

Integraal jaarverslag 2023

Zorggroep Hof en Hiem



Mei 2024

Inhoudsopgave

▪ Vooraf.....	3
▪ Profiel Zorggroep Hof en Hiem	4
▪ Beleid en organisatie.....	7
▪ Cliënten en bewoners.....	9
▪ Hof en Hiem organisatie-brede ontwikkelingen	10
▪ HR en Leren & Ontwikkelen	12
▪ Kwaliteit en veiligheid	15
▪ Hof en Hiem Thuiszorg	22
▪ Woonzorgcentrum Doniahiem in Sint Nicolaasga en kleinschalig wonen Ús Hiem	25
▪ Woonzorgcentrum Suderigge te Lemmer	28
▪ Woonzorgcentrum Talma Hiem in Balk	31
▪ Woonzorgcentrum Vegelin State in Joure.....	33
▪ Kleinschalig wonen Cornelia Hoeve in Eesterga	35
▪ Kleinschalig wonen Ús Hof in Joure	37
▪ Kleinschalig wonen De Werf in Joure	40
▪ Jaarrekening	43
▪ Governance	44
▪ Verslag van de Raad van Toezicht	45
▪ Bijlage 1: Wet Zorg en Dwang analyse	50
Wet Zorg en Dwang analyse	50

1. Vooraf

Voor u ligt het integrale jaarverslag 2023 van Zorggroep Hof en Hiem. Hierin kijken we terug op 2023. 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 2023 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 zorg- en dienstverlening 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 integrale jaarverslag. 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 en een eenhoofdige raad van bestuur. Om de zeggenschap van cliënten, medewerkers en verwanten te waarborgen, zijn diverse organen actief. 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 2023 zijn door deze vennootschap geen activiteiten verricht. Voornoemde stichtingen en vennootschap zijn integraal opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de zorggroep.

Doel van Zorggroep Hof en Hiem

Het doel van Hof en Hiem is mensen te ondersteunen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven functioneren. Als dat niet meer mogelijk is, zorgt Hof en Hiem voor een veilige en geborgen omgeving, waarin zij de beste zorg en ondersteuning ontvangen. In onze zorg- en dienstverlening hanteren we de kernwaarden veilig, betrokken, open, flexibel en Frysk. 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 (pagina 6)*.

Organisatiestructuur

Rekening houdend met de principes van de governance-code zorg 2022 werkt Zorggroep Hof en Hiem op basis van het model raad van bestuur/raad van toezicht. 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 de 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 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.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de raad van bestuur en de algemene gang van zaken in Hof en Hiem. De raad van bestuur is in dit verband verantwoordelijk voor toetsbare besluitvorming (-s procedures) en faciliteert de raad van toezicht in de informatievoorziening conform het afgesproken informatieprotocol.

Op dit moment bestaat de raad van bestuur uit een man en de raad van toezicht uit twee mannen en drie 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.

Werkwijze

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

Figuur 1: *Locaties, Producten en Diensten.*

3. Beleid en organisatie

De centrale thema's van het beleidsplan van Hof en Hiem 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 2023 - een toenemende zorgvraag, toename van zorgzwaarte en 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 is in 2023 het strategische beleidsplan herzien en opnieuw uitgewerkt in een plan voor de middellange en lange termijn.

Met elkaar in gesprek over de toekomst

Op 31 mei 2023 vond een strategiebijeenkomst plaats met de leidinggevenden, staf, sleutelfiguren uit de zorg en vertegenwoordigers van de adviesorganen waarin de contouren van de meerjarenstrategie zijn geschetst en besproken.

In het najaar van 2023 zijn twintig bijeenkomsten georganiseerd onder de naam "de blik foarút". Door de directeur-bestuurder en de betreffende regiomanager is op de woonzorglocaties, de kleinschalig wonen-locaties, de thuiszorglocaties en het centraal bureau met de (zorg)medewerkers gesproken over de toekomst van de ouderenzorg en de impact en betekenis voor Hof en Hiem.

Eerder in het verslagjaar is door Zorgbelang Fryslân, in opdracht van Hof en Hiem, een gesprekkenreeks georganiseerd met bewoners en cliënten van Hof en Hiem, onder de naam 'yn petear' De uitkomsten hiervan zijn uitgebreid besproken met de centrale cliëntenraad.

Verder zijn in de eerste helft van het verslagjaar vijftien medewerkersbijeenkomsten gehouden, genaamd 'tink takomst!' waarbij uitvoerig in kaart is gebracht welke problemen medewerkers ervaren in het werk en welke oplossingen zij zien om deze problemen op te lossen. Deze bijeenkomsten hebben veel opgeleverd. Tientallen tips en

verbetermogelijkheden zijn aangedragen om het werken in Hof en Hiem nog fijner te maken.

Samenwerking met de Friese zorgorganisaties

De transformatieopdracht vraagt om visie en intensieve samenwerking tussen de Friese ouderenzorgorganisaties. De Friese ouderenzorgbestuurders komen frequent bijeen om deze samenwerking vorm te geven. Het zorgkantoor is een belangrijke actor en facilitator. De ouderenzorgorganisaties in Friesland werken in meerdere projecten samen op het vlak van de verschillende thema's rondom de transformatieopdracht. Hof en Hiem participeerde in 2023 in de projecten Wlz zorg thuis (als voorzitter van de stuurgroep en trekker van het project), anders werken in de zorg, digitalisering en arbeidsmarkt.

4. Cliënten en bewoners

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.

In de thuiszorg zien we een toename van het aantal cliënten. Dit geldt ook voor de verpleeghuiszorg die in de thuissituatie gegeven wordt, via volledig pakket thuis en modulair pakket thuis (VPT en MPT).

Binnen de intramurale zorg zien we onze populatie veranderen en daarmee de zorgzwaarte. De indicaties voor zorgzwaartepakket 4 (zpz 4) nemen af: van 20% van de totale WLZ indicaties in 2022 naar 15% in 2023. Dit is passend bij de landelijke ontwikkeling. Het aantal bewoners met een indicatie zpz 5 en zpz 7 (psychogeriatric) en de complexere somatische zorg (zpz 6 en zpz 8) nemen licht toe.

Cijfers cliënten thuiszorg

Aantal Cliënten	2023	2022
ZVW	267	249
WLZ VPT	53	45
WLZ MPT*	35	30

**Inclusief cliënten dagbesteding*

Cijfers bewoners intramuraal

Aantal bewoners*	2023	2022
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	45	57
ZZP 5	123	113
ZZP 6	96	90
ZZP 7	22	17
ZZP 8	3	2
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	1
GGZ	3	5
Totaal WLZ	292	285
ELV	3	8

5. Hof en Hiem organisatie-brede ontwikkelingen

Het jaarplan over 2023 van Zorggroep Hof en Hiem bestaat uit 3 pijlers, te weten. 1) organisatie, 2) wonen, welzijn en zorg en 3) aantrekkelijk werkgeverschap. Hieronder wordt beschreven welke resultaten zijn geboekt.

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. In 2023 heeft doorontwikkeling van de zorgmonitor plaatsgevonden. De zorgmonitor haalt en koppelt 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 aan financiële informatie, gegevens over medewerkers en informatie over kwaliteit. Anderzijds de teamdashboards, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen intramurale zorg, extramurale zorg en management.

AFAS Finance

In 2023 is het nieuwe financiële pakket (AFAS Finance) geïmplementeerd. Dit nieuwe systeem heeft als grote voordeel dat de archivering nu digitaal gaat en niet in een 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

Ook in 2023 zijn er meerdere zorginnovaties binnen de diverse locaties geïntroduceerd en met succes in gebruik genomen. Hierbij is er gebruik gemaakt van bottum-up implementatie technieken. In 2023 is onder andere de Momo bedsense op alle locaties geïmplementeerd. Door een sensor onder het matras van een bewoner te plaatsen, is het mogelijk op afstand te monitoren in de avond en nacht. Dit leidt enerzijds tot meer rust voor de bewoners en anderzijds een andere inzet van medewerkers in de nachtelijke uren.

Wonen, welzijn en zorg

Zelfsturing 2.0

In zowel de thuiszorg als in het kleinschalig wonen leidde de zelfsturing tot veel werk op administratief gebied voor de zorgverleners. In 2023 zorgden we ervoor dat administratieve taken waar mogelijk door het Centraal Bureau worden verzorgd. Daarnaast is voor het kleinschalig wonen gekozen om te stoppen met de zelfsturing en zijn teamleiders aangesteld.

Kleinschalig Wonen (KSW)

De herziene visie op KSW is in 2022 in teamgesprekken tot stand gekomen en in 2023 geïmplementeerd, inclusief bijbehorend scholingsplan.

Zorginnovatie/technologie

In de toekomst werken in onze regio steeds meer ouderen met een hulpvraag. Bij Hof en Hiem gaan we anders en slimmer werken om goede zorg te blijven verlenen. Het doel in 2023 was om iedere medewerker kennis te laten maken met zorginnovatie. En dat is gelukt. Hof en Hiem zet in op zorginnovatie. Voorbeelden in de thuiszorg zijn de druppelbril en de Dove & Donner, een aan- en uittrekhulp voor elastische kousen. In de woonzorgcentra en het kleinschalig wonen gebruiken we onder meer de Momo Bedsense, kantelbedden en de Turn Aid, een elektrisch wentelsysteem voor bewoners.

Parkflat Stadsfenne Sneek

In 2023 is de Parkflat grondig gerenoveerd. Eind 2023 waren van de honderd appartementen vijfenzeventig appartementen verhuurd. Hof en Hiem levert naast zorg ook een aantal diensten vanuit het zorg- en welzijnspakket. In september 2023 heeft Hof en Hiem de dagbesteding 'Ontmoeting' overgenomen.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat het steeds lastiger is om nieuwe collega's te vinden. Dit geldt ook voor Hof en Hiem. Daarnaast wisselen medewerkers steeds gemakkelijker van baan en werkgever. HR en communicatie hebben samengewerkt om gesprekken te voeren met medewerkers. Deze informatie wordt gebruikt voor het maken van een plan van aanpak voor arbeidsmarktcommunicatie. In 2023 is een specifieke wervingscampagne geweest gericht op het werven van thuiszorgmedewerkers en leerlingen.

Duurzame inzetbaarheid

In de coronaperiode is het ziekteverzuim flink gestegen. Daarom hebben we in 2023 als doel gesteld om het verzuim terug te brengen. En dat is gelukt. In 2023 was het verzuim ten opzichte van 2022 gedaald met 0,7%.

Tink Takomst!

Onder de noemer 'tink takomst!' zijn vijftien bijeenkomsten georganiseerd waarin we met medewerkers hebben gesproken over het werken bij Hof en Hiem. De problemen waar je tegenaan loopt en de verbeteringen die aangebracht kunnen worden kwamen aan bod. De bijeenkomsten hebben verbetermogelijkheden opgeleverd die het mogelijk maken om het werken bij Hof en Hiem fijner te maken.

6. HR en Leren & Ontwikkelen

Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat het steeds lastiger is om nieuwe collega's te vinden. Dit geldt ook voor Hof en Hiem. Daarnaast wisselen medewerkers steeds gemakkelijker van baan en werkgever. HR en communicatie hebben samengewerkt om gesprekken te voeren met medewerkers. Deze informatie wordt gebruikt voor het maken van een plan van aanpak voor arbeidsmarktcommunicatie. In 2023 is een specifieke wervingscampagne geweest gericht op het werven van thuiszorgmedewerkers en leerlingen. Daarnaast is Hof en Hiem zichtbaar geweest op banenmarkten, beurzen en scholen.

Verzuim en vitaliteit

Het verzuimpercentage over 2023 bedraagt 9,1% en is een afname ten opzichte van 2022. Na de corona periode merken we dat er nog medewerkers uitvallen omdat ze te lang en te veel hebben gewerkt, de balans tussen werk en privé is daardoor verstoord. De meldingen met als verzuimreden burn-out nemen af in 2023. We zien meer meldingen in het bewegingsapparaat bij medewerkers boven de vijftig jaar. In 2023 is het team van ArboAnders versterkt met een vaste arts voor Hof en Hiem. Deze arts valt onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts van ArboAnders. Eens per veertien dagen is er de mogelijkheid voor de leidinggevenden om contact te hebben met de arts om casuïstiek te bespreken. Onze vaste arts heeft eens per vier weken spreekuur op een locatie van Hof en Hiem.

Leren en Ontwikkelen

Hof en Hiem is een lerende organisatie. Daarom zetten we bewust in op 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 ontplooiën. Er is een uitgebreid scholingsbudget beschikbaar waardoor er een breed opleidingsplan ontwikkeld kan worden. Er wordt gebruikt gemaakt van subsidies om leren en ontwikkelen te ondersteunen.

Vertrouwen op vakmanschap, eigen regie en zeggenschap zijn belangrijk uitgangspunten. Eind 2023 is een werkgroep met dit thema van gestart. Opdracht is om anders te kijken en organiseren, zodat er meer aandacht is voor vakmanschap en eigen regie. En het anders of slimmer organiseren van scholing en toetsing. Zodat de professional ondersteund wordt om zelf te bepalen wat hij of zij nodig heeft om het werk goed te kunnen doen. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Opleiden via de beroepsbegeleidende leerweg (bbl)

Hof en Hiem heeft ervaring in het opleiden van nieuwe zorgprofessionals via de beroepsbegeleidende leerweg. De combinatie van werken en leren is een manier van leren die zij-instromers aanspreekt en ook medewerkers de gelegenheid biedt om een vervolgopleiding te volgen en door te stromen naar een andere functie.

Binnen Hof en Hiem zijn leerwerktrajecten voor zorg- en welzijnsopleidingen van niveau twee t/m zes. Van opleiden tot helpende, verzorgende IG, verpleegkundige tot wijkverpleegkundige of verpleegkundig specialist. Daarnaast is er in 2023 een opleidingstraject geweest voor zorgondersteuners om te assisteren bij basiszorg. In 2023 heeft de eerste groep leerlingen die een maatwerktraject voor de thuiszorg heeft gevolgd, het diploma verzorgende IG ontvangen. Tijdens de opleiding is naast de algemene opleiding specifiek ingespeeld op werken in de thuiszorg. Om alle leerlingen en stagiaires optimaal te kunnen begeleiden, zijn er in 2023 in samenwerking met ROC Friese Poort nieuwe werkbegeleiders opgeleid. Naast het opleiden van leerlingen biedt Hof en Hiem stageplaatsen voor vmbo-, mbo- en hbo-scholen. In 2023 hebben ruim zestig stagiaires een stageperiode van meer dan twintig weken ingevuld. Daarnaast bood Hof en Hiem diverse scholieren van het vmbo de kans om kennis te maken met Hof en Hiem én werken in de zorg.

In 2023 zijn de volgende initiatieven gestart

- In 2022 is binnen de thuiszorg van Hof en Hiem gestart met een traineeship voor wijkverpleegkundigen. In 2023 heeft de eerste groep wijkverpleegkundigen het traject afgerond en zijn nieuwe verpleegkundigen met het traineeship van start gegaan.
- De werkgroep zorgtechnologie heeft via een tour alle locaties aangedaan en kennismakings- en ervaringssessies georganiseerd over verschillende technologieën die ingezet kunnen worden.
- In 2023 is invulling gegeven aan het opleidingsjaarplan. Zo zijn er trainingen georganiseerd op het gebied van o.a. zorgtechnologie, bhv, werkbegeleiding, Wet zorg en dwang, HACCP, ergocoaching en palliatieve zorg.
- Inzet virtual reality-brillen (vr-brillen) tijdens trainingen.

Personeelssamenstelling 2023

Personeelssamenstelling	2023(in fte)*	2022 (in fte)*	2021 (in fte)
Medewerker zorgondersteuning	16,7	16,4	16
Assistent verzorgende	2,7	2,9	4
Leerling helpende	0,9	2,9	1
Helpende	36,6	30,8	29
Leerling medewerker welzijn	1,4	1,6	0,4
Medewerker welzijn	20,7	21,1	24
Leerling (maatschappelijk) verzorgende IG	28,6	32,7	21
Verzorgende IG	125,8	140,8	138
Persoonlijk begeleider	58,6	63,8	59
Coördinerend verzorgende IG Thuiszorg (nieuwe functie)	6,2		
Verpleegkundige MBO	33,8	32,1	32
Verpleegkundige in opleidng	8,1	0,1	

Verpleegkundige HBO VGG of wijkverpleegkundige	16,1	13,3	12
Verpleegkundige HBO VGG of wijkverpleegkundige in opleiding	5,0	0,5	
Verpleegkundig specialist i.o.	0,9	0,3	0
Facilitair en TD	24,4	22,9	21
Keuken	37,4	36	35

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

Verzuim gegevens totaal en per locatie/organisatie-onderdeel

	2023	2022	2021
Verzuim	9,1%	9,8%*	7,9%

verzuim	2023	2022	2021
Doniahiem en ús Hiem	11,3%	11,20%	6,62%
Suderigge	8,2%	7,60%	10,23%
Talma Hiem	8,2%	9,00%	4,8%
Vegelin State	7,0%	5,20%	5,23%
Cornelia Hoeve	13,6%	20,00%	13,28%
Us Hof	10,3%	14,90%	10,71%
De Werf	6,4%	10,80%	7,07%
Thuiszorg	11,9%	11,90%	8,13%

Gegevens en in- en uitstroom

	2023	2022	2021
Instroom	176*	153*	128
Uitstroom	145*	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) audit plaatsgevonden om te kunnen her-certificeren. We hebben met deze grondige audit her-certificering verdiend. Dat 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 voortdurende werken we aan verbetering van onze zorg en dienstverlening. In mei 2023 heeft er een vervolgaudit plaatsgevonden, met wederom een positief resultaat.

Cliënttevredenheid

Hof en Hiem hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. In 2023 zijn tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder onze bewoners in de locaties kleinschalig wonen, in de woonzorgcentra, bij de cliënten met Wlz-zorg thuis, de cliënten in de thuiszorg en de cliënten met hulp bij het huishouden. Dit leverde hoge tevredenheidsscores op.

Hieronder staan de aanbevelingsscores van bewoners en cliënten. De vraag die hen is gesteld is: 'In welke mate zou u Hof en Hiem aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?'

We zijn trots op onderstaande uitkomsten. Deze resultaten willen we graag behouden en waar mogelijk nog verder verbeteren.

Locatie Aanbevelingsscore	2023	2022	2021
Thuiszorg Hof en Hiem	8,7	8,9	8,9
Hulp bij Huishouding	8,6	8,4	8,2
Doniahiem	7,6	7,5	7,9
Suderigge	8,3	8,0	7,6
Talma Hiem	8,1	8,1	8,2
Vegelin State	8,2	8,4	8,2
WLZ thuis	8,7	8,4	8,8
KSW's ¹ : Cornelia Hoeve, De Werf, Ús Hiem en Ús Hof	8,4	9,0	8,9

¹: ksw: kleinschalig wonen

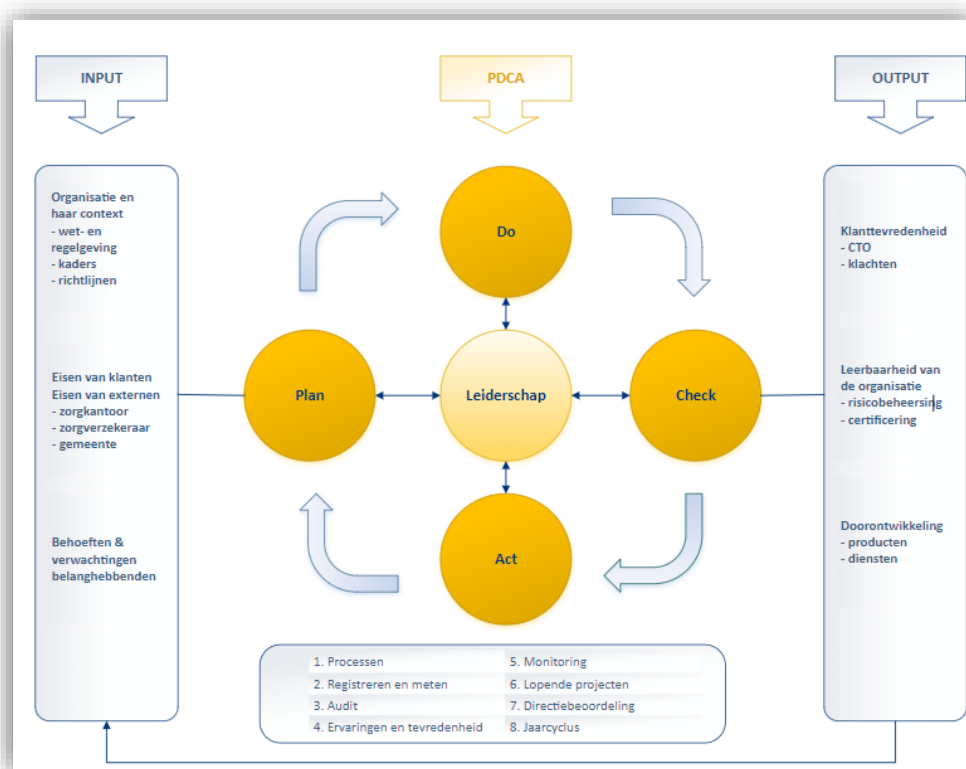
Voedselveiligheid

Veiligheid van eten en drinken vinden we belangrijk. Met de eigen keukens op de locaties wordt naast veiligheid ook veel aandacht aan de kwaliteit van het eten besteed. Stichting Veilig Voedsel verzorgt de controle en de certificering. Na afloop van deze controles hebben zij de locaties mooie rapportcijfers kunnen geven.

Locatie	Rapportcijfer 2023	Rapportcijfer 2022
Doniahiem	9,1	9,2
Suderigge	8,5	9,3
Talma Hiem	9,7	9,6
Vegelin State	9,2	9,5
Parkflat	9,5	9,4

Kwaliteitsmanagementsysteem (kms)

In 2022 is het kwaliteitsmanagementsysteem (kms) gemodificeerd en live gegaan, zie figuur 2: *kwaliteitsmanagementsysteem (kms)*. De pdca (plan, do, check, act) cyclus staat hierin centraal. Medewerkers in het primaire, ondersteunde en het sturende proces zijn ermee bekend om volgens deze cyclus te werken. Binnen het kms staan de volgende processen weergegeven: registreren en meten, audits, ervaringen en tevredenheid, monitoring, lopende projecten, directiebeoordeling en de jaarcyclus. De interne protocollen en de Vilans richtlijnen zijn inzichtelijk gemaakt.



Figuur 2: Kwaliteitsmanagementsysteem (kms)

Procesteams

Sinds 2019 werkt Hof en Hiem in procesteams aan het ontwikkelen en 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. De meest recente ontwikkelingen worden verwerkt, waardoor een actueel beeld en beleid beschikbaar is.

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. De zorggroep is geheel overgegaan op elektrisch rijden. Zo dragen we bij aan duurzamer rijden en een beter milieu.

Wet zorg en dwang

Afgelopen jaar heeft het procesteam Wzd in samenwerking met de cliëntvertrouwenspersoon alle teams een verdiepende scholing gegeven op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd). Er zijn door de gehele organisatie intervisie scholingen gegeven waarbij het voorkomen van dwang, casuïstiek bespreking en klinisch redeneren centraal heeft gestaan.

Het aantal maatregelen is flink afgenomen en bij de maatregelen die er nog minimaal zijn, is er een goede samenwerking met de psycholoog en de Wzd-functionaris.

Zie hiervoor bijlage 1: Wet Zorg en Dwang analyse.

Monitoring

Per vier maanden (tertiaal) is er een monitoringsgesprek op locatie met afdeling kwaliteit en veiligheid. 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 we werken conform de wet- en regelgeving. In 2023 zijn er diverse interne audits uitgevoerd op het gebied van gebouw en beheer, medewerkers, melden van incidenten, welzijn en zorg, Arbo en Wet zorg en dwang. Deze audits leverden goede resultaten op. Daarnaast is er door de GGD op alle locaties een nulmeting gedaan op het gebied van hygiëne- en infectiepreventie. Naar aanleiding van de deze audits is een infectiepreventie commissie opgezet. Daarnaast zijn er coördinatoren infectiepreventie op de locaties aangesteld. Er zijn met name aandachtspunten nog gevonden in het proces rondom het melden van incidenten cliënten (MIC). In het teamoverleg op de locaties is hier extra aandacht voor geweest.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in 2023 geen bezoek gebracht aan Zorggroep Hof en Hiem.

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 ontevreden cliënt of bewoner om deze klacht binnen de organisatie kenbaar en bespreekbaar te maken. De klachtenfunctionaris doet dat vanuit een onafhankelijke positie en rolopvatting. In 2023 zijn bij de klachtenfunctionaris vier klachten binnengekomen. Alle vier de klachten zijn naar tevredenheid afgerond.

Klachten	2023*	2022*	2021*
Aantal klachten	4	4	7
Aantal klagers	4	4	7

* Meldingen van signalenklachten bij onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Continu verbeteren is iets waar we bewust en onbewust elke dag mee bezig zijn. We benadrukken dat het belangrijk is om incidenten te melden zodat we inzicht krijgen waarom situaties ontstaan. De meldingen worden besproken binnen de teams en de opvallende zaken worden besproken in de monitorgesprekken. Hier wordt ook bekeken of er verbeterpunten op organisatieniveau opgepakt kunnen worden.

Aantal meldingen

Als we de cijfers van de woonzorgcentra en kleinschalig wonen van 2023 vergelijken met 2022, dan zien we een lichte stijging van alle categorieën meldingen. Behalve van de meldingen rondom medicatie waar een daling zichtbaar is. Ook in de thuiszorg is het aantal meldingen licht gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor.

MIC WZC en KSW totaal	2023	2022	2021
Vallen	862	833	771
Medicatie	479	560	476
Gedrag/Agressie	89	50	74
Huiselijk geweld	10	-	-
Vermissing	20	16	6
Overig	144	114	29
Totaal aantal meldingen	1604	1573	1356

MIC Thuiszorg	2023	2022	2021
Vallen	268	238	332
Medicatie	622	510	626
Gedrag/Agressie	11	10	1
Huiselijk geweld	0	-	-
Vermissing	0	0	0
Overig	72	66	113
Totaal aantal meldingen	973	824	1072

Basis indicatoren VVT 2023

Over 2023 zijn de basis indicatoren uitgevraagd, de terugkoppeling heeft per locatie plaatsgevonden. In alle teams worden minstens één keer per kwartaal de medicatiefouten besproken, wat dus goed geborgd is in de organisatie. Decubitus komt weinig voor binnen Hof en Hiem. Wat betreft advanced care planning zijn er verschillen zichtbaar binnen de verschillende vragen. Met name de vraag 'wel of niet reanimeren' is voor bijna alle bewoners duidelijk. De wensen ten aanzien van 'wel/niet starten/stoppen met levensverlengende behandelingen' en 'wel of geen ziekenhuisopname' zijn niet voor iedere bewoner vastgelegd. Dit hoeft niet noodzakelijk te zijn, in de praktijk is het vaak voor iedereen prettig als hier duidelijkheid over is. De wensen rondom eten en drinken zijn bijna altijd wel duidelijk binnen de teams en bij de medewerkers, maar worden niet altijd vastgelegd in het zorgdossier.

Bij het onderdeel 'continentie' wordt het vaakst vastgelegd welke afspraken er zijn rondom het gebruik van incontinentiemateriaal.

Basisindicatoren VVT 2023

	Doniahiem	Us Hiem	Vegelin-state	Us Hof	Talmahiem	Suderigge	Cornelia hoeve	De Werf
Totaal aantal gecheckte vragenlijsten	61	9	46	16	71	72	11	15
Advanced Care Planning								
Welke afspraken zijn vastgelegd in dossier?								
Wel of niet reanimeren	54	8	44	15	63	70	11	15
Wel/niet starten/stoppen met levensverlengende behandelingen	52	7	31	12	48	49	10	15
Wel of geen ziekenhuisopname	48	8	23	15	50	48	10	11
Anders	2	-	-	-	6	3	1	5
Geen afspraken vastgelegd	3	-	1	1	5	5	-	-
Onbekend	-	1	-	-	-	1	-	-
Eten en Drinken								
Voedselvoorkeuren: wat is het afgelopen half jaar besproken en vastgelegd in het dossier?								
Voorkeuren voor bepaald soort eten en drinken	17	8	8	9	12	24	10	10
Voorkeuren voor het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm)	19	8	15	12	17	25	8	13
Gewenste hulp bij eten en drinken	12	6	12	8	14	15	9	5
Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken	32	6	35	8	42	35	5	6
Anders	1	-	13	3	7	8	1	2
Geen afspraken vastgelegd	13	-	4	2	18	21	-	2
Onbekend	4	1	1	-	-	1	-	-
Decubitus								

Heeft huidinspectie een decubitus categorie 2, 3 of 4 aangetoond?								
Ja	3	1	1	-	3	4	-	1
nee	54	7	442	16	68	67	11	141
	Doniahiem	Us Hiem	Vegelin-state	Us Hof	Talmahiem	Suderigge	Cornelia hoeve	De Werf
Totaal aantal gecheckte vragenlijsten	61	9	46	16	71	72	11	15
Continentie								
Welke afspraken zijn rondom toiletgang vastgelegd in het dossier?								
Voorkeuren en gewoontes ten aanzien van toiletgang	10	8	4	9	9	20	9	9
Manieren waarop cliënt ondersteund wordt om toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren	13	8	4	10	7	14	8	5
Benodigde hulp bij toiletgang	23	8	14	11	22	26	8	10
Passend gebruik van incontinentiematerialen	25	8	24	14	44	45	10	11
Anders	2	-	7	1	10	4	1	1
Geen afspraken vastgelegd, toiletgang is zelfstandig	29	-	20	1	25	25	-	5
Onbekend	4	1	1	-	1	1	-	-
Medicatie veiligheid								
Bij hoeveel teams is er minstens 1x per kwartaal medicatiefouten besproken?	Alle teams (4)	Alle teams (4)	Alle teams (3)	Alle teams (2)	Alle teams (3)	Alle teams (4)	Alle teams (1)	Alle teams (2)
Welke functionarissen zijn hierbij aanwezig?	HBO-VGG MIC AV Zorgteam	HBO-VGG MIC AV Zorgteam	Welz.mw., Loc. Leider, HBO-VVG, Niv.2, 3 (IG), 4	Loc. Leider, HBO-VVG, Niv.2, 3 (IG), 4	Loc. Leider HBO-VGG Kwal.Mw.	Loc. Leider, HBO-VVG, Niv.2, 3 (IG), 4	Loc. Leider, HBO-VVG, Niv.2, 3 (IG), 4	Loc. Leider, HBO-VVG, Niv.2, 3 (IG), 4
Bij hoeveel teams dit niet besproken?	0	0	0	0	0	0	0	0

8. Hof en Hiem Thuiszorg

In 2023 zijn we bezig geweest met onderstaande thema's. De uitwerking van deze thema's vraagt tijd en zorgvuldigheid. Vandaar dat de uitwerking van deze thema's voor een groot deel plaatsvindt in 2024.

Reablement

Visie

Onze visie is om samen met de cliënt te werken aan herstel en/of behoud van zijn zelf- en samenredzaamheid om zo de cliënt in zijn/ haar eigen kracht te zetten (reablement). Met als uitgangspunt kwaliteit van leven waarbij de cliënt zoveel en zolang als mogelijk alles zelf blijft doen met ondersteuning van diens mantelzorger, sociale netwerk, met inzet van hulpmiddelen en/of zorgtechnologie en pas daarna, waar nodig met inzet van professionele zorg.

Hoofddoel

Als Hof en Hiem Thuiszorg willen wij samen met de cliënten werken aan herstel van hun leven en zelfredzaamheid (reablement), zodat de cliënten zo onafhankelijk mogelijk gemaakt kunnen worden van de zorg. Daardoor kan de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Er is aandacht voor zorginnovatie, netwerkparticipatie, de teams meenemen in het 'omdenken' en het 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'.

Dit heeft geleid tot een hulpmiddelenbox voor hulp bij steunkousen en hulp bij toedienen van oogdruppels, een verkenning om een reablement route te starten en de start van de Medido medicijndispenser in de thuiszorg.

Waardering

Vanuit het jaarplan van Hof en Hiem Thuiszorg en de 'tink takomst!' bijeenkomsten is naar voren gekomen dat het thema 'waardering van de medewerkers' met kop en schouders boven de andere thema's uitsteekt. Doordat waardering een breed begrip is en door ieder anders wordt ingevuld, wilden wij graag weten wat waardering voor de medewerker betekent. Om het thema waardering te visualiseren is er een animatie gemaakt, waarin negen aspecten van waardering verder zijn uitgewerkt. Deze animatie is in het najaar van 2023 met alle thuiszorgteams gedeeld. Vervolgens hebben wij aan de hand van een korte vragenlijst geïnventariseerd wat de thuiszorgmedewerker onder waardering verstaat en waar behoefte aan is.

In totaal is de vragenlijst door tweeënzeventig van de honderdnegentig thuiszorgmedewerkers ingevuld (respons van ruim 40%). De medewerkers van Hof en Hiem Thuiszorg voelen zich gewaardeerd als: 'we van betekenis zijn', 'We ons gehoord voelen', 'we complimenten ontvangen en geven', 'we goed geïnformeerd worden', 'we vertrouwen krijgen' en 'we een goede beloning ontvangen'. Er zullen passende vervolgacties worden uitgezet in 2024.

Samenwerking

Hof en Hiem Thuiszorg wil meer gaan samenwerken met de woonzorgcentra en andere stakeholders. Tussen de thuiszorgteams kan ook nog meer en beter samengewerkt worden. Vandaar dat de volgende doelstelling en acties zijn gemaakt voor 2023.

Bij Hof en Hiem Thuiszorg willen wij de verschillen tussen de thuiszorgteams verkleinen, zodat collega's makkelijker in andere teams kunnen werken of invallen. Daarnaast kunnen we veel meer van elkaar leren en efficiënter samenwerken als we meer met elkaar delen. Dit heeft geleid tot de volgende acties: een nieuw inwerkschema voor alle collega's, meer eenduidige intakes en zorgplannen, iedereen rapporteert op dezelfde manier bij de cliënten en samenwerkingsbijeenkomsten op team en wijkverpleegkundig niveau.

Hof en Hiem Thuiszorg in cijfers

ZVW Zorg	2023 *		2022*	
	Aantal cliënten*	Productie in uren*	Aantal cliënten*	Productie in uren*
Balk	31	417	30	489
Joure	96	966	88	926
Lemmer	57	827	52	1015
Sint Nicolaasga	55	654	52	751
Sneek	28	347	27	339
Totaal (Gem. p.m.)	267	3212	249	3519

*: maandgemiddelde, gemeten over jaar.

VPT	2023		2022	
	Aantal cliënten*	Productie in dagen*	Aantal cliënten*	Productie in dagen*
Balk	17	509	13	416
Joure	3	83	1	32
Lemmer	7	192	6	162
Sint Nicolaasga	11	316	11	307
Sneek	15	435	14	401
Totaal	53	1535	45	1317

*: maandgemiddelde, gemeten over heel 2023.

MPT*	2023		2022	
	Aantal cliënten**	Productie in uren**	Aantal cliënten**	Productie in uren**
Balk	2	40	7	104
Joure	12	180	10	395
Lemmer	1	29	4	59
Sint Nicolaasga	9	259	9	231
Sneek	0	0	0	0
Totaal	24	508	30	790

*Exclusief Dagbesteding en Hulp bij Huishouding. **: maandgemiddelde, gemeten over jaar.

9. Woonzorgcentrum Doniahiem in Sint Nicolaasga en kleinschalig wonen Ús Hiem

Algemeen

Het afgelopen jaar, 2023, is er veel gebeurd. Gelukkig was corona grotendeels afwezig en werden er leuke dingen georganiseerd. Er was een familieavond over het mantelzorgbeleid, samenwerking met de zorg, verwachtingen over en weer en we gaven een kijkje in de toekomst. Doniahiem kreeg aan de buitenkant een frisse nieuwe verflaag en ook de tuin is vernieuwd. Ús Hiem heeft een pad naar de parkeerplaats gekregen en om de boom van het grasveld bij de parkeerplaats werd een mooi rond bankje geplaatst. Daarnaast werden er meer paden in de tuin gemaakt.

Sinds het najaar van 2022 kunnen de huisartsen (en ook poh's en de doktersassistenten) meekijken in het ECD van Hof en Hiem. Het werken hiermee is in 2023 verder geoptimaliseerd en geëvalueerd. Het is fijn dat de huisartsen in het ONS dossier kunnen meekijken. Dit zorgt voor makkelijkere communicatie en effectiever werken. Ook het aanvragen en de verslaglegging van de artsensite is hiermee gedigitaliseerd. In samenwerking met Maeykehiem is dit voor de huisarts nu ook universeel.

Wonen, zorg en welzijn

Om de omgeving van Doniahiem meer gebruik te laten maken van de faciliteiten van Doniahiem is ervoor gekozen om 't Anker (de grote zaal op de begane grond) ook te laten gebruiken door senioren die nu nog thuis wonen. Hier worden activiteiten aangeboden als koffiedrinken, maaltijdgebruik en ontspanningsactiviteiten. Er worden met regelmaat gezamenlijke (thema)maaltijden georganiseerd. De burens uit de aanleunwoningen van De Scharleijen en Iendracht worden er expliciet bij uitgenodigd. Ook werden in maart deze burens uitgenodigd om hen te informeren over het activiteiten aanbod. Tevens heeft er een gezamenlijke maaltijd plaatsgevonden met familie van bewoners om hen te laten ervaren dat het mogelijk is om samen met hun familielid te eten in het restaurant. Alle maaltijden zijn steeds een groot succes.

't Anker is daarnaast ook vernieuwd en gezellig ingericht door het aanbrengen van verschillende zitjes. Het geheel maakt het erg knus en huiselijk.

Er is ook aandacht voor de bewonersappartementen. Badkamers worden vergroot en de slaap- en woonkamer beter toegankelijk. Alle appartementen worden volgens de nieuwe richtlijnen verbouwd.

Leren en verbeteren

Er zijn individuele familiegesprekken geweest binnen ksw Ús Hiem waarbij de pb'er, HBO-VGG'er en locatieleider aanwezig waren. Onder andere het mantelzorgbeleid werd besproken. Daarnaast werd voor de bewoners een familieavond georganiseerd. Dit werd als waardevol ervaren.

Als locatie willen we goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van zorgtechnologie. Alsmede de toepassingsmogelijkheden bij de bewoners en het gebruik hiervan door de medewerkers. Er werd een taakgebied voor gemaakt: aandachtsvelder zorgtechnologie. Inmiddels wordt met succes de Momo bedsense ingezet; het blijkt een goed alternatief is voor de bewegingssensoren. Daarnaast wordt er binnen Ús Hiem vaker een gps-tag gebruikt om de bewegingsvrijheid van bewoner(s) zo min mogelijk te beperken. Ook

wordt de Wolk (heup airbag) en de Compaan steeds vaker ingezet zowel bij het woonzorgcentrum als binnen kleinschalig wonen. Binnen Ús Hiem werd na een valincident een onderzoeksrapport opgesteld. Hierop volgde een aantal verbeteringen. Onder andere het mdo en de artsensite verlopen nu volgens de pdca-cyclus. Risicosignaleringen werden opnieuw onder de aandacht gebracht en er werden diverse scholingen (vallen, ondervoeding, SOAP, EWS en SBAR) georganiseerd.

Aantrekkelijk werkgeverschap

De overleggen met de persoonlijk begeleiders zijn inhoudelijk veranderd, er wordt meer gesproken aan de hand van een thema en een casus. De persoonlijk begeleiders hebben benadrukt dat niet alles in de zorgverlening rondom de bewoner bij hen ligt. Ook collega's moeten goed weten wat hun rol is en wat men van elkaar kan verwachten.

Alle zorgroutes zijn inmiddels digitaal gepland. Bij het begin van de dag is duidelijk welke collega welke route heeft en welke bewoners hierop staan. Via de tablets kunnen de routes (ook van een andere collega) tijdens het werken ook ingezien worden. Het geldt voor alle routes, ochtend, middag en avond. Iedereen is er blij mee.

Op dit moment wordt aandacht besteed aan het digitaal maken van de routes buiten de zorgroutes. Bijvoorbeeld het deelnemen aan huiskamers, het ontbijt en broodmaaltijd in 't Anker en de overige activiteiten in 't Anker. Om op die manier zicht te krijgen op de totale inzet aan uren per bewoner en of die overeenkomt met de zorgprofielen.

Doniahiem in cijfers

Aantal bewoners*	2023**	2022**
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	13	18
ZZP 5	25	19
ZZP 6	21	17
ZZP 7	2	2
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	1	3
Totaal gem. p.m. WLZ	62	59
ELV	1	4

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

MIC	2023	2022	2021
Vallen	127	110	105
Medicatie	153	153	80
Gedrag/Agressie	4	2	2
Huiselijk geweld	2	-	-
Vermissing	0	0	0
Overig	19	11	1
Totaal aantal meldingen	305	276	188

10. Woonzorgcentrum Suderigge te Lemmer

Algemeen

De plannen voor nieuwbouw van Suderigge zijn in 2023 definitief stopgezet in verband met de te hoge bouwkosten. Er zal nu een plan worden gemaakt voor renovatie zodat het gebouw de komende vijftien jaar geschikt blijft om zorg te verlenen aan onze bewoners. We zien dat de zorgvraag van onze bewoners complexer wordt. Dit is ook te zien aan de huidige zzp mix. We zien een toename in zzp 5 en 6. Hierdoor wordt ook de begeleidingsbehoefte van onze bewoners groter. Binnen de bestaande mogelijkheden van het gebouw proberen we aan deze begeleidingsvraag te voldoen door voldoende opvang op het gebied van welzijn te creëren.

Daarnaast vinden op verschillende gebieden scholingen plaats. Zodat ook de medewerkers handvatten krijgen om te leren omgaan met de complexere zorgvraag. Afgelopen jaar heeft de installatie van het nieuwe telefonie/ piepersysteem (IQ – messenger) plaatsgevonden. De pilot Momo bedsense is omgezet naar structurele inzet voor bewoners die binnen het juiste profiel vallen.

Wonen, zorg en welzijn

In 2023 is aandacht gegeven aan het aanbieden van structuur in het dagritme van de bewoner (dubbel dagritme). Dit doen we om onrust te voorkomen en het welzijn van de bewoners te verhogen. Daarnaast hebben we ingespeeld op de steeds complexer wordende zorg/ begeleidingsvraag van onze bewoners. We bieden onze medewerkers handvatten om te kunnen omgaan met de complexere zorgvraag. De groep bewoners die gebruikt maakten van de groepsopvang op de eerste etage, is naar de Kajuit verhuisd (ruimte op de begane grond). Op deze manier kunnen de bewoners als ze dat willen aansluiten bij de activiteiten in de grote zaal. Daarnaast zijn de collega's dichter bij elkaar om elkaar hulp te kunnen bieden. Ook is een extra invalidentoilet in de buurt zodat bewoners snel en op een prettige manier geholpen kunnen worden. Er is een plan gemaakt om een invalidentoilet te maken van de gastentoiletten.

Alle eerste contactpersonen ontvangen iedere maand een nieuwsbrief vanuit de activiteitencommissie om hen op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen in de ouderenzorg en de ontwikkelingen in Suderigge. Voorbereidingen voor een familieavond zijn getroffen.

Via groot werkoverleggen van alle teams zijn ideeën bedacht over de renovatie van het gebouw. Belangrijk is om iedereen hierin mee te nemen om ook efficiënt en veilig te kunnen werken. Voorgesteld idee is om een proefappartement te maken. Deze zal in 2024 gerealiseerd worden. Daarnaast zijn de gangen toe aan opknappen, verven en onderhoud. Ook wordt nog steeds handen en voeten gegeven aan het project 'buiten binnen halen' door de uitbreiding van de moestuin en het verblijf op de camping voor bewoners.

Leren en verbeteren

Er zijn verschillende zorgmedewerkers die in 2023 een opleiding volgden:

- 1 HBO-VGG'er in opleiding
- 1 IG'er in opleiding
- 3 VIG/MZ medewerker in opleiding
- 6 VPK medewerker in opleiding (waarvan 3 inmiddels geslaagd in 2023)

Ook zijn er diverse interne trainingen geweest, voorbereid door zorgmedewerkers van diverse teams:

- Scholing rapportage
- Slik cursus - slikken of stikken
- Transferscholing
- Klinische les decubitus
- De medewerkers van de ondersteunende diensten zijn geschoold door GPV'ers over onbegrepen gedrag aan de hand van casussen

Besproken en voorbereid in 2023, uitrol vindt plaats in 2024:

- Een vervolgcursus onbegrepen gedrag voor medewerkers in de zorg. Met name het omgaan met verdedigend gedrag komt aan de orde. Voorbereiding is in 2023 ingezet. Uitvoering wordt gedaan in 2024.
- Onderzoek naar scholingsmogelijkheden voor welzijnsmedewerkers op het gebied van de ADL. Scholing wordt gestart in 2024. Er zijn drie medewerkers aangemeld.
- Aandachtvelders palliatieve zorg aangesteld. Uitrol vindt plaats in 2024.

Audits die hebben plaatsgevonden in 2023:

- Audit GGD – uitkomsten besproken in werkoverleg
- Audit gebouwen – uitkomsten zijn verwerkt
- RI &E – audit ARBO
- Tevredenheidsonderzoek bewoners

Aantrekkelijk werkgeverschap

Tijdens het 'groot' werkoverleg met de zorgteams in november 2023 is besproken met de teams welke werkzaamheden slimmer/anders/beter georganiseerd kunnen worden. Tevens welke zaken geschrapt kunnen worden omdat het overbodig is. Van hieruit zijn er verschillende verbeteracties uitgezet.

Suderigge in cijfers

Aantal bewoners	2023*	2022*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	13	15
ZZP 5	28	27
ZZP 6	26	24
ZZP 7	1	1
ZZP 8	1	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	1
Totaal WLZ	69	68
ELV	2	4

*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 en 2023 5x partnerindicatie.

MIC	2023	2022	2021
Vallen	358	283	222
Medicatie	118	164	102
Gedrag/Agressie	7	2	12
Vermissing	19	13	2
Overig	56 *1	51	9
Totaal aantal meldingen	558	513	346

**1: In Suderigge worden verslikkingen genoteerd onder 'overig'.*

11. Woonzorgcentrum Talma Hiem in Balk

Algemeen

In 2023 is er weer van alles gebeurd. Geen beperkingen door corona, maar lekker werken in een goede sfeer met fijne en betrokken collega's en lieve bewoners.

Talma Hiem kreeg aan de buitenzijde een frisse nieuwe verflaag en ook de beleefstuin kwam steeds meer tot zijn recht. Afgelopen zomer hadden we mooi weer, we konden veel buiten zitten en lekker ijsjes eten. Daarnaast ook veel wandelen met bewoners in de nieuwe elektrisch ondersteunde rolstoelen.

In het najaar is na een zorgvuldige afweging en na overleg met de Centrale Cliëntenraad besloten dat het bed-, bad- en keukenlinnen voortaan door Hof en Hiem verstrekt gaat worden. Onze huidige leverancier wasserij Springendal verzorgt deze uitgifte.

De wisseling van het eigen bed-, bad- en keukenlinnen naar het linnengoed en de Easydeks van Hof en Hiem in oktober was een hele operatie, maar vond zonder al te veel problemen plaats.

Wonen, zorg en welzijn

De persoonlijke wensen van bewoners m.b.t. de voeding zijn inzichtelijk gemaakt en waar nodig in het zorgplan gezet. Eindelijk konden ook de maandelijkse thema maaltijden (voor bewoners en bezoekers) weer plaatsvinden.

Daarnaast is onderzoek gedaan (enquête onder medewerkers) of de medicatie van bewoners eventueel weer op het eigen appartement bewaard kan worden. De bevindingen zijn dusdanig dat we in 2024 één en ander gaan realiseren.

Wat betreft de activiteiten valt te melden dat de betrokken medewerkers een cursus hebben gevolgd. Met de opgedane kennis kunnen meer doelgerichte activiteiten worden gekozen, die ook weer als inspiratie voor de huiskamers kunnen dienen.

Tijdens de zomer zijn we, samen met een aantal bewoners, een tiental keren naar de camping in Oudemirdum geweest. Hier verbleven we een dag in en/of bij een tent. Even het vakantiegevoel ervaren. Een groot succes! Daarnaast werden er ook tuinmiddagen in de beleefstuin georganiseerd.

Ook in Talma Hiem hebben we aan verduurzaming gedaan. Zo is alle verlichting vervangen, zijn leidingen geïsoleerd en zijn we dagelijks bezig om gas en elektra te besparen. Daar waar het kan, schakelen we radiatoren en de verlichting uit. Alle kleine beetjes helpen, maar het blijft een continu bewustwordingsproces. Toch hebben we in 2023 al een enorme besparing gerealiseerd. Maar ook in 2024 blijft het een speerpunt.

Leren en verbeteren

Als locatie volgen we de ontwikkelingen op het gebied van zorgtechnologie. Welke toepassingen en mogelijkheden kunnen we inzetten bij onze bewoners en wat vraagt dit van onze medewerkers. Binnen Hof en Hiem is een coördinator zorginnovatie aangesteld. Zij gaat samen met medewerkers onderzoeken welke zorgtechnologieën kunnen worden ingezet voor specifieke behoeften van bewoners of medewerkers.

Een zorgtechnologie in Talma Hiem is o.a. het succesvol gebruik van de Momo bedsense. Het betreft een sensorplaat onder het matras. De sensoren geven informatie over druk, houding en trillingen. Via de app is zichtbaar welke bewoners veilig en rustig in bed liggen, wie onrustig is en wie dringend hulp nodig heeft. Hierdoor is goed in te schatten welke acties nodig zijn. Met name voor de nachtdienstmedewerker creëert deze oplossing meer rust en overzicht.

Daarnaast is er dit jaar uitgebreid aandacht besteed aan het optimaliseren van de communicatie tussen de zorgprofessionals m.b.t. de hulpvraag van de cliënt. De SBAR-methode (op bondige wijze een overzicht van de situatie geven) wordt hiervoor gebruikt en in 2023 is deze geïntroduceerd en geïmplementeerd. Het levert goede resultaten op en verbeteringen. Zowel huisartsen als medewerkers zijn tevreden. In vervolg hierop wordt

in 2024 de communicatie met de huisartsen en praktijkondersteuner gedigitaliseerd via ONS.

Hof en Hiem verzorgde voor de medewerkers de theatervoorstelling 'Mag ik je kussen?'. Een theatervoorstelling speciaal gemaakt voor iedereen die werkt in de verpleeghuiszorg en thuiszorg. Om mee te praten over morgen; over de toekomst van het werk in de zorg. Maar ook over vandaag. Want nu al merken we de gevolgen van de groeiende zorgvraag en de druk die dat legt op de medewerker.

Aantrekkelijk werkgeverschap

In Talma Hiem werken we met 'vaste' roosters en daardoor hebben de medewerkers een stukje duidelijkheid over de werkroosters. Geen corona dit jaar maar helaas wel veel (langdurig) ziekteverzuim; daardoor was het niet altijd eenvoudig om de roosters rond te krijgen. Desondanks lukte dit toch meestal wel waarvoor een groot compliment aan de bereidwilligheid en inzet van de medewerkers.

Onder andere ook met het oog op bovenstaande voeren we per 1 januari 2024 de 80/20 roostermethode in met als doel het voorkomen van het opbouwen van te veel overuren (compensatie uren) en om een buffer te creëren bij tekorten, zodat een medewerker op eigen initiatief kan inspringen bij bijvoorbeeld ziekte of tijdens vakantieperiodes.

Talma Hiem in cijfers

1. Aantal bewoners	2. 2023*	3. 2022*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	11	12
ZZP 5	30	24
ZZP 6	25	27
ZZP 7	7	6
ZZP 8	2	2
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	1	1
Totaal WLZ	76	72
ELV	0	0

*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 en 2023 7x partnerindicatie

MIC	2023	2022	2021
Vallen	156	121	132
Medicatie	66	57	93
Gedrag/Agressie	11	13	18
Vermissing	0	3	0
Overig	20	9	3
Totaal aantal meldingen	253	203	246

12. Woonzorgcentrum Vegelin State in Joure

Algemeen

Binnen Vegelin State zijn er bijeenkomsten geweest om met elkaar te bedenken waar de locatie nog verder in kan groeien als het gaat om kwaliteit. Men heeft met elkaar werkwijzen bedacht om deze verbetering vorm te geven: er is een kwaliteitsboom ontwikkeld. In een 'werk in beeld' avond hebben we hier aandacht aan besteed, waar alle disciplines bij aanwezig waren. In de eerste bijeenkomst werd geïnventariseerd wat de medewerkers zelf willen veranderen. Daarnaast kon men aangeven waar we goed in zijn. De tweede bijeenkomst hebben we aandacht besteed aan hoe we het met elkaar willen aanpakken om nog door te groeien in onze kwaliteitsboom. De kwaliteitsboom is het hele jaar teruggekomen in onze overleggen of jaarplan zodat die actueel blijft.

Wonen, zorg en welzijn

Er is gewerkt aan het toegankelijk maken van de kennis van de ergo coaches voor collega's door middel van het opstarten van een spreekuur. Inmiddels heeft men korte lijntjes naar elkaar en is het spreekuur niet meer nodig.

Voeding: keukenmedewerkers zijn met een tablet bij bewoners langsgesegaan zodat de bewoner ondersteuning kreeg bij het maken van een keuze in het menu.

Alle zorgplannen zijn met de persoonlijk begeleiders doorgenomen met als doel om persoonsgerichte zorg een duidelijkere plek in het zorgplan te geven.

De medicijndispenser en de Momo bedsense is geïntroduceerd. Er is een voorlichting over deze bed sensor voor medewerkers geweest en de resultaten van het werken hiermee zijn positief. Door het gebruik van de Momo bedsense wordt er efficiënter gewerkt en komen we niet meer onnodig op de appartementen voor onder andere controles met het gevaar dat bewoners wakker worden. De Momo bedsense wordt alleen gebruikt bij bewoners waarvan wij denken dat het toegevoegde waarde is in het zorgproces.

Leren en verbeteren

Er is een behoefte inventarisatie gehouden ten aanzien van scholing op het gebied van onbegrepen gedrag. De uitslag van die behoeftepeiling was dat er bij alle disciplines behoefte was om meer hierop te scholen. Op basis hiervan is een scholing samengesteld welke in januari 2024 gegeven wordt.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Het op peil houden van de eigen formatie medewerkers is een belangrijke factor voor de tevredenheid van medewerkers en het beperken van de werkdruk. Dit heeft het afgelopen jaar veel aandacht gehad door wekelijks met elkaar te overleggen (planner en locatieleider). Met als resultaat dat er niet meer gebruik gemaakt hoeft te worden van uitzendkrachten en dat er tijdig nieuwe medewerkers aangenomen worden.

Vegelin State in cijfers

Aantal bewoners	2023*	2022*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	8	12
ZZP 5	11	9
ZZP 6	23	22
ZZP 7	2	2
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	1	0
Totaal WLZ	45	45
ELV	0	0

*: Ligdagen, gemiddeld per dag. In 2022 en 2023 2x partnerindicatie

MIC	2023	2022	2021
Vallen	86	102	138
Medicatie	58	92	120
Gedrag/Agressie	0	2	0
Vermissing	0	0	1
Overig	2	9	9
Totaal aantal meldingen	146	205	268

13. Kleinschalig wonen Cornelia Hoeve in Eesterga

Algemeen

We merken met z'n allen dat de zorgzwaarte groter wordt en dat er sprake is van toename in complexiteit van zorg.

In 2023 heeft het team van Cornelia Hoeve veel veranderingen doorgevoerd. Er zijn teambijeenkomsten geweest en met elkaar is bekeken op welke manier de zorg verbeterd kan worden. Er zijn een nieuwe structuur en werkprocessen ingevoerd. Het team is verdeeld in twee kleinere teams, waardoor bewoners vaker dezelfde zorgverleners zien.

Er was sprake van een huiskamer, die qua grootte en aantal bewoners niet voldeed. Er is een tweede huiskamer gerealiseerd, zodat de groepen minder groot zijn (zes bewoners) wat ten goede komt aan de bewoners. Elk team is nu gekoppeld aan een huiskamer. De resultaten van deze verandering zijn erg positief, voor zowel de bewoners als de medewerkers.

Wonen, zorg en welzijn

Doordat de doelgroep met complexer gedrag bij ons komt wonen zijn wij bezig geweest om de leefomgeving voor onze bewoners anders in te richten. Onder andere door meer rust te creëren. Het plan wordt voortgezet in 2024. Er wordt gewerkt aan het 'open deuren beleid'. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd komt op afgesproken tijden langs om te kijken hoe dit proces verloopt.

De zorgzwaarte neemt toe, medewerkers geven aan dat dit zo nu en dan moeilijk is. Hoe gaan we hier mee om? Gedragsvisites worden gepland om dit te kunnen bespreken. Het activiteitenaanbod wordt afgestemd op de bewoners, door bijvoorbeeld minder groepsactiviteiten aan te bieden. Bijvoorbeeld met de duofiets te fietsen, te wandelen, een spel te spelen met een paar bewoners of voor te lezen. Ook wordt de Qwiek-up ingezet.

Leren en verbeteren

Het afgelopen jaar hebben de collega's een scholing gevolgd 'hoe gaan we met complex gedrag om', van Jan van der Hammen.

We hebben veel gewerkt aan het verbeteren van de structuur en hier blijven we alert op. Wat houden de rollen in, wat wordt er van mij verwacht binnen mijn rol. Het geven van positieve feedback, hoe doen we dat?

Aantrekkelijk werkgeverschap

Goede en aantrekkelijke roosters voor iedereen realiseren is een belangrijk aandachtspunt geweest. We luisteren goed naar medewerkers en betrekken hen bij het verbeteren van de processen. De rol als coördinator wordt omgezet naar teamleider. Een belangrijk uitgangspunt is dat Cornelia Hoeve een plek moet zijn waar medewerkers zich prettig voelen en waar men met plezier werkt.

Cornelia Hoeve in cijfers

Aantal bewoners*	2023*	2022*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	0	0
ZZP 5	9	11
ZZP 6	0	0
ZZP 7	3	1
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	12	12
ELV	0	0

*: Ligdagen, gemiddeld per dag.

MIC	2023	2022	2021
Vallen	82	92	70
Medicatie	24	27	49
Gedrag/Agressie	21	13	9
Huiselijk geweld	4	-	-
Vermissing	1	0	0
Overig	18	13	2
Totaal aantal meldingen	150	145	130

14. Kleinschalig wonen Ús Hof in Joure

Algemeen

In 2023 hebben we een nieuwe tuinman aangenomen die vol enthousiasme de tuin onderhoudt. Dit doet hij in samenspraak met de collega's en bewoners waardoor de tuin zo ingericht wordt dat er optimaal genoten kan worden van de mooie bollen en planten die opkomen. We zijn vier mooie hennen rijker die veel leven en vermaak in de tuin brengen. Afgelopen najaar is er een barbecue in de tuin georganiseerd waarbij familieleden, bewoners en personeel uitgenodigd waren.

In de hallen en woonkamers zijn nieuwe wandpanelen en posters geplaatst waardoor de omgeving weer fris en keurig is geworden.

De visie van de toekomst van de KSW is in kaart gebracht door middel van gesprekken met de medewerkers kleinschalig wonen, coaches, HBO-VGG, Regiomanager, kwaliteit medewerkers, HR en team coördinatoren. Hieruit is een plan voor de toekomst uitgekomen en gedeeld met alle medewerkers met als doel: de zorgprofessionals zo veel mogelijk in hun kracht zetten. Medewerkers laten doen waar ze goed in zijn en waar ze voor zijn opgeleid, zodat we persoonlijke aandacht en professionele zorg voor onze bewoners kunnen bieden. Duidelijke afspraken met elkaar, met behandelaren en met families, zodat iedereen de best mogelijk zorg krijgt die wij kunnen bieden. Passende balans tussen werk-privé bewaken.

Wonen, zorg en welzijn

We willen graag de bewoners die bij Ús Hof wonen ondersteuning bieden door de omgeving aan te passen aan de persoon, afhankelijk van zijn/haar wens en behoefte. In 2025 willen we graag het open deuren beleid invoeren waarbij er rekening gehouden gaat worden met keuzevrijheid en eigen regie. Bescherming bieden waar nodig en dit vastleggen volgens het stappenplan van de Wet Zorg en Dwang. Dit doen we samen met familie en het behandel- en zorg team. Het procesteam 'open deuren beleid' is dit jaar gestart en zal in 2024 verder vorm krijgen en uitgewerkt worden.

Begin 2023 is er een maandelijkse nieuwsbrief naar de familieleden en medewerkers verstuurd. De activiteiten en alle noemenswaardige berichten zijn in deze nieuwsbrief benoemd. Het doel is meer inzichtelijk te maken wat voor activiteiten er plaatsvinden en leuke momenten met elkaar te delen.

De familieraad is dit jaar weer opgepakt. Waardevolle bijeenkomsten waarin familieleden mee kunnen denken in het zorgproces. Ideeën aan kunnen dragen en meer betrokkenheid ervaren in de zorg voor hun naaste. Ook het feit dat familie soms zelf ondersteuning nodig heeft wordt onder de aandacht gebracht.

Gedragsvisite en het Wzd overleg is opgenomen in de agenda en volgens een vast terugkerend patroon zijn de overleggen vastgelegd. Het doel is eerder zicht te krijgen op signalen van bepaald gedrag, zoals bijvoorbeeld bij verzet. Het verbeteren van kwaliteit van leven van een bewoner doordat het gedrag multidisciplinair benaderd wordt. Belangrijk hierbij is de bewustwording van signalen van het onbegrepen gedrag en het plan van aanpak hierop.

De inzet van een verpleegkundige in verband met het toenemen van complexe gedragscomponenten en co-morbiditeit is ten uitvoer gekomen. Dit was tevens een punt in het jaarplan van Ús Hof. De rol van de verpleegkundige zal verder binnen kleinschalig wonen uitgewerkt worden.

Daarnaast is er een vaste nachtdienst medewerker van Ús Hof die minimaal in het bezit is van het diploma verzorgende IG. Vanwege de werkwijze 'ken je cliënt' zal de nachtdienstmedewerker ook late diensten werken om zo betrokken te zijn bij het team en bewoners.

Leren en verbeteren

Uit de bijeenkomsten van de toekomst voor kleinschalig wonen is het scholingsplan meegenomen. Onder andere voor Ús Hof betekent dit dat alle medewerkers in 2024 een scholing onbegrepen gedrag en dementie zullen gaan volgen.

Daarnaast is de scrumgroep 'Muziekgeluk in 2023' van start gegaan waarin er in grote lijnen een plan gemaakt is hoe we muziek laten integreren in de zorg en in het leven van mensen met dementie. In het najaar van 2024 zal hiermee een start gemaakt worden hoe dit plan er uit gaat zien en welke training we de medewerkers aan gaan bieden.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Er is binnen Hof en Hiem aandacht gegeven aan de onboarding van de medewerker zodat de procedure vereenvoudigd wordt. Ús Hof heeft een inwerkboekje voor nieuwe medewerkers gemaakt waardoor een nieuwe medewerker sneller wegwijs gemaakt kan worden in de taken en werkwijzen die er binnen de setting zijn. Via ONS kunnen de medewerkers eenvoudiger hun aanvragen van vakantie of vrije dagen doorgeven aan de planner. Er is rekening gehouden met contractwensen. Zowel in uren, tijdstippen en dagen. Dit bevordert een betere werk-privé situatie en tevredenheid onder medewerkers wat ook ziekteverzuim vermindering ten goede komt.

Ús Hof in cijfers

Aantal bewoners*	2023*	2022*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	0	0
ZZP 5	10	9
ZZP 6	0	0
ZZP 7	2	3
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	12	12
ELV	0	0

*: Ligdagen, gemiddeld per dag.

MIC	2023	2022	2021
Vallen	25	47	42
Medicatie	10	32	6
Gedrag/Agressie	3	10	17
Vermissing	0	0	0
Overig	3	14	2
Totaal aantal meldingen	41	103	67

15. Kleinschalig wonen De Werf in Joure

Algemeen

Op 5 februari 2023 bestond de Werf vijf jaar. Hier werd op een feestelijke manier bij stilgestaan. Een viertal collega's hebben deze dag invulling gegeven. Voor zowel de bewoners als medewerkers.

De jaarlijkse teamochtend werd gehouden in Leeuwarden waar er met de BOM-koffer werd gewerkt. 'Bewust worden van waar en hoe je in het team staat', waren uitgangspunten. Hieruit volgend werd door medewerkers aangegeven dat één team extra aandacht aan de samenwerking wil besteden. Dit heeft in samenspraak met het team geleid tot een aantal bijeenkomsten gericht op de samenwerking. Deze bijeenkomsten werden geleid door de teamcoach en heeft geleid tot een begin van verandering. We zijn er nog niet, maar medewerkers merken zelf wel verbetering.

Door toenemende complexiteit van zorg (zichtbaar aan zzp 7 toekenning) en de te verwachten verschuiving van zorg hebben we op locatie veel aandacht voor de medewerkers. Wat betekent dit voor de medewerker, met welke visie werk je en komt die overeen met hoe je nu je werk ziet? Wat is ervoor nodig om je werk goed te kunnen doen en werkgeluk te hebben?

Binnen kleinschalig wonen is hier het nodige in gedaan (toekomst ksw) en zijn de nodige besluiten genomen in overleg met de medewerkers om zaken anders te organiseren zodat er meer tijd overblijft voor de bewoners. Het doel van deze verandering is de zorgprofessionals zo veel mogelijk in hun kracht zetten. Hen laten doen waar ze goed in zijn en waar ze voor zijn opgeleid, zodat we persoonlijke aandacht en professionele zorg voor onze bewoners kunnen bieden. In het najaar is het CMT op locatie geweest om ook de medewerkers inzicht te geven in de toekomst en wat dit voor ons kan betekenen.

Per 1 augustus 2023 is er een tweede verpleegkundige aangenomen op de Werf. Dit met als doel om kennis te delen en deskundigheidsbevordering binnen de teams om zo meer klaar te kunnen zijn voor de toekomst.

De HBO-VGG' er is aangesloten bij het netwerk palliatieve zorg Friesland. Binnen de Werf gaat ze samen met de verpleegkundige het zorgpad stervensfase palliatieve zorg uitrollen.

Op 10 november werd de mantelzorgavond georganiseerd door medewerkers van de Werf. Dit is een avond waarbij de mantelzorgers in het zonnetje werden gezet. Een informele en leerzame avond. Familie sprak hun waardering uit en hopen op een vervolg.

Persoonsgerichte zorg

Omdat bewoners langdurig bij ons blijven wonen levert de belevingsbloem (Kitwood model persoonsgerichte zorg) 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 behoeften op de voorgrond. Het loslaten van eigen normen en waarden en leren meebewegen in de behoeften van de bewoners zijn dagelijkse speerpunten in de zorgverlening. Het vraagt voortdurende afweging voor wie iets een probleem is en of er echt wel sprake is van een probleem. Voortdurend schakelen en aanpassen in de situatie waar de bewoners zich in bevinden vraagt een uiterst flexibele houding. Maar ook competenties op het gebied van overzicht, rust bewaren, keuzes/afwegingen maken en onderbouwen. Reflecties in eigen handelen worden steeds belangrijker wanneer er bij onbegrepen gedrag zich situaties voordoen die leiden tot MIM-meldingen.

Wonen en Welzijn

In de huiskamer bezoek ontvangen leidt bij onze huidige doelgroep tot overprikkeling. Bezoek wordt verzocht om met hun naasten naar de eigen kamer te gaan. In de 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. De bewoner houdt zijn/haar bewegingsvrijheid om hierbij aan te sluiten. Tevens zal het ook een ruimte blijven waar overleggen plaats kunnen vinden. En als bewegingsruimte. Offertes zijn aangevraagd voor ander meubilair. Eind 2023 kon er een definitief besluit genomen worden over aanschaf van meubilair.

De huiskamers hebben relatief weinig daglicht. Bewoners trekken ook vaak naar plekken waar daglicht is (op de gang bij huiskamer een). Stemningsgevoelige mensen kunnen beïnvloed worden door (te weinig) daglicht. Met name in de wintermaanden was dit duidelijk te merken. Er zijn inmiddels meerdere lampen geplaatst die het daglicht nabootsen. Met een app op de smartphone kan deze bediend worden zodat ook het dag- en nachtritme goed ingezet kan worden.

In 2023 zijn we ook van start gegaan met een werkgroep 'open deuren' binnen KSW. Op de Werf hebben we te maken gehad met een bewoner die veel last had van het feit dat ze niet naar buiten kon. Dit heeft best geleid tot vragen en onzekerheden bij medewerkers. Men voelt zich verantwoordelijk voor de zorg van de bewoners, ook als zij buiten zijn. Hier is veel aandacht naar uitgegaan en helpt ons eigenlijk om beter voorbereid te zijn op de nabije toekomst als de deuren opengaan.

Veiligheid

Eind 2023 is de GGD langs geweest voor een audit. Dit wordt organisatie breed opgepakt vanuit het HIP team. In de zomer van 2023 zijn alle bedden voorzien van een Momo bedsense. Met medewerkers uit het team werd gekeken wat er nodig is om een bewoner zo weinig mogelijk te storen in de nacht. Dit levert een betere nachtrust op voor de bewoner. Ook kan er ingegrepen worden wanneer de situatie hierom vraagt. Daarnaast heeft er een pilot gedraaid van radartechnologie. Het doel is om een val eerder te detecteren. Door voortdurend te moeten bijstellen van apparatuur leverde dit niet het beoogde resultaat op. In december is deze pilot (voorlopig) on hold gezet.

Leren en verbeteren

In combinatie met complexere zorgvragen wordt er steeds meer een aangepaste 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. Het leren herkennen van signalen welke kunnen leiden naar escalatie (signaleringsplan) en deze om te buigen of af te leiden. Maandelijks vond er een gedragsvisite plaats waarbij medewerkers konden aangeven welke situatie ze graag besproken willen hebben. Bij voorkeur zpp 7 indicaties en daarnaast casuïstiek waar medewerkers in vast (dreigen te) lopen. Wanneer de situatie erom vroeg werden er succesmomenten gedeeld. Van elkaar leren en uitproberen staat hierbij voorop.

In januari/ februari zijn er door de ergo coach transferscholingen gegeven. Opfrissen van transfertechniek in combinatie met casuïstiek bespreking van de huidige praktijk. Daarnaast is de scrumgroep 'Muziekgeluk in 2023' van start gegaan waarin in grote lijnen een plan gemaakt is hoe we muziek laten integreren in de zorg en in het leven van mensen met dementie. In het najaar van 2024 zal hiermee een start gemaakt worden hoe dit plan er uit gaat zien en welke training we de medewerkers aan gaan bieden.

Aantrekkelijk werkgeverschap

In 2023 is de roostermaker bezig geweest met de wensen met betrekking tot het rooster. Iedere medewerker kon aangeven waar hun voorkeur naar uitgaat. Items als een vast of flexibel rooster, voorkeur voor dag- avonddiensten, hoeveelheid diensten etc. Dit met als doel om een rooster te kunnen maken wat het best bij een medewerker past in zijn of haar levensfase. De leeftijdscategorie van medewerkers op De Werf loopt enigszins uiteen. Medewerkers met jonge kinderen hebben andere behoeften dan medewerkers die in de overgang zitten.

Hier kan tot nu toe grotendeels rekening mee gehouden worden. Men heeft begrip wanneer dit een keer niet lukt. Via ONS kunnen de medewerkers eenvoudiger hun aanvragen van vakantie of vrije dagen doorgeven aan de planner.

Met een enthousiast en betrokken team medewerkers bouwen we in 2024 verder aan de toekomst van KSW de Werf.

De Werf in cijfers

Aantal bewoners	2023*	2022*
ZZP 2 & 3	0	0
ZZP 4	0	0
ZZP 5	11	14
ZZP 6	0	0
ZZP 7	5	2
ZZP 8	0	0
ZZP 9	0	0
ZZP 10	0	0
GGZ	0	0
Totaal WLZ	16	16
ELV	0	0

*: Ligdagen, gemiddeld per dag.

MIC	2023	2022	2021
Vallen	54	78	62
Medicatie	50	35	26
Gedrag/Agressie	43	8	16
Huiselijk geweld	4	-	-
Vermissing	0	0	3
Zorgweigering	1	-	
Overig	26	7	3
Totaal aantal meldingen	178	128	110

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 € 720.000 toegenomen en bedraagt per ultimo 2023 € 32,0 miljoen. Uitgedrukt in een percentage van het balanstotaal komt de solvabiliteit uit op 74,0% (2022: 75,2%).

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 3,1 (2022: 3,2).

Resultatenrekening

De som van de bedrijfsopbrengsten is in 2023 per saldo met circa € 2,5 mln. toegenomen. Deze stijging is ontstaan door de verhoogde zzp-tarieven en het toegenomen aantal cliënten met VPT. Daarnaast zijn de opbrengsten vanuit de maaltijdvoorziening aanzienlijk toegenomen. De opbrengsten vanuit de zorgverzekeringswet (Zvw) zijn licht afgenomen vergeleken met 2022. Oorzaak hiervan is de migratie van Zvw -cliënten naar het volledig pakket thuis wat vanuit de wet langdurige zorg (Wlz) gefinancierd wordt. Tot slot heeft Hof en Hiem in 2023 € 310.000 meer uit subsidies ontvangen dan in 2022. Daar tegenover staat dat er in 2023 geen COVID- en energiecompensatie gelden zijn ontvangen.

De bedrijfslasten zijn in 2023 per saldo met circa € 2,9 mln. toegenomen. Deze stijging zit met name in de personeelskosten die met ruim € 1,9 mln. gestegen zijn. Dit als gevolg van de cao-stijging. De overige € 1,0 mln. bestaat uit overige bedrijfskosten en heeft voornamelijk te maken met kosten die gepaard gaan met investeringen ten aanzien van de personalarmering (licentiekosten, onderhoudscontracten, kosten automatisering), tevens zijn de voedingskosten met bijna € 300.000 toegenomen. Dit komt enerzijds door de prijsstijgingen die zijn doorgevoerd door leveranciers. Anderzijds doordat er meer cliënten zijn komen wonen in de Parkflat. Daarnaast zijn ook de onderhoudskosten toegenomen, dit ontstaat doordat kosten met betrekking tot de nieuwbouwplannen niet langer als investering kunnen worden gezien, en daarom in de kosten zijn meegenomen.

Bedrijfsresultaat/resultaatbestemming

Het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening bedraagt € 719.841. 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 2022 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 governancecode 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 de governancecode 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 is in 2023 een commissie 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 respectievelijk de cliëntenraad (centraal én lokaal) en de ondernemingsraad. Naast deze twee gremia kent Hof en Hiem een VVAR. Dit is de Verzorgenden en Verpleegkundigen Adviesraad voor en door verzorgenden en verpleegkundigen.

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 Stichting Zorggroep 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 2023 weer. Functies, benoemingstermijnen en expertises zijn weergegeven.

Per januari 2023 is mevrouw R. Huisman als nieuw lid toegetreden tot de RvT.

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

Naam	Functie	Benoemd	Herbenoemd	Aftredend	Expertises
dhr. P. (Peter) Littooi	voorzitter	december 2017	december 2021		bestuurlijk
mw. I.L.S. (Inge) Kruijshaar-de Vries	vicevoorzitter	januari 2018	januari 2022		zorg en bedrijfsvoering
dhr. B (Bert) Roman	lid	januari 2019	januari 2023		financieel
mw. H. (Hiltje) de Graaf	lid	september 2022			zorg
mw. R. (Reinouw) Huisman	lid	januari 2023			HRM

Hoofd- en relevante nevenfuncties van de RvT-leden staan vermeld in onderstaande tabel. Mogelijke belangenverstreming 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/Hoofdfunctie	Relevante nevenfuncties
dhr. P. Littooi	Interim bestuurder vanaf 13 november 2023 bij het Flevoziekenhuis in Almere	-Lid Raad van Toezicht Ziekenhuis Amstelland in Amstelveen (tot 1-11-2023)

		-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. Kruijsaar-de Vries	Directeur Algemene Zaken en Zorg WerkPro	-
dhr. B. Roman		-Lid Raad van Toezicht stichting Palludara -Voorzitter Raad van Toezicht Omgevingsfonds Windpark Fryslân -Lid Raad van Commissarissen Univé Noord Nederland -Lid CvT Europees Fonds voor regionale ontwikkeling -Penningmeester Stichting Odensehuis Sneek
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 IKNL). -Docent-Coach coassistent M2 opleiding geneeskunde RUG locatie Leeuwarden -Ambassadeur de Skulp Friesland
mw. R. Huisman	Eigenaar REINOEW – Arbeidspsycholoog & HR Adviseur	-Voorzitter beroepingscommissie van de PKN gemeente Oudemirdum, Nijemirdum en Sondel

De RvT heeft in 2023 zeven keer regulier vergaderd. Daarnaast waren er twee themabijeenkomsten. De eerste bijeenkomst betrof het thema 'Dementie achter de voordeur'. Voor de tweede bijeenkomst stond het thema 'Duurzaamheid' centraal. Door omstandigheden moest deze verplaatst worden naar begin 2024.

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 het bestuurslid met het aandachtsgebied HRM 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 was dat 'digitaal leiderschap'. Daarnaast is verder ingegaan op de werkwijze van de OR.

Daarnaast neemt de RvT deel aan de Radendag met OR, VVAR en CCR en vindt er jaarlijks een overleg met de CCR plaats. Hierbij was er aandacht voor het thema 'Transformatie in de ouderenzorg' en wat dat voor Hof en Hiem betekent.

De RvT bezoekt jaarlijks diverse locaties van Hof en Hiem tijdens de Tour de Locations. Dit jaar heeft deze twee keer plaatsgevonden, waarbij locaties bezocht zijn die een centrale plaats hebben in de strategische huisvestingsontwikkelingen. 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 I. Kruijshaar-de Vries (vz) en de heer P. Littooi
- Financiële commissie: de heer B. Roman (vz) en mevrouw R. Huisman
- Commissie Kwaliteit en Veiligheid: mevrouw H. de Graaf (vz) 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 de WNT, ingedeeld in categorie III. De financiële commissie overlegt voorafgaand aan elke reguliere vergadering met de directeur-bestuurder en de controller over de financiële rapportages en ontwikkelingen. De commissie Kwaliteit en Veiligheid is medio 2023 officieel van start gegaan en heeft tweemaal vergaderd met de directeur-bestuurder en de kwaliteit- en organisatieadviseurs.

De commissies brengen verslag uit aan de voltallige RvT.

Begin 2023 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 team functioneren
- Openheid/vertrouwen
- Anticiperend toezicht
- Herkennen en reduceren van de onderstroom: biases in de boardroom
- Afleggen van verantwoording

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

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 2023 in de reguliere RvT-vergaderingen aan de orde geweest:

- Jaardocument 2022 (jaarverslag, jaarrekening, verslag auditcommissie, accountantsverslag, decharge bestuurder)
- Verslag interne toezichthouder ten behoeve van jaardocument 2022
- Managementletters accountant
- Periodieke interne rapportages (op inhoud en financieel)
- Benoeming mevrouw R. Huisman
- Herbenoeming de heer A. Brouwer als bestuurder van Vrienden van Hof en Hiem
- Aanpassing statuten Hof en Hiem i.v.m. bepaling jaarwinst en eventuele liquidatiewinst
- Resultaten ISO-audit
- Meerjarenstrategie en organisatieontwikkeling
- HR-beleid en goed werkgeverschap Hof en Hiem, o.a. in relatie tot werkdruk, verzuim, duurzame inzetbaarheid en arbeidsmarktkrapte
- Strategisch huisvestingsplan, waaronder scenario's nieuwbouw/verbouw Suderrige
- Renovatie/ontwikkeling Parkflat
- Ontwikkeling VPT
- Beleggingsstatuut en beleggingsplan creditmiddelen
- Interne zelfevaluatie RvT
- Landelijke zorgakkoorden, m.n. WOZO en IZA
- Vaststelling bezoldiging bestuurder en toezichthouders 2024
- Begroting en jaarplan 2024
- Regioanalyse Friesland voor V&V en de gevolgen voor Hof en Hiem
- Ontwikkelingen duurzaamheid
- Oprichting commissie Kwaliteit en Veiligheid

Informatie ten behoeve van bovenstaande besprekingen is verkregen uit de organisatie (directeur-bestuurder, concern controller, regiomanagers, accountant, stafmedewerkers). 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 financiële commissie 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 tweemaandelijks rapportage plaats. 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.

Tevens 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 transformatie in de ouderenzorg, dementie achter de voordeur en toezien op samenwerken (publicatie NVTZ 'Toezien op samenwerken – naar een verantwoord samenspel').

Er is geen sprake van belangenverstremgeling 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.

Ook heeft een delegatie van de RvT deelgenomen aan de Algemene Ledenvergadering van de NVTZ en de themabijeenkomst 'Duurzaamheid in de Zorg'.

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.

19. Bijlage 1: Wet Zorg en Dwang analyse

Wet Zorg en Dwang analyse

In deze analyse zal eerst een overzicht gegeven worden over de toepassing van de Wet zorg en dwang in 2023, het aantal maatregelen en de verhoudingen met de bewoners/cliënten populatie. Vervolgens is te lezen wat de verschillen zijn tussen locaties en welke feedback de centrale cliëntenraad heeft gegeven op de Wzd analyse. Tevens is terug te vinden op welke manieren welke acties zijn uitgevoerd om onvrijwillige zorg terug te dringen.

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 cliënt 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 kwaliteitsmanagementsysteem (kms) hebben we het proces (on)vrijwillige zorg en hiermee ook de Wzd uiteengezet.

Aantal bewoners waarbij onvrijwillige zorg is toegepast.

In het jaar 2023 is er bij twee bewoners onvrijwillige zorg toegepast. Bij één persoon betrof dit één maatregel het eerste half jaar. Bij de andere persoon is in beide periodes van het jaar onvrijwillige zorg ingezet. In beide gevallen ging dit over dezelfde maatregel. In elke periode is geprobeerd de maatregel af te bouwen, maar moest deze ook weer opgestart worden. Hierdoor komt er een score uit bij deze persoon van twee maatregelen per periode (opstarten, afgebouwd en opnieuw opgestart in elke periode). In alle gevallen betrof de maatregel: medicatie gecamoufleerd toedienen.

Zie tabel 1: maatregelen overzicht.

Verschil in aantallen ten opzichte van vorig jaar

In 2023 is het aantal ingezette maatregelen nog weer verder afgenomen en komen maatregelen nog maar sporadisch voor. Ten opzichte van 2022 is 64% minder maatregelen ingezet. Ook het aantal bewoners waarbij maatregelen zijn ingezet, is afgenomen van vijf naar twee (bij één bewoner is in beide periodes onvrijwillige zorg verleend). Dit is zichtbaar in Tabel 1: maatregelen overzicht.

Periode	Aantal maatregelen (*1)	Unieke bewoners	Percentage stijging/ daling 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%
1-1-2023 tot 1-7-2023:	3	2	-57%
1-7-2023 tot 1-1-2023:	2	1	-71%
Heel 2023:	5	2	-64%

*1: De aantallen zijn per half jaar gemeten en over een jaar bij elkaar opgeteld. Het kan zijn dat een maatregel in het eerste half jaar gestart is en in het tweede half jaar doorloopt, waardoor het twee keer meegeteld is in aantal maatregelen en in aantal unieke bewoners.

Tabel 1. Maatregelen overzicht

Verhouding bewoners mét en zonder onvrijwillige zorg

In onderstaande tabel is een overzicht van het aantal bewoners/cliënten met onvrijwillige zorg in relatie tot het aantal bewoners/cliënten te zien.

Uit deze geringe aantallen is moeilijk af te leiden of er verschillen zitten tussen de verschillende locaties. We hebben drie verschillende soorten locaties; woonzorgcentra (wzc), kleinschalig wonen (ksw) en thuiszorgteams (waar VPT en MPT worden aangeboden). Binnen kleinschalig wonen is één HBO-VGG' er betrokken en doet de begeleiding van de Wzd op deze locaties. Hierdoor zijn er nauwelijks verschillen waarneembaar.

Locatie	Aantal maatregelen (*1)	Aantal bewoners/ cliënten 2023 (inclusief verloop) (*2)	Aantal bewoners/ cliënten met onwillige zorg	Percentage onvrijwillige zorg i.r.t. het aantal bewoners/ cliënten
KSW Us Hiem	0	14	0	0%
KSW Us Hof	0	14	0	0%
KSW De Werf	1	24	1	0,4%
KSW Cornelia Hoeve	4	19	1	21%
Doniahiem	0	71	0	0%
Vegelin State	0	57	0	0%
Talma Hiem	0	90	0	0%
Suderigge	0	97	0	0%
Thuiszorg team Sint Nicolaasga (*3)	0	164	0	0%
Thuiszorg team Joure	0	227	0	0%
Thuiszorg team Sneek	0	93	0	0%
Thuiszorg team Lemmer	0	142	0	0%
Thuiszorg team Balk	0	115	0	0%

*1: zie tabel 1 bij *1 *2: op basis van aantal unieke BSN-nummers *3: inclusief VPT en MPT

Tabel 2. Onvrijwillige zorg per locatie

Vormen van onvrijwillige zorg

In onderstaande tabel is per vorm van onvrijwillige zorg uitgedrukt bij hoeveel unieke bewoners de verschillende vormen van onvrijwillige zorg is toegepast en de verhouding met het totaal aantal cliënten met onvrijwillige zorg. Het betreft dit jaar alleen het gecamoufleerd toedienen van medicatie.

Vorm van onwillige zorg	Sub vorm	Bij aantal unieke bewoners ingezet	Verhouding t.o.v. aantal cliënten met onvrijwillige zorg
Medische handelingen en therapeutische maatregelen	Medicatie gecamoufleerd toedienen	2	2:2 = 100%
Beperken van de bewegingsvrijheid	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	0	n.v.t.
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

Maatregelen om onvrijwillige zorg terug te dringen

Onderstaande acties zijn in 2023 ingezet om onvrijwillige zorg nog verder terug te dringen. Dit heeft als resultaat opgeleverd dat er behoorlijk minder maatregelen zijn ingezet.

Scholing

De organisatie brede praktijkscholing is wederom meerdere keren aangeboden, in samenwerking met de cliëntvertrouwenspersoon. Hiervoor is intervisie gebruikt. Met als doel het vergroten van de bewustwording van dwang, maatregelen en het voorkomen van maatregelen. Inmiddels zijn bijna alle medewerkers geschoold. Bij een van de scholingen waren ook twee leden van de cliëntenraad aanwezig.

Dossiers

Het vastleggen van de wettelijke vertegenwoordiging is binnen alle dossiers gecontroleerd en wanneer nodig op de juiste manier vastgelegd. Voor alle bewoners geldt dat er een artikel 21 is afgegeven. In het systeem kan de Wzd functionaris door middel van een button goedkeuring op cliëntniveau geven, voor de voorgestelde werkwijze ten aanzien van het stappenplan Wzd.

Alternatieven

Het is belangrijk om in alle gevallen de bewoner goed te leren kennen. De alternatievenbundel van Vilans krijgt steeds meer bekendheid en wordt vaak geraadpleegd. Tijdens de gedragsvisites wordt altijd gekeken welke alternatieven ingezet kunnen worden en wordt de inzet van alternatieven in de voorafgaande periode geëvalueerd. Op twee van de kleinschalig wonen locaties is begonnen met de inzet van een gps om nog meer bewegingsruimte te bieden aan bewoners die hier behoefte aan hebben. Het werken met een gps bevalt goed.

Volgen stappenplan

Maandelijks zijn er gedragsvisites, samen met de psycholoog en het team. Tijdens deze gedragsvisites wordt ook de inzet van alternatieven uitgebreid besproken.

De evaluaties van het stappenplan worden per kwartaal gepland. Hier gaan de nieuwe casussen in mee. Hierdoor is het altijd geborgd dat alle stappen op tijd geëvalueerd worden. Bij deze evaluaties zijn aanwezig: HBO-VGG'er, Wzd functionaris en specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist.

De leden van het procesteam Wzd worden ingezet als 'intern deskundige'.

'Extern deskundige' wordt waar nodig ingezet (een deskundige die niet bij de zorg betrokken is en niet bekend is met de situatie). Als Zorggroep Hof en Hiem kunnen we ook gebruik maken van het onafhankelijk deskundigheidsteam van Patyna.

Onvrijwillige zorg in de thuiszorg

Alle thuiszorg medewerkers zijn het afgelopen jaar geschoold in de Wzd.

De voorzitter van het procesteam onvrijwillige zorg (een HBO-VGG' er) heeft inmiddels structureel contact met de wijkverpleegkundigen over onvrijwillige zorg in de thuissituatie. Bewustwording van onvrijwillige zorg in de thuissituatie is belangrijk.

Wzd functionaris

In 2023 hebben de Wzd functionaris en de voorzitter van het procesteam Wzd regelmatig contact gehad. Dit kan zijn op het gebied van een casus, processen door te nemen en in het kader van het maken van eenduidige afspraken.

Uit de evaluatie met de Wzd functionaris is het volgende gebleken:

- Er is veel en goed contact met de HBO-VGG' er
- De aanvragen zijn heel concreet en zijn grondig gedaan. De inhoud staat goed en de betrokkenheid van het behandelteam is adequaat beschreven
- ONS is helpend met het stappenplan, is heel compleet
- Vanuit de woonzorglocaties komt af en toe een aanvraag om met een casus mee te kijken
- Huisartsen kunnen contact opnemen met de sog over medicatie richtlijnen

Zorgverantwoordelijke

De afspraak binnen Hof en Hiem is dat de pb-ers (persoonlijk begeleiders, niveau 3) de zorgverantwoordelijke zijn, onder begeleiding van de verpleegkundigen. In de praktijk blijkt dat het best moeilijk is om het gehele proces rond de Wzd te coördineren en te volgen, het stappenplan in te zetten en het tijdig de juiste deskundigheid in te schakelen. Hierdoor wordt het merendeel van dit proces door de verpleegkundigen uitgevoerd.

Gedragsvisites

De gedragsvisites zijn meer methodisch ingericht. Het effect van de gedragsvisites is dat het afbouwen van de psychofarmaca heel goed gaat. Psychofarmaca wordt alleen nog maar in hele specifieke situaties ingezet.

Moreel beraad

Moreel beraad is het afgelopen jaar ingezet het bespreken van ethische kwesties binnen de zorgverlening en wordt begeleid door een lid van het behandelteam.

Samenwerking met de cliëntvertrouwenspersoon (cvp)

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd (cvp) is het afgelopen jaar wederom aangesloten bij de Wzd scholingen die gegeven worden binnen Hof en Hiem. Dit is voor de cvp Wzd een hele prettige manier geweest om zichzelf bekend te maken bij de medewerkers en om verdere uitleg te geven over de rol van de cvp Wzd.

Daarnaast heeft de cvp samen met de klachtenfunctionaris en de algemene vertrouwenspersoon een voorlichting gegeven op de familieavond in Doniahiem en is bij de centrale cliëntenraad, bij een lokale cliëntenraad en bij een lokale familieraad aangesloten om kennis te maken en de rol van de CVP Wzd te verduidelijken.

Aandachtspunten 2024

Teamniveau

- Kennis rondom de Wzd verder ontwikkelen aan de hand van casusbespreking (zie ook Wzd adviesgroep bij 'organisatieniveau')
- Deskundigheid: het doorlopen van de voorliggende vragen om te beoordelen of een stappenplan ingezet moet worden.

Organisatieniveau

- Nadenken over de manier van auditen voor Wzd. De huidige manier voldoet niet altijd: verschillen in werkwijze in 'met behandeling' en 'zonder behandeling' maakt het lastig voor interne auditoren om goed te auditen. Er gaat onderzocht worden welke manier effectiever is.
- Aanpassingen systeem:
 - Onderzoeken van optie om ook verzorgende IG'ers wijzigingen in het zorgplan te laten zetten (nu ligt dit alleen bij de pb'ers).
 - Bij overlijden zou automatisch de Wzd maatregel gesloten moeten kunnen worden
- In 2024 zal een Wzd adviesgroep samengesteld worden. Casussen rondom onvrijwillige zorg en inzet van alternatieven kunnen voorgelegd worden aan deze

groep. Tevens kunnen alle vragen rondom de Wzd hier gesteld worden. Desgewenst kan er een casusbespreking op locatie georganiseerd worden. Dit geldt niet alleen voor de kleinschalig wonen locaties, maar ook voor thuiszorg en de woonzorgcentra.

- Invoering van de bestuurlijke afspraken Wzd (02-02-2024)
- Implementeren van de verwachte wetswijziging Wzd

Reactie Cliëntenraad

De Cliëntenraad is akkoord met de inhoud van de Wzd analyse.

Totstandkoming van de Wzd analyse

Deze analyse is tot stand gekomen in samenwerking met de voorzitter van het procesteam (on)vrijwillige zorg, de Wzd Functionaris, cliëntvertrouwenspersoon 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.