

# Kwaliteitsbeeld

## 2025



wonen



♥ werken



♥ dagbesteding



♥ inloop



♥ thuiszorg



# VOORWOORD

De ouderenzorg is aan het veranderen en dat merken we ook in het Gasthuis. Ouderen moeten langer wachten op een plek in het verpleeghuis. Als ze eenmaal in het verpleeghuis komen wonen hebben ze vaak een uitdagende zorgvraag, met meer en complexere zorg. Daarnaast komt door het tekort aan (geschoold) personeel de kwaliteit van zorg onder druk te staan. De manier van werken moet anders om aan alle zorgvragen te kunnen blijven voldoen en goede kwalitatieve zorg te kunnen blijven leveren. De overheid (VWS) en brancheorganisatie (Actiz) bevestigen dit al een tijdje en vragen iedereen in de sector om hierop actief te gaan voorsorteren. Deels zelf, en deels in regioverband. De plannen van 2024 en ook van 2025 stonden en staan daarom met name in het teken om het Gasthuis toekomst bestendig te maken. Zodat we bewoners een fijne dag kunnen blijven geven en medewerkers een fijne werkplek kunnen bieden. Medewerkers doen waar ze goed in zijn en waar ze werkplezier van krijgen en bezorgen zo onze bewoners een fijne dag.

In dit kwaliteitsbeeld leest u welke veranderingen in gang zijn gezet in 2024, wat de stand van zaken is en hoe we verder gaan in 2025. De acties die we ondernemen zijn ons kompas om nu en in de toekomst *samen een fijne dag* te hebben. Daarbij zijn er drie grote thema's:

- Fijn wonen en werken
- Deskundigheidsmix: doen waar je goed in bent
- Vormgeven van informele zorg

Aan de hand van de bouwstenen van het [Generiek kompas](#) laten we u zien welke acties we hebben ondernomen in 2024 en welke acties we in 2025 gaan ondernemen. Daarnaast krijgt u middels cijfers en informatieve illustraties een beeld van de organisatie en de kwaliteit van zorg, welzijn en wonen binnen het Gasthuis.

### **Samen een fijne dag**

*Het Gasthuis is een open ontmoetingsplaats waar bijna geen onderscheid is tussen binnen en buiten, tussen intramuraal en extramuraal, tussen mensen die zorg behoeven en burgers die dit (nog) niet behoeven. Het Gasthuis is geworteld in het dorp Millingen aan de Rijn en de Ooijpolder, in een landelijke omgeving.*

Het Gasthuis is de spil van de omgeving op het gebied van wonen, zorg, welzijn, ondersteuning en dienstverlening aan kwetsbare ouderen. Het is de plaats waar de thuiszorg haar uitvalsbasis heeft en waar zorg wordt geleverd in een beschermde omgeving.

Het is ook de plaats waar ouderen naar toe gaan voor contact met anderen, voor (informatie over) ondersteuning en zorg, voor deelname aan activiteiten, maar ook om te eten met familie of gewoon om een kopje koffie te drinken en de krant te lezen.

Dit betekent dat burgers van Millingen aan de Rijn en omgeving die hulpbehoevend worden, niet uit het dorp en hun vertrouwde sociale omgeving hoeven te verhuizen. Het Gasthuis biedt daarbij een verscheidenheid aan activiteiten, variërend van het stimuleren van de zelfraadzaamheid en participatie, kortdurende zorg tot verhuizing naar een zorgappartement of een beschermende 24-uursomgeving. Het Gasthuis ondersteunt niet alleen zorgvragers, maar ook hun naasten. Het Gasthuis betreft mantelzorgers steeds intensiever bij de dienstverlening.

Het Gasthuis bestaat uit één locatie, gelegen in het centrum van Millingen aan de Rijn en kent 3 woonvormen: (1) Klein Millingen is een kleinschalige woonvoorziening voor 24 bewoners met vergevorderde dementie. Er zijn 4 woongroepen met ieder 6 bewoners. Iedere groep heeft een gezamenlijke woonkamer en keuken. Iedere bewoner heeft een eigen appartement met een zit-slaapkamer en een doucheruimte. (2) Op de woonetages Klein Amerika en Het Zeeland wonen samen 30 bewoners met een langdurige, somatische en/of PG-zorgvraag. Twee appartementen zijn geschikt voor echtparen. Iedere bewoner heeft een eigen appartement met een zit-slaapkamer en een eigen doucheruimte. Er is een gezamenlijke huiskamer voor dagbesteding waar bewoners overdag kunnen verblijven en waar zij deelnemen aan activiteiten. (3) Geschakeld aan het Gasthuis zijn 48 zorgappartementen (waarvan vele 2-persoonsappartementen). In deze woningen levert het Gasthuis zorg, variërend van thuiszorg tot zwaardere verpleeghuiszorg. Daarnaast zijn er vier flexibele plekken voor ELV en deeltijd wonen. In totaal biedt het Gasthuis momenteel zorg aan bewoners van 102 appartementen, waarvan er bij 48 wonen en zorg gescheiden zijn.

Een verhuizing naar het Gasthuis is een grote verandering voor de bewoner en zijn/haar naasten. We streven ernaar dat de bewoner het leven kan voortzetten zoals hij/zij gewend is. We gaan daarbij uit van eigen mogelijkheden en wensen, en bieden ondersteuning waar dat nodig en gewenst is. We vinden het belangrijk dat bewoners de regie blijven houden en naasten blijven doen wat ze deden. Als een bewoner bij ons komt wonen nemen we de tijd om elkaar te leren kennen. We bespreken het levensverhaal, gewoontes en tradities van bewoners en de wensen en verwachtingen, we kijken wat naasten kunnen blijven betekenen en wat het Gasthuis aan ondersteuning kan bieden.

In het Gasthuis werken we vanuit onze missie en visie, het Generiek Kompas en de geldende wet- en regelgeving om onze bewoners zich thuis te laten voelen in het Gasthuis, de beste zorg te leveren, naasten in hun kracht te zetten en onze medewerkers een werkplek te bieden waar ze met plezier zijn. Met als uiteindelijke doel: 'Samen een fijne dag'.

Het is een continu proces om dit doel te kunnen bereiken. Een belangrijke bron voor het verkrijgen van een actueel en nauwkeurig inzicht in de kwaliteit van onze zorgorganisatie zijn de kwartaalevaluaties van het managementteam en de veiligheid- en incidentencommissie. We verbinden de kwartaalinformatie aan de cliënttevredenheidsmeting, medewerkerstevredenheid, de klachtenrapportage en interne en externe audits. Vanuit het Generiek kompas is daar nu het kwaliteitsbeeld aan toegevoegd, om meer inzicht te geven in welke keuzes er gemaakt zijn rondom kwaliteit.





2

## **HET KENNEN VAN DE WENSEN EN BEHOEFTE**

## Het goede gesprek

*Bewoners, naasten en medewerkers dragen samen bij aan een fijne dag voor bewoners, naasten en medewerkers. Door de wederzijdse verwachtingen vooraf duidelijk te bespreken en duidelijke afspraken vooraf en gedurende het verblijf van de bewoner in het Gasthuis te maken, zorgen we samen voor de zorg en het welzijn van de bewoner.*

Wanneer bewoners bij ons komen wonen is het streven dat men tot het einde in het Gasthuis kan blijven en niet meer noodgedwongen naar elders moet verhuizen. Heel soms is dat onvermijdelijk als de situatie dusdanig compliceert gedurende het verblijf dat we de juiste zorg niet meer kunnen bieden. Maar voorkomen moet worden dat mensen met een ziektebeeld dat het Gasthuis niet goed kan behandelen, in het Gasthuis komen wonen. Om te zorgen dat bewoners van het Gasthuis ook binnen het Gasthuis kunnen blijven wonen zijn de opnamecriteria het afgelopen jaar aangescherpt.

Voorafgaand aan het inhuizen wordt besproken welke zorg wij verlenen, hoe en wanneer wij deze zorg verlenen en welke diensten (eten, schoonmaak, wassen) wij wel/niet kunnen leveren en op welke wijze en welk tijdstip. Daarnaast wordt er gekeken welke zorg- en niet zorg gerelateerde activiteiten de naasten van de bewoners kunnen (blijven) doen. In overleg met de naasten willen we dit sociale leven, met bijbehorende activiteiten, van de nieuwe bewoner zoveel mogelijk in stand houden wanneer hij/zij in het Gasthuis komt wonen. In 2025 zal er een manier gezocht worden om de sociale kaart van de bewoners beter in beeld te brengen.

Wanneer een bewoner komt inhuizen bespreken we opnieuw wat degene zelf nog kan, wat naasten kunnen betekenen, wat vrijwilligers kunnen invullen, waar ondersteunende diensten nodig zijn en tenslotte wat de rol van de zorgmedewerkers zal zijn. In de eerste weken na inhuizing volgt het fijne dag gesprek tussen bewoner, naaste en EVV-er. In 2024 is de werkwijze van het fijne dag gesprek passend gemaakt voor bewoners met psychogeriatrische problemen en zijn de kantooruren van de EVV-ers uitgebreid om voldoende tijd te hebben om de gesprekken te voeren en uit te werken in het zorgplan. In 2025 wordt de werkwijze verder geïmplementeerd in alle teams in het Gasthuis en wordt er onderzocht hoe het leren kennen van de bewoner door middel van een vragenlijst voorafgaand aan het fijne dag gesprek vormgegeven kan worden.

Bij nieuwe bewoners op Klein Millingen vindt het eerste Multidisciplinaire overleg (MDO) plaats binnen 6 weken na inhuizing, vervolgens elk half jaar. Echter, in de praktijk zagen we dat deze niet altijd aansloot bij wanneer een MDO echt wenselijk was. Het kan zijn dat de situatie van de bewoner lange tijd stabiel is maar van de één op de andere dag snel verandert. Wanneer de situatie stabiel is, is er minder behoefte en noodzaak voor een MDO dan wanneer de situatie verandert.

Samen met Novicare (behandeldienst) hebben we in 2024 besloten de MDO's te plannen op indicatie dan wanneer 'het weer tijd is'. Dit betekent dat er geen of minder MDO's plaatsvinden bij bewoners met laagcomplexere zorg in een stabiele situatie. Daardoor is er voldoende tijd en aandacht voor bewoners met complexere zorg en/of een veranderde situatie. Bij alle bewoners in het Gasthuis vindt er minimaal eens per half jaar een zorgevaluatie plaats met de bewoner, naaste en de EVV-er.

Om naasten te ondersteunen wordt er regelmatig een lotgenotengroep georganiseerd waarin men met elkaar in gesprek gaat over diverse onderwerpen met betrekking tot de doelgroep in het Gasthuis en het verblijf in een verpleeghuis.

Voor onze medewerkers en vrijwilligers hebben we gedragscodes hoe we met elkaar en met onze bewoners en naasten om gaan. Echter, we merkten dat er vanuit bewoners en naasten niet altijd even respectvol met onze medewerkers werd omgegaan. Daarom is er in 2024 samen met de cliëntenraad een gedragscode voor bewoners en familie opgesteld. In deze code staat wat we normaal en prettig vinden in de omgang met elkaar en dat discriminatie in welke vorm dan ook onacceptabel is. Alle bewoners en naasten hebben de gedragscode ontvangen en nieuwe bewoners ontvangen deze in het welkomstpakket. Daarnaast zal er sneller opgeschaald worden wanneer er sprake is van het overtreden van de gedragscode. In 2025 zullen medewerkers geschoold worden in communicatie en weerbaarheid, om beter om te kunnen gaan met ongewenst gedrag.

Tenslotte willen we voor inhuizing dat alles zo goed mogelijk geregeld is voor de bewoner, naasten en de medewerkers. Dit betekent onder andere dat de EVV-er en het team zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht over de komst van de nieuwe bewoner, en de bewoner/naaste de juiste papieren heeft ingevuld voor inhuizing. De procesafspraken en rollen moeten duidelijk zijn voor alle partijen, deze zullen in 2025 opgesteld worden.





## **Fijne woon- en werkplek**

*Een fijne woon- en werkplek voor bewoners en medewerkers door een goed ingerichte woon- en werkplek.*

In 2024 zijn al de nodige aanpassingen gedaan voor een aangename woon- en werkplek:

- De stoelen en banken op de huiskamers van Klein Millingen zijn vervangen.
- De boiler op Klein Millingen is vervangen voor een zuinige boiler. Daarnaast is, zoals beschreven in het meerjarenonderhoudsplan (MJOP) van Klein Millingen, de zonwering vervangen en zijn de kozijnen geschilderd.
- Alle koelkasten zijn voorzien van een slimme thermometer. Met de inzet van de slimme thermometer wordt in plaats van handmatig meten van de temperatuur in de vriezer en koelkast, de temperatuur automatisch uitgelezen op afstand. De technische dienst krijgt automatisch een signaal als de temperatuur afwijkt.
- De bureaustoelen op de kantoren zijn vervangen.

In 2025 staan onderstaande acties gepland om het wonen en werken in het Gasthuis te verbeteren:

- De apparatuur in de grootkeuken is verouderd en moet vervangen worden.
- In de kleine Gasterij zal een lange kast geplaatst worden waarop het ontbijtbuffet geserveerd kan worden en waar bewoners en naasten zelf koffie kunnen pakken.
- Het binnen schilderwerk op Klein Millingen wordt gedaan en de omvormers van de PV-panels worden vervangen volgens het Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP).
- Het MJOP van Klein Millingen wordt herzien. Verduurzamen van installaties zal hiervan een onderdeel zijn.
- Er is een structurele oplossing gezocht voor cliënten die op de topkamers verblijven maar die 's nachts meer toezicht nodig hebben. Er zal daarom een logeerplek op Klein Millingen gecreëerd worden.
- De gemeenschappelijke ruimte van Klein Millingen, het Kastanjeplein, is toe aan een moderniseringsslag. De plannen om een veilige, gezellige omgeving te creëren waar bewoners en hun naasten terecht kunnen voor activiteiten, een kopje koffie of een feestje zijn gemaakt. De uitvoering zal in 2025 plaatsvinden.
- De toiletten van het Gasthuis krijgen een opfrisbeurt. Voor de toiletten bij de ingang betekent dit een nieuwe laag verf en voor het toilet bij de tuinkamer wordt er gezocht naar een mogelijkheid om deze beter te ventileren.
- Met behulp van trackers in bloeddrukmeters, weegstoelen etc. worden spullen makkelijker gevonden en wordt er veel tijd bespaard (Slim spullen vinden).
- De afgelopen jaren zijn er al grote stappen gezet om de klimaatbeheersing in het Gasthuis te verbeteren. In 2025 gaat onderzocht worden hoe ook de klimaatbeheersing in de Gasterij, Kastanjeplein, bij de receptie en het kantoor achter de receptie verbeterd kan worden.

# Clïenttevredenheidsonderzoek 2024

Algemeen cijfer  
Gasthuis

8,4

Kwaliteit van leven

7,2



Aantal respondenten  
47

## Gemiddelde waardering

8,1



Woon- en  
leefsituatie

8,1



Maaltijden

80%



Participatie

7,7



Mentaal  
welbevinden

7,7



Lichamelijk  
welbevinden

87%



Informatie en  
communicatie

98%



Veiligheid

7,6



Deskundigheid  
medewerkers

## Tips

- Reageren op bellen
- Medicatieverstrekking kan beter
- Voeding kan gevarieerder
- Verschillen zijn groot tussen zorgmedewerkers, communiceer en leer van elkaar



## Tops

- Tevreden over activiteiten
- Mooie woonomgeving
- Betrokken medewerkers
- Bewoners genieten van hun tijd in het Gasthuis





# **HET BOUWEN VAN NETWERKEN**

Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven leveren wordt de zorg en het welzijn van de bewoners sinds 2024 anders georganiseerd. Waarbij zorgmedewerkers zich met name richten op de te leveren zorg en de ondersteunende diensten, vrijwilligers, mantelzorgers en familie het welzijn van de bewoners faciliteren. Dit betekent dat er taken en verantwoordelijkheden herschikt en/of vernieuwd zijn/worden op professioneel gebied maar ook vanuit de naasten. Mantelzorgers, familie en vrienden zijn belangrijke mensen in het netwerk van onze bewoners. Vaak hebben ze jarenlang samen voor hun naaste gezorgd voordat hij/zij in het Gasthuis komt wonen. Deze groep mensen zijn belangrijke personen in het leven van onze bewoners en kunnen van grote waarde zijn in het team rondom de bewoners. We zouden graag zien dat men actiever participeert na inhuizing en men (grotendeels) blijft doen wat men voor de inhuizing in het Gasthuis ook deed.

### **Het Gasthuis en naasten betrokken vanaf het eerste contact**

*Door een coproductie van medewerkers, familie en vrijwilligers ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij de wensen en behoeften van onze bewoners.*

Het Gasthuis heeft een Servicepunt voor advies en ondersteuning waar mensen uit de omgeving terecht kunnen voor alle vragen rondom wonen, welzijn en zorg. We vervullen hierdoor een actieve rol bij het informeren en ondersteunen van ouderen en hun naasten. Het kan bijvoorbeeld gaan om laagdrempelige ondersteuningsvragen van mantelzorgers, maar ook om het aanvragen van een (zorg)indicaties en vragen rondom ziekte, wonen, dagbesteding, doorverwijzingen en zorg. Wanneer een aanstaande bewoner in beeld komt bij het Gasthuis gaat de regisseur zorg met deze bewoner en de naasten in gesprek om te kijken hoe de situatie thuis is, hoe zorg en welzijn zijn geregeld en hoe het Gasthuis kan ondersteunen. Veel bewoners die in het Gasthuis komen wonen zijn dan ook al bekend op de inloop en ontmoeting of de dagbesteding van het Gasthuis. Hierdoor is de overgang van thuis naar het Gasthuis minder groot. Om de mantelzorger goed te kunnen ontlasten biedt het Gasthuis ook, als eerste en enige in Nederland, de mogelijkheid om deeltijd te komen wonen waarbij een bewoner een deel van de week thuis woont en een deel van de week in het Gasthuis. Zo vormen we, ook wanneer een bewoner nog (deels) thuis woont, samen een netwerk om de bewoner heen met passende zorg en woonvoorzieningen.

Wanneer er uiteindelijk toch verhuisd wordt naar een verpleeghuis is dit voor veel mensen een ingrijpende gebeurtenis. Bekende gezichten en activiteiten zorgen voor een veilig gevoel en vertrouwen. Het is daarom belangrijk dat naasten onderdeel blijven uitmaken van het leven van de bewoners.

Daarnaast kunnen de Gasthuismedewerkers het niet meer alleen. Samen met naasten en vrijwilligers ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij de wensen en behoefte van onze bewoners.

Het is belangrijk dat naasten samen met de bewoner, hobby's blijven doen, uitjes ondernemen en tradities behouden zoals bewoners vanuit huis gewend zijn. Bijvoorbeeld het dagelijkse avondwandelingetje, het wekelijks samen koken of het maandelijkse bezoek aan de kapper kunnen in stand worden gehouden. Maar ook klusjes als het bed verschonen, een afwasje doen, koffie schenken en de nagels verzorgen hebben grote waarde voor bewoners, medebewoners en zorgmedewerkers.

Vanaf het eerste gesprek, wanneer het Gasthuis dossierhouder is, wordt er in beeld gebracht welke rol en taken familie, vrienden en vrijwilligers hebben bij de zorg en het welzijn van de aanstaande bewoner. Tijdens deze eerste gesprekken wordt ook besproken dat we na inhuizing de taken van de naasten zoveel mogelijk proberen te continueren. Om de overgang van thuis naar het Gasthuis zo klein mogelijk te maken wordt voor het inhuizen, met behulp van het dagritmeformulier, nauwkeurig in beeld gebracht hoe het dagritme en de taakverdeling thuis was. De bewoner en eerste contactpersoon maken met de EVV-er afspraken over de zorgverlening van het Gasthuis en de inzet van naasten (informele zorg), om samen de bewoners een fijne dag te kunnen blijven geven. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan van de bewoner.

In 2024 zijn er tijdens verschillende bijeenkomsten met familie, cliëntenraad, ondernemingsraad, raad van toezicht en het managementteam ideeën opgehaald hoe informele zorg vormgegeven kan worden in het Gasthuis. In 2025 wordt onder andere met deze informatie een visie informele zorg opgesteld. Daarnaast is in 2024 de mantelzorgcoach gestart, 2025 wordt gebruikt om duidelijke kaders aan deze rol te geven en binnen de organisatie te positioneren.

In 2025 gaan we op zoek naar een hulpmiddel, bijvoorbeeld in de vorm van een app of uitbreiding van de huidige Caren-applicatie, om laagdrempelig met naasten te communiceren en zaken te organiseren. Zoals een persoonlijk bericht naar naasten, veilig foto's en video's delen en het uitzetten van een nieuwsbrief. Maar ook voor het gemakkelijk regelen van vrijwilligers voor een activiteit en de mogelijkheid dat naasten zich eenvoudig kunnen inschrijven voor familieavonden.

Tenslotte moeten naasten zich vrij en welkom voelen om te zorgen voor bijvoorbeeld koffie, thee, koek en gezelligheid in de huiskamers, om actieve participatie in de huiskamers te bevorderen. Medewerkers zullen hiervoor afspraken mee krijgen en gecoacht worden hoe hiermee om te gaan.

## **Vrijwilligers**

*Voldoende gemotiveerde en kundige vrijwilligers in huis halen om het welzijn van de bewoners te bevorderen.*

Het Gasthuis heeft een vaste groep vrijwilligers die structureel aanwezig zijn. Echter, we zien dat deze vrijwilligers ouder worden en dat nieuwe vrijwilligers lastiger te werven zijn door de structurele/verplichtende component van het vrijwilligerswerk. Naast de vaste vrijwilligersgroep willen we ook een flexibelere groep vrijwilligers gaan werven die op inschrijving of op eigen initiatief vrijwilligerswerk in het Gasthuis kunnen gaan doen. Daarnaast zal er gekeken worden of er clubjes opgericht kunnen worden om bijvoorbeeld te gaan vissen, biljarten etc. en om hier vrijwilligers of verenigingen aan te koppelen met dezelfde hobby.

Ook in de toekomst hebben we voldoende vrijwilligers nodig. Om hiervoor te zorgen, zal vrijwilligerswerk anders ingericht moeten gaan worden. Meer passend bij de waarden van de jonge generaties waarbij het individu voorop staat. Dit betekent niet dat zij zich niet willen inzetten voor anderen. Zij kijken alleen anders naar vrijwilligerswerk. Waarden als idealisme, zelfontplooiing en ontdekken zijn belangrijke redenen om iets te doen. Daarnaast wil niet iedereen elke week dezelfde activiteit, maar is er meer behoefte op basis van intekenen op losse activiteiten die passen. Dit vraagt een andere inrichting van het vrijwilligerswerk en een andere begeleiding vanuit de welzijnsbegeleiders (team welzijn). Waarbij er aandacht is voor persoonlijke begeleiding en ontwikkeling, erkenning en waardering voor het werk en waarbij er meer ruimte is om nieuwe vaardigheden te leren.

Om de inzet van vrijwilligers in alle 3 de woonvormen goed te kunnen blijven coördineren en de communicatie goed te laten verlopen zullen de welzijnsbegeleiders samen met de teamleiders op zoek gaan naar een passend hulpmiddel bijvoorbeeld in de vorm van een app. Het heeft de voorkeur dat deze applicatie dezelfde is die naasten van bewoners gaan gebruiken. Team welzijn zal een plan maken hoe we kunnen voldoen aan de waarden van de nieuwe generatie. Hoe kunnen we de randvoorwaarden creëren om het vrijwilligerswerk in het Gasthuis aantrekkelijk te maken voor de nieuwe generatie? Vrijwilligers worden getraind in omgaan met Dementie d.m.v. de VR-bril trainingen en waar nodig worden er aanvullende trainingen georganiseerd.

# Samen een fijne dag

## Medewerkers

Zorgmedewerkers, medewerkers welzijn, administratief personeel, keukenbrigade, management.



## Samenleving

Het Gasthuis staat midden in de (Millingse) samenleving met de betrokkenheid van verenigingen, ondernemers en lokale bewoners.

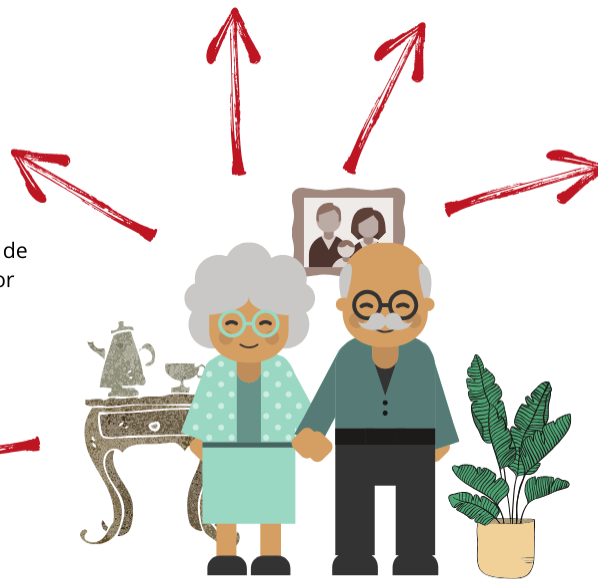
## Geestelijk verzorger

De geestelijk verzorger praat met bewoners over hun levensverhaal, over geluk, verdriet, verwachtingen, wensen en over welzijn, geloof of spiritualiteit.



## Vrijwilligers

Voor nét dat beetje extra. Extra aandacht voor de bewoner en een onmisbare ondersteuning voor het zorgpersoneel.



Onze bewoners staan centraal

## Verpleegkundig specialist

Onze verpleegkundig specialist werkt op het snijvlak van de geneeskunde en verpleegkunde. Daarmee zit zij tussen de artsen en verpleegkundigen in.



## Familie

Misschien wel de belangrijkste groep. Zij kennen immers de bewoner het allerbeste. Niet alleen goed overleg met familie en mantelzorgers is enorm belangrijk, ook betrokkenheid in de vorm van hulp bij dagelijkse activiteiten is zeer gewenst.

## Specialist ouderengeneeskunde

De SOG behandelt en begeleidt bewoners met een complexe zorgproblematiek en kijkt hierbij ook welke mogelijkheden iemand nog heeft om zoveel mogelijk uit het leven te halen. Altijd samen met de bewoner en familie met de zorg.



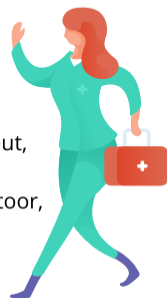
## Diverse overlegvormen

Het dagelijks bestuur, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Bewonersraad.



## Externe professionals

Huisarts, fysiotherapeut, ergo-therapeut, apotheker, zorgkantoor, leveranciers, gemeente, externe zorgverleners, pastoor, en alle anderen die we vergeten.





4

## **HET WERK ORGANISEREN**



In het Gasthuis zijn andere tijden aangebroken. De luxe van (kwalitatief) voldoende personeel en een laag verzuim zijn voorbij. Problemen die elders al eerder werden gesignaleerd zijn nu ook de realiteit voor het Gasthuis.

Op 1 februari 2025 ziet het personeelsbestand er als volgt uit:

	FTE	aantal		FTE	aantal
<b>Huishouding</b>			<b>Zorg</b>		
Medewerkers huishouding	7,4	22	Assistent Zorg en welzijn	7,8	24
<b>Keuken</b>			Verpleegkundige	4,5	6
Kok en ondersteunend	3,9	14	EVV-er (verzorgende)	6	8
<b>Zorg staf</b>			Helpende	3,6	14
Regisseur zorg	1	1	Helpende+	4,1	10
Verpleegkundig specialist	0,5	1	Leerling helpende	0,7	1
Teamleider	2,8	3	Leerling verpleegkundige	2,6	4
Mantelzorgcoach	0,3	1	Leerling verzorgende	11,7	13
<b>Staf</b>			Verzorgende 3 IG	18,3	30
Administratie/gastvrouw	2,8	6	Oproepkrachten zorg	0	5
Technische dienst	1,7	3	<b>Welzijn</b>		
Bestuurssecretaris	0,84	1	Welzijnsbegeleider	2,1	4
Directie	1	1	<b>Opleidingen</b>		
Roosteraar	1,12	2	Opleidingscoördinator	0,75	1
HR manager	0,95	1	Praktijkbegeleider	0,44	1
ICT adviseurs	0,2	2	<b>Totaal</b>	<b>87,1</b>	<b>173</b>

Zoals eerder genoemd kampt het Gasthuis nog steeds met een relatief hoog ziekteverzuim. Dit verzuim wordt grotendeels veroorzaakt door langdurig verzuim. In 2024 lag het verzuim op 12,3% waarbij 95% van de langdurig arbeidsongeschikten passende arbeid verricht.

In 2024 stroomden er 38 medewerkers in (16.45 fte) en 38 medewerkers uit (18 fte). Om de instroom van gekwalificeerd personeel te vergroten is er eind 2024 gestart met een recruitment bureau.

Om voldoende personeel te werven is er in 2024 een recruitment bureau in de armen genomen. Maar daarnaast hebben we voor de aankomende jaren ook de volgende uitdagingen om aan te pakken:

- voldoende medewerkers in huis halen en behouden om de zorg te kunnen verlenen
- met minder gediplomeerde mensen kwalitatieve goede zorg blijven leveren
- het verzuim verlagen
- medewerkers blijven opleiden en coachen
- aanleren van gewenste vaardigheden bij (jonge) medewerkers

### **Deskundigheidsmix**

*Medewerkers werken meer taak- en functiegericht, zodat ze nog meer doen waar ze goed in zijn, waardoor bewoners de afgesproken persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgen.*

Om goede zorg te kunnen blijven leveren en medewerkers goed te kunnen blijven opleiden zijn we gestart met het herverdelen van de taken van medewerkers zodat we optimaal gebruik kunnen maken van de kennis en kunde van onze zorgmedewerkers. We zijn taakgericht gaan werken om persoonsgerichte zorg te kunnen blijven leveren. Dit betekent dat iedereen doet waar hij of zij goed in is. De collega's met een zorgdiploma zijn meer verpleegtechnische werkzaamheden uit gaan voeren, terwijl de collega's zonder dit zorgdiploma meer welzijns- en ondersteunende taken hebben overgenomen. Het faciliteren en borgen van verantwoordelijkheden en coördinatie is hierbij een belangrijke actie voor het komende jaar. Daarmee faciliteren en borgen we de kwaliteit van zorg voor de aankomende jaren. De verpleegkundig specialist (VS) en de regisseur zorg ondersteunen op medisch vlak.

De zienswijze op onze zorgverlening begint vorm te krijgen en wordt in 2025 vastgelegd. De huishouding en azw-ers zullen onderdeel worden van (zorg)teams en een grotere rol krijgen bij huishoudelijke taken, zorg en welzijnsmomenten. Daarnaast hebben we collega's zonder zorgdiploma, zoals huishoudelijke medewerkers, opgeleid om ADL zorg te leveren.

Aankomend jaar zullen azw-ers, onder andere m.b.v. de nieuwe werkplannen, opgeleid worden om meer in de zorg te werken. Zij groeien zo door naar Helpenden. Vervolgens worden nieuwe medewerkers zonder zorg-diploma geworven en intern opgeleid om ondersteunende zorgdiensten te werken. Tenslotte worden medewerkers getraind en geschoold om voldoende kennis en kunde te hebben om de gevraagde (nieuwe) werkzaamheden uit te voeren.

### **Inzet van technologie**

*Technologie wordt ingezet om fijn, efficiënt en veilig te wonen en werken.*

Vanaf het najaar van 2023 komt het digiteam wekelijks op een vast dagdeel samen. De applicatiebeheerders, digicoach, ICT medewerker en de adviseur digitalisering zijn tegelijk aanwezig. Ze zijn dan bereikbaar en zichtbaar voor alle medewerkers voor het beantwoorden van vragen of het sparren over ideeën of verbeteringen rond de inzet of het gebruik van ICT en technologie. Doordat zij nauwer samenwerken en direct gebruik kunnen maken van elkaars aanwezigheid, kennis en ervaring worden vraagstukken op dit gebied meer gezamenlijk en daarmee sneller en completer opgepakt en afgehandeld.

### **Digitale werkplek**

Bijna alle medewerkers gebruiken computers, laptops en iPads voor hun werkzaamheden. Het gebruik van de verschillende applicaties kan soms een zoektocht zijn naar de juiste informatie. Een verzorgende doet andere activiteiten dan een beleidsmedewerker en heeft ook andere informatie nodig. De introductie van een nieuwe digitale werkplek is een hulpmiddel waarmee we het aanbod van data en applicaties willen afstemmen op de behoefte van de verschillende gebruikersgroepen. Ook wordt het eenvoudiger toegang te krijgen tot systemen, doordat er maar één wachtwoord nodig is voor alle systemen. Door goede toegangscontrole wordt ook de veiligheid verbeterd.

In 2024 hebben de voorbereidingen plaatsgevonden voor de implementatie van een nieuwe digitale werkplek. Begin 2025 zal de migratie naar de nieuwe digitale werkplek uitgevoerd worden.

### **Zorgdomotica en telefonie in het Gasthuis**

Om volledige telefonie- en alarmeringsdekking te hebben is het Gasthuis overgestapt op een Private Long Term Evolution (PLTE) netwerk. Echter, met de invoering van deze nieuwe werkwijze bleek dat ook hier problemen waren met het beantwoorden van oproepen en de bereikbaarheid van telefoons. Inmiddels zijn er verschillende oorzaken uitgesloten en/of aangepakt en wordt er op een systematische manier naar een permanente oplossing gezocht voor de problemen. In 2025 zal hier dan ook onverminderd aandacht voor zijn, waarbij medewerkers meegenomen worden in de stappen die gezet worden.

Met het toenemen van de zorgzwaarte op de afdeling het Zeeland en Klein Amerika en in de aanleunwoningen overwegen we om hier meer middelen, met name zorgdomotica in te zetten om adequaat te kunnen reageren op noodsituaties bij bewoners. We maken gebruik van het bestaande IQ Messenger systeem en breiden dat uit met bewegingssensoren en/of camera's. In overleg met de medewerkers en overeenstemming met onze visie op zorgdomotica zetten we die middelen in die passen bij de individuele vraag van de bewoner.

### ***Verbeteren informatiebeveiliging***

Als gevolg van de toename van cybercrime is informatiebeveiliging zowel voor de overheid in het algemeen als voor Het Gasthuis een belangrijk thema. Op dit thema wordt samengewerkt met Actiz, waar we deelnemen in het netwerktraject routekaart informatiebeveiliging en de Nonna werkgroep NEN-7510. Ook gebruiken we informatie van de veiligheidsregio en GHOR om ons beleid aan te scherpen en cyberweerbaarheid te vergroten. In 2025 gaan we met name aan de slag met het verder verbeteren van de bewustwording en het omgaan met gegevens en wachtwoorden. Daarnaast wordt de documentatie rondom de NEN-7510 verder op orde gebracht.

### ***Digitaal wonddossier***

Bij het complexer worden van de doelgroep in het Gasthuis zien we ook steeds vaker bewoners met (complexe) wonden. Informatie over de wond en het bijbehorende behandelplan staan beschreven in het zorgplan. De huidige werkwijze kan verbeterd worden door het verloop van de wond beter te monitoren en meer eenduidigheid te krijgen over de behandeling. Een digitaal wondregistratiesysteem zal vanaf 2025 zorgen dat een (vermoeden van een) complexe wond en de behandeling hiervan gestructureerd geregistreerd wordt en het verloop hiervan wordt gevolgd.

### ***Zeggenschap van professionals***

De OR is betrokken bij het vormgeven van de jaarplannen, personeelsbeleid en ook dit kwaliteitsbeeld. Niet alleen in de besluitvorming, maar juist in een eerder kader vragen we input. Zodat we ook via deze weg de medewerkers eerder betrekken.

Het aankomende jaar heeft de OR in haar jaarplan beschreven hoe ze zichtbaarder wordt, informatie brengt en haalt bij de achterban, advies inwint buiten de OR en hoe ze nog beter aangehaakt blijft bij het managementteam wat betreft medewerkerszaken.

De Professionele Advies Raad (PAR) zal in 2025 weer in het kader staan van zaken waar zorgmedewerkers op de werkvloer tegen aanlopen en hoe de plannen van het jaarplan vormgegeven gaan worden in de praktijk.

Zij zal een belangrijke klankbordfunctie krijgen in het opstellen, afstemmen en uitvoeren van bovenstaande plannen. Er zal regelmatig getoetst worden hoe zij de huidige plannen ziet en hoe zij dit op de werkvloer in praktijk brengt.

### **Zeggenschap van ouderen en hun naasten**

Het Gasthuis heeft een cliëntenraad die de belangen van de bewoners behartigt en de bewoners van het Gasthuis vertegenwoordigt tijdens de overleggen met de bestuurder. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de ontwikkelingen in het Gasthuis.

De plannen met betrekking tot de bewoners van het Gasthuis zoals beschreven voor 2025, zijn in samenspraak en met instemming van de cliëntenraad gemaakt.

Naast de overleggen met de cliëntenraad wordt er op verschillende manieren gekeken naar de tevredenheid en wensen van de bewoners. Tijdens de MDO's, evaluatiegesprekken en nazorggesprekken worden er zaken rondom de individuele bewoner besproken maar hier komen ook leerzame punten uit voor de afdelingen en/of het hele Gasthuis. Deze punten worden per kwartaal met de veiligheid- en incidentencommissie besproken, waarna deze ook terugkomen bij de cliëntenraad (en de raad van toezicht). Twee keer per jaar wordt er voor elke afdeling een familieavond georganiseerd waarbij de actuele zaken worden besproken en waarbij naasten om input wordt gevraagd. Hier sluiten ook leden van de cliëntenraad bij aan. Daarnaast sluit er sinds 2024 een lid van de cliëntenraad aan bij het analyseren van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek.

In het bestuursverslag van 2025 kunt u de jaarverslagen terug vinden van de medezeggenschapsorganen, hierin staat onder andere welke bijdragen de medezeggenschapsorganen hebben geleverd binnen het Gasthuis.





5

# LEREN EN ONTWIKKELEN

## Opleiden in het Gasthuis

*Voldoende bekwaam personeel om zorg te leveren waarbij ieder teamlid zijn rol pakt zoals afgesproken en weet wat ze van elkaar mogen verwachten.*

Het is belangrijk dat we de steeds groter wordende groep medewerkers in opleiding, zowel intern- als extern, goed blijven begeleiden. Helemaal nu in verhouding het aantal gediplomeerde zorgmedewerkers minder wordt. Door de veranderende deskundigheidsmix zullen ervaren medewerkers steeds meer een coachende rol krijgen richting de nog onervaren leden in het team. In 2024 zijn de EVV-ers geschoold door btsg, een organisatie die gespecialiseerd is in opleidingen en trainingen in de ouderenzorg. Daarnaast zullen medewerkers intern geschoold worden om de rol van werkbegeleider/leercoach te vervullen voor BBL-leerlingen en stagiaires. Daarbij komt er een duidelijke beschrijving over wat een leerling in welke fase van zijn opleiding mag doen, zodat de werkbegeleiders en het team beter weten wat ze van hen kunnen verwachten. Dit geldt ook voor de medewerkers die op grond van andere talenten en vaardigheden in dienst zijn gekomen. Om ervoor te zorgen dat alle collega's beschikken over de juiste kennis en kunde wordt de regisseur opleidingen ondersteund door een praktijkopleider sinds 2024 (concreet betekent dit dat team opleiding van 0,27 fte is uitgebreid naar 1,2 Fte sinds eind 2024).

BBL-leerlingen in 2025:

	FTE	Aantal
Leerling helpende	0,7	1
Leerling verpleegkundige	2,6	4
Leerling verzorgende	11,7	13

Dit is een stijging van ongeveer 10% vergeleken met de drie voorafgaande jaren.

## Leren in het Gasthuis

*Iedere nieuwe medewerker krijgt binnen 12 weken de mogelijkheid om aan de functie relevante scholingen en trainingen deel te nemen,*

Het aantal medewerkers dat maar kort bij een vaste werkgever in dienst blijft wordt steeds groter. Ook in het Gasthuis zien we met een regelmaat een wisseling in medewerkers.

Waar in het verleden het toereikend was om een training of scholing op jaarlijkse basis aan te bieden, zien we dat dit nu niet meer het geval is. Om ervoor te zorgen dat alle medewerkers bevoegd en bekwaam blijven voor de werkzaamheden die hun functie van ze vraagt, gaat er een scholingscyclus opgezet worden.

Het is niet alleen belangrijk dat nieuwe medewerkers weten wat ze moeten doen en waar ze alles kunnen vinden, ze moeten zich ook welkom voelen. We vonden het belangrijk om nieuwe medewerkers een warmer welkom te geven. Daarom ontvangen nieuwe medewerkers vanaf 2024 de welkomstdoos, starten ze de eerste dag om 11.00 met een warm welkom en voldoende tijd voor een goede introductie en volgt er binnen drie weken na indiensttreding een evaluatiegesprek met de teamleider.

### **Omgaan met Dementie**

*Medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers van het Gasthuis leren nog beter omgaan met bewoners met dementie.*

De afgelopen jaren zien we het aantal bewoners met dementie toenemen. De verwachting is dat dit blijft en het aantal alleen maar zal toenemen. Daarnaast zien we doordat toekomstige bewoners steeds langer thuis wonen een toename in het ontstaan van onbegrepen gedrag.

Om alle betrokkenen rondom de bewoner handvaten te bieden in hoe om te gaan met een bewoner met dementie zetten we in op het trainen en scholen van alle betrokkenen op het gebied van dementie door middel van VR-training maar ook door er structureel aandacht aan te besteden tijdens de themamaanden. In 2024 hebben alle medewerkers deel 1 van de VR training doorlopen. In 2025 zullen alle medewerkers deel 2 volgen van de VR-training.

### **Preventie en verzuimbeleid**

*Verzuim ligt op of onder het landelijk gemiddelde.*

Het verzuim is de afgelopen jaren toegenomen. Het verzuimbeleid is zorgvuldig opgesteld maar wordt in de praktijk niet altijd toegepast zoals zou moeten. Door trainingen in gespreksvoering en omgaan met lastige situaties en verschillende generaties gaan we het verzuimbeleid weer hanteren zoals bedoeld. Daarnaast is het zaak dat medewerkers vroegtijdig, voordat er problemen ontstaan, aan de bel kunnen trekken. Vragen als: hoe kunnen we onze medewerkers ook sneller/laagdrempeliger om hulp laten vragen of laten aangeven dat ze ergens meezitten zodat ze sneller naar fysio, sneller weekje vrij i.p.v. doorlopen en uitvallen met burn-out, moeten beantwoord worden.



We hebben het geregeld over reductie van ons verzuim. Als we kijken naar de maatschappelijke ontwikkelingen (meer zelfredzaamheid, grotere financiële en sociale uitdagingen, etc.) en naar de organisatieontwikkelingen (grotere uitdagingen in de zorg in combinatie kwalitatief en kwantitatief minder personeel) zal de oplossing veel meer in de preventieve sfeer liggen. En deze preventie zal gericht moeten zijn op een breder perspectief dan alleen verzuim. Dit vraagt een fundamenteel andere visie op preventie, gezondheid en ziekte.

Het Gasthuis zal zich bij deze preventie niet alleen meer moeten richten op puur de werkgerelateerde zaken, omdat steeds meer blijkt dat privé-aangelegenheden, belastbaarheid en werkgeluk beïnvloeden. Een passend inventarisatie-instrument hierbij is het huis van werkvermogen, deze kijkt naar alle aspecten van een werknemer (werkomstandigheden, normen en waarden, competenties, gezondheid, sociale omgeving, maatschappij).

Om bovenstaande vorm te geven worden in de 2025 de frequent verzuimgesprekken consequent gevoerd. In deze gesprekken wordt er uit gegaan van het Huis van Werkvermogen. Op deze manier kan de leidinggevende preventief acties inzetten.





6

**INZICHT IN KWALITEIT**

## Cliënttevredenheid

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) 2024 zijn samen met de cliëntenraad geanalyseerd en geïnterpreteerd. De infographic met de resultaten van het CTO is weergegeven op pagina 6.

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over het wonen, welzijn en de zorg in het Gasthuis. We zien dat het Gasthuis het afgelopen jaar een stuk hoger scoort op het algemene cijfer dan het voorgaande jaar, daarentegen wordt de kwaliteit van leven van de bewoners iets lager gescoord. Het beeld dat in het CTO geschetst wordt past in de ontwikkelingen die we al eerder signaleerden in het Gasthuis.

De uitkomsten die opvielen en de daarbij behorende verbetermaatregelen zijn:

- **Maaltijden en voeding:** De reacties op de warme maaltijden in het Gasthuis zijn divers. Zo zijn er bewoners erg tevreden over de kwaliteit en de variatie van de maaltijden maar wordt er door anderen opgemerkt dat ze graag betere, gevarieerdere en gezondere voeding zouden willen. Samen met de teamleider van de keuken, het hoofd van het restaurant en de cliëntenraad gaan we in gesprek om te kijken waar het menu op gebaseerd is, hoe gevarieerd deze is, waar bewoners behoefte aan hebben en welke wijzingen er eventueel gedaan kunnen worden.
- **Alarmering:** Bewoners geven aan dat er niet altijd goed gereageerd wordt wanneer ze alarmeren, soms duurt het erg lang voordat ze een reactie krijgen of blijft een reactie helemaal uit. Samen met de teamleiders gaan we achterhalen wat de oorzaak is van het niet reageren op de bel. Ligt het aan de kennis van de medewerkers, zijn het technische problemen of zijn de afspraken voor het reageren op de bel niet duidelijk?
- **Medicatie verstrekken:** Het Gasthuis wil graag de medicatieketen verbeteren hierover wordt regelmatig gesproken met de apotheek en ook de huisartsen worden betrokken. Daarnaast zien we dat er ondanks de medicatie protocollen en procedures er intern ook nog regelmatig fouten worden gemaakt. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen waaronder de werkdruk die medewerkers ervaren, gedrag van bewoners en de inzet van uitzendkrachten die onbekend zijn op de afdelingen.

Het aankomende jaar gaan de teamleiders met het team, de verpleegkundig specialist en de regisseur zorg op zoek naar passende oplossingen om beter te leren van de fouten die we maken en verbetermaatregelen uit te rollen en te borgen.

- **Deskundigheid/kwaliteit medewerkers:** Bewoners geven aan dat de kwaliteit van de verleende zorg erg verschilt per medewerker. Om goede zorg te kunnen blijven leveren en medewerkers goed te kunnen blijven opleiden worden taken van medewerkers anders verdeeld zodat we optimaal gebruik kunnen maken van de kennis en kunde van onze zorgmedewerkers. We gaan taakgericht werken om persoonsgerichte zorg te kunnen blijven leveren en medewerkers krijgen de mogelijkheid om meer kennis op te doen over een specifiek onderwerp om daarna deze kennis ook in de praktijk te brengen. In het hoofdstuk over 'Leren en ontwikkelen' leest u hier meer over.

Tenslotte hebben 45 bewoners bij de afname van het CTO ook de zes vragen van ZorgkaartNL ingevuld daaruit kwam een gemiddelde score van 8,1.

De PREM is ingevuld door 1 van de 7 bewoners die in 2024 wijkverpleging vanuit het Gasthuis ontvingen.

## **Basisveiligheid**

De meldingen incidenten cliënten (MIC) worden maandelijks geanalyseerd door de teamleiders en besproken met de betrokken medewerkers. Daarnaast wordt er tijdens de teamoverleggen aandacht gegeven aan de meldingen en worden er casussen besproken. In de veiligheid- en incidentencommissie overleggen de teamleiders, verpleegkundig specialist/regisseur zorg, kwaliteitsverpleegkundige en het managementteam ieder kwartaal over wat de stand van zaken is en welke acties er uitgezet zijn of nog nodig zijn wat betreft de incidenten in het Gasthuis. Daarnaast worden de ontwikkelingen binnen de commissies besproken.

Het Gasthuis heeft de veiligheidsthema's ondergebracht in de medicijncommissie, hygiëne- en infectiecommissie en de wet zorg en dwang commissie. Voor alle andere kwaliteitsthema's, die buiten de commissies vallen werken we met een themajaarkalender met themamaanden. Een themamaand is bedoeld om in één of twee maanden op een leuke manier bewustwording, kennis en vaardigheden op een bepaald thema te vergroten bij alle medewerkers.

## **Commissies**

### *Hygiëne- en infectie*

Een terugkerend onderwerp tijdens de commissie vergaderingen was het volgen van de hygiënerichtlijnen. Het bleek voor sommige collega's lastig om zich aan de hygiëne maatregelen te houden zoals geen ringen, nagellak en lange mouwen. Gedurende het jaar zagen we steeds meer verbetering, commissieleden spraken medewerkers aan, de bestuurder bracht het vaak onder de aandacht en ook teamleiders zaten er bovenop.

Het blijft een onderwerp dat aandacht behoeft maar we zien grote verbeteringen ten opzichte van een jaar geleden.

Daarnaast zijn de volgende zaken aan de orde gekomen in de commissie:

- Er zijn thermometers in alle koelkasten geplaatst die doorgeven wanneer de temperatuur te hoog wordt. De technische dienst krijgt een melding wanneer de temperatuur buiten de gewenste range ligt.
- Er zijn afspraken gemaakt over de vervanging van (plastic) waskommen en de aanschaf en vervanging van urinaals.
- De leden van de commissie zijn geschoold door het cwz, zowel de beginnerscursus als de vervolgcursus zijn gevolgd.
- De interne audit, onder leiding van de infectiepreventiedeskundige van het cwz, heeft goede resultaten opgeleverd. Naar aanleiding van de audit zijn er verschillende verbeteracties geformuleerd.
- Er is gesproken over het (onnodig) stikken van urine en hoe er meer preventief gedaan zou kunnen worden.
- In november is de antibiotica awareness week geweest waarbij antibiotica resistentie onder de aandacht is gebracht bij medewerkers.
- Houdbaarheidscontrole van verbandmaterialen worden nu per kwartaal gedaan door commissieleden.

### *Medicatie*

Terugkerende thema's tijdens de overleggen waren de samenwerking met de apotheek, het gebruik van NCare en de mogelijkheid om de palliatieve kit in het Gasthuis in te zetten. Er zijn afspraken gemaakt over hoe de apotheek te informeren na een bezoek aan de HAP en wat de verpleegkundig specialist en regisseur zorg in NCare mogen aangeven. Er volgt nog een gesprek met de apotheek, de huisarts en het Gasthuis om onderwerpen te bespreken als noodmedicatie, het doorsturen van recepten, starten, stoppen en aanpassen van medicatie en het verwerken van informatie van de HAP.

De medicatie van alle bewoners die het Gasthuis in zorg heeft zijn gereviewd door de apotheker, verpleegkundig specialist en teamleider. Een aantal medicatie-incidenten had voorkomen kunnen worden doordat medicatie bij de verkeerde bewoner met dezelfde naam terecht was gekomen. Hiervoor is aandacht gevraagd middels een filmpje en tijdens de teamoverleggen is het besproken. Daarnaast is de apotheek de medicatie per afdeling gaan leveren.

## **Onvrijwillige zorg**

Het Gasthuis heeft een wet zorg en dwang (Wzd)-commissie om de inzet van onvrijwillige zorg te monitoren en toezicht te houden. De Wzd-commissie bestaat uit de specialist ouderengeneeskunde, de zorgverantwoordelijke (regisseur zorg), teamleider Klein Millingen, beleidsmedewerker en de Wzd-functionaris. De zorgverantwoordelijke zorgt samen met de specialist ouderengeneeskunde dat de dossiers op orde zijn wat betreft de inzet van onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg die volgens het stappenplan moeten verlopen. De Wzd-functionaris beoordeelde de zorgplannen en ondersteunde waar nodig. Het afgelopen jaar hebben alle medewerkers (verplicht) de e-learning Wzd gevolgd.

In 2024 hebben er geen opnames met rechtelijke machtiging (RM) of in bewaring stelling (IBS) plaatsgevonden.

Er zijn geen dwangmeldingen geweest en er zijn geen bewoners opgenomen met een zzp 7. In 2024 is er na zorgvuldige afwegingen bij één bewoners onvrijwillige zorg gestart, in de vorm van het onder dwang verzorgen. De maatregel is een aantal keer toegepast, maar blijkt in de praktijk zelden noodzakelijk door de juiste timing en benadering. Daarnaast is bij twee bewoners gestart met het stappenplan waarbij bij één bewoner de huisarts structureel psychofarmaca buiten de richtlijn heeft voorgeschreven. Voor inhuizing maakte deze bewoner al jarenlang gebruik van de voorgeschreven medicatie in verband met onrust en spanning, met goed resultaat. De andere bewoner had een laag-laag bed met valmat ivm het valrisico in de nacht met het zelfstandig lopen, deze maatregel is in de loop van het jaar gestopt omdat de bewoner niet meer zelfstandig uit bed komt.

Er werd voor-, tijdens en na de inzet van de (on)vrijwillige zorg met een multidisciplinair team geëvalueerd en op de afgesproken evaluatiemomenten gekeken of de vrijwillige zorg afgebouwd of gestopt kon worden.

In 2024 zijn de voorbereidingen getroffen om de laatste gesloten deur in het Gasthuis te openen. Medewerker en familie zijn geïnformeerd en betrokken bij het maken van de plannen. Inmiddels zijn ook de technische voorbereidingen getroffen en zal in het eerste kwartaal van 2025 de laatste gesloten deur open gaan.

## **Terugdringen onvrijwillige zorg**

Het Gasthuis is terughoudend met inzet van onvrijwillige zorg en hanteert al jaren het devies 'nee, tenzij'. Deze terughoudendheid wordt vormgegeven middels: (1) preventie; (2) kiezen uit de lichtst mogelijke inzet van middelen; (3) bezien vanuit het cliëntperspectief; (4) streven naar maximale vrijheid en autonomie; (5) de duur van de inzet van onvrijwillige zorg zo kort mogelijk. Daarbij vragen we ons altijd af: Staat

onvrijwillige zorg in verhouding tot het (verwachte) ernstig nadeel (proportionaliteit)? Wat is de impact van onvrijwillige zorg op de lichamelijke en geestelijke ontwikkeling van de bewoner en op zijn participatie? Met welke aanvullende zorgvuldigheidseisen vermindert of verdwijnt die impact?

Als er sprake blijft van ernstig nadeel voor de bewoner of andere bewoners, en er gezocht is naar alternatieven, mag er onvrijwillige zorg ingezet worden. Deze beslissing moet multidisciplinair genomen worden en hierbij zijn de specialist ouderengeneeskunde en zorgverantwoordelijke betrokken. Het doel is onvrijwillige zorg verantwoord gebruiken. Als onvrijwillige zorg ingezet moet worden zal altijd gestreefd worden naar afbouw conform het stappenplan.

### **Clïëntvertrouwenspersoon Wzd**

De samenwerking tussen de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) Wzd, Lianne Reijnen van Zorgbelang, en het Gasthuis Millingen verliep ook het afgelopen jaar soepel en gemoedelijk.

### **Klachten**

Vanaf 2017 is de klachtenfunctionaris onafhankelijk, middels een pool van klachtenfunctionarissen van andere VV&T-zorginstellingen. Daarnaast is het Gasthuis aangesloten bij de klachtencommissie Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). In 2024 zijn er vier klachten ingediend en behandeld door de bestuurder. Drie klachten gingen met name over de kwaliteit van zorg en onderlinge communicatie. Eén klacht kwam vanuit een medewerker en ging over de samenwerking met de teamleider.

Er zijn verbeteracties uitgezet en de bestuurder is in gesprek gebleven met de families en de medewerker om tot een kwalitatief goede (werkbare) situatie te komen.

### **Duurzaamheid**

*Het Gasthuis is een duurzame organisatie, voor het klimaat, voor haar bewoners en medewerkers.*

In het Gasthuis kijken we voortdurend hoe het groener en gezonder kan. Zo liggen de daken vol met zonnepanelen, worden apparaten vervangen voor duurzamere installaties en stimuleren we medewerkers en bewoners om gezond te eten en voldoende te bewegen. Ook het aankomende jaar zetten we ons in om verder te verduurzamen onder anderen door:

- Afspraken te maken met de grote keuken om verder te verduurzamen, wat betreft vlees op het menu en inkoop van producten. Daarbij worden ook bewoners gestimuleerd om duurzame keuzes te maken.
- Indien mogelijk plastic afval te scheiden (hiervoor zijn we afhankelijk van de afvalverwerker).
- Het meer jaren onderhoudsplan van Klein Millingen te updaten en daarin verduurzaming meenemen.
- De Groen en gezond-commissie komt per kwartaal samen om 'Groen en gezonde' initiatieven voor bewoners, medewerkers en de Millingse gemeenschap te ontwikkelen, uit te voeren en/of te ondersteunen.

