elektrisch rijden en is het gehele wagenpark vervangen voor tien nieuwe auto's. Zo dragen we bij aan duurzamer rijden en een beter milieu.

## Wet zorg en dwang

Afgelopen jaar heeft de Afdeling kwaliteit de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) geleid. Er zijn door de gehele organisatie intervisie scholingen gegeven waarbij het voorkomen van dwang, casuïstiek bespreking en klinisch redeneren centraal heeft gestaan. Het afgelopen jaar zijn er dank ook flinke stappen gezet om maatregelen te voorkomen en af te bouwen.

Komend jaar volgen nog een serie bijeenkomsten, immers de behoefte en het nut van de bijeenkomsten is enorm. Daarbij komt er een verdiepende scholing om het organiseren en schriftelijk verantwoorden van maatregelen verder geïmplementeerd te krijgen. Ten

behoefte van de verantwoording aan de IGJ, is de analyse over verslagjaar 2022 integraal toegevoegd aan dit jaarverslag, zie hiervoor bijlage 1: Wet Zorg en Dwang analyse.



figuur 2: Kwaliteitsmanagementsysteem (kms)

## Monitoring

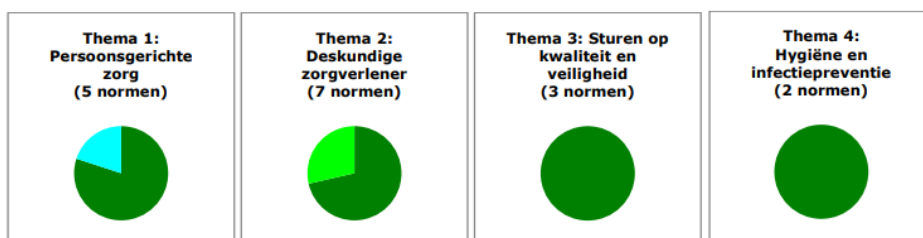
Per vier maanden (tertiaal) is er een overleg op locatie met afdeling kwaliteit en veiligheid middels zogenaamde monitoringsgesprekken. Terugkoppeling hierover aan het centraal managementteam vindt tevens per tertiaal plaats. Op deze manier wordt er zowel centraal en decentraal ingezet op continu verbeteren middels analyseren en verbeteren.

## Audits en kwaliteitscontroles

Hof en Hiem voert procesaudits uit en laat audits uitvoeren om te toetsen of we onze processen uitvoeren zoals vastgelegd, of we de landelijke richtlijnen hanteren en of we werken conform de wet- en regelgeving. In 2022 zijn de interne en externe audits zeer netjes afgerond. Er zijn met name leerpunten gevonden in het analyseren van de MIM-meldingen. (Meldingen incidenten medewerkers)

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in de zomer van 2022 een bezoek gebracht aan woonzorgcentrum Vegelin State te Joure. Op de uitkomsten hiervan mogen we trots zijn. De volledige rapportage is inzichtelijk en downloadbaar op [IGJ.nl](https://www.igj.nl). Hieronder een grafische samenvatting van de resultaten van de IGJ:





	Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4
	voldoet	4	5	3	2
	voldoet grotendeels	0	2	0	
	voldoet grotendeels niet	0	0	0	
	voldoet niet	0	0	0	
	niet getoetst	1	0	0	

## Klachten

Bij Zorggroep Hof en Hiem zien we signalen en klachten als leermomenten. Cliënten en bewoners van Zorggroep Hof en Hiem kunnen een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Fryslân consulteren. De klachtenfunctionaris helpt een cliënt of bewoner die niet tevreden is over de zorg- of dienstverlening, de gang van zaken, bejegening of anderszins, om deze klacht binnen de organisatie kenbaar en bespreekbaar te maken. De klachtenfunctionaris doet dat vanuit een onafhankelijke positie en rolopvatting. In 2022 zijn bij de klachtenfunctionaris vier klachten binnengekomen. Alle vier de klachten zijn naar tevredenheid afgerond. Er zijn geen klachten bij de directie ingediend.

Klachten	2022*	2021*
Aantal klachten	4	7
Aantal klagers	4	7

\* Meldingen van signalenklachten bij onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

## Continue leren en verbeteren en meldingen aan de IGJ

Continu verbeteren is iets waar we bewust en onbewust elke dag mee bezig zijn. Zo melden we incidenten en calamiteiten, zie het overzicht hieronder. Uit de incidenten signaleren we dat onze doelgroep steeds kwetsbaarder is. Zo is de stijging van vermissingen intramuraal toegenomen. Overige meldingen zijn toegenomen, zo houden we sinds kort verslikkingen bij op een locatie. Ook zien we MICs in deze categorie omdat ze niet goed gecategoriseerd of niet altijd gehecategoriseerd worden. Ook zien we dat gedrag/agressie problemen in de extramuraal setting zijn toegenomen. De meldingen van incidenten en calamiteiten gebruiken we om van te leren en daarmee de kwaliteit en veiligheid te verbeteren. In 2022 zijn er vijf incidenten onderzocht door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid. Vier van de incidenten zijn besproken met het management en directie. De directie heeft geen van de incidenten beoordeeld als calamiteit. Echter één incident betrof de vermissing van een opiaat (één tablet), dit is gemeld aan de IGJ. Naast intern onderzoek heeft er geen verder onderzoek door de IGJ plaatsgevonden. Eén incident is alleen met het lokaal management gedeeld, dit onderzoek werd verricht om te leren en verbeteren en om incidenten onder de aandacht te brengen van dit team.

MIC	2022	2021
Vallen	833	771
Medicatie	560	476
Gedrag/Agressie	50	74
Vermissing	16	6
Overig	114	29
Totaal aantal meldingen	1573	1356
MIC	2022	2021
Vallen	238	332
Medicatie	510	626
Gedrag/Agressie	10	1
Vermissing	0	0
Overig	66	113
Totaal aantal meldingen	824	1072

## Basis indicatoren 2022 VVT (Wlz inclusief VPT)

	Doniahiem	Suderigge	Vegelin State	Talma Hiem	Cornelia Hoeve	Us Hof	De Werf	Thuiszorg (VPT)
<b>Decubitus</b>	10%	10,1%	3%	7%	0%	0%	6,%	2%
<b>Advanced Care Planning</b>	99%	97,1%	100%	88,7%	100%	100%	100%	95%
<b>Medicatieveiligheid</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Continentie</b>	66%	72,5%	86%	60,6%	100%	100%	75%	77%
<b>Eten &amp; Drinken</b>	77%	91,3%	99%	83,1%	100%	91,7%	93,8%	97%
<b>Decubitus:</b>	Percentage cliënten op de locatie met decubitus categorie 2 of hoger.							
<b>Advanced Care Planning:</b>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.							
<b>Medicatieveiligheid:</b>	Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.							
<b>Continentie:</b>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier. Indien er geen zorgprobleem is, maakt men ook geen zorgdoel aan in het zorgdossier. Van alle cliënten/ bewoners is bekend óf er hulp nodig is in de toiletgang en zo ja welke.							
<b>Eten &amp; Drinken:</b>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.							

Over 2022 zijn de basis indicatoren uitgevraagd, de terugkoppeling heeft per team plaatsgevonden. We zien een structurele toename van vastlegging van de Advanced Care Planning, dit komt omdat hier intern bewust op gestuurd is. We zijn ons bewust van de kwetsbaarheid van onze bewoners en cliënten en willen in de Advanced Care Planning graag de wensen van de bewoner/ cliënt volgen. De medicatieveiligheid en het bespreken van medicatie incidenten is goed geborgd. Het is ook dit jaar weer opvallend dat we op de indicator continentie, lager scoren. Dit is echter te verklaren vanuit ons beleid om administratieve last te beperken. We leggen afspraken rondom continentie vast in het zorgplan wanneer er vragen of problemen zijn op dit vlak. We zien terug dat cliënten en bewoners ook dit jaar meer zorg nodig hebben op het vlak van continentie t.o.v. vorige jaren. Eten en drinken hebben we veelal goed in kaart. De locaties zijn zich bewust van mogelijke signalen van ondervoeding en anticiperen middels smaaksturing. Wanneer er zelfstandigheid is op het gebied van eten en drinken, leggen we hierover geen extra afspraken vast

## 8. Hof en Hiem Thuiszorg

Dit jaar is er bij Hof en Hiem Thuiszorg voor het eerst op een andere manier aan het jaarplan gewerkt. Met twintig collega's uit de verschillende teams hebben wij een digitaal overleg gehad en op die dag onze drie thema's met bijbehorende doelen geformuleerd. We hebben per thema werkgroepen gemaakt met de wijkverpleegkundigen als kartrekkers. In 2022 hebben we drie meet-ups gehad waarin we met elkaar de vordering van de thema's bespraken en eventueel bij konden schaven. Deze manier van werken hebben we eind 2022 geëvalueerd en besloten om hiermee door te gaan. Vooral het tussentijds bij elkaar komen werd als positief ervaren.

### Evaluatie thema's:

#### 1. Groei WLZ-zorg thuis

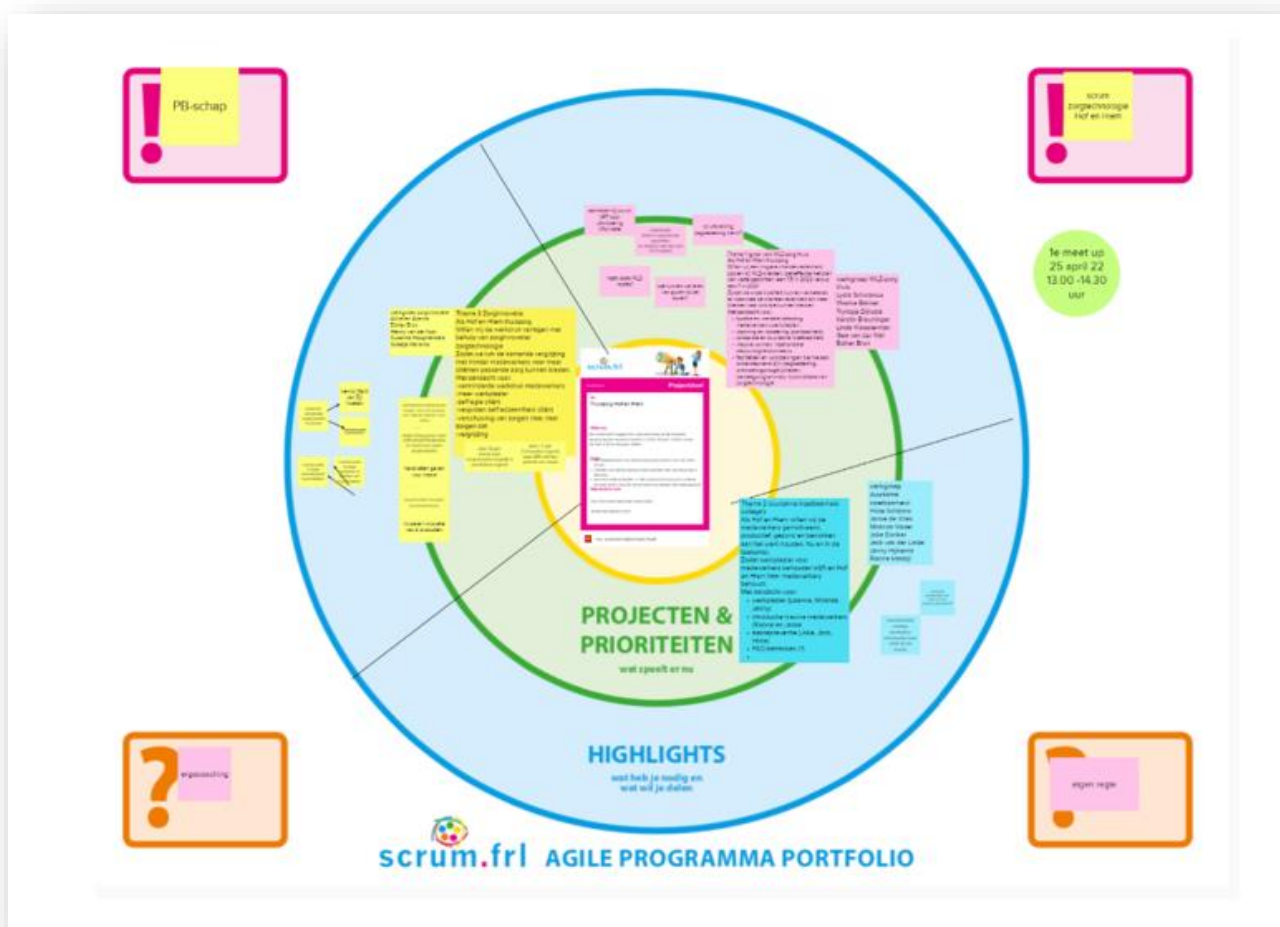
In 2022 zijn we bezig geweest met het schrijven van exclusiecriteria voor de VPT. Deze zullen in het voorjaar van 2023 op onze website en in onze folders verschijnen. Daarnaast nemen wij als Hof en Hiem deel aan de regionale projectgroep WLZ zorg in de wijk. We hebben voor dit project twee subsidieaanvragen ingediend. Het eerste projectplan richt zich op het werven van helpenden. Zij zullen in alle thuiszorgteams een deel van de VPT zorg gaan verlenen. Er wordt nog onderzocht of wij hier een apart WLZ team van moeten gaan maken. Het tweede project richt zich op het meer samenwerken met andere zorgpartijen in de regio. Hiervoor hebben eerste kennismakingsgesprekken plaatsgevonden.

#### 2. Zorginnovatie

Het introduceren van zorgtechnologie in de teams vraagt veel aandacht. De middelen zijn er wel, maar er zal vooral tijd en energie gestoken moeten in de implementatie. De zorg zal steeds meer digitaal en thuis plaatsvinden. Afgelopen jaar hebben we de Compaan, druppelbrillen en aantrekhulpmiddelen voor steunkousen verder ingezet in de thuiszorg. Voor 2023 staat de medicijndispenser op het programma. Elk team heeft nu een box met hulpmiddelen en deze neemt de wijkverpleegkundige mee op intake. Tijdens de intake wordt er gekeken of de zorg ook met behulp van hulpmiddelen afgebouwd of vervangen kan worden.

#### 3. Duurzame inzetbaarheid collega's

Voor de thuiszorg wordt een preventiemedewerker aangesteld. Hij zal zich voornamelijk bezig gaan houden met de RI&E en de uitkomsten hiervan. Daarnaast wordt het digitaal werken in 2023 verder onder de aandacht gebracht. Collega's van ICT gaan bij de teams langs om meer uitleg te geven over de apps die collega's dagelijks gebruiken. Deze actie is uitgezet op basis van de behoeften van de collega's. Het 'onboarden' van nieuwe collega's wordt in 2023 verder uitgewerkt. Er is een nieuw inwerk-schema gemaakt.



Hyperlink naar online bestand: [klik hier](#)

### Hof en Hiem Thuiszorg in cijfers

	2022 *		2021*	
ZVW Zorg	aantal cliënten*	Productie in uren*	aantal cliënten*	Productie in uren*
Balk	30	489	35	588
Joure	88	926	74	734
Lemmer	52	1015	60	816
Sint Nicolaasga	52	751	52	869
Sneek	27	339	30	751
Totaal (Gem. p.m.)	249	3519	250	3795

\*: maandgemiddelde, gemeten over heel 2022.

VPT	2022		2021	
	aantal cliënten*	Productie in dagen*	aantal cliënten*	Productie in dagen*
Balk	13	416	16	244
Joure	1	32	2	57
Lemmer	6	162	5	142
Sint Nicolaasga	11	307	11	312
Sneek	14	401	10	264
Totaal	45	1317	45	1201

\*: maandgemiddelde, gemeten over heel 2022.

MPT*	2022		2021	
	aantal cliënten**	Productie in uren**	aantal cliënten**	Productie in uren**
Balk	7	104	5	221
Joure	10	395	10	273
Lemmer	4	59	3	87
Sint Nicolaasga	9	231	6	219
Sneek	0	0	1	20
Totaal	30	790	26	820

\*Exclusief Dagbesteding en Hulp bij Huishouding. \*\*: maandgemiddelde, gemeten over heel 2022.

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	11,90	8,13%

## 9. Woonzorgcentrum Doniahiem te Sint Nicolaasga (incl. KSW Us Hiem)

### Algemeen

Begin 2022 werden zowel bewoners als medewerkers van Doniahiem getroffen door het Norovirus. Gezamenlijke activiteiten voor bewoners in 't Anker (grote zaal) konden niet meer doorgaan. Gelukkig hadden we onder andere in overleg met de GGD dit virus weer snel onder controle. In maart was er een Covid-19 uitbraak, waarbij tien bewoners tegelijk het COVID-19 opliepen. Ook binnen Us Hiem heeft men ook veel te kampen gehad met COVID-19. Een aantal malen is Us Hiem daarom ook afgesloten van de rest van Doniahiem. Door de ervaring van afgelopen jaren, was ook in dit geval alles weer snel onder controle.

Het grootste deel van 2022 stond dan ook in het teken van het voorzichtig weer oppakken van de verschillende activiteiten. Zo kon er bijvoorbeeld in mei weer deel worden genomen aan de wandelvierdaagse. Ook konden mensen van buiten Doniahiem weer deelnemen aan de verschillende activiteiten zoals het eten in het restaurant, het handwerken, de spelactiviteiten en het meer bewegen voor ouderen. In 2022 hebben er tevens structurele personele veranderingen plaatsgevonden. Vanaf mei werken er 2 HBO-VGGers binnen Doniahiem en Us Hiem, deze uren uitbreiding heeft plaatsgevonden om meer aandacht te kunnen geven aan de doorontwikkeling van kwaliteit van zorg.

### Persoonsgerichte zorg

In 2022 stond het onderwerp Persoonsgerichte Zorg in het jaarplan. Het doel is het verlenen van persoonsgerichte zorg; zorg en ondersteuning specifiek toegespitst op elke bewoner. Hoe we dit doen, verwerken we in het elektronisch cliëntdossier zodat dit kan worden toegepast door iedere medewerker die de zorg verleent. Het is vaak nog wel zoeken hoé we het beste de bewoner en familie/naasten de nodige informatie kunnen laten aanleveren. Zij zijn ten slotte de belangrijkste personen om deze informatie te kunnen geven. Het is nog wel een puzzel om deze informatie efficiënt te verwerken. Het belangrijkste is het leveren van persoonsgerichte zorg, in de praktijk wordt dit wel waargemaakt.

### Wonen en Welzijn

We willen het woonzorgcentrum Doniahiem toekomstbestendig te maken voor de komende 10 jaar. Wonen en Welzijn pakken we drie ledig aan, te weten: het gebouw, huiskamers en 't Anker én Dagbesteding.

#### *Het Gebouw*

Hierbij is aandacht voor het aantrekkelijk maken en houden van het gebouw voor de bewoners die er nú wonen en in de toekomstig wonen bewoners. Daarbij dient het aantrekkelijk en verantwoord te blijven voor de medewerkers met o.a. aandacht voor de fysieke belasting door de toename van de zorgzwaarte. De appartementen met de schuine wanden leveren vaak het meeste problemen op in de fysieke belasting voor medewerkers bij bewoners die veel zorg nodig hebben.

Eén appartement is verbouwd, door de eigen technische dienst. De mogelijkheid diende zich aan om de badkamer te vergroten én verdere appartement intact te laten. Dit zou kunnen betekenen dat de andere bewonersappartementen ook verbouwd zouden kunnen worden zodanig dat de bewoners op eigen appartementen zouden kunnen douchen. Dit zou erg aantrekkelijk zijn voor de huidige- en de toekomstige bewoners én het

personeel. Op 31 okt. is de verbouwing van de badkamer van appartement 60 gerealiseerd. De vraag wordt verder uitgewerkt of deze badkamer groot genoeg is om door de meeste bewoners te kunnen worden gebruikt zodat de andere appartementen eventueel ook op deze manier kunnen worden verbouwd. Tevens wordt gekeken of het gehele appartement groot genoeg is om de zorg te kunnen leveren bij de steeds complexer worden zorg hetgeen onder andere vaak het gebruik van hulpmiddelen vereist.

### *Huiskamers en 't Anker*

Vanuit het doel om bewoners voorop te stellen én garant te staan voor een persoonsgerichte zorg én daginvulling is binnen elk van de drie zorgafdelingen een huiskamer gerealiseerd. Het huiskamerconcept vinden we een randvoorwaarde om de hulpvraag van de steeds groter wordende groep bewoners met dementie te kunnen beantwoorden. Het zorgpersoneel heeft zelf de huiskamers opgeknapt en ingericht met meubels uit de tijd van de bewoners. Familieleden brachten soms ook wat meubeltjes, of wandversiering in. Het zijn gezellige belevingsgerichte huiskamers geworden. De bewoners zijn er heel blij mee. Er valt op dat in ene huiskamer wat meer bewoners zijn dan de andere. Dit hangt af van de behoefte.

Binnen 't Anker zijn meer hoekjes gecreëerd waardoor de bewoners niet meer in een grote groep bij elkaar zitten, maar in kleine groepjes. Hier is momenteel meer behoefte aan. De bewoners en bezoekers moesten hier eerst erg aan wennen, maar op een gegeven moment kregen we hier veel complimenten over.

Er is een gastvrouw werkzaam die het ontbijt, het koffiedrinken, de warme maaltijd en het broodeten 's avonds verzorgt. De voormalige Groepsverzorging is in gebruik genomen als werkplaats waar verschillende activiteiten voor een kleine groep bewoners, maximaal 8, worden georganiseerd. Er worden momenteel kook- en bak- en creatieve activiteiten georganiseerd.

### *Dagbesteding*

Doel is de huidige dagbesteding te professionaliseren o.a. qua aanbod en aansluiting bij de behoefte van de bezoekers. Dagbesteding is voor mensen die nog thuis wonen vaak een belangrijke invulling van de dag om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

In dat kader hebben meerdere bezoeken plaats gevonden aan andere organisaties met dagbesteding. Wat we onder andere hebben geleerd is om de bezoekers niet altijd in de eigen ruimte activiteiten aan te bieden, maar een keuze te geven in het aanbod aan activiteiten in heel Doniahiem. Zo geven we de bezoekers ook de mogelijkheid om deel te nemen aan de verschillende activiteiten in 't Anker als spel, handwerken en het meer bewegen voor ouderen. Ook kan men meedoen aan de activiteiten in de Werkplaats. Naast deze ontwikkeling hebben we een pilot verricht i.v.m. indicatiestelling in samenwerking met de wijkverpleegkundigen van de thuiszorg van Sint Nyk en de WMO. Daarbij werken we met een nieuwe zorgplansystematiek tevens in samenwerking met de wijkverpleegkundigen van de Thuiszorg van Sint Nyk.

### **Kwaliteit en Veiligheid**

De steeds complexere zorg en hulpvraag neemt toe in het woonzorgcentrum. Afgelopen jaar zijn er verschillende acties verricht om het hoofd te bieden aan de toenemende complexiteit. Een MBO-Verpleegkundige werkt 's morgens een aantal uren boventallig om de zorgcollega's te kunnen ondersteunen bij de complexe zorg en de team-overstijgende taken. Ze zien toe binnen hun eigen zorgteam op de kwaliteit van zorg,



onder andere op de zorgplannen en kijken mee bij complexe zorgvragen. Er is gestart met een apart overleg van HBO-VGGers en PBers waarin zorginhoudelijke thema's worden gesproken. We werken meer multidisciplinair, zo werken we samen met Patyna, WMO, Netwerk dementie Friesland, thuiszorg, zorgkantoor en NAH-zorg. Er zijn klinische lessen (NAH, Parkinson en autisme) geweest, om verdieping van kennis en kunde op te doen.

Binnen Us Hiem hebben er diverse grote ontwikkelingen plaatsgevonden t.a.v. kwaliteit en veiligheid. Op het gebied van medicatie en voorraadbeheer is Us Hiem op orde. De HBO-VGG heeft een plan ter verbetering van de kwaliteit van zorg opgesteld.

Er is volop aandacht geweest om taak- en rolverdeling en werkprocessen te optimaliseren. Het doel is om meer methodisch te werken, onder andere door het verbeteren van risicosignalering, consequenter te rapporteren en te evalueren en zo nodig bij te stellen. De artsensite wordt op een eenduidige manier voorbereid, uitgevoerd en vastgelegd.

### Doniahiem in cijfers

Aantal bewoners*	2022**	2021**
ZZP 2 & 3	0	1
ZZP 4	18	16
ZZP 5	19	20
ZZP 6	17	12
ZZP 7	2	1
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	3	3
Totaal gem. p.m. WLZ	59	53
ELV	4	3
Gemiddelde ZZP	4,9	4,9

\*Inclusief Us Hiem. \*\*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 1x partnerindicatie.

MIC	2022	2021
Vallen	110	105
Medicatie	153	80
Gedrag/Agressie	2	2
Vermissing	0	0
Overig	11	1
Totaal aantal meldingen	276	188

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	11,20%	6,62%

## 10. Woonzorgcentrum Suderigge te Lemmer

### Algemeen

Het jaar 2022 vond gelukkig het `normale` leven weer doorgang. Na de Corona jaren, waarin het onderdeel welzijn zwaar werd overschaduwd door de Corona uitbraken en de daarbij behorende maatregelen, konden we weer starten met opbouwen. Wel waren er nog 2 uitbraken van Corona maar de uitbraken en de symptomen waren een stuk milder en hadden een veel mindere impact op bewoners en personeelsleden. Wel zijn de afgelopen jaren nog steeds van invloed op het ziekteverzuim onder personeelsleden. De lotgenotengroep (personeel met Long Covid) bestaat nog steeds en blijft bestaan zolang hier behoefte aan is.

Tijdens dit jaar was daarom de inzet van uitzendkrachten dan ook nog noodzakelijk om de formatie op peil te houden. Wel zijn we erin geslaagd om extra personeel aan te trekken zodat we in 2023 kunnen starten met een formatie die weer op peil is.

### Persoonsgerichte zorg

In 2021 zijn de persoonlijk begeleiders (PB'ers) gestart met het in kaart brengen van de gedragsfactoren/behoeften. Bedoeling was om hier in 2021 een print van te maken zodat ook ondersteunende diensten op de hoogte zijn van de behoeften van de bewoners die geen toegang hebben tot het elektronisch dossier. Maar door de Corona uitbraken is hier vertraging opgestreden. In het najaar van 2022 zijn deze printen gemaakt van de bewoners waarvan het persoonlijk profiel is gevuld en die toestemming hebben gegeven voor het delen van deze informatie. Voor het vullen van het persoonlijk profiel is input nodig van de bewoner en of contactpersonen. Indien deze samenwerking ontbreekt, kan het persoonlijk profiel niet worden gevuld.

### Wonen, Welzijn en zorg

Meerdere bewoners blijken, door geheugenproblematiek, niet meer in staat om zelf structuur aan te brengen in hun dag. Hiervoor is begeleiding nodig. De derde huiskamer, het Achterom (voorheen fl. 16), is in maart 2022 van start kan gaan. Tijdens de corona uitbraak in oktober is deze huiskamer ingericht voor bewoners met Corona zodat zij niet in een isolement raakten tijdens de isolatieperiode. Deze begeleiding had een positieve uitwerking op het welzijn van de, door corona getroffen, bewoners. Op dit moment is er geen groep bewoners die gebruik maakt van het Achterom. Regelmatig vindt hierover een behoeften peiling plaats en indien nodig kan deze huiskamer zijn deuren weer openen.

Voor nu zijn er twee groepen en een restaurantgroep. Bij de restaurantgroep zien we een toename van bewoners die deelnemen aan de ontbijtgroep.

Een groot deel van de gangen in Suderigge zijn geverfd in de kleuren die vriendelijk aandoen voor bewoners met dementie, Om de herkenbaarheid van gangen en kamers te vergroten zijn deur- en muurstickers geplaatst.

Om bewoners meer naar buiten te laten gaan is er in de binnentuin een kas geplaatst. Ook is er een campingplaats gerealiseerd, mede dankzij de A.S. Talma innovatieprijs, waardoor de bewoners een dagje naar de camping toe konden.

### Aantrekkelijk werkgeverschap

In 2022 is er een aandachtsvelder ARBO aangesteld. Vanaf het najaar 2022 worden de punten vanuit de RI&E, maandelijks besproken en waar nodig verbeteringen doorgevoerd. Zo was er een verbeterpunt aangaande het onveilig gevoel door

medewerkers tijdens de nachtdienst. Dit is opgelost door het project `Extra handen`, zodat de nachtdienst, indien nodig, een beroep kan doen op de bereikbaarheidsdienst.

### **Leren en verbeteren**

Het voornemen was om: medewerkers bewust te maken dat ze zélf invloed kunnen uitoefenen op hun werkgeluk, waardoor men leergieriger, creatiever, productiever, zelfverzekerder én beter bestand zijn tegen veranderingen en stress. In het groot werkoverleg stond dit onderdeel op de agenda aan de hand van de FISH filosofie. En heb je problemen met een collega: drink gezamenlijk een bakje (oplos)koffie.

In 2022 vond de ISO-audit plaats in Suderigge, Deze audit is met goed resultaat afgesloten. Er heeft een interne audit op het onderdeel Welzijn en zorg plaats gevonden. Hieruit zijn geen verbeterpunten naar voren gekomen. Uiteraard is ook de keuken intern en extern geauditeerd, mét positief resultaat!

Afgelopen jaar zijn er twee medewerkers gestart met de opleiding voor verpleegkundige (MBO-V). En er zijn weer 2 BBL-ers van start gegaan met de opleiding MVIG.

Twee medewerkers met de opleiding GVP hebben voorlichting/scholing gegeven, aan de medewerkers facilitair en aan de vrijwilligers, over onbegrepen gedrag. De scholing vond plaats aan de hand van casussen uit de praktijk.

Door de HBO-Vgg'er is een voorlichting gegeven over slikstoornissen aan medewerkers van Suderigge die bewoners helpen met het geven van voeding.

## Suderigge in cijfers

Aantal bewoners	2022*	2021*
ZZP 2 & 3	0	1
ZZP 4	15	23
ZZP 5	27	16
ZZP 6	24	25
ZZP 7	1	0
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	1	1
Totaal WLZ	68	69
ELV	4	2
Gemiddelde ZZP	5,1	5,0

\*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 5x partnerindicatie.

MIC	2022	2021
Vallen	283	222
Medicatie	164	102
Gedrag/Agressie	2	12
Vermissing	13	2
Overig	51	9
Totaal aantal meldingen	513	346

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	7,60%	10,23%

## 11. Woonzorgcentrum Talma Hiem te Balk

### Algemeen

Een jaar waarin COVID niet meer centraal stond en waar we ons weer konden richten op andere zaken.

### Persoonsgericht werken

In de zorg is er hard gewerkt aan het optimaliseren van de digitale zorgdossiers. Daarbij is ook veel aandacht besteed aan het cliëntverhaal zodat we in beeld hebben wat de wensen en behoeften per bewoner zijn. Dit is ook een item waar we blijvend aandacht aan gaan besteden.

En daarnaast willen we ook bij nieuwe bewoners helder krijgen wat de cliënt nog zelf kan en welke rol wil en kan de familie spelen wanneer hun naaste hier woont; met andere woorden meer uitgaan van de eigen regie en minder proberen te hospitaliseren.

Ook gebruiken we inmiddels de digitale agenda. Een belangrijk hulpmiddel voor onszelf maar ook voor communicatie met de familie. Met betrekking tot dit laatste punt is ook Carenzorgt een fijn hulpmiddel; de familie kan dan meelesen in het dossier en kan kennismaken van het wel en wee van hun naaste.

Met de medewerker kwaliteit is een begin gemaakt om te onderzoeken hoe we de persoonlijke wensen van de cliënt t.a.v. voeding beter in beeld kunnen brengen in het zorgdossier.

### Wonen, zorg en welzijn

We zijn blij met de vier extra appartementen op de E-vleugel. We hebben weer cliënten van de wachtlijst blij kunnen maken; desondanks is de wachtlijst nog steeds goed gevuld.

Daarnaast was de opening van de nieuwe dagbesteding "De Splinter" ook een hoogtepunt. Er is nu meer ruimte voor de opvang van interne cliënten maar ook voor de opvang van cliënten van buiten Talma Hiem. Het blijkt dat de behoefte aan dagbesteding groot is en daar kan nu in worden voorzien. Wel lopen we nu tegen het volgende probleem aan en dat is het organiseren van het vervoer van de cliënten. Diverse opties worden onderzocht zoals gemeente, vrijwilligers, eigen auto.

Om cliënten te werven voor de dagbesteding is er structureel overleg met de diverse thuiszorgorganisaties, TINZ en SWT.

Ook het werken "On the move" konden we, na een coronadip, weer opstarten. Een manier van werken waarbij cliënten in beweging gaan. Meer aandacht voor persoonlijke behoeftes van de cliënt waarbij gastvrijheidszorg voorop staat. Dit geldt voor de activiteiten, de huiskamers maar ook op de afdelingen tijdens alle diensten. De nadruk bij deze manier van werken ligt meer op welzijn in plaats van zorg. Om één en ander te realiseren is extra personeelsinzet nodig en daarvoor is gebruik gemaakt van de kwaliteitsgelden.

De activiteiten vonden de voorgaande jaren, als gevolg van COVID, veel in kleinere groepjes plaats en meer afgestemd op de interesses van de cliënt zodat iedereen aan bod kwam. Dit bleek een groot succes en daarom is het werken op de manier ook dit jaar voortgezet.

Het restaurant ging weer open voor cliënten en bezoekers. Wel moesten we de bezetting met eventuele vrijwilligers regelen.

Het voornemen om de maandelijkse themamaaltijden weer eens per maand te laten plaatsvinden is uitgesteld. Concreet zijn deze nu gepland begin 2023.

Wel zijn er weer regelmatig activiteiten georganiseerd waar de keuken hun culinaire kwaliteiten heeft getoond. Voorbeelden zijn de BBQ, de ijsmiddag, de snackmiddag en de visproeverij voor cliënten. Activiteiten die zeer succesvol waren.

Ook de maaltijden rond de feestdagen alsmede de kersttapas werden erg gewaardeerd. Voor de vrijwilligers werd een Chinees buffet georganiseerd met na afloop een bezoek van de ijscoman. Ook hier positieve reacties.

De voortgang van de biologische dag in verband met promotie biologische aardappelen en groenten is gestopt als gevolg van de voedingsprijs.

De kruidentuin is in 2022 optimaal gebruikt; de verbouw van de courgettes en pompoenen bij Talma Hiem was geen succes vanwege de droge en warme zomer.

Gelukkig had het hoofd keuken op zijn volkstuin wel een rijke oogst die in Talma Hiem werd gebruikt.

De gestegen prijs van de voeding baart wel zorgen. De grondstoffen zijn erg in prijs gestegen en met name ook de energieprijzen welke door veel leveranciers aan Talma Hiem wordt doorberekend.

### **Leren en verbeteren**

De implementatie van WZD (wet zorg en dwang) is goed weggezet.

Ook is er een onderzoek geweest naar de SBAR-methode. Dit is een communicatiemethode tussen cliënt, medewerker en huisarts.

De letters SBAR staan voor

**S**ituation (oftewel, situatie)

**B**ackground (oftewel, achtergrond)

**A**ssesment (oftewel, beoordeling)

**R**ecommendation (oftewel, aanbeveling)

Het is een manier om snel en compleet te communiceren over de situatie van en in het belang van de cliënt.

Deze SBAR-methode wordt het eerste kwartaal 2023 geïmplementeerd.

Daarnaast wordt er alles gedaan om het "oude" alarmeringssysteem zo goed mogelijk werkend te houden wat betekent dat we soms extra werk en kunstgrepen moeten verrichten om de situatie veilig te houden. Het eerste halfjaar 2023 hopen we een nieuw systeem in gebruik te nemen.

Alle collega's hebben de verplichte E-learnings gedaan via de Hof en Hiem Academie.

Daarnaast hebben ook alle collega's diverse praktijkopleidingen afgerond zoals o.a. hulpmiddelen en tiltechnieken.

### **Aantrekkelijk werkgeverschap**

Ondanks dat COVID niet meer centraal stond, bleef het toch nog ronddwalen onder cliënten en personeel met als gevolg uitval. Van personeel door ziekte. Het vele extra werken in de voorgaande periode heeft ook zijn tol geëist. Zolang het moest ging het, maar nu was er een bepaalde verzadiging. Desondanks is het ons toch steeds weer gelukt de roosters rond te krijgen en dat is een groot compliment aan de medewerkers.

In Talma Hiem werken we met "vaste" roosters. Medewerkers hebben een stukje duidelijkheid over de werkroosters en we hebben daardoor minimale uitstroom. Natuurlijk is er wel uitstroom maar steeds weer kunnen we dit vrij gemakkelijk oplossen. En "last but not least" konden er ook weer feestjes en etentjes worden georganiseerd om het teamgevoel te versterken.

## Talma Hiem in cijfers

1. Aantal bewoners	2. 2022*	3. 2021*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	12	12
ZZP 5	24	22
ZZP 6	27	24
ZZP 7	6	5
ZZP 8	2	3
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	1	1
Totaal WLZ	72	71
ELV	0	0
Gemiddelde ZZP	5,5	5,50

\*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 7x partnerindicatie

MIC	2022	2021
Vallen	121	132
Medicatie	57	93
Gedrag/Agressie	13	18
Vermissing	3	0
Overig	9	3
Totaal aantal meldingen	203	246

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	9,00%	4,8%



## 12. Woonzorgcentrum Vegelin State te Joure

Namens Vegelin State willen we graag samen met u het jaar 2022 evalueren en doornemen. Eind 2021 hebben wij een jaarplan opgesteld met onze doelen voor het afgelopen jaar.

In de keuken van Vegelin State is hard gewerkt aan een aantal van deze doelen, de afwaskeuken was toe aan vernieuwing en mede dankzij onze technische dienst kon deze vernieuwde afwaskeuken vanaf mei al in gebruik worden genomen. Ook is er gestart met Culicart, met als uitgangspunt: bewoners de gelegenheid geven een bewuste keuze te maken betreffende hun maaltijd. De intentie was dat dit gedigitaliseerd zou worden, helaas is dit door problemen rondom het systeem nog niet aan de orde. De medewerkers van de keuken gaan momenteel bij bewoners langs om het menu met hen door te nemen.

De themamaaltijden van Vegelin State en wijkcentrum de Werf worden steeds meer een begrip in het woonzorgcentrum en daarbuiten. Het doel om een "spil in de wijk" te zijn, is dan ook bereikt en wordt op deze manier doorgezet.

Met elkaar hebben we spannende en intensieve jaren achter de rug wat betreft COVID-19. Deze periode is met alle disciplines binnen Vegelin State geëvalueerd. Hieruit bleek dat we ondanks vervelende ervaringen ook veel hebben geleerd en dit nog steeds meenemen in onze huidige werkzaamheden. De gezamenlijke evaluatie was dan ook een waardevol moment en heeft ons het inzicht gegeven dat deze hectische periode ons ook veel heeft gebracht op het gebied van hygiëne, saamhorigheid en omgaan met stressvolle situaties.

In de zorg is veel aandacht geweest voor zorgtechnologie. Binnen Vegelin State zijn een aantal collega's zeer actief binnen de werkgroep digitale innovatie van Hof en Hiem. Ook tijdens de familieavond is de tijd genomen om de huidige en toekomstige innovaties toe te lichten. De meeste innovaties zijn gericht op het welzijn van de bewoner, het werkplezier van de medewerkers en het optimaliseren van de kwaliteit van zorg. Met deze gedachtegang zijn wij afgelopen jaar gestart met het inzetten van de Momo BedSense. In eerste instantie is dit gestart als pilot, deze pilot is inmiddels volbracht. In deze maanden zien we een daling betreffende de valincidenten binnen Vegelin State en geven de nachtdienstmedewerkers aan dat de Momo BedSense er in meerdere situaties voor heeft gezorgd dat ze hun tijd bij de bewoners beter en efficiënter konden indelen. De Momo BedSense wordt een vast gegeven in Vegelin State.

Fouten maken blijft menselijk, ook hier hebben we afgelopen jaar veel energie in gestoken. In de zorg werken wij met zogenoemde MIC meldingen (Melding Incident Cliënt). Hierop worden alle medicatiefouten, valincidenten of andere incidenten gemeld. Alleen door deze incidenten binnen de teams bespreekbaar te maken, kan hier kritisch naar gekeken worden en kan een volgend incident worden voorkomen. Afgelopen jaar zijn we gestart met de MIC-posters, waarop alle MIC meldingen inzichtelijk gemaakt worden en er ruimte is voor opmerkingen, op deze manier kunnen problemen direct worden opgepakt en worden de MIC meldingen een gezamenlijk op te lossen onderwerp tijdens teamoverleggen. De nieuwe manier van analyseren is positief ontvangen door de collega's en is niet meer weg te denken uit de huidige werkwijze.

Als laatste willen we u nog meenemen met inspectiebezoek van afgelopen jaar. Elke zorgorganisatie krijgt 1 x per 4 jaar bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

(IGJ). Deze keer kwamen ze langs in Vegelin State. Uiteraard was dit een spannende dag waarin drie inspecteurs gesprekken hebben gehad met medewerkers, bewoners en externe disciplines. Ze hebben veel observaties kunnen doen bij de werkzaamheden die uitgevoerd werden op die dag. Als Vegelin State zijn wij trots op het uiteindelijke rapport van de inspectie en is dit een fijne bevestiging voor het werk wat wij elke dag met veel passie en zorg uitvoeren. Ook met de aandachtspunten van de IGJ kunnen wij in 2023 weer aan de slag. Mocht u nieuwsgierig zijn geworden naar het officiële rapport, deze is openbaar en kunt u vinden op de website van de [IGJ](#).

### Vegelin State in cijfers

Aantal bewoners	2022*	2021*
ZZP 2 & 3	0	1
ZZP 4	12	14
ZZP 5	9	7
ZZP 6	22	22
ZZP 7	2	2
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	45	47
ELV	0	0
Gemiddelde ZZP	5,2	5,2

\*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 2x partnerindicatie

MIC	2022	2021
Vallen	102	138
Medicatie	92	120
Gedrag/Agressie	2	0
Vermissing	0	1
Overig	9	9
Totaal aantal meldingen	205	268

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	5,20%	5,23%

## 13. Kleinschalig wonen Cornelia Hoeve te Eesterga

### Algemeen

2022 was voor Cornelia Hoeve een jaar dat nog in het teken stond van Covid. Een jaar met een hoog ziekteverzuim van langdurig zieke medewerkers, waarbij wij een beroep moesten doen op uitzendkrachten. Er is daarover regelmatig contact met de verzuimbegeleidingsdienst.

### Persoonsgerichte zorg

Wat werd er gedaan aan persoonsgerichte zorg? Aan de hand van het persoonlijk levensverhaal kunnen we "maatwerk" verzorgen. Persoonlijke aandacht en activiteiten afgestemd op de bewoner. Er wordt daarom veel gebruik gemaakt van de duo-fiets zodat naast een activiteit individuele aandacht en daarmee zorg kan worden gegeven.

### Wonen, welzijn en zorg

Ook gezamenlijke activiteiten worden georganiseerd. Zo werd er een boottocht georganiseerd en wordt er maandelijks een muziekmiddag georganiseerd. Elke dag wordt er gekeken wat er aan persoonlijke zorg kan worden gegeven, onder andere door middel van spellen, qwiek-up, brain-trainer, krant lezen e.d.

Na het overlijden van een bewoner wordt er, sinds dit jaar, een persoonlijke herdenkingsdienst gehouden in de Cornelia Hoeve, waar de desbetreffende familie, bewoners, eerste contactpersonen en collega's worden uitgenodigd.

### Leren en verbeteren

Dit jaar is met het medicatiedeelsysteem N-care systeem gestart en daarmee is nu de registratie van alle medicatie digitaal. De implementatie van de WZD is opgepakt d.m.v. scholingen, overleggen met de HBO-vgg'er en PB'ers om het een en ander goed te interpreteren en vast te leggen in het ECD. Voor zowel de meldingen incidenten cliënten (mic) als de meldingen incidenten medewerkers (mim) is de HBO-vgg'er het vaste aanspreekpunt. De Mic/Mim meldingen wordt tijdens de teamvergadering onder de aandacht gebracht.

### Aantrekkelijk werkgeverschap

Hof en Hiem Academie biedt verplichte en vrijwillige e-learnings. WZD-scholing is opgestart. Ook is de cliënten vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang, uitgenodigd die duidelijk uitleg heeft gegeven over de WZD.

Zorgondersteuners hebben de mogelijkheid gekregen op een opleiding tot helpende te volgen en daar is gebruik van gemaakt.

## Cornelia Hoeve in cijfers

Aantal bewoners*	2022*	2021*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	0	0
ZZP 5	11	11
ZZP 6	0	0
ZZP 7	1	0
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	12	12
ELV	0	0
Gemiddelde ZZP	5,2	5,0

\*: Ligdagen, gemiddeld per dag.

MIC	2022	2021
Vallen	92	70
Medicatie	27	49
Gedrag/Agressie	13	9
Vermissing	0	0
Overig	13	2
Totaal aantal meldingen	145	130

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	20,00	13,28%

## 14. Kleinschalig wonen Us Hof te Joure

### Algemeen

Het jaar 2022 was wederom een jaar waar medewerkers en bewoners te maken hebben gehad met Covid-19. De uitbraken waren snel onder controle. Om te navigeren en anticiperen in deze periode hebben we oog gehad voor het welzijn van de bewoners én medewerkers.

Feedback gesprekken onder de medewerkers hebben in het tweede deel van het jaar plaatsgevonden en zijn met het team geëvalueerd. Uit de evaluatie is voortgekomen dat het de onderlinge groei en het gevoel van waardering van medewerkers vergroot. Uitkomst is dat we de feedback gesprekken jaarlijks zullen voorzetten

### Persoonsgerichte zorg

In het 4<sup>de</sup> kwartaal zijn er multidisciplinaire gedragsvisites geïmplementeerd om de medewerkers meer handvatten, kennis en deskundigheid op het gebied van dementie en gedrag te bieden. Kortom: zorg leveren die gebaseerd is op het kennen van de bewoner waardoor de kwaliteit van leven van de bewoner bevorderd wordt.

### Wonen en Welzijn

Eten nieuwe stijl is geïmplementeerd. De warme maaltijden worden bereid door de keuken van VS. Er is meer aandacht en tijd om gezamenlijk te eten. Vanuit de au bain-marie wordt het eten in schalen op de tafel gezet. Het eten is gevarieerd en aangepast, denk aan gemalen eten of een koude maaltijd die op een ander tijdstip naar wens genuttigd kan worden.

### Veiligheid

Er is aandacht geweest om zorg te dragen voor een veilige leefomgeving. In juni zijn we gestart met de pilot van de Momo-bedsense waarbij er bewegingsgerichte zorg geboden wordt door het actief inzetten op valpreventie. Op de juiste tijd daar waar nodig de zorg te kunnen bieden.

### Leren en verbeteren

Er zijn scholingen om de wet zorg en dwang toe te kunnen passen in de zorg, te zoeken naar alternatieven. De episode is in het zorgplan aangemaakt, hierop kan gerapporteerd worden. Er zijn bewonersbesprekingen afgestemd om de Wzd te bespreken en met elkaar goed af te stemmen welke alternatieve er zijn en er zijn evaluatie momenten vastgelegd. Er ligt een plan gemaakt om klinische lessen in 2023 te implementeren.

## Us Hof in cijfers

Aantal bewoners*	2022*	2021*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	0	0
ZZP 5	9	9
ZZP 6	0	1
ZZP 7	3	2
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	12	12
ELV	0	0
Gemiddelde ZZP	5,50	5,40

\*: Ligdagen, gemiddeld per dag.

MIC	2022	2021
Vallen	47	42
Medicatie	32	6
Gedrag/Agressie	10	17
Vermissing	0	0
Overig	14	2
Totaal aantal meldingen	103	67

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	14,90%	10,71%

## 15. Kleinschalig wonen De Werf te Joure

### Algemeen

In februari en maart 2022 kreeg De Werf te maken met Covid-19. Met de doelgroep die op de Werf woont is het lastig, zo niet onmogelijk om de isolatie/quarantaine richtlijnen te handhaven. Met familie (wettelijke vertegenwoordigers) is het gesprek gevoerd om te vragen hoé zij erin staan als bewoners niet in isolatie gingen. Familie was unaniem dat kwaliteit van leven voor hun naaste belangrijker is dan kwantiteit.

Voor de inzet van medewerkers heeft dit bijna geleid tot code zwart. Dankzij aangepaste richtlijnen vanuit de organisatie kon de zorg doorgaan. Naderhand is er een evaluatie (Covid-19 over twee jaar) geweest met medewerkers. Uitgangspunten waren hoe heb je het ervaren, wat wil je nooit weer en wat als het opnieuw terug komt. Met de kennis van nu zou men andere keuzes maken. Ondanks dit zijn we met heel veel zaken bezig geweest. Doorgaans niet altijd leidend door n jaarplan maar door toename van complexiteit van zorg was het bijsturen/ophalen van kennis noodzakelijk.

### Persoonsgerichte Zorg

Daar bewoners langdurig bij ons blijven wonen levert de belevingsbloem minder input op. Het blijft wel een basis die je meeneemt in je benadering naar bewoners toe.

Doordat bewoners lang bij ons blijven wonen, gaat het ziekteproces ook steeds verder en komen er andere behoeftes op de voorgrond.

Het loslaten van eigen normen en waarden en leren meebewegen in de behoeftes van de bewoners zijn dagelijkse speerpunten in de zorgverlening. Voortdurend schakelen en aanpassen in de situatie waar de bewoners zich in bevind vraagt een uiterst flexibele houding maar ook competenties op het gebied van overzicht, rust bewaren, keuzes/afwegingen maken en onderbouwen.

### Wonen en Welzijn

Op de Werf is het activiteiten team zeer actief. Wekelijks terugkerende activiteiten maar daarnaast ook extra uitstapjes worden georganiseerd. Input komt ook van andere KSW locaties, met name ervaringen uitwisselen is van belang voor onze doelgroep. Ook lukt het steeds meer om samen met afdeling Communicatie gebruik te maken van Social Media.

In huiskamer bezoek ontvangen (zoals ooit is opgezet) leidt bij onze huidige doelgroep tot overprikkeling. Bezoek wordt verzocht om met hun naast naar eigen kamer te gaan. In familieraad kwam naar voren dat er behoefte is aan onderling contact als familie zijnde. Daarop is het idee ontstaan om de tussenruimte als ontmoetingsruimte in te gaan richten. Uitgangspunt is dat familie elkaar hier kan ontmoeten en de bewoner behoudt zijn/haar bewegingsvrijheid om hierbij aan te sluiten. Tevens zal het ook een ruimte blijven waar overleggen plaats kunnen vinden en als bewegingsruimte.

### Veiligheid

Interne audits geweest op gebied van BIG en medicatie. We zijn in juli gestart met N-Care. MIC wordt geanalyseerd door HBO-VGG er. Echter structurele tergekoppeling naar de medewerkers is nog niet goed van de grond gekomen (oorzaak bekend). Er werden praktijkbijeenkomsten georganiseerd op het gebied van de Wet Zorg en Dwang. Ook kan men zich inschrijven voor de carrousel Bevoegd en Bekwaam. Evaluatie van feedbackgroepjes is positief geweest. Voortgang werd gewenst, in najaar van 2022 werd er een vervolg aan gegeven door de teamcoach. Inzet verzuimcoach voor kleinschalig

wonen. Teamcoördinator werd vanaf 2022 meegenomen in het SMO omdat de TC dichter op de werkvloer zit en meer kijkt op de medewerker en diens omstandigheden/mogelijkheden.

### Leren en verbeteren

In combinatie met complexere zorgvragen wordt er steeds meer een andere (minder gestandaardiseerde) houding/benaderingswijze van medewerkers gevraagd. Leren van gedrag, succesmomenten delen om te leren wat wel kan werken om iemand met onbegrepen gedrag van optimale zorg kunt voorzien; leren herkennen van signalen welke kunnen leiden naar escalatie (signaleringsplan) en deze om te buigen of af te leiden. Daarnaast is er vanaf september gewerkt met maandelijks een gedragsvisite. Gekoppeld aan de Wet zorg en Dwang. Aan de opzet (en juiste benaming) wordt in 2023 verder gewerkt. De inzet van medewerkers op 80% - 20% is een start meegemaakt. In de praktijk valt het tegen wegens uitval ziekte (langdurig) en vakantie. In 2022 is hier op organisatieniveau een verdiepingsslag in gemaakt, de uitkomsten volgen nog.

Met een enthousiast team medewerkers bouwen we in 2023 verder aan de toekomst van KSW de Werf.

### De Werf in cijfers

Aantal bewoners	2022*	2021*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	0	0
ZZP 5	14	14
ZZP 6	0	0
ZZP 7	2	2
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	16	16
ELV	0	0
Gemiddelde ZZP	5,3	5,2

\*: Ligdagen, gemiddeld per dag.

MIC	2022	2021
Vallen	78	62
Medicatie	35	26
Gedrag/Agressie	8	16
Vermissing	0	3
Overig	7	3
Totaal aantal meldingen	128	110

Cijfers medewerkers	2022	2021
Verzuim	10,80%	7,07%



## 16. Jaarrekening

### Balans

Zorggroep Hof en Hiem beschikt over een solide financiële positie. In absolute omvang is het eigen vermogen in het verslagjaar met circa € 853.000 toegenomen en bedraagt per ultimo 2022 € 31,3 miljoen. Uitgedrukt in een percentage van het balanstotaal komt de solvabiliteit uit op 75,2% (2021: 75,8%).

De liquiditeitspositie van Zorggroep Hof en Hiem is goed. Door deze ruime liquiditeitspositie is er extra op leningen afgelost. De current ratio bedraagt ultimo boekjaar 3,2 (2021: 3,3).

### Resultatenrekening

De som van de bedrijfsopbrengsten is in 2022 per saldo met circa € 2,1 mln. toegenomen. Deze stijging is ontstaan door de verhoogde ZZP-tarieven, maar ook de hoge bezettingsgraad van het afgelopen jaar heeft bijgedragen aan hogere WLZ-opbrengsten. Daarnaast zijn de opbrengsten vanuit de maaltijdvoorziening aanzienlijk toegenomen. De opbrengsten vanuit de zorgverzekeringswet (ZVW) zijn licht afgenomen vergeleken met 2021. Oorzaak hiervan is de migratie van ZVW-cliënten naar het volledig pakket thuis wat vanuit de wet langdurige zorg (WLZ) gefinancierd wordt. Tevens was ook de corona compensatie lager dan voorgaand jaar.

De bedrijfslasten zijn in 2022 per saldo met circa € 2,3 mln. toegenomen. Deze stijging zit met name in de personeelskosten die met ruim € 2,1 mln. gestegen zijn. Dit als gevolg van de cao-stijging, de uitkering van de zorgbonus en de toegenomen inzet van uitzendkrachten. De overige € 200.000 bestaat uit overige bedrijfskosten en heeft voornamelijk te maken met de gestegen voedingsprijzen en hotelmatige kosten.

### Bedrijfsresultaat/resultaatbestemming

Het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening bedraagt € 852.675. Het resultaat is geheel toegevoegd aan de reserve aanvaardbare kosten.

### Financieringsbehoefte

Zorggroep Hof en Hiem beschikt over een gezonde liquiditeitspositie. Reguliere investeringen worden zoveel mogelijk vanuit de bestaande liquide middelen gefinancierd. Rekening houdend met de toekomstige liquiditeitsbehoefte wordt binnen de mogelijkheden extra afgelost op bestaande financieringen.

## 17. Governance

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van goede zorg. Met behulp van de [Governancecode zorg](#) heeft Hof en Hiem de governance zodanig ingericht dat deze bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg. Daarnaast draagt deze code bij aan de realisatie van de maatschappelijke doelstelling van Hof en Hiem en versterkt deze het maatschappelijk vertrouwen in onze zorgorganisatie.

De toepassing van deze Governance code is niet vrijblijvend maar leidend voor zowel de raad van bestuur als de raad van toezicht. Hof en Hiem neemt bij het opstellen van de statuten en reglementen steeds de Governance code als uitgangspunt en onderneemt concrete acties om de richtlijnen van de code te volgen. Om in staat te zijn de richtlijnen van de code te begrijpen en integraal toe te passen hebben de leden van de raad van bestuur en de raad van toezicht de mogelijkheid tot het volgen van diverse opleidingen en trainingen. Daarnaast wordt het functioneren van de raad van bestuur en raad van toezicht periodiek gemonitord en geëvalueerd.

Specifieke aandachtsgebieden worden gemonitord via bijzondere commissies. De Financiële Auditcommissie bestaat reeds enkele jaren en richt zich o.a. op de financiële ontwikkeling van Hof en Hiem en de bijbehorende rapportage alsmede de identificatie en beheersing van financiële risico's. Periodiek sluiten externe deskundigen, waaronder accountants en bankiers, bij de auditcommissie aan. Hof en Hiem hecht een bijzonder belang aan kwaliteit en veiligheid. Ook voor dit aandachtsgebied zal een commissie worden ingesteld. Beide commissies bestaan uit leden van de raad van bestuur, de raad van toezicht en professionals vanuit de organisatie.

Goed bestuur heeft een nauwe relatie met medezeggenschap. Medezeggenschap verwijst daarbij naar de betrokkenheid van belanghebbenden bij de besluitvormingsprocessen in de organisatie. Bij Hof en Hiem kunnen twee belangrijke categorieën van belanghebbenden worden onderscheiden. Enerzijds betreft dit onze cliënten en anderzijds onze medewerkers. Binnen Hof en Hiem worden zij vertegenwoordigd door de Cliëntenraad (centraal én lokaal) respectievelijk de ondernemingsraad. Naast deze twee gremia kent Hof en Hiem een VVAR. Dit is de Verzorgenden- verpleegkundigen adviesraad en heeft als doel de belangen van verzorgenden en verpleegkundigen te behartigen en hun inbreng en expertise te leveren bij beleidsbeslissingen die van invloed zijn op hun werk.

Binnen Hof en Hiem wordt medezeggenschap gezien als een belangrijk onderdeel van goed bestuur. Zowel de raad van bestuur als de raad van toezicht hechten grote waarde aan de organisatie en kwaliteit van medezeggenschap. De kwaliteit van de besluitvormingsprocessen neemt hierdoor toe. Daarnaast voelen belanghebbenden zich vertegenwoordigd en neemt hun betrokkenheid hierdoor toe. Vanuit Hof en Hiem worden de verschillende medezeggenschapsraden uitgebreid gefaciliteerd en ondersteund. Dit onder andere in de vorm van administratieve ondersteuning en het bieden van opleidingen en trainingen. De raden vergaderen periodiek met de raad van bestuur. Regelmatig sluiten leden van de raad van toezicht bij deze vergaderingen aan.

## 18. Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (hierna RvT) van de stichting Hof en Hiem heeft conform haar statutaire en wettelijke taak intern toezicht gehouden op het beleid van de Raad van Bestuur (RvB) en op de algemene gang van zaken bij Hof en Hiem en de daarbij verbonden ondernemingen. Daarnaast fungeert de RvT als strategische partner en klankbord voor de RvB en vervult zij de werkgeversrol richting de RvB.

Het toezicht richt zich in haar vierde rol overeenkomstig onze toezichtvisie zowel op het belang van de organisatie en haar medewerkers als ook op het maatschappelijk belang van de organisatie en de positie van de (toekomstige) cliënten daarin.

Leidraad bij onze visie vormen de missie, visie, doelen en kernwaarden van Hof en Hiem, het concept positieve gezondheid, de zorgbrede governancecode, het document toezicht op goed bestuur, de statuten van Hof en Hiem, de relevante wetgeving en de kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en wijkverpleging.

Onderstaande tabel geeft de samenstelling van de RvT in 2022 weer. Functies, benoemingstermijnen en aandachtsgebieden zijn weergegeven.

In 2022 is de heer S. Nannan Panday teruggetreden na 2 zittingstermijnen met een korte verlenging in het licht van de coronacrisis en het belang van de continuïteit. De vacature is via diverse kanalen openbaar aangekondigd. Met ondersteuning van een extern bureau is mevrouw H. de Graaf benoemd. Zij is geselecteerd op basis van een herijkt profiel, op voordracht van en na een positief advies van de Centrale Cliëntenraad, VVAR en de Ondernemingsraad.

In het najaar is, overigens zonder een extern bureau, de werving en selectie opgestart voor de vacature die zal ontstaan door het terugtreden van mevrouw H. Nauta-Velda per januari 2023.

De heer B. Roman is na evaluatie herbenoemd voor een tweede termijn per januari 2023.

Naam	Functie	Benoemd	Herbenoemd	Aftredend	Verlenging (statuten wijziging)	Aandachtsgebied
dhr. S. (Surja) Nannan Panday	lid	Januari 2014	Januari 2018	Januari 2022	September 2022	Zorginhoudelijk
Mw. H.A.G. (Hilda) Nauta-Velda	Vice-voorzitter	Januari 2015	Januari 2019	Januari 2023		HRM
Dhr. P. (Peter) Littooy	Voorzitter	December 2017	December 2021			Juridische zaken
Mw. I.L.S. (Inge) Kruijshaar-de Vries	lid	Januari 2018	Januari 2022			Zorg/IT-marketing

Naam	Functie	Benoemd	Herbenoemd	Aftredend	Verlenging (statuten wijziging)	Aandachtsgebied
Dhr. B (Bert) Roman	lid	Januari 2019	Januari 2023			Financiële zaken
Mw. H. (Hiltje) de Graaf	lid	September 2022				Zorginhoudelijk

Hoofd- en nevenfuncties van de RvT-leden staan vermeld in onderstaande tabel. Mogelijke belangenverstrengeling is een thema dat altijd aan de orde is bij het aangaan van nieuwe contracten en/of samenwerkingsovereenkomsten van Hof en Hiem of bij het aanvaarden van nieuwe (neven)functies van de RvT.

Naam	Beroep/Maatschappelijke functie	Relevante nevenfuncties
dhr. S. Nannan Panday	psychiater, opleider en directeur Zorg Verslavingszorg Noord Nederland	opleider Huisartsen in opleiding Verslavingszorg Noord Nederland
Mw. H.A.G. Nauta-Velda	HR businesspartner en Programmamanager bij ROC Friese Poort Academie	Eigenaar VeldaWerkt, consultant voor HRM- en Bedrijfskundige vraagstukken
Dhr. P. Littooy	Interim directie bij GGZ Eindhoven tussen 1-2 en 1-11 2022	Lid Raad van Toezicht Ziekenhuis Amstelland in Amstelveen (vanaf 1/1/2021) Lid Raad van Toezicht Omring in Hoorn (vanaf 1/7/2019) Lid Raad van Toezicht Streekziekenhuis Koningin Beatrix in Winterswijk (vanaf 1/1/2021)
Mw. I. Kruijshaar-de Vries	Directeur Algemene Zaken en Zorg WerkPro	
Dhr. B. Roman		Lid Raad van Toezicht stichting Palludara Voorzitter Raad van Toezicht Omgevingsfonds Windpark Fryslân

Naam	Beroep/Maatschappelijke functie	Relevante nevenfuncties
		Lid Raad van Commissarissen Univé Noord Nederland Lid CvT Europees Fonds voor regionale ontwikkeling
Mw. H. de Graaf	Medisch Manager: Oncologisch Netwerk Friesland (ONF)	Bestuurslid commissie kwaliteit NVMO (Nederlandse Vereniging Medische Oncologie). Lid commissie landelijke richtlijnontwikkeling mammacarcinoom samen met IKCN). Coach coassistent M2 opleiding geneeskunde UMCG locatie Leeuwarden Ambassadeur de Skulp Friesland

De RvT heeft in 2022 zeven keer regulier vergaderd in voltallige bezetting, daarnaast twee keer in de vorm van themabijeenkomsten. Hierin stonden de thema's jaarplan Hof en Hiem en de Wet Zorg en Dwang centraal.

Twee keer per jaar vindt overleg plaats tussen RvT en OR. De wijze waarop daar in Hof en Hiem invulling aan wordt gegeven is dat in het voorjaar de voorzitter en vice-voorzitter van de RvT aanschuiven bij de OR en de directeur-bestuurder doorneemt wat er in het afgelopen jaar is besproken tussen de OR en de directeur-bestuurder en wat er het komende jaar besproken gaat worden. In het najaar wordt de gehele RvT en het CMT uitgenodigd om samen met de OR een vooraf gekozen onderwerp te bespreken. Dit keer is door de HR-afdeling het onderwerp 'arbeidsmarkt problematiek' voorbereid. Daarnaast neemt de RvT deel aan de Radendag met OR, VVAR en CCR en vindt er jaarlijks een overleg met de CCR plaats.

De RvT bezoekt jaarlijks diverse locaties van Hof en Hiem tijdens de Tour de Location. Deze kon dit jaar gelukkig weer plaatsvinden. Wel is de datum in verband met corona verplaatst van het voorjaar naar oktober.

De reguliere vergaderingen kennen een vaste agenda passend in de planning en control-cyclus van de organisatie en periodiek met specifieke thema's.

Tenslotte is er tweemaal per jaar overleg met de accountant, zowel m.b.t. de jaarrekening als de managementletter.

De RvT werkt met commissies:

- Remuneratie- of werkgeverscommissie: mevrouw H. Nauta-Velda en de heer P. Littooy
- Auditcommissie: de heer B. Roman
- Kwaliteit en Veiligheid (nieuw ingesteld): mevrouw H. de Graaf en mevrouw I. Kruijshaar-de Vries

De remuneratie- of werkgeverscommissie voert jaarlijks het beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder. Vooraf wordt input opgehaald vanuit de voltallige RvT en vanuit de organisatie. Het beloningsbeleid is afgestemd op een percentage van de beloning van de bestuurder, ingedeeld in categorie III

De auditcommissie overlegt maandelijks met de directeur-bestuurder en de controller over de financiële rapportages en ontwikkelingen.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid is in 2022 nieuw ingesteld. De afgesproken uitgangspunten zijn verwerkt in het reglement dat door de RvT is vastgesteld.

De commissies brengen verslag uit aan de voltallige RvC.

Eind 2022 heeft de RvT haar jaarlijkse zelfevaluatie als reflectie op het eigen functioneren voorbereid. Gekozen is voor een voorbereiding aan de hand van een vragenlijst uit de handreiking 'Reflecteren voor commissarissen en toezichthouders' met als voornaamste besprekpunten:

- Samenstelling van de raad
- Organisatie van de raad
- Kwaliteit teamfunctioneren
- Openheid/vertrouwen
- Anticiperend toezicht
- Herkennen en reduceren van de onderstroom: biases in de boardroom
- Afleggen van verantwoording

De vragenlijst is vooraf individueel ingevuld en wordt tijdens de zelfevaluatie met de gehele RvT besproken. De directeur-bestuurder is hierbij aanwezig.

Wegens ziekte moest de bijeenkomst verplaatst worden naar begin 2023.

Vergaderingen van de RvT hebben altijd plaatsgevonden in aanwezigheid van de directeur/bestuurder.

Elke RvT-vergadering kent een vooroverleg van een half uur waarbij de directeur/bestuurder niet aanwezig is. Daarin worden dilemma's en prioriteiten besproken.

De volgende belangrijke onderwerpen zijn in 2022 in de reguliere RvT-vergaderingen aan de orde geweest:

- Impact van Covid 19-pandemie op de organisatie en haar medewerkers en cliënten
- Jaarverslag 2021 (jaarverslag, jaarrekening, verslag auditcommissie, accountantsverslag, decharge bestuurder).
- Managementletters accountant
- Periodieke interne rapportages (op inhoud en financieel)
- Herbenoeming de heer B. Roman als lid en vacatures de heer S. Nannan Panday en mevrouw H. Nauta-Velda en benoeming mevrouw H. de Graaf.
- Herbenoeming de heer J. van Arnhem als bestuurder van Vrienden van Hof en Hiem
- Functieprofielen RvT
- Ontwikkelen en instellen commissie Kwaliteit en Veiligheid
- Resultaten ISO audit
- Inspectierapport IGJ Vegelin State
- Mogelijke consequenties Wet Bestuur Toezicht en Rechtspersonen (WBTR)

- Actualisatie van de reglementen van RvT en RvB
- Meerjarenstrategie en organisatieontwikkeling
- Strategisch huisvestingsplan, waaronder ontwikkeling Suderigge
- Renovatie/ontwikkeling Parkflat
- Ontwikkeling VPT
- Provinciaal project Wlz Thuis
- Landelijke zorgakkoorden, m.n. WOZO en IZA
- Vaststelling bezoldiging bestuurder en toezichthouders 2022
- Begroting en jaarplan 2023
- Problematiek van de krappe arbeidsmarkt en de gevolgen voor Hof en Hiem.

Informatie ten behoeve van bovenstaande besprekingen is verkregen uit de organisatie (directeur/bestuurder, concern controller, regiomanagers, accountant). Het merendeel van de informatie vloeit voort uit goed functionerende bedrijfsvoeringssystemen en heeft zich in kwaliteit in de afgelopen jaren bewezen als betrouwbaar te zijn. Toetsing vindt naar onderwerp plaats in gesprekken tussen bijvoorbeeld de auditcommissie en de accountant, gesprekken met CMT, OR en CCR, werkbezoeken en incidentele niet geplande ontmoetingen met stakeholders.

In haar toezichthoudende rol vond de RvT houvast in een goede en degelijke planning en control systematiek, waarin de strategische planvorming zich vertaalt in jaarplannen en een beleidsrijke begroting. Er vond een maandelijkse rapportage plaats.

Bijzondere aandacht hebben we als RvT besteed aan de specifieke wet- en regelgeving rond Covid 19.

Ook speelt een goed risicomanagement een belangrijke rol en hebben we specifieke aandacht besteed aan de huisvestingsproblematiek binnen Hof en Hiem

In haar adviesrol is de RvT nadrukkelijk betrokken in de strategie- en themabijeenkomsten welke meerdere keren per jaar worden gehouden (conform jaarplanning). Daarnaast wist de directeur/bestuurder de individuele leden van de RvT te vinden op specifieke onderwerpen die passen bij de verschillende aandachtsgebieden van de commissarissen.

De RvT voelde zich nadrukkelijk uitgenodigd eigen inbreng te hebben in deze bijeenkomsten.

In haar werkgeversrol heeft de RvT gericht op het jaargesprek met de bestuurder, waarbij wij naast de input vanuit de RvT ook spreken met andere stakeholders binnen de organisatie. Teven probeert de RvT zicht te krijgen op de invulling van sleutelposities binnen de organisatie. Scholing en persoonlijke ontwikkeling van de RvT-leden heeft dit jaar plaatsgevonden op individuele basis en met de RvT als geheel. Onderwerpen daarbij waren de digitale strategie en de kwaliteit van zorg (Wzd). Er is geen sprake van belangenverstrengeling tussen de leden van de RvT en de organisatie.

In haar maatschappelijke rol heeft de RvT oog voor de maatschappelijke posities van Hof en Hiem binnen Friesland en die met andere zorginstellingen. Zo wordt deelgenomen aan de jaarlijkse netwerkbijeenkomst Toezicht op Friese zorg.

Maar ook is de RvT aanwezig bij interne visie en strategiebijeenkomsten en heeft daar input kunnen leveren aan onderwerpen die daarmee samenhangen, zoals de zorgkloof, de kracht van "mienskip", duurzaamheid en digitalisering.

Tenslotte wil de RvT een woord van dank richten aan alle medewerkers van Hof en Hiem. Wij zijn onder de indruk van een ieders betrokkenheid naar de organisatie en haar bewoners en cliënten. Zeker in de afgelopen corona jaren waarbij een groot beroep op een ieder is gedaan.



## 19. Bijlage 1: Wet Zorg en Dwang analyse

In deze analyse zal eerst een overzicht gegeven worden over de toepassing van de wet Zorg en dwang in 2022, het aantal maatregelen en de verhoudingen met de bewoners/cliënten populatie. Vervolgens is te lezen wat de verschillen zijn tussen locaties, welke feedback de Centrale Cliëntenraad heeft gevolgd door h oe we onvrijwillige zorg terug willen dringen  en welke verbeteracties hieruit voortvloeien.

### Visie van Hof en Hiem op de Wet zorg en dwang

Het uitgangspunt van Hof en Hiem in relatie tot de Wet Zorg en Dwang (WZD) is "nee, tenzij". Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cli ent of zijn omgeving. Wij gaan in eerste instantie op zoek kijkend naar onze eigen handelingswijze en mogelijke situationele en omgevingsfactoren (alternatieven) om hiermee onvrijwillige zorg te voorkomen. Binnen ons KMS hebben we het proces (On)Vrijwillige zorg en hiermee ook de WZD uiteengezet.

### Incidentie onvrijwillige zorg

Over het jaar 2022 zijn er bij vijf bewoners onvrijwillige zorg toegepast waarbij verzet gerapporteerd was van de betrokkene. In totaal betreffen dit veertien maatregelen; twee maatregelen bij twee unieke bewoners, 2 maatregelen bij 1 bewoner, 4 maatregelen bij 1 bewoner en 6 maatregelen bij 1 andere bewoner. Voor het eerste halfjaar van 2022 betroffen dit in totaal zeven maatregelen bij drie bewoners en de tweede helft van 2021 betroffen het zeven maatregelen bij vier bewoner.

### Trendanalyse onvrijwillige zorg

In 2022 is er een afvlakking in toename te zien in het aantal maatregelen onder bewoners, een daling van 40% bij bewoners en een toename van 17% in het aantal maatregelen t.o.v. 2021. Uiteraard is de kleine sample size hierin vertekend. Zie tabel 1. *Maatregelen overzicht*. Er is dus sprake van vijf unieke bewoners bij wie verplichte zorg is toegepast.

Periode	Aantal maatregelen	Unieke bewoners	Percentage stijging maatregelen t.o.v. vorige periode
1-1-2021 tot 1-7-2021:	2	2	100%
1-7-2021 tot 1-1-2022:	10	7	500%
Heel 2021:	12	7	100%
1-1-2022 tot 1-7-2022:	7	3	-30%
1-7-2022 tot 1-1-2023:	7	4	0%
Heel 2022:	14	5	17%

Tabel 1. *Maatregelen overzicht*

### Verhouding bewoners mét en zonder onvrijwillige zorg

Hieronder, in Tabel 2. *Onvrijwillige zorg per locatie*, staat het overzicht van het aantal bewoners/cliënten met onvrijwillige zorg in relatie tot het aantal bewoners/cliënten.

Locatie	Aantal maatregelen	Aantal bewoners/cliënten 2022	Aantal bewoners/cliënten met onwillige zorg	Percentage onvrijwillige zorg i.r.t. het aantal bewoners/cliënten.
KSW* Us Hiem	0	16	0	0%
KSW Us Hof	4	16	3	19%
KSW De Werf	0	18	0	0%
KSW Cornelia Hoeve	10	16	2	13%
Doniahiem	0	89	0	0%
Vegelinstate	0	58	0	0%
Talma Hiem	0	102	0	0%
Suderigge	0	115	0	0%
Thuiszorg team Sint Nicolaasga	0	125	0	0%
Thuiszorg team Joure	0	175	0	0%
Thuiszorg team Sneek	0	50	0	0%
Thuiszorg team Lemmer	0	132	0	0%
Thuiszorg team Balk	0	85	0	0%

\* KSW: Kleinschalig Wonen (Psychogeriatric)

Tabel 2. *Onvrijwillige zorg per locatie*

### Vormen van onvrijwillige Zorg

Hieronder staat per vorm uitgedrukt welke onvrijwillige zorg is toegepast en de verhouding met het totaal aantal cliënten met onvrijwillige zorg. Zie Tabel 3: *soorten onvrijwillige zorg*.

Vorm van onwillige zorg	Sub vorm	Aantal keren ingezet	Verhouding t.o.v. aantal cliënten met onvrijwillige zorg
medische handelingen en therapeutische maatregelen	Medicatie gecamoufleerd toedienen	5 (bij 2 unieke bewoners)	2:5 = 40%

Vorm van onwillige zorg	Sub vorm	Aantal keren ingezet	Verhouding t.o.v. aantal cliënten met onvrijwillige zorg
beperken van de bewegingsvrijheid	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	9x (bij 4 unieke bewoners)	4:5 = 80%
Insluiten	-	0	n.v.t.
Uitoefenen van toezicht op betrokkenen	Tracering	0	n.v.t.
Onderzoek aan kleding of lichaam	-	0	n.v.t.
onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen	-	0	n.v.t.
controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	-	0	n.v.t.
beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	-	0	n.v.t.
beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	-	0	n.v.t.

Tabel 3: Soorten Onvrijwillige zorg

### Aanvullende bevindingen

De cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang is in 2022 aanwezig en zichtbaar geweest op alle locaties. Daarbij heeft zij kennis gemaakt met en casuïstiek besproken met nagenoeg alle deelnemers van de Praktijkscholingen "Wet Zorg en Dwang". De cliëntvertrouwenspersoon heeft in haar evaluatie aangegeven dat er geen signaleringen zijn van tekortkomingen. De vertrouwenspersoon is tweemaal voor casuïstiek benaderd. Gezien dit geringe aantal kon hier geen analyse over teruggegeven worden dit vanwege de mogelijke herleidbaarheid van de casussen.

### Verschillen in toepassing van onvrijwillige zorg ten opzichte van voorgaande analyse

Er zijn duidelijke verschillen in de toepassing van de Wet Zorg en Dwang in 2021 en 2022. Er is een duidelijke afname van maatregelen zonder dwang. We hebben beter passende maatregelen vastgelegd in de zorgdossiers en hebben foutieve maatregelen gesloten. We hebben afgelopen jaar gefocust op het voorkomen van maatregelen, en zijn aan het leren hier flexibeler te worden in ons eigen gedrag, normen en waarden als ook in het aanpassen van de omgeving aan onze bewoners.

We zijn middels een organisatie brede praktijkscholing d.m.v. intervisie de bewustwording van dwang, maatregelen en het voorkomen van maatregelen aan het vergroten geweest. Hierdoor is het gelukt om minder maatregelen zonder verzet vast te leggen, en maatregelen met dwang zijn we aan het voorkomen.

We hebben wettelijke vertegenwoordiging beter geregeld in onze dossiers, juridische status is beter vastgelegd, en de timing van evaluatie van maatregelen zijn beter geregeld aangezien er nu standaard periodieke gedragsvisites zijn op alle KSW's, dé plek waar de incidentie van maatregelen het hoogst is.

In het vastleggen/organiseren van de WZD zijn een aantal items naar voren gekomen die nog extra aandacht behoeven:

- Maatregelen die niet meer plaatsvinden dienen tijdig afgesloten te worden.
- Psychofarmaca buiten de richtlijn is soms lastig af te bouwen, hierbij zijn we afhankelijk van een externe voorschrijver, alsook participatie aan het doorlopen van het stappenplan WZD.
- We dienen aandacht te besteden aan de invoer van maatregelen door de zorgverantwoordelijke i.p.v. dat deze taak nog ligt onder supervisie van de HBO-verpleegkundige.
- We dienen t.b.v. gesloten afdelingen makkelijker maatwerk te kunnen bieden, waarbij deuren open zijn en gesloten voor degene die een beschermende deur nodig heeft. We beogen dit probleem te tackelen door meer open deuren uit te proberen en op maar technologie in te zetten.
- Tot slot dienen we alert te blijven op het mogelijk onbewust toepassen van maatregelen.

### **Verschillen in toepassing tussen verschillende locaties**

We hebben 3 soorten verschillende locaties; Woon Zorg Centra (WZC), kleinschalig wonen (KSW) en Thuiszorgteams (waar VPT en MPT worden aangeboden). Binnen de woonzorgcentra en de thuiszorg is er geen sprake van onvrijwillige zorg. Echter tussen de KSW's zijn er duidelijke verschillen, al komt onvrijwillige zorg zeer beperkt voor. Bij locatie Us Hof en de Cornelia Hoeve zijn de meeste maatregelen in tegenstelling tot de overige KSW's. De maatregelen in de Cornelia Hoeve hebben betrekking op een gesloten voordeur en de doorgaande weg waaraan onze locatie gelegen is.

### **Maatregelen in kader van het terugdringen van onvrijwillige zorg**

Afgelopen jaar zijn we actief aan de slag geweest met het signaleren én het terugdringen van maatregelen. Hieraan hebben de praktijkscholingen, 2 verschillende complementaire E-learnings (gevolgd door veel collega's), structurele gedragsvisites met aandacht voor Dwang in de zorg, besprekingen in werkoverleg op iedere intramurale locatie een mooie bijdrage geleverd. Dit werd dan ook bevestigd door een bezoek van de inspectie waarbij locatie Vegelinstade het werken aan de wet zorg en dwang heeft laten zien.

### **Beschrijving van de wijze waarop de analyse tot stand gekomen is**

De analyse is tot stand gekomen in samenwerking met het procesteam (On)vrijwillige zorg, Cliëntvertrouwenspersoon, HBO-Verpleegkundigen en een adviseur kwaliteit en veiligheid. De data synthese is verricht door de afdeling kwaliteit, casuïstiek analyse is binnen het procesteam verricht. De casuïstiek is besproken met het procesteam (On)vrijwillige zorg, de HBO-Verpleegkundigen en de Adviseur kwaliteit. Heden ligt de analyse nog bij de CCR.

### **Verbeteracties**

Over heel 2022 zijn de maatregelen toegenomen en deze analyse heeft ertoe geleid dat we de volgende acties gaan ondernemen om door te leren in het werken met de wet zorg en dwang.

- We verrichten tussentijdse evaluaties op alternatieven én we werken pro-actief aan maatregel afbouw.
- We leggen extra nadruk op het faciliteren van zorgverantwoordelijke met het werken in ONS en het correct beschrijven van maatregelen.
- We behouden het structurele overleg tussen het Procesteam Onwillige zorg en de WZD- functionaris t.b.v. evaluatie en optimalisatie van het proces.
- We hebben het elektronisch cliënten dossier volledig ingericht (wettelijke vertegenwoordiging), en we gebruiken het systeem correct.
- Het stappenplan passen we tijdig toe, én sluiten we af.  
We blijven intervisie rondes houden tussen het Procesteam, de HBO-VGGers en de PBers. Om het werken met de WZD te optimaliseren en te finetune