



Kwaliteitsjaarverslag 2022



Terugblik op 2022

Ondanks de afname van Covid was 2022 een pittig jaar voor St. Franciscus; we hadden veel ziekteverlof en we waren een deel van het jaar niet op sterkte in het management. Toch hebben we als organisatie met alle zorgmedewerkers, onze facilitaire teams, de kantoor- en stafmedewerkers en bestuur de continuïteit weten te waarborgen. Een wisseling van de wacht zorgt echter ook voor nieuwe ontwikkelingen, waardoor 2022 ook een jaar was waarin we van onze cliënten in de zomer een mooie pluim kregen voor de zorg- en dienstverlening die we leveren.

St. Franciscus wil graag open zijn over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Met de informatie en cijfers in dit kwaliteitsverslag willen wij hier op een heldere en overzichtelijke manier inzicht in geven.

Inhoud

1. De organisatie	4
1.1 Onze visie	4
1.2 Onze kernwaarden.....	4
2. Professionele organisatie.....	4
2.1 Behoud van personeel	4
2.2 Opleiden en ontwikkelen	6
2.3 Verzuimbeleid	7
2.4 Vrijwilligers.....	7
3. Kwaliteit van zorg.....	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	7
3.2 Wonen in een passende leefomgeving.....	9
3.3 Welzijn.....	10
4. (Basis)veiligheid	11
4.1 MIC-meldingen (inclusief medicatieveiligheid)	11
4.2 Antipsychoticagebruik	12
4.3 Antibioticagebruik.....	12
4.4 Decubitus	12
4.5 Advanced care planning.....	12
4.6 Wet zorg en dwang	12
5. Randvoorwaarden.....	13
5.1 Leren en verbeteren met betrekking tot kwaliteit	13
5.2 Gebruik van hulpbronnen	14
5.3 ICT en domotica	14
5.4 Gebruik van informatie	14
6. Organisatie, bestuur en leiderschap	16
6.1 Raad van Bestuur	16
6.2 Raad van Toezicht	16
6.3 Lerend Netwerk	16
6.4 Ondernemingsraad (OR)	17
6.5 Samenwerking met de cliëntenraad	17

1. De organisatie

Zorgcentrum St. Franciscus is een kleinschalige zorgorganisatie in Gilze. St. Franciscus wil kwalitatief goede ouderzorg leveren op de plaats waar het op dat moment het meest nodig is en cliënten ook zo goed mogelijk begeleiden als deze plaats wijzigt. Wij zijn er zowel voor cliënten die complexe zorg nodig hebben en niet meer zelfstandig kunnen wonen, als voor cliënten die geheel of gedeeltelijk zelfstandig in hun eigen woonomgeving kunnen verblijven. De mogelijkheden tot eigen regie en de zorgbehoefte van de cliënt zijn het uitgangspunt van onze zorg- en dienstverlening.

1.1 Onze visie

St. Franciscus wil de partner zijn voor ouderenzorg in en rondom Gilze. Door een mix van betrokkenheid en professionele zorgverlening wil St. Franciscus invulling geven aan de (wijk)zorg, ondersteuning en zinvolle dagbesteding. We streven naar een zo groot mogelijke kwaliteit van leven voor onze cliënten. Iedere cliënt beleeft deze kwaliteit op eigen wijze en geeft daar zélf vorm en betekenis aan.

1.2 Onze kernwaarden

Ten aanzien van hoe St. Franciscus de zorg benadert, is een zekere basishouding belangrijk die gekenmerkt dient te worden door de drie kernwoorden: 'persoonsgericht', 'vertrouwd' en 'met elkaar'.

Persoonsgericht

Ieder persoon is uniek. Wij kennen onze cliënten zoals zij nu zijn en zoals zij vroeger waren. Wij zijn oprecht geïnteresseerd in de mensen om ons heen.

Met elkaar

Onze deur staat open voor iedereen die met respect met elkaar omgaat. Wij zijn behulpzaam, motiveren elkaar en zoeken de samenwerking op; zowel intern als extern.

Vertrouwd

Wij vinden het belangrijk om eerlijk en open te zijn naar onze cliënten, familieleden en collega's. Wij zijn gastvrij en leveren zorg op een gemoedelijke wijze. Wij dragen zorg voor een gezellige, vertrouwde en veilige plek waar iedereen zichzelf kan zijn.

2. Professionele organisatie

Een van de grootste uitdagingen van (overigens niet alleen) Zorgcentrum St. Franciscus is de krimpende arbeidsmarkt. Wij doen er alles aan om zowel kwantitatief als kwalitatief over de juiste personeelssamenstelling te beschikken. Dit is niet eenvoudig en we hebben dan ook continu vacatures. Zie voor de exacte besteding van de middelen aan de inzet van personeel de [Personeelsformatie](#) van St. Franciscus. Het aantal fte dat we beschikbaar hebben, trachten we zo optimaal mogelijk in te zetten zodat alle bewoners zo goed mogelijk verzorgd kunnen worden.

2.1 Behoud van personeel

Inzetten op behoud van personeel is essentieel voor het behalen van onze strategische doelstellingen. In het kwaliteitsplan van 2022 hebben wij drie aandachtsgebieden/actiepunten geformuleerd: oprechte aandacht voor medewerkers, koffiemomenten en informeel samenkomen. Daarnaast stond het implementeren van de nieuwe regeling meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaarden ook op de planning voor 2022.

Oprechte aandacht voor medewerkers

Wij vinden het belangrijk dat oprechte aandacht voorop staat in alles wat we doen. Medewerkers (en vrijwilligers) zijn bij ons geen nummer, maar een naam. Het is belangrijk om zowel aandacht te hebben voor de individuele medewerkers als voor de groep. In 2022 zijn we daarom weer gestart met het houden van teamoverleggen, welke na de periode van corona stil waren komen te liggen. Ook hebben er vele individuele gesprekken plaatsgevonden; met nieuwe medewerkers, met vertrekkende medewerkers, in het kader van ziekteverzuimbegleiding, enz. Al deze gesprekken hebben ons belangrijke informatie opgeleverd aan de hand waarvan we ook weer plannen voor 2023 geformuleerd hebben en we dergelijke gesprekken nog meer een structureel karakter zullen geven.



Oprechte aandacht ging ook schuil in de meer informele momenten die we in 2022 gelukkig weer konden en mochten organiseren. Denk aan onze zomerbarbecue (voor zowel medewerkers als vrijwilligers), de activiteiten georganiseerd door onze personeelsvereniging Team Plezier & Vertier en de goedbezochte kerstbijeenkomst. Fijn om weer met zovelen samen te zijn!

Koffiemomenten

Door wisselingen in het managementteam is het niet mogelijk gebleken om in 2022 met alle medewerkers een individueel koffiemoment (jaargesprek) in te plannen. Een groot deel van de medewerkers van de zorgteams heeft geen koffiemoment gehad. Voor hen geldt dat dit prioriteit krijgt voor de zorgmanager die per 1 april 2023 zal starten. Voor de medewerkers van de facilitaire diensten en algemeen beheer is het voeren van de koffiemomenten wel gelukt.

Informeel samenkomen

St. Franciscus karakteriseert zich als een kleinschalige, laagdrempelige en warme organisatie. Het gemeenschapsgevoel dat heerst, is de kracht van St. Franciscus. Daarom is het belangrijk om ook in te zetten op informele activiteiten, zodat we (ex-)collega's betrokken houden bij St. Franciscus. Om het personeel van St. Franciscus nog meer met elkaar te verbinden, zijn er een aantal activiteiten georganiseerd om ook informeel samen te komen. Juist deze momenten zijn voor een kleinschalige organisatie als Zorgcentrum St. Franciscus erg belangrijk. In 2022 hebben wij de volgende samenkomsten georganiseerd:

- Personeelsuitje met een voorstelling van engel Francisca (cabaret).
- Zomerbarbecue voor al het personeel.
- Sinterklaasmiddag voor de kinderen van onze medewerkers.
- Kerstfair met buffet, live muziek en een loterij.

Daarnaast hebben wij ook een actieve personeelsvereniging die jaarlijks activiteiten organiseert.



Regeling meerkeuze systeem arbeidsvoorwaarden (MKSA)

De nieuwe MKSA-regeling is in 2022 geïmplementeerd. Deze regeling biedt onder andere mogelijkheden voor een (gedeeltelijke) vergoeding van een nieuwe fiets, een sportabonnement, de vakbondscontributie of een nieuwe laptop, computer of tablet/iPad.

2.2 Opleiden en ontwikkelen

Het is belangrijk om als individuele medewerker, maar ook als organisatie te blijven leren. St. Franciscus heeft daarom als uitgangspunt dat elk jaar opnieuw bekeken wordt wat er moet gebeuren om te blijven ontwikkelen en op welke fronten we moeten investeren in het lerend vermogen.

Stand van zaken ontwikkelteam

Eind 2021 is een start gemaakt met het ontwikkelteam van St. Franciscus op twee groepswoningen van de afdeling Kleinschalig Wonen. Deze groepswoningen werden gedraaid door BBL-leerlingen, uiteraard onder begeleiding van ervaren collega's in de rol van werkbegeleider. In de opstartfase hebben we ondersteuning gehad van een externe praktijkopleider. In september 2022 heeft een evaluatie plaatsgevonden, aan de hand waarvan besloten is om de BBL-leerlingen niet meer te centreren in één ontwikkelteam. Dit met name vanwege een krappe begeleidingscapaciteit en een regelmatige onderbezetting (als gevolg van een verhoogd ziekteverzuim). Anderzijds vonden we het belangrijk dat BBL-leerlingen tijdens hun opleiding niet alleen op twee PG-woningen opgeleid worden, maar ook ervaring opdoen met andere doelgroepen en in andere teams. Daarom zijn de leerlingen opnieuw ingedeeld en zodoende overgeplaatst naar andere PG-woningen binnen de afdeling Kleinschalig Wonen, dan wel naar onze afdeling Individueel Wonen (PG en somatiek). Ook hebben we de mogelijkheid tot een korte stage bij Franciscus Thuis en is ons nachtdienstteam toegevoegd aan het te volgen opleidingstraject.

Professionaliseren van de werkbegeleiding

In september is een van onze medewerkers gestart met een opleiding tot praktijkopleider om de werkbegeleiding naar een hoger niveau te tillen. Wij hopen dat dit in combinatie met de andere genomen maatregelen zal bijdragen aan het beperken van de uitval van leerlingen met 15%. Als we kijken naar de cijfers zijn er in 2021 acht leerlingen gestopt met de opleiding en in 2022 drie leerlingen. Procentueel is dit in 2021 een uitval van 24% en in 2022 12%.

Interne flexibiliteit stimuleren

Als organisatie hebben wij onszelf als doel gesteld om de uitwisselingsmogelijkheden tussen afdelingen te vergroten, omdat dit ervoor zorgt dat collega's en afdelingen elkaar leren kennen en zodoende van elkaar kunnen leren. Ook leidt dit tot een grotere interne flexibiliteit waar we in het geval van openstaande diensten een beroep op kunnen doen. In 2022 zijn wij gestart met het uitwisselen van leerlingen tussen afdelingen. Iedere leerling (VIG of VPK) die de opleiding volgt binnen St. Franciscus dient minimaal een half jaar op de andere intramurale afdeling te werken en een aantal keren mee te lopen in de wijkverpleging.

2.3 Verzuimbeleid

Wij richten ons op vitaliteit om duurzame inzet van ons personeel te versterken. Een belangrijk doel dat wij ons op het gebied van vitaliteit hebben gesteld is: *het ziekteverzuim wordt in 2022 verlaagd van 9% naar 7%*. Dit is helaas niet gelukt. Het ziekteverzuim van 2022 bedroeg 9,1% ten opzichte van 8,6% in 2021. Wij realiseren ons dat niet al het ziekteverzuim beïnvloedbaar is, maar proberen hier toch meer grip op te krijgen. Om het ziekteverzuim van onze medewerkers beter inzichtelijk te krijgen en waar mogelijk te verlagen, worden vanaf medio 2022 weer frequent verzuimgesprekken ingepland met iedere medewerker die zich drie keer of meer ziek heeft gemeld in 12 maanden. Ook wordt gekeken naar wat een medewerker tijdens ziekteverlof eventueel wel kan doen en hoe we eventuele nieuwe ziekmeldingen kunnen voorkomen indien deze beïnvloedbaar zijn. Een gezond rooster waarin meer rust en ruimte ingebouwd is, speelt hier bijvoorbeeld een rol in.

Verder hebben we op het gebied van gezondheid en vitaliteit ook een massagestoel aangeschaft om onze medewerkers een ontspanmoment tijdens hun werk aan te bieden. Daarnaast kunnen medewerkers ook gebruikmaken van een financiële bijdrage voor een (willekeurig) sportabonnement vanuit de MKSA-regeling die is geïntroduceerd.

2.4 Vrijwilligers

Wij zijn erg trots op onze vrijwilligers en op het feit dat het er ongeveer net zoveel zijn als medewerkers. Onze vrijwilligers ondersteunen in de Vertoeverij (het restaurant), op de dagverzorging, bij de technische dienst en er zijn vrijwilligers die een-op-een activiteiten ondernemen met bewoners om de bewoners echt de aandacht te geven die zij verdienen. Door de coronapandemie hebben we een tijd lang geen ‘echte’ vrijwilligersmiddag kunnen organiseren. Daarom waren wij erg blij dat wij in 2022 weer een barbecue hebben kunnen organiseren waar al onze vrijwilligers voor zijn uitgenodigd.

Tijdens de vrijwilligersbarbecue zijn ook een aantal vrijwilligers in het zonnetje gezet voor hun jarenlange ondersteuning voor St. Franciscus.



3. Kwaliteit van zorg

Het kwaliteitsbeleid van Zorgcentrum St. Franciscus biedt de basis voor het leveren van cliëntgerichte en deskundige zorg- en dienstverlening aan de cliënten van St. Franciscus, waarbij risico's worden beheerst en gewerkt wordt aan continue verbetering. Drie belangrijke thema's om de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit van zorg te beschrijven zijn: persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen in een passende leefomgeving en welzijn.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorgcentrum St. Franciscus geeft écht persoonlijke aandacht aan iedereen waarmee in contact getreden wordt. Wij kennen het levensverhaal van de bewoner en gaan uit van unieke personen met eigen specifieke behoeften en wensen. Dit is het vertrekpunt van

persoonsgerichte zorg en dienstverlening voor Zorgcentrum St. Franciscus. Om persoonsgerichte zorg te leveren, streven wij ernaar om bewoners zo veel mogelijk de eigen keuzes te laten maken én om de participatie van mantelzorgers te vergroten.

Behoud van de eigen regie

Goede zorg en ondersteuning biedt cliënten kansen om hun mogelijkheden en vaardigheden maximaal te benutten. Dus begeleiding die nodig is, maar zeker niet meer dan dat. Vanuit deze gedachte zijn wij in 2022 aangesloten bij het regionale project Langer Actief Thuis (LAT), waarin de wijkverpleegkundige, ergotherapeut en fysiotherapeut samen met een nieuwe thuiszorgcliënt doelen stellen om de eigen regie te verbeteren. Dit stond nog niet vermeld in het kwaliteitsplan, maar is wel een ontwikkeling waar wij erg trots op zijn.



Mantelzorgparticipatie

Door hun specifieke kennis zijn mantelzorgers als geen ander in staat om zorgprofessionals en vrijwilligers van St. Franciscus bij te staan in het zo goed mogelijk zorgen voor onze cliënten. Op het gebied van mantelzorgparticipatie hebben wij voor 2022 de volgende doelen gesteld:

- 1. In ieder zorgleefplan is te vinden wat de familie binnen de levensinvulling betekent.* Dit is inmiddels ingericht bij de intramurale zorgplannen.
- 2. In elk voorgesprek voor een MDO wordt de bijdrage van de familie besproken en geëvalueerd.* Dit is onderdeel van het gesprek, maar wordt nog niet uitvoerig besproken en geëvalueerd.
- 3. Medewerkers worden gecoacht om de familie actief te betrekken in de zorgverlening voor een bewoner.* Dit is nog niet opgepakt. Dit zou onderdeel zijn van de mantelzorgavonden die georganiseerd zouden worden. Deze zijn uitgesteld.



Eerste herdenkingsbijeenkomst voor overleden bewoners, vrijwilligers en personeelsleden

Op maandag 28 november vond de eerste herdenkingsbijeenkomst plaats bij St. Franciscus. De herdenkingsbijeenkomst werd gehouden voor bewoners, vrijwilligers en medewerkers die zijn overleden in de periode van oktober 2021 tot en met september 2022. De herdenkingsbijeenkomst is zowel bij familieleden, bewoners en medewerkers als fijn ervaren en zal zodoende jaarlijks worden georganiseerd.

Overige ontwikkelingen persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het kwaliteitsplan stonden wel een aantal andere doelstellingen, waar hieronder kort op wordt teruggeblikt:

- *Wij stellen als doel dat bij 100% van de bewoners aantoonbaar is aangesloten op het levensverhaal.* Dit is besproken tijdens de MDO's en zorgleefplangesprekken.
- *Voor 100% van de bewoners wordt een weloverwogen leefcirkelprofiel gehanteerd.* Voorheen werd bij alle cliënten van de afdeling KSW de leefcirkelbeperking bijgehouden in het ECD, ook als er geen beperking was. In 2022 is de afspraak gemaakt dat er alleen iets in het ECD wordt beschreven als er wel sprake is van een

leefcirkelbeperking. Dit om de gedachte dat iedereen volledig bewegingsvrij is, tenzij dit echt niet anders kan echt uit te dragen.

- *Het volgende principe wordt gehanteerd: 'Medido, tenzij'.* In december 2022 maakten zes bewoners gebruik van de medido. Dit project heeft in 2022 onvoldoende aandacht gekregen en dient in 2023 blijvend aandacht te krijgen.
- *Er wordt een pilot uitgevoerd met slim incontinentiemateriaal:* Dit is in 2022 voltooid. Op de afdeling Kleinschalig Wonen is een pilot uitgevoerd waarin bij elf bewoners een assessment is uitgevoerd met de TENA Identifi. De resultaten van de pilot waren positief. Zo hebben we onder andere een afname gezien van het aantal productwissels, controlemomenten en lekkages.

3.2 Wonen in een passende leefomgeving

"Wonen zoals thuis" is het centrale thema binnen St. Franciscus als het gaat om welzijn. Het gaat om het verschuiven van de mindset van intramuraal naar extramuraal; hoe is het thuis en hoe houden we mensen zoveel mogelijk (als) thuis. Dit thema hebben wij tweeledig benaderd: het uitbreiden van ons aanbod en het vergroten van het wooncomfort.



Uitbreiden van ons aanbod

Onze strategie is erop gericht om zorg thuis te bieden waar dat mogelijk is en in het verpleeghuis waar dat moet. Om deze strategie te verwezenlijken, hebben wij onszelf een aantal doelen gesteld voor 2022 op het gebied van Franciscus Thuis:

1. *In 2022 stijgt het aantal medewerkers (FTE) van de thuiszorg met 20%.* Het aantal FTE is gestegen van 5,4 FTE in 2021 naar 6,18 FTE in 2022.
2. *In 2022 stijgt het aantal VPT-cliënten met 20%.* In 2022 is het aantal VPT gestegen van 5 naar 11 cliënten. Dit is een stijging van 120%.
3. *Door de inzet van juiste technologieën kunnen wij 10% meer zorg leveren met hetzelfde aantal fte personeel.* Hier zijn geen cijfers over. De wijkverpleegkundigen geven aan dat de inzet van technologieën niet noemenswaardig is gestegen. Wel merken zij dat de laagdrempelige inzet van ergotherapeuten de zelfredzaamheid van de cliënten vergroot. De ergotherapeut wordt namelijk sinds medio 2022 bij iedere nieuwe zorgvraag betrokken.
4. *Franciscus Thuis dient ook zorg op oproep te kunnen leveren aan VPT-bewoners binnen het gebouw van St. Franciscus.* Doordat het aantal VPT-bewoners is gestegen, zijn ook het aantal alarmeringen toegenomen. Het team van Franciscus Thuis probeert het zo in te regelen dat zij tussen 7.00 uur en 23.00 uur bereikbaar zijn voor de alarmeringen. Op de tijden dat zij niet bereikbaar zijn, wordt de alarmering doorgeschakeld naar de afdeling Individueel wonen. Gedurende de nachturen komen de alarmeringen binnen bij de intramurale nachtdiensten.
5. *In 2022 wordt logeeropvang weer toegevoegd aan ons aanbod.* Per 1 juni is een appartement op de afdeling Individueel Wonen beschikbaar gesteld voor logeeropvang. Gedurende dit jaar hebben er zeven cliënten op de logeerkamer verbleven met verschillende zorgvragen.

Inzet van aanvullende therapieën

De muziektherapeut is in 2022 ingezet voor de individuele therapieën, maar ook voor de echtpaartherapie waaraan ook de echtgenoten van onze bewoners deelnemen. Daarnaast coacht de muziektherapeut de medewerkers om muziek onderdeel te maken van de dagelijkse gang van zaken. Ook de inzet van de hondentherapie is in 2022 gecontinueerd.

Vergroten van het wooncomfort

In het kwaliteitsplan van 2022 staat beschreven dat wij zouden onderzoeken of er op de tweede etage bij Individueel Wonen een huiskamerproject kon worden gestart. Deze mogelijkheid is onderzocht, maar is niet meer uitgevoerd. Het huiskamerproject op Individueel Wonen is niet gestart, omdat dit gebouw technisch niet mogelijk was en de zorgvraag veranderd is. Wel hebben we geïnvesteerd in andere manieren om het wooncomfort te vergroten. Zo zijn een aantal appartementen opgeknapt, zijn de Vertoeverij en het Atrium (op afdeling Kleinschalig Wonen) voorzien van nieuw meubilair en hebben wij geïnvesteerd in nieuwe terrasmeubels voor zowel de Vertoeverij als voor de groepswoningen.



3.3 Welzijn

Binnen St. Franciscus is welzijn een continu onderwerp van gesprek. Of het nu gaat om het gezamenlijk nuttigen van een maaltijd, bewoners van de kleinschalige woongroepen of de bewoners van onze aanleunwoningen, er wordt altijd gelet op het zo goed mogelijk invulling geven aan de woon-en leefwensen van alle betrokkenen.

Maaltijdvoorziening in de vertoeverij

Het is de bedoeling dat bewoners, familieleden en andere gasten gedurende de dag in de Vertoeverij terecht kunnen voor een hapje en een drankje. Daarom hebben wij als doel gesteld om in 2022 ervoor te zorgen dat de warme maaltijd op ieder gewenst tijdstip van de dag kan worden genuttigd. Dit is in 2022 echter niet gelukt en deze plannen zijn doorgeschoven naar 2023. Wel is de kleine kaart in 2022 geïntroduceerd. Voor bewoners, familieleden en andere gasten is het mogelijk om op ieder moment van de dag iets van de kleine kaart te bestellen, zoals een broodje kroket, panini, worstenbroodje of een kopje soep. In 2022 was de afname van de kleine kaart nog minimaal en in 2023 wordt gekeken hoe dit meer kan worden gestimuleerd.



Zinvolle tijdsbesteding

Er wordt dagelijks een aanbod van activiteiten begeleid door een professional, vrijwilliger of familie. In 2022 hebben we ook meerdere assistenten welzijn aangenomen die werkzaam zijn op de afdeling Kleinschalig Wonen en daar onze huiskamers 'bemannen'. De ervaringen met deze nieuwe medewerkers zijn heel positief en het wordt door iedereen als prettig ervaren dat er extra ogen en oren aanwezig zijn die kunnen inspelen op de behoeften van onze bewoners. Er worden kleinschalige activiteiten



uitgevoerd op de pleintjes en de groepswoningen, maar er worden ook 'wat grotere activiteiten' uitgevoerd. Denk hierbij aan koren die op bezoek komen voor een optreden of een uitstapje naar 's-Hertogenbosch. Met deze activiteiten wil St. Franciscus een verbinder zijn voor onze bewoners en cliënten, thuiswonende ouderen in de wijk én de rest van de samenleving. Wel blijft het een uitdaging om een gevarieerd aanbod aan activiteiten te bieden die aansluit bij alle bewoners.

Bewegen volgens de beweegnorm

Bewegen is erg belangrijk voor de kwaliteit van leven van onze bewoners. Daarom is binnen St. Franciscus een projectgroep actief die zich bezighoudt met het stimuleren van beweging. Deze projectgroep bestaat uit een verpleegkundige, medewerker welzijn en dagbesteding en een fysiotherapeut. Zij hebben in 2022 een scholing gegeven om medewerkers op de werkvloer meer bewust te maken wat voor beweegactiviteiten passend zijn bij de bewoners. Op deze manier willen zij het bewegen van onze bewoners stimuleren.



De gymzaal bij Individueel Wonen is in 2022 ook opgeknapt en voorzien van een muursticker met de plattegrond van Gilze.

4. (Basis)veiligheid

Het bieden van kwalitatief goede zorg hangt samen met het streven naar optimale veiligheid van de cliënten. Risicobeheersing en risicobewaking krijgen veel aandacht binnen St. Franciscus, maar wel vanuit het oogpunt dat dit geen doel op zich is. Met andere woorden: het voorkomen van risico's mag niet leiden tot de achteruitgang in de kwaliteit van leven, maar dient hier juist aan bij te dragen. De belangrijke onderdelen voor basisveiligheid worden in deze paragraaf beschreven.

4.1 MIC-meldingen (inclusief medicatieveiligheid)

Binnen St. Franciscus worden incidenten geregistreerd. Het aantal geregistreerde medicatie-incidenten in 2022 was 95 ten opzichte van 78 in 2021. Het aantal geregistreerde medicatie-incidenten is in 2022 dus gestegen ten opzichte van 2021. Wij streven ernaar om het aantal medicatie-incidenten zo veel mogelijk te reduceren. Een hoger aantal MIC's geeft echter niet per definitie aan dat er meer incidenten hebben plaatsgevonden, maar wel dat er meer incidenten zijn gemeld. Wij stimuleren het maken van de meldingen en proberen zo veel als mogelijk terug te koppelen naar de teams of indien nodig een individu. Het [totale MIC- en MOM-overzicht](#) wordt jaarlijks op onze website gepubliceerd. Daarnaast worden er regelmatig medicatiereviews uitgevoerd.

Ieder kwartaal ontvangt de MIC-commissie een overzicht en beoordelen zij de resultaten. De commissie brengt periodiek advies uit aan het managementteam. In dit advies worden trends gesignaleerd en aanbevelingen gedaan voor verbetering.

MIC-meldingen	2021	2022
Valincidenten	114	60
Medicatie	78	95
Agressie	64	97
Vermissing/weglopen	0	0
Klemmen/stoten	0	0
Gevaarlijke situaties/risico's	3	3
Overig	7	4

4.2 Antipsychoticagebruik

St. Franciscus rapporteert periodiek over de aard, prevalentie en reflectie van het [antipsychoticagebruik](#). De cijfers van het antipsychoticagebruik worden besproken en vergeleken met andere organisaties waar Gericare betrokken is tijdens de MIC-commissie.

4.3 Antibioticagebruik

In het kader van antibioticagebruik wordt er een periodieke rapportage over antibiotica, inclusief verloop en reflectie op onze [website](#) gepubliceerd. In verband met antibioticaresistentie hebben wij in 2020 een CRP-apparaat gekocht. Wij zien dat medewerkers het CRP-apparaat regelmatig inzetten na overleg met de arts.

4.4 Decubitus

De teams monitoren regelmatig huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg, incontinentieletsel bij onze bewoners en cliënten. Een verhoogd risico op (onder andere) decubitus is op deze manier vroegtijdig in beeld en preventieve maatregelen/hulpmiddelen worden tijdig ingezet. Wij zien over het algemeen weinig decubituswonden. Wel gaven wij in het kwaliteitsplan van 2022 aan dat wij wilden onderzoeken of een pilot met de SEM-decubitusscanner kon worden uitgevoerd. In 2022 zijn er veel gesprekken geweest met Arjo, de leverancier. Gezamenlijk is besloten om de pilot medio 2023 uit te voeren. Deze staat dus nog op de planning.

4.5 Advanced care planning

St. Franciscus zet diverse preventieve maatregelen in om ongeplande ziekenhuisopnames te voorkomen. Als een cliënt bij St. Franciscus komt wonen, wordt meteen besproken welke medische beleidsafspraken er gelden. Denk hierbij aan wel of niet reanimeren en wel of geen ziekenhuisopname. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt. Voor cliënten met een indicatie voor verblijf met behandelingen vindt twee keer per jaar een MDO plaats, waarin deze afspraken worden geëvalueerd. Met de overige cliënten worden de afspraken geëvalueerd tijdens de zorgleefplangesprekken. Daarnaast wordt het valrisico van de cliënt geïnventariseerd en worden passende acties ingezet. In 2022 zijn geen cliënten naar het ziekenhuis ingestuurd als gevolg van een val. Wel zijn er vijf cliënten ongepland ingestuurd naar het ziekenhuis als gevolg van andere oorzaken.

4.6 Wet zorg en dwang

St. Franciscus heeft een WZD-commissie opgesteld die structureel samenkomt. Het beleid van St. Franciscus is erop gericht om de inzet van onvrijwillige zorg zo veel mogelijk te beperken. Wij zien dat er al veel naar alternatieven wordt gezocht bij onbegrepen gedrag en dat onvrijwillige zorg niet of nauwelijks nodig is. In het kwaliteitsplan van 2022 stond beschreven dat de ergotherapeut en psycholoog samen een toolkit zouden opstellen zodat medewerkers materialen laagdrempelig kunnen inzetten. De ergotherapeut en psycholoog hebben een start gemaakt met deze toolkit, maar er is geen concreet resultaat opgeleverd. Wel is tijdens dit proces veel informatie opgedaan over de aanwezige materialen en zien wij met name bij KSW dat er meer gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden.

5. Randvoorwaarden

5.1 Leren en verbeteren met betrekking tot kwaliteit

In 2022 is een nieuwe PREZO Care cyclus gestart. St. Franciscus heeft de initiële audit met succes doorlopen.

Met het PREZO Care keurmerk laten wij zien:

- Dat de bewoners en cliënten van St. Franciscus tevreden zijn.
- Dat wij onze presentaties structureel verbeteren.
- Dat wij als organisatie verantwoorde zorg bieden en voldoen aan de eisen die onze branche aan ons stelt.
- Dat St. Franciscus een verantwoord ondernemer is die voldoet aan de relevante wet- en regelgeving.

Eindbeeld van de auditoren n.a.v. de PREZO care audit

Het auditteam ziet dat medewerkers van St. Franciscus hun best doen om persoonsgerichte zorg te verlenen. Dit gebeurt met aandacht voor individuele omstandigheden. Medewerkers kennen en steunen elkaar hierbij. In de thuiszorg en bij 'zelfstandig wonen' is veel aandacht voor het stimuleren van zelfredzaamheid, maar binnen de grenzen van het mogelijke. Bij kleinschalig wonen ligt de nadruk meer op verzorgen en het creëren van een zinvolle dag. Vakmanschap is voor het auditteam zichtbaar aanwezig. Dit alles gebeurt bij een krappe personele bezetting. Hierdoor lijkt persoonsgerichte zorg vooral intramuraal soms onder druk te staan omdat er keuzen gemaakt moeten worden, waardoor mensen "soms op de bank zitten met niets", zoals verwoord door een medewerker. Hierbij worden wel inventieve oplossingen bedacht zoals inzet van robot Sara.

Het auditteam ziet een overzichtelijke organisatie met korte lijnen van werkvloer naar management. Dit voordeel lijkt niet optimaal benut te worden, want het auditteam bespeurt veel onduidelijkheid in de organisatie over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Het auditteam leidt hieruit af dat medewerkers hierdoor er niet altijd in slagen hun rol in te vullen. Hierdoor gaat positieve energie verloren, zo ervaart het auditteam.

St. Franciscus is een ambitieuze organisatie. Dit blijkt uit de meerjarenvisie die het auditteam ziet. Het auditteam heeft de indruk dat de plannen doordacht zijn, maar stelt zich wel de vraag hoe haalbaar ze zijn voor St. Franciscus. U wordt bij de uitvoering geplaagd door discontinuïteit in het management. Het schip heeft enige tijd gevaren zonder kapitein (observatie auditteam). Tezamen met de coronapandemie heeft dit geleid tot vertraging bij het uitvoeren van plannen. Het auditteam ervaart dat er maatregelen zijn genomen 'om het schip weer op koers te brengen'

Interne audits

In 2022 is voor heel St. Franciscus een interne audit uitgevoerd voor de AVG en voor medicatieveiligheid. De resultaten van de audits worden besproken tijdens het MT en bij betrokken werkgroepen. De medicatieveiligheid audit is bijvoorbeeld ook besproken tijdens de MIC-commissie. Daarna zijn de resultaten teruggekoppeld naar de teams.

5.2 Gebruik van hulpbronnen

Huisvesting

Het vastgoed is eigendom van woonstichting Leystromen en het onderhoud van het vastgoed wordt door hen uitgevoerd. St. Franciscus monitort dit en houdt daarbij een cyclisch (meerjaren)onderhoudsplan aan, waarin alle woon- en verblijfsvoorzieningen in zijn opgenomen.

Materialen en hulpmiddelen

De (zorg)materialen worden tijdig getest op functionaliteit en bruikbaarheid. De verantwoordelijkheid voor de materialen (overzicht bijhouden, onderhoud, uitlenen, vervanging en uitbreiding) is belegd bij de technisch medewerker.

5.3 ICT en domotica

Binnen St. Franciscus wordt al met diverse technologische toepassingen gewerkt, zoals personenalarmeringen, sensoren, slimme camera's en leefcirkels. Deze toepassingen worden regelmatig geëvalueerd. Daarnaast zijn wij in 2021 gestart met een project 'van oud naar cloud', waarin we de online werkomgeving vernieuwen. Op het gebied van ICT en domotica hebben wij voor 2022 de volgende doelen gesteld:



- *Alle medewerkers ontvangen een eigen Microsoft office 365-omgeving.* Dit project heeft vertraging opgelopen en wordt medio 2023 afgerond. In 2022 zijn wel kleine laptops aangeschaft voor al het zorgpersoneel om de iPads te vervangen. Inmiddels wordt door alle medewerkers gewerkt via de nieuwe SharePoint en zijn wij bezig met de laatste stappen om iedereen via de nieuwe Microsoft office 365 omgeving te laten werken.
- *In 2022 zijn we voornemens de zorgalarmering in ons gebouw uit te breiden met locatiebepaling.* Hierover zijn gesprekken geweest met diverse leveranciers waar wij gebruik van maken (Verkerk en Hertek). Helaas kon dit niet gemakkelijk gerealiseerd worden en zou dit een grote investeringspost worden.

5.4 Gebruik van informatie

In het kwaliteitsplan van 2022 is het volgende beschreven: *Vanaf 2022 zullen we meer gaan inzetten op het meten van een zestal kritische succesfactoren.*

1. *De leefomgeving is veilig en stimuleert zelfredzaamheid, beweging en samen zijn.*
2. *De vrijwilligers en mantelzorgers worden maximaal betrokken.*
3. *Iedereen ervaart een goede ambiance door samenwerking tussen zorg, behandeling en facilitair.*
4. *De zorgvraag van de cliënt wordt ingevuld door een optimale mix van kwaliteit en kwantiteit van medewerkers.*
5. *Vernieuwing wordt gestimuleerd op basis van de vraag "wat zou je zelf prettig vinden?".*
6. *De zorg is doelmatig (geen overbodige zorg) en IT, domotica en robotica worden ingezet om medewerkers waar mogelijk te ontlasten.*

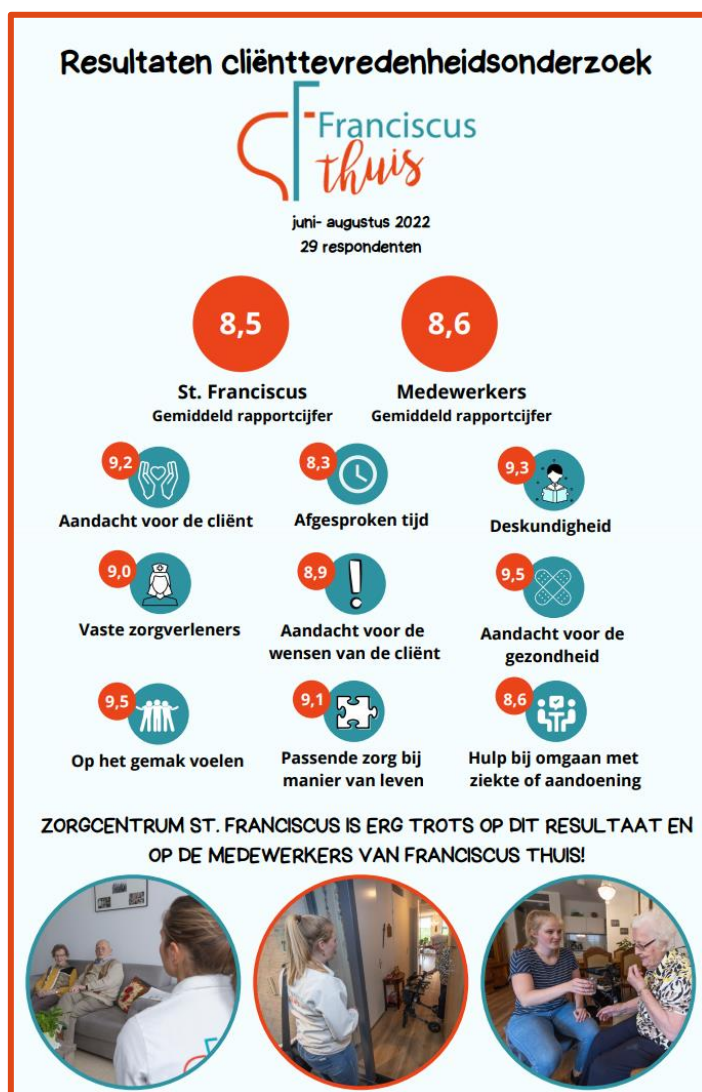
Minimaal zes keer per jaar zullen deze succesfactoren in het MT worden besproken aan de hand van de vragen: 'waar staan we op deze punten', 'hoe vinden we dat we het doen t.o.v. de doelen die we onszelf hebben gesteld' en 'welke acties dienen we aanvullend uit te zetten'. Met het wegvallen van de bestuurder heeft deze ontwikkeling onvoldoende prioriteit kunnen krijgen. Echter hebben we met de komst van de interim bestuurder opnieuw gekeken hoe we beter kunnen sturen op managementinformatie en is een nieuw integraal dashboard ontwikkeld. Eind 2022 hebben wij dus wel stappen gezet om meer te meten en te sturen, maar dit heeft een andere invulling gekregen.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek maken wij gebruik van Zorgkaart Nederland. In 2022 zijn vijftien waarderingen geplaatst voor Zorgcentrum St. Franciscus. Gemiddeld kregen wij een waardering van 8.3. Wij zijn natuurlijk erg trots op dit cijfer!

PREM Franciscus Thuis

In 2022 zijn zestien waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland voor Franciscus Thuis. Gemiddeld kreeg Franciscus Thuis een waardering van 9.1. Jaarlijks wordt ook een PREM-Wijkverpleging uitgevoerd door Facit. Hieronder staan de resultaten weergegeven voor de PREM-wijkverpleging die van juni tot en met augustus 2022 is uitgevoerd.



6. Organisatie, bestuur en leiderschap

Het interne toezicht is met name gericht op hoe het bestuur en de medewerkers zich ontplooiën en hoe St. Franciscus zich manifesteert binnen het Lerend Netwerk. St. Franciscus hanteert de Zorgbrede Governance Code 2017 en heeft deze ook verankerd in de statuten. Deze code bevat gedragsregels voor goed bestuur, goed toezicht en adequate verantwoording. Middels dit kwaliteitsverslag, de hieraan gekoppelde verantwoordingsdocumenten en onze jaarrekening, willen wij zo transparant mogelijk zijn in het verstrekken van informatie over zaken zoals de wijze waarop wij onze zorg organiseren en over de samenstelling en bezoldiging van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Tevens verschaffen wij graag inzicht in de toetsing hiervan door externe partijen, zoals de IGJ, de certificerende instanties en de accountant. Uiteindelijk is het doel om aantoonbaar en getoetst goede zorg te leveren middels goed bestuur.

6.1 Raad van Bestuur

In augustus 2022 hebben wij na ruim 5,5 jaar afscheid moeten nemen van onze vorige bestuurder. Ter nagedachtenis aan onze veel te vroeg overleden bestuurder Stijn Kanters afgelopen zomer, is in december het Stijn Beweegplein onthuld. Voor de continuïteit van de organisatie is in juni 2022 een nieuwe bestuurder a.i. gestart. De opdracht voor de bestuurder was om rust en continuïteit in de organisatie terug te brengen. Om verbinding en aansluiting te houden bij de dagelijkse kwaliteit van de verleende zorg- en dienstverlening heeft de bestuurder a.i. meegelopen met collega's in het primaire proces.



6.2 Raad van Toezicht

De raad van Toezicht vindt goede samenwerking met de bestuurder van groot belang. Zij kijken samen met de bestuurder naar het heden en de toekomst van St. Franciscus. Tegelijkertijd houdt de Raad van Toezicht onafhankelijk toezicht. Dat betekent dat zij het toezicht eigenstandig voorbereidt, inricht, uitvoert en evalueert. Uitgangspunt is uiteindelijk dat de bestuurder statutair bestuurt en intern verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht. De door brancheorganisaties opgestelde "Governancecode 2017" voor goed toezicht is de basis van waaruit de Raad van Toezicht opereert. Dat wil zeggen dat de Raad van Toezicht jaarlijks een evaluatie van het eigen functioneren en van het toezicht organiseert en een toezichtkader opstelt. Onderwerpen als kwaliteitsbeleid en kwaliteitsvraagstukken, HRM en financiën worden jaarlijks belicht.

In 2022 zijn twee nieuwe leden toegevoegd aan de Raad van Toezicht: Stijn van Rooij (portefeuille juridisch, governance en P&O) en Niels Willems (portefeuille financieel/economisch, inclusief ICT).

6.3 Lerend Netwerk

Samen met vijf andere collega zorginstellingen maakt St. Franciscus deel uit van een lerend netwerk. De collega zorginstellingen zijn: Amaliazorg (Oisterwijk), Het Laar (Tilburg), De Leyhoeve (Tilburg), Maria-Oord (Dongen) en Zorgstichting 't Heem (Udenhout). De samenwerking richt zich voornamelijk op de onderlinge uitwisseling van informatie, het

bespreken van de kwaliteitsplannen en kwaliteitsverslagen en het bieden van mogelijkheden aan medewerkers van deelnemende organisaties om elkaar te ontmoeten en kennis te delen. Verder werkt St. Franciscus natuurlijk samen met tal van partijen in de directe omgeving om zodoende de zorg zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de vraag.

6.4 Ondernemingsraad (OR)

Een goede samenwerking met onze OR vinden we belangrijk. De samenstelling van de OR is in 2022 veranderd. De OR is begin 2022 gestart met acht leden; twee leden die al langer zitting hadden in de OR en zes nieuwe leden. In mei is de vorige voorzitter afgetreden en heeft een van de nieuwe leden de rol van voorzitter gekregen. Iedere afdeling binnen St. Franciscus is vertegenwoordigd in de OR.

De OR vergadert eens per twee weken. Voorheen had de OR zes keer per jaar een vergadering met de bestuurder waarin alle advies- en instemmingsaanvragen worden besproken en waarin de OR op de hoogte wordt gebracht van belangrijke ontwikkelingen. In 2022 heeft de OR één adviesaanvraag behandeld en akkoord gegeven. Verder heeft de OR ingestemd met het roosterbeleid en de collectieve verlofaanvraag.

6.5 Samenwerking met de cliëntenraad

St. Franciscus heeft een actieve en betrokken cliëntenraad. De cliëntenraad en Raad van Bestuur komen regelmatig in een vergadering bijeen en de lijnen zijn kort. De cliëntenraad is betrokken bij de totstandkoming van dit kwaliteitsverslag.