



# KWALITEITSJAARVERSLAG 2022

Zorgcentrum het Bildt

MEI 2023



## VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Zorgcentrum het Bildt over het jaar 2022. Weer een jaar waarin Corona ons bezig hield maar waar we, gelukkig, gaandeweg het jaar steeds meer afscheid van mochten nemen. In het jaarverslag vestigen we de aandacht op de doelstellingen uit het kwaliteitsjaarplan 2022, of deze uitgevoerd, aangepast en geëvalueerd zijn. Het jaarverslag is ingedeeld op basis van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021.

## MISSIE

Zorgcentrum het Bildt levert op praktische wijze een bijdrage aan de leefbaarheid (leven, werken, leren en wonen) van de streek. Wij willen zelf met behulp van de andere partijen de huidige mogelijkheden op het gebied van zorg, service en dienstverlening daartoe aanwenden en waar nodig uitbreiden.

## VISIE

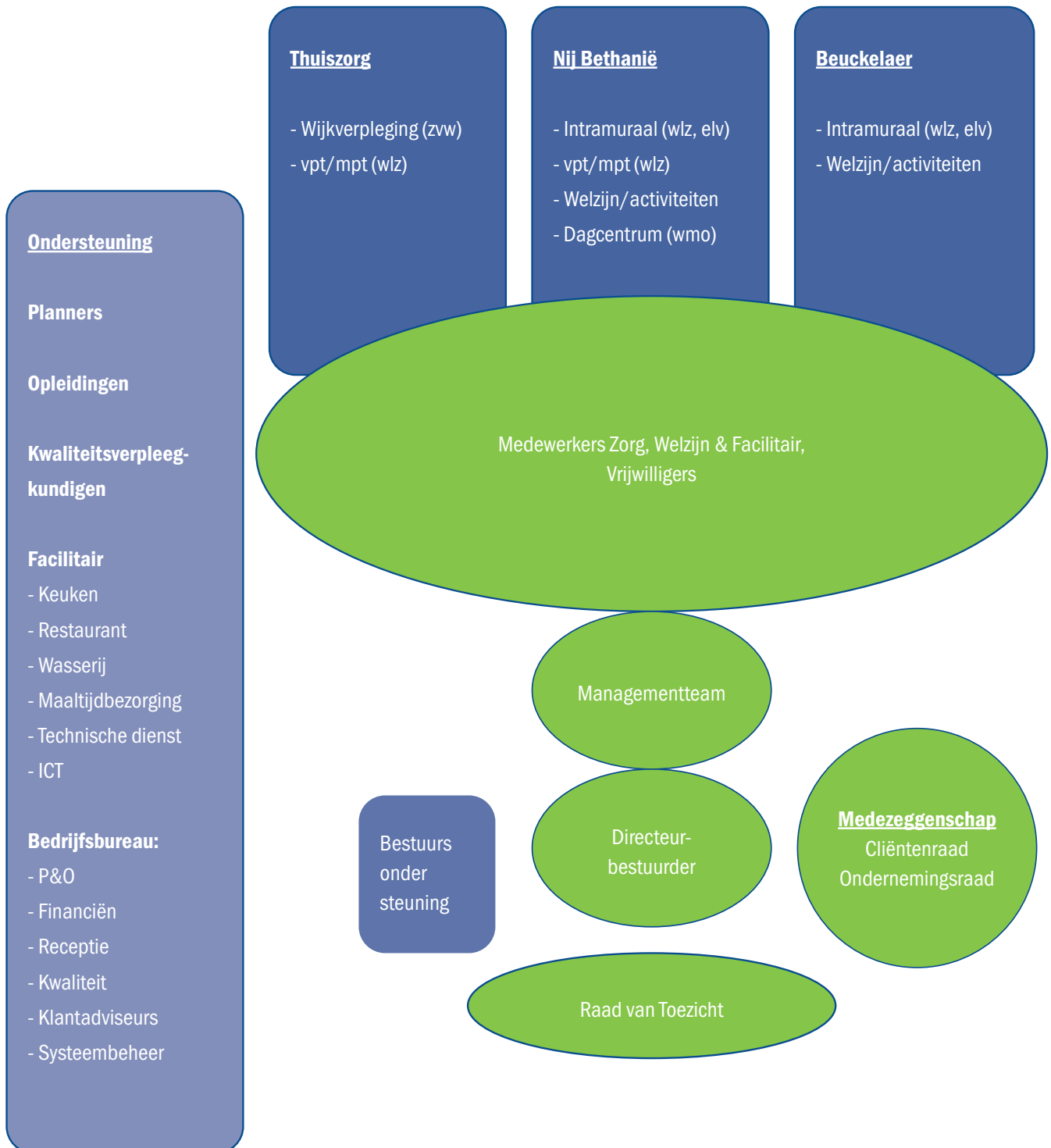
Zorgcentrum het Bildt werkt vanuit belevingsgerichte visie. Het is belangrijk dat mensen zelf keuzes maken en hun eigen gekozen levenswijze kunnen voortzetten. Via goede zorg, dienstverlening en een goed activiteitsaanbod willen wij het mensen mogelijk maken om tot op hoge leeftijd een actief en zelfstandig leven te leiden.

## ORGANISATIESTRUCTUUR

De Stichting Zorgcentrum het Bildt is geregistreerd onder KvK nummer 41002802 en biedt huisvesting, diensten en zorg vanuit de locaties Beuckelaer in St.-Annaparochie en Nij Bethanie in Tzummarum.







**TYPE ZORGVERLENING ZZP VERDELING EN OMZET PER DOELGROEP**

Locaties Beuckelaer en Nij Bethanië periode januari t/m december 2022		
Doelgroep	Aantal	Omzet
MPT		€ 203.614
SO/GZ psycholoog		€ 41.612
Dagopvang		€ 30.843
VPT041	1,72	€ 76.375
VPT051	3,82	€ 336.539
VPT061	6,75	€ 525.957
VPT210G	0,52	€ 22.309
Z031	1,00	€ 61.294
Z041	19,21	€ 1.127.559
Z051	30,36	€ 3.113.872
Z061	39,19	€ 3.703.905
Z081	1,99	€ 312.652
Z460	1,00	€ 62.415
Z625	1,00	€ 76.555
Z640	2,00	€ 136.561
Z650	1,00	€ 68.036
Z660	1,00	€ 96.170
Z916	1,05	€ 39.192
		€ 10.035.460

In 2021 zien we opnieuw een daling van ZZP4. De zorgzwaarte stijgt en er is een toename van VPT.

**PERSOONSGERICHT ZORG EN ONDERSTEUNING**

Het voornemen te gaan werken met integrale teams is in Nij Bethanie al langere tijd ingevoerd en in Beuckelaer in 2022. Een integraal team vormt een kleine geclusterde eenheid die passend is bij de woonsituatie van de cliënt. Deze werkwijze biedt ook de mogelijkheid tot meer functiedifferentiatie, wat vervolgens weer mogelijkheden biedt tot meer handen aan het bed.

*ZHB gaat in 2022 de werkwijze van de integrale teams in de Beuckelaer doorvoeren en de mogelijkheden van functiedifferentiatie toepassen zodat er meer ruimte ontstaat in de personele bezetting.*

Sinds februari 2022 zijn de integrale teams ingericht. Het inrichten van functiedifferentiatie in passende werkroutes vergt nog tijd en zal in 2023 nog een doorloop hebben.

*De kwaliteitsverpleegkundigen zullen een 0-meting en vervolgonderzoek doen of zorgmedewerkers het zorgplan op de juiste wijze kunnen toepassen en de persoonsgerichte zorg voldoende geborgd is. Hierin wordt de uitgangspunten van compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen als uitgangspunten gebruikt (kwaliteitskader verpleeghuiszorg actualisatie 2021)*

Naar aanleiding van onderzoek, de externe HKZ audit en toetsing bij de leidinggevenden en betrokken medewerkers is ervoor gekozen om de Omaha systematiek te blijven toepassen in de zorgplannen binnen de organisatie. In 2023 krijgen de medewerkers een scholing aangeboden waarin het formuleren van zorgdoelen en het rapporteren daarop centraal staan.

## WONEN EN WELZIJN

De zorg die ZhB biedt is WLZ zonder behandeling, de behandelingscomponent valt onder de Zorgverzekeringswet en de huisarts is de hoofdbehandelaar. Het zorgkantoor heeft in 2021 laten weten dat er voor ZhB een mogelijkheid bestaat om indicaties om te zetten naar WLZ met behandeling.

*In 2022 worden de kwaliteitscriteria behorend bij WLZ met behandeling uitgewerkt en beoordeelt op uitvoer door ZhB en/of mogelijk in samenwerking met andere zorgpartijen.*

In 2022 is er in kaart gebracht wat de criteria, voorwaarden en financiële gevolgen zijn van omzetting naar Wlz met behandeling. Vanuit overheidswege is er nog geen besluit genomen of behandeling onder de Zvw of het een integraal onderdeel van de Wlz moet zijn. Zolang dit onduidelijk is, wijst het Zorgkantoor omzetting naar Wlz met behandeling af.

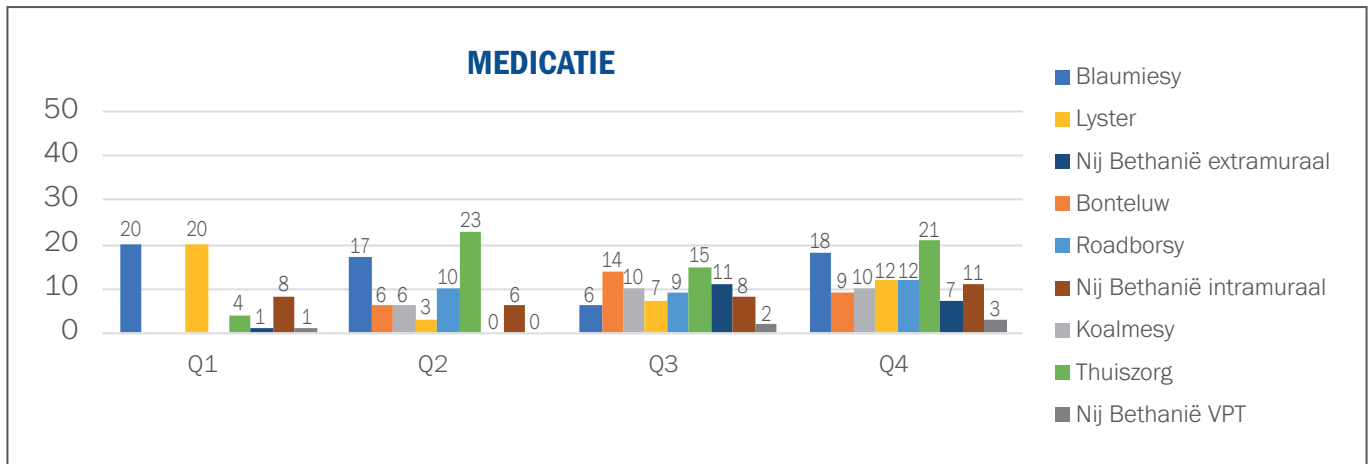
*In 2022 wordt een beleidsnotitie huisvestingplan gemaakt waarin duidelijk wordt hoe binnen de locatie de leefomgeving geschikt kan worden gemaakt voor de zwaardere complexe P.G. zorg.*

Het overheidsbeleid is erop gericht zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, ook met Wlz zorg. Gevolg is dat de zorgzwaarte voor de intramurale setting zal toenemen. Verwachting is dat dit voornamelijk mensen zijn met een vorm van dementie. Beuckelaer en Nij Bethanie worden bouwkundig getoetst in 2023 of de woon- en leefomgeving voldoende aansluit bij de toekomstige doelgroep.

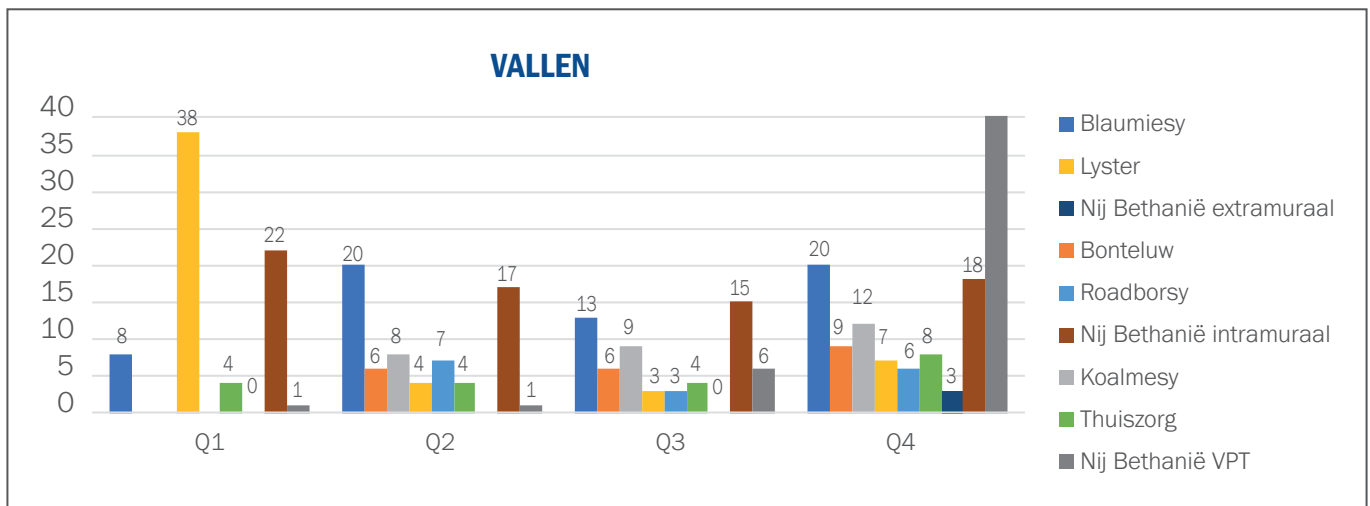


**VEILIGHEID**

De MIC-commissie van Zorgcentrum het Bildt evalueert per kwartaal de analyses die gemaakt worden van de MIC-meldingen in de organisatie. In de commissie zijn alle onderdelen van de organisatie vertegenwoordigd. Naar aanleiding van de analyses worden casussen besproken, verbeteracties opgesteld en adviezen gegeven aan het MT. De uitkomsten van de commissie worden geagendeerd in het MT. In 2022 zijn er in totaal 676 meldingen gedaan waarvan 323 over valincidenten en 310 ten aanzien van medicatie. Er is wederom een stijging te zien in het aantal meldingen. De stijging van eind 2021 heeft zich doorgezet in 2022. De inzet van de MIC commissie en de aandacht voor veilig melden heeft zichtbaar effect. De verwachting is dat het aantal meldingen zich in 2023 zal stabiliseren.



Vanaf kwartaal 2 van 2022 is de registratie op locatie Beuckelaer aangepast. Registratie vindt nu plaats per team zodat er (nog) beter inzicht is het aantal incidenten.



Vanaf kwartaal 2 van 2022 is de registratie op locatie Beuckelaer aangepast. Registratie vindt nu plaats per team zodat er (nog) beter inzicht is het aantal incidenten.





### CALAMITEITEN

In 2022 heeft ZhB geen calamiteiten gemeld bij de IGJ. Naar aanleiding van interne meldingen zijn een drietal casussen besproken, beschreven en in de zorgteams gedeeld zodat er geleerd kan worden van en met elkaar.

### KLACHTEN

ZhB maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Er zijn geen klachten ontvangen door de klachtenfunctionaris. ZhB is in 2022 gestart met Tips-en-Tops brievenbussen waarin bewoners, bezoekers en vrijwilligers een (anoniem) bericht kunnen achterlaten waarin ze een compliment of een klacht/tip kunnen melden. Dit heeft niet geresulteerd in klachten.

ZhB heeft in 2022 de interne klachtenprocedure aangepast aan de modelregeling van Actiz. In alle teams is de regeling gepresenteerd. Daarnaast is de klachtenregistratie ingericht.

### GEMOTIVEERD GEBRUIK VAN VRIJHEID BEPERKENDE MAATREGELEN

De commissie Wet Zorg en Dwang is in 2022 4 keer bij elkaar geweest. In de bijeenkomsten is er met behulp van de WZD wijzer gesproken over o.a. over observeren, vrijwillige en onvrijwillige maatregelen en alternatieve maatregelen. Daarnaast is door de leden van de commissie gezorgd voor de juiste registratie van maatregelen in Nedap.

Binnen Zorgcentrum 't Bildt zijn er in 2022 geen onvrijwillige maatregelen opgesteld in de zin van de Wet Zorg en Dwang.

Wel zijn er maatregelen ingezet waarbij de instemming van de bewoner en familie is. Deze maatregelen zijn geregistreerd in het ECD van de bewoner. De maatregelen worden elk half jaar (of eerder indien gewenst) geëvalueerd tijdens het MDO

Locatie	Aantal unieke bewoners	Soort maatregel
Beuckelaer	7	7x beperking bewegingsvrijheid - overig
Nij Bethanië	8	7x beperking bewegingsvrijheid - overig 1x medicatie
Uit zorg	3	3x beperking bewegingsvrijheid - overig

In 2022 heeft de nieuwe cliëntvertrouwenspersoon van Quasir bij een kennismakingsgesprek locatie Beuckelaer bezocht. De gegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden op de website van Zorgcentrum het Bildt.

### INFECTIEPREVENTIE

In 2022 zijn er door de GGD een tweetal hygiëne en infectiepreventie audits uitgevoerd. Naar aanleiding van de uitkomsten van deze audits zijn er verbeteracties geformuleerd en uitgevoerd. In 2023 zullen deze audits een vervolg krijgen.

### RISICOMANAGEMENT

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats van de risico's van kritische processen binnen ZhB. De processen rond cliënt, medewerker, organisatie en maatschappij worden geëvalueerd en indien nodig aangepast. Daarnaast wordt er bij opstellen van nieuwe plannen of voorstellen gevraagd naar de risico's die verbonden zijn bij het wel of niet invoeren van de plannen.

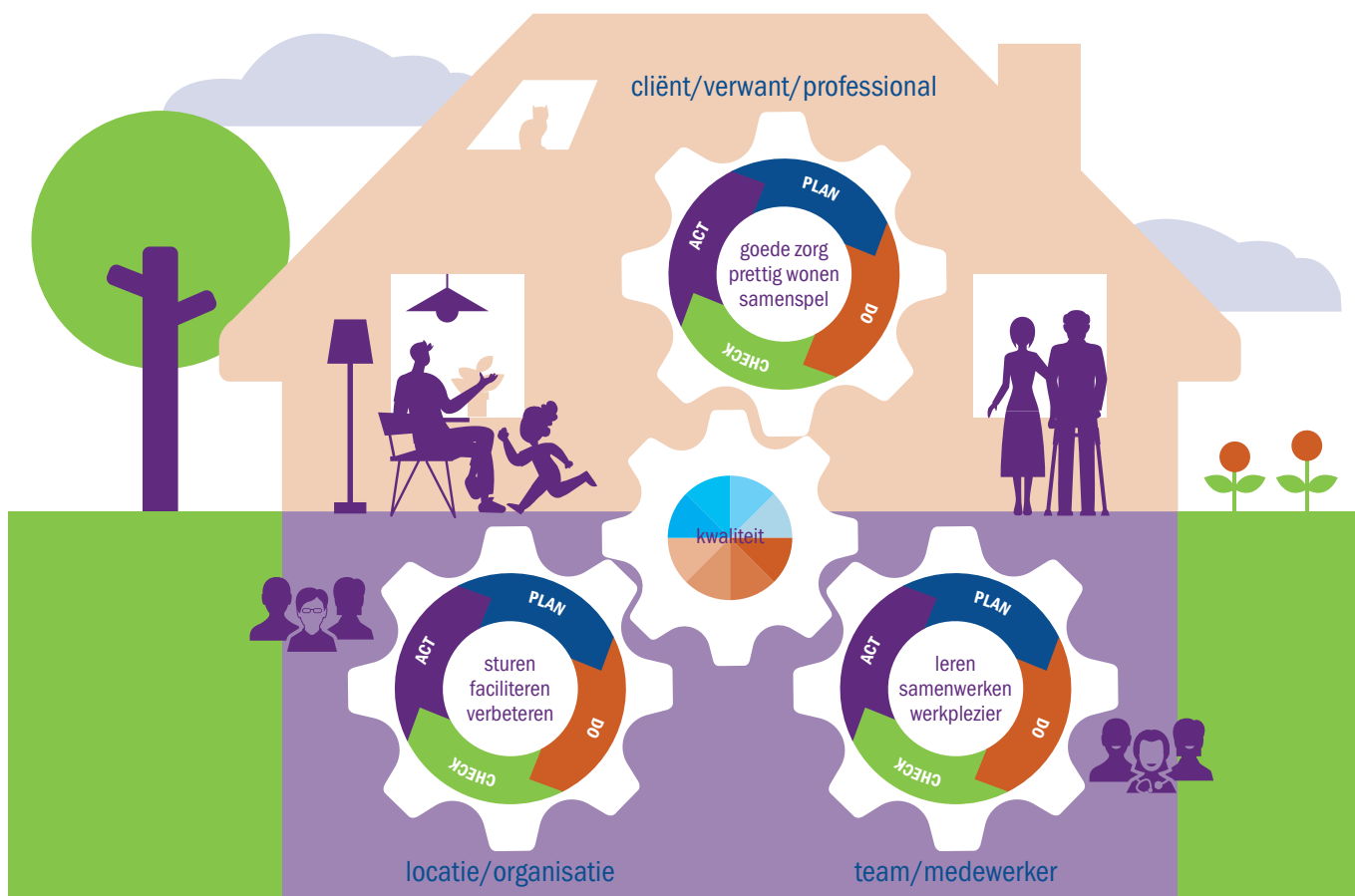
## LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT KWALITEITSMANAGEMENT

De certificering op basis van de norm HKZ Zorg en Welzijn (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) heeft vorm gekregen met een pre-audit in maart en een tweedaagse audit in september van locatie Nij Bethanie en de thuiszorg. In de terugkoppeling waren de auditoren vol lof over de betrokkenheid en het professioneel handelen van de medewerkers. De audit heeft duidelijk laten zien dat er cliëntgericht gewerkt wordt. Tijdens de audit zijn er 7 niet-kritische feiten geconstateerd en één kritisch feit. Een niet-kritisch feit betekent dat we niet volledig voldoen aan de specifieke eis uit de norm, waardoor in een later stadium sprake kan zijn van een verhoogd risico. Voor de niet-kritische feiten zijn oorzaak analyses uitgevoerd en akkoord bevonden door het Keurmerkinstituut. Het kritische feit waarbij het onvoldoende inzicht aangetoond is in de bekwaamheid van zorgmedewerkers is geanalyseerd en wordt in begin 2023 afgerond. Hiermee is de verwachting dat

we het HKZ-certificaat in 2023 in ontvangst mogen nemen.

## LEREN EN ONTWIKKELEN

Leren & ontwikkelen heeft zicht in 2022 gericht op de basis. Om goed leerlingen en stagiaires op te kunnen leiden in de praktijk zijn werkbegeleiders nodig. In 2022 zijn daarvoor 7 medewerkers de training Werkbegeleiding gevolgd en daarmee hebben we het team werkbegeleiders kunnen uitbreiden. In de schooljaren 2021-2022 en 2022-2023 heeft ZhB gemiddeld in het jaar 2022, 12 stagiaires ontvangen en zaten er 18 leerlingen in het opleidingsprogramma waarbij we op verschillende niveaus op hebben geleid binnen de tak Zorg & Welzijn en facilitair niveau 2 tot en met 5. Om medewerkers op een prettige manier te kunnen laten doen en om gezondheidsschade hierbij te voorkomen hebben we 3 trainingen georganiseerd voor alle zorgfuncties binnen de organisatie gericht op til- en transfertechnieken.





Het LeerManagementSysteem (LMS) is, na de introductie, in 2022 verder ingericht. Met de verbeterde inrichting (functieprofielen per functieniveau) is de aantoonbaarheid van de bekwaamheid van zorgmedewerkers geoptimaliseerd. De, in 2022, geschoolde toetsers hebben zorggedragen voor dat medewerkers getoetst kunnen worden in de praktijk. In combinatie met de E-learnings die aangeboden worden in het LMS zijn en voelen de zorgmedewerkers zich aantoonbaar bevoegd en bekwaam.

Naast eigen medewerkers biedt ZhB ook de mogelijkheid aan leerlingen en stagiaires om gebruik te maken van het LMS-systeem. Vanuit hier worden e-learnings en toetsen aangeboden om gericht kennis op te doen aanvullend op schooltheorie en passend bij de praktijk van het huis. Evenals de medewerkers worden leerlingen en stagiaires afgetoetst op de handelingen door de toetsers alvorens zij de handeling zelfstandig in de praktijk mogen uitvoeren.

### **INTERNE AUDITS**

In 2022 is er een interne audit team geformeerd met medewerkers uit alle geledingen van de organisatie en deze heeft een basisopleiding Intern Auditen gevolgd en een audit uitgevoerd met het thema “MDO” uitgevoerd. De bevindingen van de audit zijn besproken in de team overleggen en verbeteracties zijn uitgezet.

Daarnaast heeft de GGD een tweetal interne audits uitgevoerd binnen ZhB (zie paragraaf Veiligheid/infectiepreventie).

### **LEREND KWALITEITSNETWERK**

De kwaliteitsfunctionaris is onderdeel van het lerende netwerk met Hof en Hiem, Leppehiem en Interzorg Ferwert. Daarnaast is de kwaliteitsfunctionaris aangesloten bij het Kwaliteitsnetwerk Noord Nederland. Er is één keer per kwartaal overleg over actuele thema's.

### **CLIENTOORDEEL**

Door ZorgfocuZ is er in 2022 een CTO (Cliënttevredenheidsonderzoek) uitgevoerd in ZhB. Het meten van de tevredenheid is gedaan door middel van papieren vragenlijst. De respons was 28% (4% hoger dan in 2021).

De scores van cliëntervaringsgegevens wordt geregistreerd op ZorgkaartNederland.nl. Zorgcentrum het Bildt heeft een waarderingcijfer van 7,9 ontvangen. De uitkomsten zijn hiermee lager als in 2021. Hiermee sluit ZhB aan bij de landelijk trend; in 2021 waren waarderingcijfer landelijk ook hoger. De waardering voor de zorg in de Coronatijden is terug te zien in het cijfer van 2021. Binnen ZhB zijn de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd in cliëntenraad en alle teams.

ZhB heeft in eigen beheer een onderzoek (interviews) gedaan naar de maaltijdvoorziening en restaurantfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek worden in de nieuwe menu's in 2023 verwerkt.

## LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

### ORGANISATIESTRUCTUUR

Het managementteam bestaat uit directeur-bestuurder en team-taakverantwoordelijken. Resultaatverwachting is dat het MT als een goed team gaat functioneren. Besluitvorming binnen het MT wordt helder en duidelijk naar de rest van de organisatie gecommuniceerd en door de MT leden als zodanig uitgedragen.

Tijdens de HKZ-audit van september en de directiebeoordeling 2022 zijn de verbeterpunten zichtbaar. De communicatie, besluitvorming en de transparantie zijn verbeterd en wordt de PDCA cyclus op de juiste wijze toegepast.

Met het aanstellen van een leidinggevende is de verwachting dat het bedrijfsbureau als een team gaat functioneren. Dit draagt bij aan de samenhang, verbinding en daarmee aan de efficiëntie van de bedrijfsprocessen.

Ondanks de tussentijdse wisseling van leidinggevende in 2022, verloopt het proces naar wens. Nadruk ligt op de inhoudelijke afstemming van de diverse disciplines en automatisering van de werkprocessen.

### WIJKVERPLEGING

Het team wijkverpleging biedt aan ongeveer 70 cliënten thuiszorg. Het overgrote deel van de cliënten valt onder de categorie en zijn het voornamelijk oudere cliënten (80 en 90 plussers). Voor deze doelgroep kan

een VPT of MPT een aantrekkelijk alternatief zijn en daarmee een opname naar een zorgcentrum worden voorkomen of uitgesteld.

Niet alleen de arbeidsmarkt gaat een rol spelen, ook op inhoudsniveau gaat er de komende jaren het één en ander wijzigen. Zo zijn er landelijk pilots gestart waarin een andere bekostigingssystematiek wordt toegepast op basis van cliëntprofielen.

*Er is in kaart gebracht wat de criteria, voorwaarden en financiële gevolgen zijn van omzetting naar WLZ met behandeling.*

In 2022 heeft ZhB proefgedraaid met de cliëntprofielen. In 2023 worden de tarieven bekend gemaakt en 2024 wordt de systematiek officieel doorgevoerd.

Samenwerking in de keten met Thuiszorg Het Friese Land behouden en daar waar mogelijk versterken, met name als het gaat om de ontwikkeling VPT. Intensivering samenwerking met Wonen Noordwest Friesland en Noorderbreedte met name als het gaat om de ontwikkelingen met betrekking tot Nij Bethanie in Tzummarum.

Met collega zorgaanbieders zijn plannen ingediend 'Stimuleringsbudget scheiden wonen en zorg':

- Slaapwacht on-planbare zorg VPT in de wijk samen met THFL.
- Projectleider Informele Zorg samen met Leppehiem.
- Toekomst Haarenshûs samen met Noorderbreedte.

## PERSONEELSSAMENSTELLING

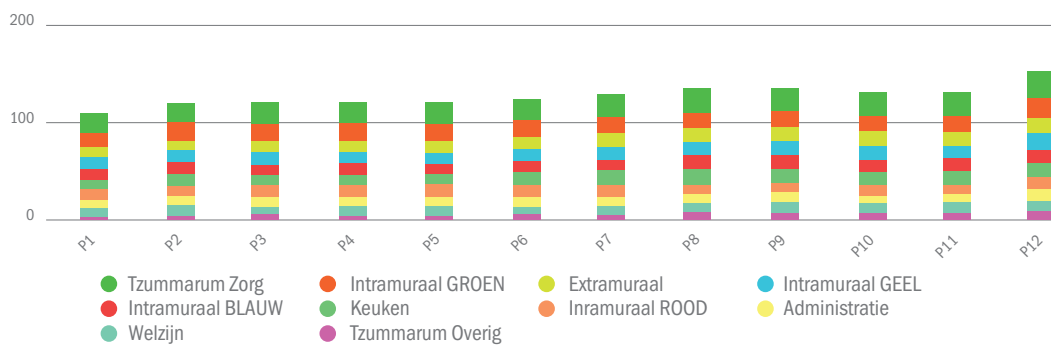
Het Strategisch Personeelsplan moet ons helpen om beter inzicht te krijgen in de ontwikkelingen die op ons afkomen en wat dit gaat betekenen voor de missie, visie en strategie van ZhB. In 2022 is er verder gewerkt aan het project Roosteren en Plannen. De werkgroep heeft ertoe bijgedragen dat de teams en medewerkers regie hebben over het rooster met inzet van de aandachtsvelders. Door het werken met roosters van drie maanden is er rust en voorspelbaarheid in de teams. In 2023 zijn de (tijdelijke) werkgroep als vaste commissie worden ingesteld. Er zal een handboek Roosteren worden opgesteld. Hiermee is het roosteren en plannen geborgd in de organisatie.



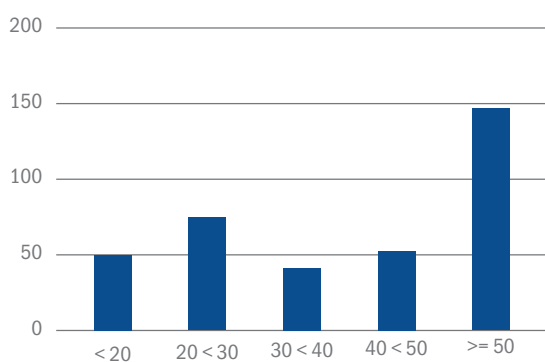
Naast medewerkers heeft ZhB een grote groep actieve vrijwilligers. In 2022 waren in de Beuckelaer 98 en in Nij Bethanie 22 vrijwilligers actief. Zij ondersteunen bij zowel groeps- als individuele (welzijns)activiteiten in en buiten de locaties.

	Totaal aantal werknemers <b>293</b>	Totaal aantal FTE <b>150.51</b>
Aantal in dienst <b>96</b>	Aantal uit dienst <b>79</b>	Groei werknemers <b>17</b>

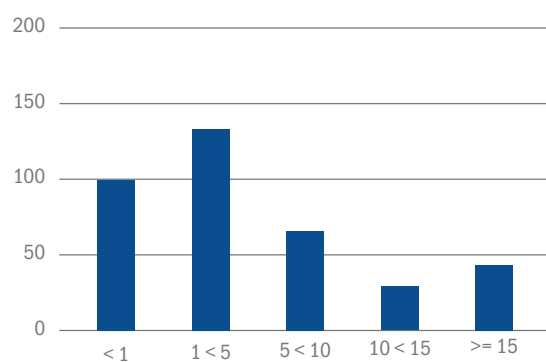
## FTE per afdeling



Leeftijdsopbouw



Diensttijd



## GEBRUIK VAN HULPBRONNEN EN INFORMATIE

### ICT

Het project is in 2021 van start gegaan met een inventarisatie van de diverse systemen en applicaties en zijn zoveel mogelijk werkprocessen in de kaart gebracht.

In 2022 gaan we over naar de Cloud, de afgeschreven tablets voor de zorgmedewerkers worden vervangen en er vindt een koppeling plaats tussen de diverse applicaties. Ook is in het vervolgplan veel aandacht voor cyberveerbaarheid en training van medewerkers hierin.

Helaas moeten we constateren dat de verwachte resultaten niet zijn behaald. Eind 2022 is besloten over te stappen naar een andere IT-leverancier. Met de overdracht zijn onze vermoedens bevestigd dat er in de basisstructuur tekortkomingen zijn. Iedere zorgmedewerker heeft wel zijn/haar eigen tablet en is er een start gemaakt met de cyberveerbaarheid.

### PREM

Naast het CTO binnen de intramurale zorg heeft de jaarlijkse PREM (Patient Reported Experience Measurement) plaatsgevonden bij cliënten in de Thuiszorg.

In de vragenlijst komen de thema's uit het Kwaliteitskader Wijkverpleging terug. De scores liggen gemiddeld zo'n 0,3 lager als in 2021. De scores in 2021 waren zowel bij ZhB als in het gehele land uitzonderlijk hoog en de verwachting was dan ook dat deze score in 2022 niet gehandhaafd zou kunnen blijven. De respons was 39% en het waarderingcijfer van 9,1.







zorgcentrum  
**het Bildt**