



JAARVERANTWOORDING

2019

Gasthuis Millingen

St. Willibrordstraat 1 * 6566 DD * Millingen aan de Rijn * www.gasthuismillingen.nl

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	4
2	Het Gasthuis Millingen	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Kernactiviteit: zorg- en dienstverlening	4
2.3	Kernprestaties: client, capaciteit, productie, personeel, omzet	5
2.4	Een samenvatting van het jaar 2019	6
2.5	Visie & Missie	7
2.6	Zorgerkenning & zwaarte	8
2.7	Organogram	9
2.8	Stakeholders	9
3	Bestuur en Toezicht	13
3.1	Governance Code	13
3.2	Raad van Bestuur	13
3.3	Raad van Toezicht	13
4	Medezeggenschap	20
4.1	Ondernemingsraad	20
4.2	Cliëntenraad	21
4.3	Professionele Advies Raad (PAR)	22
5	Kwaliteitsverslag	24
5.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	24
5.2	Wonen en welzijn	25
5.3	Veiligheid	26
5.4	Leren en werken aan kwaliteit	28
5.5	Leiderschap, governance en management	29
5.6	Personeelssamenstelling	30
	Deskundigheid medewerkers	33
5.7	Gebruik van hulpbronnen	33
5.8	Gebruik van informatie	34
6	Toekomst: Strategisch beleid	35

7	Financiële informatie	36
7.1	Algemeen	36
7.2	Treasurybeleid	36
7.3	Liquiditeit	36
7.4	Solvabiliteit	36
7.5	Resultatenrekening	36
7.6	Relevante interne risico's/ ontwikkelingen	37
7.7	Coronastatement	39

1 INLEIDING

Met deze jaarverantwoording legt stichting Gasthuis Sint Jan de Deo, hierna kortweg het Gasthuis genoemd, verantwoording aan de samenleving af over de manier waarop de instelling het geld van de Wet Langdurige zorg (Wlz), gemeente en zorgverzekeringswet besteedt. Het jaarverslag geeft de organisatie ook de mogelijkheid om transparant te zijn naar betrokkenen, over de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening, en de wijze waarop de zorgorganisatie omgaat met kansen en bedreigingen in de wereld om haar heen.

De verantwoording bestaat uit 3 delen, welke allen openbaar zijn:

- a. Maatschappelijk verslag, ook wel kwaliteitsverslag genoemd, op www.jaarverslagenzorg.nl;
- b. Jaarrekening, op www.jaarverslagenzorg.nl;
- c. Kwantitatieve gegevens over zorginhoudelijke zaken, via DigiMV.

2 HET GASTHUIS MILLINGEN

Het Gasthuis is gevestigd in Millingen aan de Rijn, een dorp in het landelijke gebied van de Ooijpolder bij Nijmegen. Het Gasthuis bestaat vanaf 1904 en is een zelfstandig zorgcentrum dat zorg- en dienstverlening levert, afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoner. Het Gasthuis vervult ook een functie voor ouderen die niet in het Gasthuis woonachtig zijn, zoals het leveren van huishoudelijke verzorging, dagbesteding en maaltijdverzorging.

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Gasthuis Sint Jan de Deo
Adres	Sint Willibrordstraat 1
Postcode	6566 DD
Plaats	Millingen aan de Rijn
Telefoonnummer	0481-431644
AGB-codes	42-420364/47-472279/98-099100/41-410823
Kamer van Koophandel	41055407
Emailadres	info@gasthuismillingen.nl
Internetpagina	www.gasthuismillingen.nl
Rechtsvorm	Stichting

2.2 Kernactiviteit: zorg- en dienstverlening

Het Gasthuis heeft ten doel het (doen) verlenen van goede zorg en behandeling inclusief wonen en welzijn en voorts al hetgeen hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, direct of indirect, in de ruimste zin van het woord. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De behoeften, wensen, ervaringen en het belang van de bewoners staan centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden zorg en behandeling om zodoende een optimaal wooncomfort en algemeen welbevinden te realiseren.

Zorg- & dienstverleningsmogelijkheden:

1. Huishoudelijke verzorging
2. Persoonlijke verzorging
3. Verpleging
4. Begeleiding
5. Dagbesteding
6. Maaltijdenservice, zowel in het gasthuis als aan huis
7. Tijdelijke opname/Eerste Lijn Verblijf
8. Verblijf (zorgappartementen)
9. Kleinschalig wonen
10. Volledig Pakket thuis/modulair pakket thuis/PGB

2.3 Kernprestaties: client, capaciteit, productie, personeel, omzet

Het Gasthuis is werkzaam in het gebied dat valt binnen het gebied van Zorgkantoor Nijmegen. Het merendeel van de bewoners is afkomstig uit Millingen aan de Rijn of de directe omgeving (de Ooijpolder). Voor uitgebreide kwantitatieve informatie zie DigiMV.

Kerngegevens per einde 2019	Aantal / bedrag
Cliënten	
Aantal intramurale cliënten	76
Aantal cliënten dagopvang	10
Aantal extramurale cliënten exclusief cliënten dagopvang	7
Capaciteit	
Aantal erkende plaatsen met Wlz-verblijf	75
Productie	
Aantal intramurale verzorgingsdagen (Wlz)	26.239
Aantal dagdelen dagverzorging (Wlz)	290
Aantal uren extramurale productie (Wlz)	272
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst	166
Aantal fte personeelsleden in loondienst	75
Gemiddeld aantal fte personeelsleden in loondienst	71
Vrijwilligers	
Aantal vrijwilligers	99
Bedrijfsopbrengsten	
Totale bedrijfsopbrengsten/omzet	5.860.826
Waarvan Wlz budget	5.182.596
Waarvan ZVW budget	217.666
Waarvan WMO budget	148.685
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	286.630

2.4 Een samenvatting van het jaar 2019

Gedurende 2019 is het aantal mensen dat zorg van het Gasthuis ontvangt sterk gegroeid. Grootste groei ziet het Gasthuis in de verpleeghuiszorg voor mensen in de aanleunwoningen. Deze mensen betalen zelf de huur aan Waardwonen of Estea en ontvangen zorg van het Gasthuis (Volledig Pakket Thuis).

De website en de huisstijl van het Gasthuis zijn aangepast en sluiten beter aan bij de dynamiek die er nu in het Gasthuis hangt. Het logo is daarbij ook gewijzigd, en geeft mooi in één beeld weer hoe het Gasthuis het warme kloppende hart van de ouderenzorg in Millingen e.o. wil zijn. Het aantal welzijnsactiviteiten is in 2019 verder opgehoogd, er is meer te doen en te beleven. Het Sociaal Wijkteam van de gemeente Berg en Dal houdt haar wekelijkse spreekuur binnen het Gasthuis, passend bij de doelstellingen van het Gasthuis om laagdrempelig en gezellig te zijn voor iedereen.

De huisartsen en specialist ouderengeneeskunde werken samen aan goede en deskundige medische zorg binnen het Gasthuis, en de afspraken (wie is waarvoor precies verantwoordelijk) zijn vastgelegd. Het Gasthuis ervaart dagelijks de positieve effecten van deze samenwerking, het zorgt ervoor dat bijna iedereen met een zorgvraag in Millingen kan blijven wonen i.p.v. naar Nijmegen moet verhuizen. Eind 2019 heeft het Gasthuis besloten te gaan werven voor een Verpleegkundig Specialist om de samenwerking tussen zorgteams en artsen verder te stroomlijnen.

In het afgelopen jaar is het Gasthuis meerdere malen goed doorgelicht:

- Inspectie: in oktober heeft de inspectie een aangekondigd bezoek gebracht aan het Gasthuis. Op alle 8 de thema's die onderzocht zijn voldoet het Gasthuis volledig of nagenoeg volledig.
- PREZO: in augustus heeft de eindaudit plaatsgevonden van de driejarige cyclus. Het Gasthuis voldeed aan alle audit criteria en mag het keurmerk blijven voeren.
- Scan Waardigheid en Trots op Locatie: in oktober zijn twee afdelingen (Het Zeeland en Klein Amerika) getoetst op het kwaliteitskader. De uitkomsten komen overeen met de bevindingen van de inspectie en de PREZO audit. Samen met de mensen van Waardigheid en Trots op Locatie zal in 2020 een project gestart worden om enkele verbeterpunten met de teams op te pakken.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek: de medewerkers van het Gasthuis zijn op alle 4 de onderzochte thema's een stuk tevredener dan het landelijk gemiddelde.
- Cliënttevredenheidsonderzoek: Bewoners zijn over het algemeen tevreden over het wonen, welzijn en de zorg in het Gasthuis. De resultaten laten zien dat het Gasthuis de afgelopen twee jaar haar dienstverlening heeft verbeterd.

Veel ouderenzorgorganisaties kampen met een personeelstekort, het Gasthuis gelukkig maar heel beperkt, maar het Gasthuis bereidt zich wel voor hierop. Dat doen we onder andere door samen te werken in deze problematiek met de regionale collega-instellingen. Zo hebben we bijvoorbeeld samen afgesproken om personeel niet méér te betalen dan gebruikelijk om daarmee mensen aan te trekken. Wel heeft het Gasthuis eind 2019 beleid afgesproken om medewerkers te faciliteren met een leasefiets, door nieuwe fiscale mogelijkheden te gebruiken. Het Gasthuis kreeg hiervoor zelfs landelijke aandacht als een van de eerste zorginstellingen die hiervan gebruik maakt per 2020 (RTL nieuws 26-12-2019). Aan het einde van 2019 heeft het Gasthuis een plan opgesteld (samen met ondernemingsraad, cliëntenraad en raad van toezicht) om de komende jaren de extra gelden die het Gasthuis ontvangt verstandig in te zetten.

2.5 Visie & Missie

In 2018 heeft een werkgroep met een representatieve dwarsdoorsnede van het personeel van het Gasthuis nagedacht over de visie en missie. Doel van dat proces, onder leiding van de bestuurder, was om na te gaan of de visie en missie echt leven bij de mensen die er werken en wonen. In de gesprekken bleek dat de missie, visie en kernwaarden nog steeds zeer levend zijn, en door iedereen met voorbeelden ondersteund worden. Een beperkte aanpassing is overeengekomen en wordt uitgelicht op de nieuwe website die begin 2019 tot stand is gekomen.

Missie

Het Gasthuis is er voor alle kwetsbare ouderen uit Millingen en omstreken, waar het fijn wonen en werken is, volgens de kernwaarden: betrokken, betrouwbaar en bekwaam.

Visie

Het Gasthuis is een open ontmoetingsplaats waar geen onderscheid is tussen binnen en buiten, tussen intramuraal en extramuraal, tussen burgers die zorg behoeven en burgers die dit (nog) niet behoeven. Het Gasthuis is geworteld in het dorp Millingen aan de Rijn en de Ooijpolder. Het Gasthuis is daarmee de spil van de omgeving op het gebied van zorg, ondersteuning en dienstverlening aan kwetsbare ouderen. Het is de plaats waar de extramurale zorg haar uitvalsbasis heeft en waar intramurale 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 de 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 kan daarbij een verscheidenheid aan activiteiten bieden variërend van het stimuleren van de zelfraadzaamheid en participatie, kortdurende zorg tot verhuizing naar een beschermende 24-uursomgeving.

Om ook apart aandacht te besteden aan het groeiende personeelsgebrek in de ouderenzorg is een manifest opgesteld hoe we naar de medewerkers kijken, en waar het Gasthuis mogelijk onderscheidend is voor mensen die bij het Gasthuis werken of willen komen werken:

Iedere dag een fijne dag!

We zorgen voor wérkelijke aandacht.

In Het Gasthuis doen we er alles aan om onze bewoners iedere dag opnieuw een fijne dag te geven. Elke medewerker denkt dan ook na over de manier waarop we het verschil kunnen maken. Dat maakt het mooie werk dat we doen, alleen maar mooier.

Want ieder van ons heeft het in zich om wérkelijke aandacht te geven. Om oprecht in verbinding met de ander te kunnen zijn. Om helemaal aanwezig te zijn als er verdriet is, maar ook om ruimte te maken voor écht plezier.

Elke medewerker doet dat op zijn eigen, unieke manier. Want elke medewerker heeft zijn eigen, unieke kwaliteiten. En krijgt dan ook alle ruimte en bewegingsvrijheid om zelf te bepalen hoe zijn of haar talenten en kwaliteiten het best tot hun recht komen. Vandaag, maar ook in de verdere toekomst. Want we stimuleren persoonlijke groei. En bieden volop kansen.

Dat is waar we in Het Gasthuis voor staan en waar we voor zorgen. Daarom is er in onze kleinschalige zorgorganisatie heel veel mogelijk. Met zo weinig mogelijk regels, maar met zoveel mogelijk voldoening.

En bovenal: met wérkelijke aandacht. In een oprechte verbinding tussen onze medewerkers en onze bewoners.

Je déntkt dat het niet kan. Maar het kan wél.

2.6 Zorgerkenning & zwaarte

Het Gasthuis heeft zorgafspraken gemaakt met het zorgkantoor en de zorgverzekeraars. De zorg wordt gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw). In 2017 kreeg het Gasthuis een BOPZ (Wet Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen)-erkenning voor 24 bewoners. De zorgzwaarte veranderde in 2018 omdat er 16 cliënten met een VPT (volledig pakket thuis) bij kwamen. Er vond een verschuiving plaats, het aandeel bewoners met een grondslag psychogeriatric groeide van ongeveer 50% naar 75 %.

De functie behandeling kreeg in 2017 inhoud door de samenwerking met huisartsen en Novicare. Het zorgkantoor heeft ruimte geboden om de functie behandeling verder uit te breiden en dit is in 2018 op grond van consulten uitgebreid in samenwerking tussen de huisartsen en de specialist van Novicare. De functie behandeling is goed ingebed en heeft ertoe geleid dat er in 2019 met het zorgkantoor een gesprek heeft plaatsgevonden over het vervolg om beter in te kunnen spelen op de complexiteit van zorg. De huisartsen kunnen nu ook doorverwijzen voor bewoners van het Zeeland, Klein Amerika en de aanleunwoningen voor complexe vragen.

2.7 Organogram



2.8 Stakeholders

Hieronder volgt een beschrijving van de belanghebbenden waarmee het Gasthuis in het verslagjaar in contact is geweest. Dit soort contacten vormen ook een informatiebron voor mogelijkheden van inzicht op aansturing, aanpassing en verandering.

Regionale stakeholders als gemeenten zijn door de decentralisatie van de verantwoordelijkheden van zorgverlening een extra gesprekspartner geworden. Voor de ontwikkeling van het strategisch beleid zijn belanghebbenden als stakeholders betrokken.

Interne stakeholders

Bewoners

Bewoners staan centraal in het Gasthuis. De zorg- en dienstverlening wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners. Niet alleen via de cliëntenraad en de cliëntenraadplegingen worden de bewoners betrokken bij het beleid van de organisatie, ook zijn er diverse (familie)bijeenkomsten geweest om bewoners en familie te informeren en te betrekken bij de veranderingen die 2019 hebben gekenmerkt.

Daarnaast worden bewoners en familie door het Managementteam en via een nieuwsblad geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. Tenslotte is er natuurlijk het reguliere overleg tussen bestuurder en cliëntenraad.

Medewerkers

Het Gasthuis wil een goed werkgever zijn voor medewerkers en is van mening dat deskundigheid van medewerkers gerelateerd is aan plezier beleven aan het werk. Daarom wil de organisatie de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie leggen. Een open communicatie is daarbij van groot belang en hier wordt dan ook veel aandacht aan besteed. Ook wordt er aandacht besteed aan het resultaatgericht werken. Er is extra aandacht voor de medewerkers, onder andere door middel van korting op Fitness, leasefiets en inspraak via een professionele adviesraad (EVV-ers en coördinerend verpleegkundigen) en de ondernemingsraad.

Vrijwilligers

Het Gasthuis mag zich verheugen met een grote groep vrijwilligers. Zij werken ondersteunend aan de professionals. De activiteiten waar de vrijwilligers bij ondersteunen zijn zeer divers. Zij ondersteunen bij het ontbijt en het koken op de huiskamers en bij alle welzijnsactiviteiten zoals koffieschenken, de winkel, avondvierdaagse etc.

Met elke vrijwilliger is een vrijwilligersovereenkomst afgesloten. Daarnaast heeft elke vrijwilliger een taakbeschrijving. Er zijn circa 100 vrijwilligers. Het Gasthuis vindt het belangrijk dat vrijwilligers het werk hier zo goed mogelijk kunnen doen. Daarom is scholing ook voor vrijwilligers heel belangrijk. Vrijwilligers kunnen scholingen volgen over dementie, voedselveiligheid, inzet spelmaterialen zowel individueel als in groepsverband.

Het Gasthuis organiseert twee keer per jaar een activiteit voor de vrijwilligers om haar blijk van waardering voor deze groep onbezoldigde krachten extra te benadrukken. Tijdens de vrijwilligers bedankavond en de kerstviering voor vrijwilligers werden vrijwilligers ook in 2019 bedankt voor hun grote inzet in het Gasthuis.

Externe stakeholders

Het zorgkantoor is de grootste financier van het Gasthuis omdat het leeuwendeel van de zorg betaald wordt uit de Wet Langdurige Zorg. In 2019 is een aantal malen overlegd met het Zorgkantoor. In deze gesprekken (waar vanuit het Gasthuis ook de cliëntenraad bij aansluit) wordt gesproken over financiële zaken maar ook over zorginhoudelijke- en kwaliteitssaken.

Het Zorgkantoor denkt mee over vraagstukken in de ouderenzorg en is bijvoorbeeld ook intensief betrokken bij de regionale samenwerking voor het arbeidsmarktvragestuk (RAAT). Het Zorgkantoor en het Gasthuis werken constructief samen, ook met betrekking tot de bijzondere samenwerking tussen huisartsen en specialist ouderengeneeskunde.

De zorgverzekeraars zijn eveneens een samenwerkingspartner, met hen spreekt het Gasthuis af hoe de zorg eruit moet zien rond de thuiszorg en de mensen die tijdelijk in het Gasthuis wonen na een ziekenhuisopname.

De gemeente is partner op het gebied van de voorzieningen WMO (wet maatschappelijke ondersteuning), en is onze financier met betrekking tot huishoudelijke hulp.

Het Gasthuis verzorgt Huishoudelijke Hulp in de appartementen op het terrein van het Gasthuis (dus ook de aanleunwoningen). Het Gasthuis doet dit als onderaannemer van de organisaties met wie de gemeente Berg en Dal contractafspraken heeft gemaakt. De relatie met de gemeente is positief.

De huisartsen vervullen een belangrijke rol in de medische zorg van het Gasthuis. Zij blijven ook na opname van mensen in het Gasthuis betrokken als hoofdbehandelaar, net als toen de mensen nog thuis woonden. In het Gasthuis schakelt de huisarts een specialist ouderengeneeskunde in als de zorg complex en meervoudig wordt.

De Inspectie (IGJ) kijkt altijd over de schouder van de zorgorganisaties mee, en vraagt ieder jaar om een set van gegevens aan te leveren die de IGJ belangrijk vindt om de kwaliteit te beoordelen. Soms komt IGJ ook op bezoek om te kijken hoe het gaat. In 2019 is de Inspectie langs geweest in Millingen en was erg tevreden. Het rapport van dit inspectiebezoek is openbaar en is in te zien op de website van de IGJ.

Zorggroep Zuid Gelderland is een grote zorgorganisatie in de regio, die in het werkgebied van het Gasthuis veel thuiszorg levert. Het Gasthuis werkt samen met de wijkverpleegkundige van ZZG om samen te bekijken welke mensen die thuis in zorg zijn bij ZZG beter in een appartement van het Gasthuis kunnen komen wonen.

Rabobank Rijk van Nijmegen is een belangrijke financiële partner van het Gasthuis. In het afgelopen jaar waren er geen bijzonderheden in de samenwerking.

Apotheek de Duffelt is in 2019 opgegaan in een joint-venture van apotheken en heet nu "Nijmegen-Oost". De prettige samenwerking met De Duffelt blijft bestaan.

Novicare, en met name de expertise van de specialist ouderengeneeskunde, wordt vaker ingeschakeld naarmate de complexiteit van de doelgroep groeit. De specialist ouderengeneeskunde (en zijn team daaromheen zoals psycholoog, ergotherapeut, etc) komt vanuit Novicare, een landelijk werkende organisatie die is gespecialiseerd in deze dienstverlening.

Stichting Waardwonen is de plaatselijke corporatie waarmee het Gasthuis al jaren samenwerkt. Zij exploiteren aanleunwoningen op het terrein van het Gasthuis. Het Gasthuis biedt in groeiende mate zorg- en dienstverlening aan voor cliënten van deze woningen.

Estea is de organisatie waar het Gasthuis een deel van de oudbouw aan heeft verkocht, en van wie het Gasthuis een deel terug huurt. Ook is Estea de eigenaar en verhuurder van de 16 woningen aan de Schoolstraat. Het Gasthuis verzorgt voor de mensen die in deze woningen wonen de zorg als onderdeel van de groei naar meer gescheiden wonen-zorg.

Stichting Welzijn Ouderen Millingen aan de Rijn (SWOM): Het Gasthuis verzorgt warme maaltijden voor ouderen in Millingen aan de Rijn en ruime omgeving. Deze maaltijden worden door vrijwilligers van de SWOM thuisbezorgd.

Ziekenhuizen: Ten behoeve van het eerstelijns verblijf is er samenwerking met de desbetreffende regionale ziekenhuizen.

Eerstelijns verblijf is bedoeld voor mensen die uit het ziekenhuis worden ontslagen en op dat moment om allerlei redenen nog niet naar huis toe kunnen of mogen. De manager zorg en welzijn heeft daartoe overleg met de transfer afdelingen van de desbetreffende ziekenhuizen.

Vriendenstichting: Deze stichting staat los van het Gasthuis en heeft tot doel het bevorderen van welzijn van de bewoners. Hiertoe worden gelden geworven om een bijdrage te leveren aan de woon-en leefsfeer van het Gasthuis.

Overige

Het Gasthuis is lid van de landelijke branchevereniging ActiZ en van de Millingse Ondernemersvereniging (MOV). Daarnaast is het Gasthuis aangesloten bij de Geneeskundige Hulpverlening bij Ongelukken en Rampen (GHOR) en de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). Met de SKGN is een nieuwe vorm van klachtenopvang ontwikkeld. Belangrijkste verandering is een onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit de SKGN. Daarnaast is Stephanie Vermeulen beschikbaar als onafhankelijk vertrouwenspersoon voor de medewerkers van het Gasthuis.

*Het Gasthuis.
Midden in de Gemeenschap.
Midden in de Samenleving.*

3 BESTUUR EN TOEZICHT

3.1 Governance Code

Het Gasthuis hanteerde in 2019 de vernieuwde Zorgbrede Governance code [versie 2017] als leidraad in de samenwerking tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur/directeur. Aan het einde van 2018 zijn acties uitgezet om reglementen en statuten aan te passen aan de meest recente Governance code [versie 2017]. Dit proces is in 2019 afgerond, zodat het Gasthuis vanaf dat moment de meest recente Governance code volgt. De nieuwe statuten zijn notarieel vastgelegd en gedeponeed bij de KvK.

3.2 Raad van Bestuur

Gedurende het hele jaar 2019 was drs. R. Jutten directeur/bestuurder van het Gasthuis. Op 1 september 2019 is hij geslaagd voor zijn accreditatie als zorgbestuurder bij de NVZD. Deze toelating tot het register van geaccrediteerde bestuurders is 5 jaar geldig en vanaf 2020 verplicht voor bestuurders. Dhr Jutten neemt sinds 2018 ook al deel aan een officiële NVZD-intervisiegroep van bestuurders uit de zorg. Zijn nevenfuncties in 2019 waren:

- Lid raad van toezicht, Beek & Bos te Heythuizen
- Velddeskundige/examinator, HAN te Nijmegen
- Arbitrer van het Scheidsgerecht Gezondheidszorg te Utrecht

3.3 Raad van Toezicht

Toezicht volgens Zorgbrede Governance Code

Het toezicht op het Gasthuis wordt uitgevoerd door de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht werkt volgens de meest recente Zorgbrede Governance Code (2017) en hanteert het principe 'pas toe of leg uit'. De Governance Code is het normgevende kader voor goed bestuur en toezicht en in het verlengde daarvan bedoeld voor het afleggen van openbare verantwoording over het gevoerde beleid en de activiteiten. De taakverdeling tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht is ingericht conform deze Governancecode en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen en gebruikelijke regelingen.

De Raad heeft dit jaar haar eigen "Visie op Toezicht" hernieuwd vastgesteld in lijn met de Governancecode. Hierin staan een 4-tal thema's van waaruit de Raad werkt centraal: Vertrouwen als basis, het goede gesprek, heldere rollen en voldoende checks en balances. De visie op toezicht is te vinden op de website van het Gasthuis.

De verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur zijn vastgelegd in de statuten en reglementen. Bij het uitvoeren van haar toezichthoudende, adviserende en werkgevers- taak staan voor de Raad van Toezicht het belang van de bewoner en de (financiële) continuïteit van de zorgverlening centraal. Ten behoeve van het functioneren en de bevoegdheden van de Raad van Toezicht vigeert het Reglement Raad van Toezicht. De vigerende statuten en de reglementen van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht met haar commissies bepalen de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht, ook in relatie tot de Raad van Bestuur.

In 2019 zijn deze statuten en reglementen geactualiseerd en vastgesteld zodat ze ook formeel aansluiten bij de meest recente Zorgbrede Governancecode.

De leden van de Raad van Toezicht hebben geen nevenfuncties of belangenverstrengelingen die conflicteren met hun lidmaatschap van de Raad van Toezicht van het Gasthuis. De Raad van Toezicht is lid van de onafhankelijke Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ).

Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht wordt in het verslagjaar gevormd door mevrouw V. Renaud, mevrouw I. Vogels, de heer T. Kuipers, Mevrouw E. Pastoors en de heer M. Hut. In 2019 zijn er geen nieuwe benoemingen of uitredingen geweest. Wel is in december een trainee gestart ter oriëntatie op een toezichthoudende functie.

Leden	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Aandachtsgebied binnen Raad van Toezicht
Voorzitter De heer M.W.E. Hut Lid vanaf 27 februari 2018 Voorzitter vanaf 1 juli 2018	Zelfstandig Interim Manager en Adviseur	Voorzitter Bestuur Speeltuin 't Kraaijenest (01 januari t/m 30 juni 2019)	Voorzitter Raad van Toezicht Werkgeverscommissie voor Raad van Bestuur
Lid Mevrouw I.T. Vogels Lid per 26 mei 2014	Directeur KEC de Donderberg.	-Bestuurslid Scleroderma Framed -Vertegenwoordiger platform Jeugd GGZ NL provincie Limburg -Ambassadeur tegen Kindermishandeling provincie Limburg	Vicevoorzitter Voorzitter commissie kwaliteit & veiligheid Werkgeverscommissie voor Raad van Bestuur
Lid Mevrouw drs. V.L. Renaud Lid per 21 sept. 2012	huisarts-niet praktiserend, zelfstandig medisch adviseur letselschade	Lid klachtenonderzoekscommissie Sint Maartenskliniek Nijmegen	Lid commissie kwaliteit & veiligheid
Lid De heer A.H.C. Kuipers MBA RV Lid vanaf 1 juni 2017	Adviseur Corporate Finance bij ESJ Financial Engineering Full Finance Opleidingen; Docent Financiering en Economie	Geen huidige nevenfuncties.	Voorzitter financiële commissie

Lid Mevrouw E. Pastoors Lid per 1 september 2018, op voordracht van de Cliëntenraad	Ambtelijk secretaris Cliëntenraad Radboud UMC	Adviseur adviesbureau Advizze	Lid financiële commissie
Trainee Mevrouw M. Visser Leerervaringswerkplek per 1 december 2019	Zelfstandig Projectmanager en Adviseur	Visser Projectmanagement & Advies	Trainee

Commissies

De Raad van Toezicht kent diverse aandachtcommissies waarvan de samenstelling is weergegeven in onderstaande tabel. De zittingstermijn in commissies vanuit de Raad van Toezicht is in principe gelijkgesteld aan de benoemingsperiode voor de Raad van Toezicht.

Commissie	Portefeuillehouder	Periode
Commissie Kwaliteit en Veiligheid	Mevrouw I. Vogels Mevrouw V. Renaud	Geheel 2019
Financiële Commissie	De heer T. Kuipers Mevrouw E. Pastoors	Geheel 2019
Beoordelingscommissie bestuurder	De heer M. Hut Mevrouw I. Vogels	Geheel 2019

Zoals in de laatste tabel te lezen is hebben de leden van de Raad van Toezicht aandachtsgebieden. Leden van de Raad van Toezicht hebben in wisselende samenstelling geregeld overleg met de Bestuurder. De Commissie Kwaliteit & Veiligheid heeft periodiek overleg met de bestuurder en beleidsmedewerker Kwaliteit. De financiële commissie heeft periodiek overleg met de bestuurder en de controller.

Kennisverwerving

In het kader van de Zorgbrede Governance Code houden de leden van de Raad van Toezicht hun kennis op peil door het volgen van cursussen, het bijwonen van congressen en het lezen van vakliteratuur. Op de website van de NVTZ geeft de Raad in het kader van "goed beslagen ten ijs" voor ieder lid aan welke cursussen, leergang of bijv. congres is gevolgd.

Werkwijze

De vergaderingen van de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur vinden structureel volgens een vastgesteld schema plaats op basis van een vooraf opgestelde agenda. Ieder jaar worden vaste onderwerpen behandeld: de strategische koers, het (kwaliteit)jaarplan met de begroting en het jaarverslag met de jaarrekening. Daarnaast worden actuele onderwerpen besproken. Verderop staan de belangrijkste onderwerpen genoemd die dit verslagjaar zijn besproken.

In dit verslagjaar heeft de Raad van Toezicht in dit kader vijf keer regulier vergaderd met de bestuurder. Voorafgaand aan iedere vergadering wordt het eerste half uur zonder bijzijn van de bestuurder vergaderd.

Algeheel beeld

De Raad van Toezicht kijkt met algehele voldoening terug op 2019. Het Gasthuis laat aantoonbaar zien dat de geboden zorg en de aandacht voor welzijn van haar bewoners goed op orde is. De inspectie van het IGJ bevestigt het beeld met haar onafhankelijke kijk op proces en werking. De cliënttevredenheid is hoog, net als de medewerker- tevredenheid. Dit zijn belangrijke signalen voor de raad die het beeld bevestigen dat het Gasthuis de goede dingen goed doet. Daarnaast presenteert het Gasthuis voor het derde jaar op rij solide positieve financiële resultaten. Concluderend kijken we weer met veel vertrouwen naar de toekomst van het Gasthuis dat een cruciale plek voor ouderenzorg is voor Millingen aan de Rijn en haar directe omgeving.

Zelfevaluatie

De Raad van Toezicht heeft in 2019 haar zelfreflectie onder externe begeleiding van de heer T. Schraven uitgevoerd.

Reflectie is daarbij op thema's als netwerk-governance en externe stakeholders uitgevoerd. Algemene bevinding is dat het Gasthuis steeds meer in netwerken functioneert waarbij het logisch is dat de Raad van Toezicht daar dan ook goed zicht op heeft. Vanuit toezicht op bestuur en beleid is daarom de wens geuit om één keer per jaar het extern stakeholderbeleid op de agenda van de Raad van Toezicht te hebben: wat is het beeld (imago) dat stakeholders hebben van het Gasthuis en hoe is de relatie van het Gasthuis met de buitenwereld? Zijn alle relevante stakeholders in beeld en komen er, gericht op de toekomst, nieuwe stakeholders bij? Dit vraagt om de inzet van kennis en het netwerk van de leden van de Raad van Toezicht, ten dienste van het Gasthuis en de directeur/bestuurder. Hierbij hebben Raad van Toezicht leden een eigen verantwoordelijkheid om zich actief te blijven verdiepen in maatschappelijke ontwikkelingen.

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht besproken wat te doen als het over het algemeen 'goed' gaat binnen het Gasthuis. Conclusie was vast te blijven houden op:

- verrijken in de vorm van toezicht (deelname lid RvT aan MDO is goed voorbeeld);
- blijven doorontwikkelen op toezichtsonderwerpen (bijv. aandacht netwerk-governance)
- vasthouden in (ongemakkelijke) buikgevoelens te verwoorden.

Informatievoorziening

Met de bestuurder zijn afspraken gemaakt over de periodieke informatievoorziening, waaronder de uitwisseling met andere overlegorganen binnen het Gasthuis zoals de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het managementteam.

Tweemaal per jaar is er een gezamenlijke bijeenkomst waarbij naast de bestuurder de voltallige cliëntenraad, ondernemingsraad, MT en de Raad van Toezicht met elkaar over strategische thema's van gedachten wisselen waarbij er daarnaast ook ruimte is voor informeel ontmoeten. Deze bijeenkomsten worden door de bestuurder en zijn managementteam voorbereid.

Honorering

In 2019 heeft de Raad van Toezicht integraal het advies Honorering Raden van Toezicht Zorginstellingen van de NVTZ overgenomen. Dit is, met als uitgangspunt de wettelijke WNT-2, de leidraad voor de vaststelling van de honorering van de leden van de Raad van Toezicht aangesloten bij de NVTZ. Dit betekent dat vanaf dit verslagjaar sprake is van een verhoging van het totale honorarium van de Raad van Toezicht maar dit blijft passend (80% van WNT-2) binnen het NVTZ-advies.

Toezicht op strategie en prestaties van de organisatie

Over de volgende onderwerpen heeft de Raad van Toezicht in het verslagjaar besluiten genomen:

- rooster van aan- en aftreden 2020;
- omzetting aanstelling bestuurder naar onbepaalde tijd en bezoldiging bestuurder per 01 januari 2020;
- wijziging statuten conform Governance Code 2017;
- wijziging Reglement Raad van Toezicht conform Governance Code 2017;
- belegging rol secretaris en secretariaat binnen bestuur en RvT;
- beleid declaraties en geschenken voor alle medewerkers inclusief bestuurder;
- herijking Visie op toezicht RvT;
- inzet leerervaringsplek in RvT door mevrouw M. Visser (december 2019 t/m juni 2020).

Onderwerpen waaraan de Raad van Toezicht goedkeuring heeft gegeven zijn:

- wijziging Reglement Raad van Bestuur conform Governance Code 2017;
- jaarrekening en jaarverslag 2018;
- kwaliteitsplan 2020;
- begroting 2020.

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht kennisgenomen van meerdere onderwerpen, zoals:

- managementrapportages 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} periode 2019;
- accountantsverslag 2018;
- in- en externe ontwikkelingen in relatie tot zorg- en dienstverlening;
- ontwikkelingen Gasthuis in relatie tot ontwikkelingen in wet- en regelgeving;
- organisatie van Alzheimercafé in het Gasthuis
- samenwerking Gasthuis met externe partijen/stakeholders;
- gevolgen wijziging Actiz-voorwaarden;
- accreditatie Roel Jutten per 1 september 2019 als NVZD bestuurder in de zorg
- uitkomsten Prezo audit;
- uitkomsten HAN onderzoek over bewonersvoorkeur tijdstip warme maaltijd;
- uitkomsten inspectiebezoek IGJ 8 oktober 2019 ;
- uitkomsten medewerkersonderzoek 2019;
- uitkomsten voortgangsonderzoek Waardigheid & Trots op 2 afdelingen;
- uitkomsten onderzoek bestuurder op toekomst Gasthuis.

Commissie Kwaliteit & Veiligheid

De commissie Kwaliteit & Veiligheid heeft in het verslagjaar zeven keer vergaderd en heeft daarbij periodiek overleg gehad met de bestuurder en de beleidsmedewerker Kwaliteit.

Ook is de voorzitter kwaliteit & veiligheid aanwezig geweest bij een deel van de visitatie van de IGJ, hetgeen door alle partijen gewaardeerd werd.

Onderwerpen die in 2019 aan bod gekomen zijn betreffen: de verplichtte kwaliteitscriteria, de keuzes die daarbinnen gemaakt zijn, met daaruit volgende acties en monitoring/audits. Ook de manier waarop de samenwerking met de huisartsen in Millingen vorm gegeven wordt en tevens de samenwerking en taakverdeling met de specialist ouderen geneeskunde is de revue gepasseerd. Deze afspraken zijn zorgvuldig afgestemd en vastgelegd, zodat kwaliteit van zorg geborgd is. Ook de samenwerking met de apotheek en de wederzijdse kwaliteitsbewaking is herbezien.

Naast de bespreking van het totale kwaliteitsjaarplan, is veel aandacht besteed aan de prioritering van de onderwerpen enerzijds (hetgeen geregeld moet worden en eisen waaraan vanuit verschillend instanties voldaan moeten worden), anderzijds de manier waarop het Gasthuis denkt dat aan deze onderwerpen gewerkt moet worden en welke (sub)doelen men in 2019 gerealiseerd wilde hebben. Ook de onderwerpen uit medewerkerstevredenheid en clienttevredenheid hebben grote raakvlakken met de totale kwaliteit van zorg en zijn derhalve veelvuldig onderwerp van gesprek geweest, met focus op welbevinden van beide groepen omdat de overtuiging is dat dit de sleutel is naar goede zorg. Daarbij hoort uiteraard ook de afweging welke scholingen en veranderingen men wil doorvoeren (verantwoordelijkheden dichterbij de werkvloer, wat is daarvoor nodig en hoe borg je de kwaliteit).

Verder heeft het Gasthuis twee kwaliteitsvisitaties gehad, de Prezo (waarbij de hoogst haalbare score behaald is) en de IGJ, die na een slechte beoordeling 4 jaar geleden, erg te spreken was over de bereikte resultaten. Een leerpunt vanuit het verleden was dat goede rapportages niet altijd een juist beeld gaven van hoe het er werkelijk aan toeging. Daarom hebben beide leden van de RvT een MultiDisciplinairOverleg bijgewoond, waardoor zij zelf konden zien, horen en ervaren hoe de kwaliteit van zorg vorm gegeven wordt, hoe men elkaar bevraagt en van (positieve) feedback voorziet om samen het beste te bereiken voor de bewoners en hun naasten. Op maat!

Wat betreft de RvT zijn de acties indrukwekkend goed met de juiste focus op de juiste doelen en daarmee met het bereiken van de juiste resultaten. Complimenten voor het hele team van het Gasthuis!

Financiële commissie

De financiële commissie heeft in het verslagjaar vier keer vergaderd ter bespreking van onder andere het accountantsverslag en de jaarrekening 2018 (in aanwezigheid van de accountant), de kwartaal- en de maandrapportages 2019 en de begroting 2020. Daarnaast zijn de hierna volgende terugkerende onderwerpen besproken:

- vastgoedzaken
- zorgverkoop (productiecapaciteit en productieafspraken met het Zorgkantoor)
- risico-inventarisatie (risico's identificeren, analyseren en verbetermaatregelen benoemen met als doel het beheersen of voorkomen van risico's)
- aanschaf zonnepanelen (subsidieaanvraag, aanbesteding en aankoop)
- meerjarenonderhoudsplan (boekhoudkundige regelgeving in relatie tot onderhoudskosten)
- liquiditeitsontwikkeling en financiering

Op basis van haar bevindingen heeft de financiële commissie advies uitgebracht aan de Raad van Toezicht.

De notulen worden telkens beschikbaar gesteld aan de leden van de Raad van Toezicht en daarnaast heeft de financiële commissie mondeling verslag gedaan aan de Raad van Toezicht van haar activiteiten en bevindingen.

Remuneratiecommissie bestuurder

De beoordelingscommissie bestuurder heeft in het verslagjaar 1x vergaderd in bijzijn van de bestuurder, de heer Jutten. De commissie stond tijdens dit jaarlijkse evaluatiegesprek met de heer Jutten stil bij de met hem eind 2018 afgesproken doelen en (ontwikkel)resultaten. De commissie was positief over de uitkomsten en zijn functioneren in het algemeen. Daarnaast spraken wij met de heer Jutten over de goede uitkomsten vanuit het inspectiebezoek van de IGJ, het cliënttevredenheidsonderzoek en het medewerker tevredenheid onderzoek. We kwamen te spreken over zijn behaalde accreditatie bij de NVZD, zijn onderzoek naar de samenwerking met externe partijen, de samenwerking met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en de behaalde resultaten op het kwaliteitstraject. Over 2019 hebben wij de heer Jutten een zeer positieve beoordeling gegeven. De raad van toezicht is van mening dat de bezoldiging die hoort bij de hogere klasseindeling van het Gasthuis ook van toepassing moet zijn voor de bestuurder. Om die reden heeft de RvT ervoor gekozen om de bezoldiging deels in 2019 en deels in 2020 naar het nieuwe niveau te brengen.

4 MEDEZEGGENSCHAP

4.1 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vertegenwoordigt het personeel van het Gasthuis. De leden van de Ondernemingsraad hebben de taak op te komen voor de belangen van de werknemers en overleg te voeren met de Raad van Bestuur over het beleid en het functioneren van de onderneming. De leden van de Ondernemingsraad vertegenwoordigen de belangen tijdens het overleg met de bestuurder.

De ondernemingsraad heeft in 2019 op een aantal onderwerpen advies of instemming verleend, te weten:

- Exploitatie 2019
- Instemming extra gelden bij ziekte inzet medewerkers. Voor personeel dat extra werkt.
- Jaarplan 2020

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen behandeld tijdens de overlegvergaderingen:

- Exploitatiebegroting 2020
- Scholingsplan 2020
- Gedragscode social media
- Preventie medewerker
- Duurzame inzetbaarheid
- Kwaliteitsplan 2020
- Back up technische dienst
- Kerstviering medewerkers
- Fietsenstalling
- Uitslag medewerkerstevredenheidsonderzoek
- RI&E-planning
- Leasefietsen
- Jaarplan 2020

Daarnaast zijn een aantal onderwerpen ter informatie aan de orde geweest, zoals de kwartaaloverzichten van de exploitatiebegroting, meldingen incidenten, jaarplannen. De OR heeft tweemaal groot overleg gehad met Raad Van Toezicht, cliëntenraad en het managementteam. De ondernemingsraad heeft in 2019 gemiddeld één keer per zes weken vergaderd volgens een vastgesteld vergaderschema. Iedere zes weken heeft er daarnaast een overleg plaatsgevonden met de Raad van Bestuur. Twee leden van de Raad van Toezicht hebben eenmalig een Overlegvergadering bijgewoond.

De achterban is maandelijks op de hoogte gehouden via de notulen van de OR- vergadering en de overlegvergadering. De notulen zijn inzichtelijk voor iedereen op de gemeenschappelijke digitale ruimte (enterprise). De OR heeft informatie aan disciplines gegeven via een klein overleg tijdens pauzes of overleg op discipline niveau. Alle OR-leden hebben een twee daagse scholing ontvangen in 2019.

Per mei 2019 bestaat de Ondernemingsraad uit de volgende personen.

- Mevrouw D. Blom-Evers, waarnemend voorzitter
- Mevrouw M. Zantvoort, secretaris
- Mevrouw L. Hampsink, archivaris
- Mevrouw M. Janssen, lid
- Mevrouw R. Janssen, lid

4.2 Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bewoners (en/of hun familie/vertegenwoordiger) van het Gasthuis en zorgt dat bewoners gehoord worden en mee kunnen praten over besluiten die voor bewoners van belang zijn. Een cliëntenraad heeft adviesrecht (eventueel verzaamd adviesrecht) in geval van belangrijke wijzigingen in de organisatie, verbouwingen, voeding, veiligheid, voorzieningen, hygiëne, geestelijke verzorging en klachtenbehandeling. Iedere zorgorganisatie is verplicht om een cliëntenraad te hebben. Dit is vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ).

Terugblik 2019 van de cliëntenraad

Terugdenkend aan 2019, de notulen nog eens teruglezend beziet de Cliëntenraad dit jaar kritisch positief. In niet chronologische volgorde de ontwikkelingen c.q. gebeurtenissen.

- De komst van het Circus in de Zorg. Een kleinschalige voorstelling in een heuse circustent dichtbij het Gasthuis met clowns, acrobatiek, kippen en konijnen. Een ontspannende middag voor menig bewoner.
- Het Alzheimer Café. Een informatieve avond voor flink wat bezoekers van buiten het Gasthuis. Passend in het beleid het huis midden in de dorpsgemeenschap te laten zijn.
- De komst van kapsalon Blom, fietsenzaak Jos van Hees en AH Go Slow. De komst, de evaluatie en het aanpassen van een ander ontbijtsysteem.
- Natuurlijk óók de vakantie in het Brabantse land voor een aantal bewoners. Een aantal dagen flink verwend worden door locatie, personeel en vrijwilligers. Lekker eten, gezellig kletsen, leuke uitjes o.a. naar de Efteling!
- Ik ben de baas! Leerlingen van groep 8 namen voor 1 dag 'het Gasthuis over' en liepen mee met management, zorgpersoneel, receptie, huishouding en keuken. Een dag vol vrolijkheid en reuring voor onze bewoners waarmee hopelijk vele zaadjes zijn geplant voor de toekomst.
- De HAN werd benaderd met het verzoek onderzoek te doen naar de warme maaltijd in de Gasterij. Literatuuronderzoek, interviews met bewoners, gesprekken met personeel. Twee studenten Voeding en Diëtik studeerden hierop af. In hun scriptie een beleidsvoorstel. Een werkgroep gaat dit verder uitwerken.
- Het besluit dat ook cliënten van de Estea-appartementen en aanleunwoningen die een Volledig Pakket Thuis krijgen ook binnen het aandachtsgebied van de Cliëntenraad vallen.
- Een informatieve ochtend waarop de wijkagent adviezen geeft aan bewoners tegen babbeltrucs.
- De colleges die studenten van de stichting "Oud geleerd, Jong gedaan" geven over diverse interessante onderwerpen tijdens de zomermaanden. Vooral die over het Koningshuis werd drukbezocht.

- De komst van een financieel adviseur voor de Cliëntenraad.
- Bij de audit door Prezo heeft het Gasthuis het zilveren keurmerk behouden. De auditor was zeer lovend over de kwaliteit en het welzijnsdeel binnen het Gasthuis. Op naar het gouden keurmerk!
- Het besluit iedere 3 maanden overleg te laten plaatsvinden tussen Cliëntenraad en de coördinatoren Welzijn.
- Het besluit leden van de Cliëntenraad op de lijst van vrijwilligers te plaatsen. Het besluit budget voor Cliëntenraad vrij te maken voor interne scholing.
- Natuurlijk ook de komst van het busje.
- De verbetering van de akoestiek in de Gasterij. Voor bewoners, personeel en vrijwilligers hierdoor een aangename verblijfsruimte.

Samengevat heeft de cliëntenraad heeft in 2019 op een aantal onderwerpen advies of instemming verleend, te weten:

- 2-jaarlijks MDO bespreking met ondertekenen zorgplan
- Saltosleutels vrijwilligers
- Gelijkstellen gebruik TV aansluiting voor alle bewoners
- Aanpassen beleid rondom de was

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen behandeld tijdens de overlegvergaderingen:

- Broodmaaltijden
- Warme maaltijd, waaronder onderzoek rondom voeding
- Alzheimercafé
- Vuurwerkvrije zone met oud & nieuw rond Gasthuis
- Repair café
- Bewonersvakantie
- Voorkomen babbeltrucs bij bewoners in de aanleunwoningen
- Circus in de Zorg
- Bewonerscolleges
- Activiteiten in weekend voor bewoners
- PREZO audit
- Zichtbaarheid cliëntenraad

Begin 2019 bestond de Cliëntenraad uit de leden Annelies van Megen, Marcel Hulzink en Arie Storm (voorzitter). In de loop van dit jaar is de raad uitgebreid met Sjak Siteur (financieel adviseur) en Margot van Wort.

4.3 Professionele Advies Raad (PAR)

In juni 2019 is de professionele advies raad (PAR) opgericht. Hierin nemen de coördinerend verpleegkundigen en eerste verantwoordelijke verzorgenden plaats. Daarnaast kunnen ook verzorgenden en andere disciplines, zoals team Welzijn en de fysiotherapeut, aansluiten. Eéns per maand vindt er overleg plaats tussen de PAR en het MT. Tijdens deze overleggen wordt er actief om advies en input gevraagd door het MT. Ook worden er vanuit de PAR vragen ingebracht en oplossingen aangedragen.

De PAR heeft in 2019, onder anderen, een bijdrage geleverd aan de volgende onderwerpen:

- Functievorming EVV'ers en assistenten zorg en welzijn
- Voorbereidingen PREZO-audit
- Samenwerking fysiotherapeuten
- Kwaliteitsplan 2020

In 2019 is de PAR zes keer bijeengekomen. De notulen zijn inzichtelijk voor alle medewerkers en terug te vinden in de gemeenschappelijke digitale ruimte (enterprise). De coördinerend verpleegkundigen verzorgen het voorzitterschap en de verslaglegging.

5 KWALITEITSVERSLAG

In dit hoofdstuk is het kwaliteitsverslag van 2019 opgenomen. Aan de hand van het kwaliteitsplan 2019 en de bijbehorende verbeterpunten worden de acht thema's van het kwaliteitskader hieronder besproken.

5.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onze medewerkers zoeken mogelijkheden om bewoners ervaringen te geven die impact hebben en te maken hebben met zaken uit het leven van de bewoner. De kosten en ureninzet zijn voor het Gasthuis. In 2019 zijn er verschillende thema-weken georganiseerd, met 'Arie op safari' werd er iedere week op verzoek een rondje door de Polder of Duitsland gereden, er werden bezoeken gebracht aan de Intratuin en in de eerste week van oktober heeft een bewonersvakantie plaatsgevonden. Daarnaast werden er ook individuele wensen van bewoners vervuld. Zo zijn bewoners gaan schilderen, pannenkoeken eten, een taartje eten, bloemschikken en werd er een bezoek aan het bedevaartsoort Kevelaar gebracht. Op Klein Millingen is er met de inzet van assistenten woonzorg meer toezicht op de huiskamers en kan er beter worden ingespeeld op individuele activiteiten voor bewoners.

De behoefte aan dagbesteding bij de bewoners zijn proactief gesignaleerd. Door een toenemende complexe zorgvraag biedt het gasthuis aan PG-cliënten in de aanleunwoningen extra opvang in de vorm van dagbesteding op de huiskamer op Het Zeeland, de woongroepen of in de Gasterij. Deze bewoners hebben daardoor meer structuur en veiligheid gedurende de dag. Het welzijn en de veiligheid van bewoners is aantoonbaar verbeterd door continue aanwezigheid van een zorgmedewerker in de huiskamers, de individuele- en groepsactiviteiten die zij verzorgen en de aanwezige dag structuur. Het onbegrepen gedrag is sterk afgenomen. In het Gasthuis is de dagbesteding in november 2018 uitgebreid van 8:30 tot 20:30. Verbeterpunt was de continuïteit van het extra toezicht; ureninzet van deze assistenten is daarom in 2019 verdubbeld.

Medewerkers zijn zich nog meer bewust van hoe zij veiligheidsrisico's kunnen afwegen tegen kwaliteit van leven en hoe zij gemaakte keuzes registeren en verantwoorden in het zorgleefplan. Het Gasthuis heeft de functie van contactverzorgende veranderd in EVV (eerstverantwoordelijk verzorgende). Het doel is om een kwaliteitsslag te maken in 2019 en 2020, waarbij medewerkers professioneel handelen t.a.v. valincidenten; zij weten hoe zij valincidenten kunnen voorkomen en wat de juiste werkwijze is bij een valincident. In 2019 is er van elke bewoner een adequaat beeld van het valrisico en er zijn juiste afspraken ten aanzien van preventie. De medische benadering op vallen en de gevolgen is geborgd door het vaste bespreekpunt bij de artsensite. Er heeft een scholing 'valpreventie' plaatsgevonden en er is een stappenplan geïntroduceerd wat te doen voor, tijdens en na een val. In navolging daarvan is eveneens voor medicatie een stappenplan geïntroduceerd. Tijdens de teamoverleggen worden de MIC-meldingen besproken en één casus wordt specifiek uitgelicht om zo te blijven leren. Het melden en opvolgen van incidenten heeft continue aandacht in de teams. De verpleegkundigen coachen de medewerkers op de juiste registratie van incidenten. Om de kort-cyclische opvolging van MIC-meldingen te verbeteren, is de afhandeling belegd bij de coördinerend verpleegkundigen in plaats van bij de manager zorg. De manager zorg blijft het MT informeren over de cijfers, trends en adviezen. Daarnaast komt de MIC-commissie ieder kwartaal bijeen.

De coördinerend verpleegkundigen begeleiden de EVV-ers met de concrete vertaalslag van de genoemde thema's in het zorgleefplan. Om deze slag goed te kunnen slaan is de Dossier Optimalisatie Club (DOC) opgericht, hier nemen alle medewerkers die werken met het zorgdossier aan deel. Onder leiding van vijf dossier experts (drie coördinerend verpleegkundigen en 2 EVV-ers) wordt er gedoocht. Doel van deze club is om met en van elkaar te leren om de dossiervoering te optimaliseren, dit door middel van scholing, uitvoer van audits maar vooral van coaching tijdens het werk. Zo zorgen we er samen voor dat de dossiervoering goed gebeurt en de optimale werkwijze geborgd wordt. In 2019 zijn we gestart met het verbeteren van het zorgleefplan in 2020 zal ook de rapportage extra aandacht krijgen. Parallel met het DOC-en wordt er in samenspraak met de coördinerend verpleegkundigen (CVP) en de welzijnscoördinatoren gekeken hoe welzijn en advanced care planning meer in de zorg en het welzijn geïntegreerd kan worden. Daarnaast krijgen ook deze thema's meer aandacht wat betreft dossiervoering.

5.2 Wonen en welzijn

Het wooncomfort is vergroot door een renovatie van het Gasthuis. In 2018 is begonnen met de renovatie die in 2019 is afgerond.

In 2019 is er geïnventariseerd bij de bewoners hoe de behoefte aan zinvolle dagbesteding er precies uit ziet. Op Klein Millingen is dit gedaan door het aansluiten van de welzijnscoördinator bij de MDO's. Daarnaast is dit informeel tijdens de activiteiten in de Gasterij gebeurd. In de paragraaf 'Persoonsgerichte zorg en ondersteuning' worden verschillende voorbeelden genoemd van de activiteiten die zijn georganiseerd.

De samenwerking tussen de specialist oudergeneeskunde en de huisartsen is verder geïntensiveerd en ontwikkeld. In de praktijk bleek dat huisartsen terughoudend waren in het inschakelen van de specialist oudergeneeskunde. Vooral de administratie om een specialist ouderengeneeskunde in te schakelen zorgde voor een drempel voor de huisartsen. In overleg met de huisartsen is de administratieve last verlaagd. In 2020 wordt de samenwerking nog meer geoptimaliseerd door het aanstellen van een verpleegkundig specialist.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In oktober en november 2019 is het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden onder de bewoners van Klein Millingen, Het Zeeland en Klein Amerika, en de aanleunwoningen waar het Gasthuis VPT levert. In totaal zijn er 9 bewoners van het Zeeland en Klein Amerika geïnterviewd en zijn de overige bewoners bevraagd met een papieren vragenlijst. In totaal zijn er 35 vragenlijsten verstuurd waarvan er 26 (74%) ingevuld terug zijn gestuurd.

Gemiddeld krijgt het Gasthuis een 8.1 als algemeen cijfer. Eén bewoner zegt: 'Het Gasthuis ademt een hartelijk warm welkom thuis gevoel, voor zowel de bewoner, als voor familie en bezoekers.'

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over het wonen, welzijn en de zorg in het Gasthuis.

De resultaten van het CTO laten zien dat het Gasthuis de afgelopen twee jaar haar dienstverlening heeft verbeterd. Uiteraard blijven er aandachtspunten waaraan gewerkt moet worden, het gaat hierbij om de thema's:

- Wensen rondom maaltijden
- Participatie – de wens is er om ook in de weekenden naar activiteiten te kunnen
- Cliëntveiligheid & deskundigheid medewerkers – kennis rondom het bespreken van het levenseinde en de professionele houding

Op deze verbeterpunten zijn in 2019 al enkele verbeteracties ingezet, zoals het in kaart brengen van de precieze wensen rondom de maaltijden en het bespreekbaar maken van de wensen rondom het levenseinde. In 2020 zullen deze verbeterpunten met verbeteracties vervolgd worden.

5.3 Veiligheid

In 2019 is de verbouwing volledig afgerond en daarom heeft er een hernieuwde RIE (Risico-Inventarisatie en – Evaluatie) plaatsgevonden. Uit deze rondgang door ons gebouw bleek dat we aan de meeste veiligheidseisen ruimschoots voldoen. De belangrijkste aandachtspunten waren de inrichting van de receptie en het ontbreken van een instructie voor werken op hoogte. Deze, en de andere punten, worden in 2020 opgepakt en afgerond. De RIE behelsde tevens een aantal gesprekken met medewerkers. Ook hieruit kwam naar voren dat het goed en veilig werken is binnen het Gasthuis. Het ontbreken van een degelijk en strategisch verzuimbeleid en een beleid gericht op de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) waren hierbij de belangrijkste aandachtspunten. In 2020 komt er een nieuw verzuimbeleid en een beleid gericht op voorkomen en omgaan met de PSA. Dit alles i.s.m. de OR.

In 2019 kregen bijna alle medewerkers de BHV-training. In 2019 is er een ontruimingsoefening en verkenning van het gebouw geweest.

Er is een veilige meldcultuur voor het melden van vergissingen/fouten. De meldingen worden gemonitord door de coördinerend verpleegkundigen en indien nodig, doorgenomen met de melder. Begin 2019 hebben alle teams opnieuw instructies gekregen over het melden van incidenten, om onduidelijkheden wanneer en hoe meldingen gedaan moesten worden weg te nemen. Daarnaast zorgen de coördinerend verpleegkundigen dat er bij ieder teamoverleg de MIC meldingen terug worden gekoppeld en waar nodig acties worden ondernomen. De manager zorg ondersteunt de coördinerend verpleegkundigen en informeert het MT over de MIC meldingen. Tevens is er een actieve MIC-commissie die per kwartaal bij elkaar komt. Hier worden de meldingen geanalyseerd en naar patronen gezocht. Verbetervoorstellen worden met de (zorg)medewerkers besproken.

Naast de MIC commissie zijn er verschillende andere commissies actief om te werken aan veilige en verantwoorde zorg zoals een Werkgroep Infectie Preventie, de BOPZ commissie en de medicatiecommissie.

Decubituspreventie

Decubitus (doorligwonden) kwam 4 keer voor in 2019, daarop is de benodigde actie ondernomen. Het Gasthuis werkt met een risicoanalyse, die standaard wordt ingevuld bij opname.

Bewoners die risico lopen worden multidisciplinair besproken. Er worden preventieve maatregelen genomen om decubitus te voorkomen.

Valincidenten

In 2019 vonden er in totaal 211 valincidenten plaats. Het gaat hier om een kleine groep bewoners die vaak valt. Door cognitieve problemen en medische redenen vallen deze bewoners herhaaldelijk. Bij deze valincidenten loopt men zelden letsel op. Na uitsluiting van behandelmogelijkheden is in overleg met bewoners en familie afgesproken dat het valrisico wordt geaccepteerd. Ook wanneer er sprake is van geaccepteerd vallen wordt er van de zorg gevraagd een MIC melding te doen bij een val, zodat we duidelijk in beeld hebben om hoeveel vallen het gaat, wat de omstandigheden zijn en welke consequenties een val heeft.

Medicatieveiligheid

Er hebben in 2019 69 medicatie incidenten plaatsgevonden. Na de implementatie van Ncare is het aantal medicijnfouten gestabiliseerd in de afgelopen 3 jaren. Deze stabilisatie heeft zich voortgezet in 2019. Ncare is een digitaal toedienregistratiesysteem, waarmee we altijd een actueel medicatieoverzicht hebben en waarmee we medicatie digitaal bestellen. In 2018 is besloten om over te stappen naar een andere apotheek dicht bij huis om altijd tijdig te leveren en zo tijdig te kunnen starten met medicatie, deze samenwerking is in 2019 voortgezet.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Het Gasthuis heeft een BOPZ-commissie die in 2019 3 keer bij elkaar is gekomen om toezicht te houden op de inzet van middelen en maatregelen. De BOPZ-commissie bestaat uit de specialist ouderengeneeskunde, de coördinerend verpleegkundige van de BOPZ-accommodatie, de manager zorg en de BOPZ-arts. Wekelijks stemden de coördinerend verpleegkundige met de specialist geneeskunde de vrijheidsbeperkende maatregelen door. De BOPZ-commissie heeft een inspectie gedaan van de binnentuin om te kijken hoe deze verbeterd kan worden om meer vrijheid en veiligheid te geven aan de bewoners.

Er wordt steeds kritisch gekeken of de inzet van middelen en maatregelen geoptimaliseerd kan worden en of de inzet zo beperkt mogelijk kan. Er zijn bijvoorbeeld aanpassingen aangebracht om de nachtrust van de bewoners te optimaliseren. Er zijn speciale sloten op de deuren van bewoners geplaatst. Bewoners kunnen altijd naar buiten, maar andere bewoners kunnen niet meer van buiten naar binnen. Dit zal meer rust geven in de nachtsituatie, waar dwalende bewoners op verkeerde kamers terecht kwamen.

Er hebben geen opnames met rechtelijke machtiging (RM) of in bewaring stelling (IBS) plaatsgevonden. Er zijn geen dwangmeldingen geweest. De hoeveelheid middelen en maatregelen zijn nagenoeg stabiel gebleven.

Er heeft in 2019 een BOPZ/wet zorg en dwang (Wzd)-scholing plaatsgevonden voor de medewerkers. Tevens is er een start gemaakt met de transitie naar de Wzd. Het beleidsplan voor het gebruik van onvrijwillige zorg is opgesteld, het stappenplan is uitgewerkt voor het Gasthuis en het plan om van de BOPZ over te gaan naar de Wzd is klaar.

Terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen

Het Gasthuis is terughoudend met inzet van middelen en maatregelen die de vrijheid en autonomie aantasten en hanteert het devies 'nee, tenzij'. Deze terughoudendheid wordt vormgegeven middels: (1) preventie; (2) kiezen uit de lichtst mogelijke maatregel; (3) bezien vanuit het cliëntperspectief; (4) streven naar maximale vrijheid en autonomie; (5) de duur van het middel zo kort mogelijk.

Als er sprake blijft van ernstig gevaar of risico voor de bewoner of anderen bewoners, en er gezocht is naar alternatieven, mag er een vrijheidsbeperkende maatregel ingezet worden. Deze beslissing moet multidisciplinair genomen worden en de behandelend arts is eindverantwoordelijk voor het nemen van dit besluit. Het doel is vrijheidsbeperkende maatregelen verantwoord gebruiken.

Vier keer per jaar wordt er door de EVV en specialist ouderengeneeskunde geëvalueerd, vaste bespreekpunten zijn: Is het gevaar/risico geweken? Wat zijn de effecten van de maatregel? Kan de maatregel beëindigd worden of kan er een lichtere vorm worden toegepast? Is er sprake van verzet en is de bewoner wilsbekwaam? Zijn er alternatieven voor het toepassen van de maatregel? Daarnaast wordt er twee keer per jaar multidisciplinaire geëvalueerd, afhankelijk van het gevaar/risico sluit een psycholoog, fysiotherapeut of ergotherapeut aan bij de EVV'er, SO en bewoner en/of vertegenwoordiger.

Acute ziekenhuisopname

In 2019 zijn er na consultatie door de huisarts 13 bewoners voor onderzoek of behandeling naar het ziekenhuis gebracht. Deze parameter wordt standaard meegenomen in de regelmatige besprekingen van de MIC-commissie.

Medewerkers incidenten (MIM)

In 2019 hebben er geen incidenten met medewerkers plaatsgevonden.

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 2019 zijn er geen klachten ingediend bij de klachtencommissie.

5.4 Leren en werken aan kwaliteit

In 2019 is het strategisch opleidingsbeleid vastgesteld met een driejaren opleidingsplan. Hierin staat concreet welke scholing wanneer zal plaatsvinden. Daarnaast krijgen mensen die zich willen oriënteren op de zorg hier de ruimte voor in het Gasthuis. Ze worden goed begeleidt om zoveel mogelijk mensen te interesseren voor werken en opleiden in de zorg.

Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2019 is een werkwijze ontwikkeld hoe binnen het Gasthuis de diverse informatie verzameld, vastgelegd en beheerd wordt, waarbij tevens wordt voldaan aan de wet- en regelgeving. Er is een dashboard ontwikkeld waarop de basisinformatie wordt verzameld zoals MIC-meldingen, vrijheidsbeperkende maatregelen en personele samenstelling.

Vanaf 2020 zal in dit dashboard ook het jaarplan vastgelegd worden en zal het bespreken van deze stuurinformatie door teams, commissies en het MT structureel op één centrale plek worden vastgelegd.

In het kwaliteitsplan van 2019 was het doel om de kwaliteit te borgen door middel van de kwaliteitsverbetercyclus (KVC). Echter de KVC is in de huidige vorm tijdelijk gestopt. Werkwijze is in 2019 aangepast in de vorm van de Professionele advies raad (PAR), waar verpleegkundigen, verzorgenden en andere betrokkenen met het MT om tafel gaan. Daarnaast staat er in de personeelskamer een verbeterbord waar iedereen punten ter verbetering kan opschrijven. Coördinerend verpleegkundigen en beleidsmedewerker halen hier de input vandaan die voor de team-overleggen wordt gebruikt om zo de kwaliteit in kleine stappen te blijven verbeteren.

Het leren en verbeteren van veiligheidsincidenten via de MIC-commissie heeft in 2019 een verbeteringslag gemaakt. De MIC-commissie komt eens per kwartaal samen. De coördinerend verpleegkundigen brengen de MIC-meldingen tijdens de teamoverleggen onder de aandacht, daarnaast wordt er bij ieder overleg dieper ingegaan op één melding. Er is een stappenplan opgezet voor valincidenten, en eenzelfde soort stappenplan voor medicatie-incidenten.

Certificaat

Het Gasthuis werd dit jaar voor de eindaudit bezocht door de auditoren van PREZO. Deze externe kwaliteitsdeskundigen kijken of er in het Gasthuis voldoende aandacht is voor kwaliteitsaspecten, maar ook of er resultaten zichtbaar zijn. De conclusie was dat het Gasthuis de lijn die twee jaar geleden is ingezet heeft voortgezet door te werken aan verbetering van de kwaliteit en deskundigheid van zorg, de huisvesting, de financiële positie en de positie in het dorp op een bevlogen en enthousiaste wijze. De resultaten zijn duidelijk aantoonbaar aanwezig.

Lerend netwerk

In 2019 is een netwerk met Kalorama en Aquaviva verder handen en voeten gegeven. De eerste is een zorgcentrum dat groter is. De tweede is iets kleiner met een van oorsprong religieuze achtergrond. De drie locaties zijn verschillend van aard en cultuur, maar vinden elkaar makkelijk op het niveau van bestuur, managers en kwaliteitsfunctionarissen. De kwaliteitsfunctionarissen wisselen laagdrempelig informatie uit, bekijken wat de mogelijkheden zijn voor het meekijken op het gebied van digitale medicatie aftekening, de uitvoer van de wet zorg en dwang en het onderling uitwisselen van PRISMA expertise.

5.5 Leiderschap, governance en management

De RvB en RvT hanteren de Zorgbrede Governancecode 2017 en sluiten zoveel mogelijk aan bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De RvT ziet daar ook actief op toe. Professionele inbreng qua aansturing vindt plaats op de volgende wijze: de bestuurder is als verpleegkundige opgeleid, de manager zorg is nog steeds BIG-geregistreerd verpleegkundige, de specialist ouderengeneeskunde denkt bij belangrijke beslissingen mee. De bestuurder heeft in 2019 meegelopen in de zorg.

In 2019 is de Professionele Advies Raad (PAR) van start gegaan. Hierin nemen de coördinerend verpleegkundigen en EVV-ers plaats, daarnaast is er ook ruimte voor andere disciplines zoals fysiotherapeuten, activiteitenbegeleiding, etc. om bij deze overleggen aan te schuiven en input te leveren.

Daarnaast is er verder vormgegeven aan de besturingsfilosofie door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen. In een coachingstraject wordt er afstemming en invulling gegeven aan de rol van manager zorg, coördinerend verpleegkundige en EVV'er. Daarbij wordt het leverend vermogen vergroot door feedback te geven en te verbeteren. De nadruk in dit project ligt op het versterken van de rol van de coördinerend verpleegkundigen. Het afgelopen jaar zijn er flinke stappen gezet en zijn de coördinerend verpleegkundigen in positie gebracht.

De visie op zorg en de kernwaarden zijn het afgelopen jaar uitgewerkt. Het manifest is terug te vinden op pagina 8 van dit jaarverslag. De visie is intern getoetst en goedgekeurd. Verder is er meer invulling gegeven aan de positie van het Gasthuis in de regio. Het Gasthuis is in Millingen echt de spil rondom ouderenzorg geworden en het Gasthuis heeft haar positie ingenomen zoals het hoort (na enkele jaren veel energie op de interne organisatie). Mensen weten het Gasthuis te vinden voor een kopje koffie, een warme maaltijd, activiteiten maar ook met hulpvragen.

5.6 Personeelssamenstelling

In het kwaliteitskader zijn tijdelijke normen voor kwalitatieve en kwantitatieve personeelssamenstelling beschreven. Hieronder staat de personeelssamenstelling van het Gasthuis beschreven in relatie met deze tijdelijke normen.

Thuiszorg	Aantal	FTE
<i>Medewerkers</i>	10	3
Helpende	2	0,98
Verzorgende	4	2,02
Weekendhulpen niv 1&2	4	0
Verhouding leerlingen / gediplomeerden	100% gediplomeerd	
Intramuraal	Aantal	FTE
<i>Medewerkers</i>	75	44,73
Helpende	10	3,4
Leerling verzorgende niv. 2	9	6,34
Leerling verpleegkundige (niv. 3)	2	1,65
Verpleegkundige	7	5,11
Verzorgende	37	28,23
Weekendhulpen niv 1&2	10	0,00
Verhouding leerlingen / gediplomeerden	80% gediplomeerd / 20% leerling	
Overige	Aantal	FTE
<i>Medewerkers</i>	40	16,06
Activiteitenbegeleiding	3	1,9
MT, staf en EAD	7	4,03
Keuken	14	3,9
Technische dienst	2	1,08
Huishoudelijke dienst	14	5,14
Totaal	125	63,79

Meetmoment 20-12-2019

Verzuim 2019: 2,93%

Instroom: 18,7 FTE (49 medewerkers)

Uitstroom: 3,9 FTE (12 medewerkers)

Aandacht, aanwezigheid en toezicht:

Aan alle punten die te maken hebben met professionele zorgmedewerkers voldoet het Gasthuis. Tijdens de zorg is er altijd voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig die allen (bij)geschoold zijn in welzijn en dagbesteding. Daarnaast heeft het Gasthuis vaste medewerkers per afdeling, waardoor de medewerkers de bewoners daadwerkelijk kennen. Het gebruik van uitzendkrachten is minimaal. Ook in 2019 kennen we een forse toename van personeel. Dit heeft nog steeds te maken met de groei van de bewonerspopulatie (VPT). Maar zetten we de toegekende extra middelen in om zo de personele inzet te verhogen, voornamelijk op het gebied van welzijnsmedewerkers.

Tijdens de zorg intensieve momenten ontvangen de bewoners individuele zorg. Met de aanwezigheid van assistenten Zorg en Welzijn op de huiskamers trachten wij continue toezicht zoveel mogelijk te borgen. In uitzonderlijke gevallen wordt er een beroep gedaan op vrijwilligers of mantelzorgers.

Specifieke kennis, vaardigheden

Doordat binnen het Gasthuis gewerkt wordt met vaste krachten in een klein team zonder uitzendkrachten en altijd minimaal 1 verzorgende IG aanwezig is, voldoen we aan de permanente aanwezigheidsplicht van iemand die met haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en behoeften van 2 bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.

Het Gasthuis heeft naast (de bereikbare dienst van) verpleegkundigen, eind 2019 ook een verpleegkundig specialist aangetrokken. Deze ondersteunt de huisarts en specialisten ouderengeneeskunde. Op deze manier kunnen we nog directer reageren op medische zorgvragen die onze bewoners hebben.

Het Gasthuis kent de volgende aanvullende voorzieningen voor (on)geplande zorg of toenemende complexiteit: Opschalen van personeel, inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige of ingang zetten 'meer-zorg'.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Er is voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Dit door het vastleggen van de MDO's (Multidisciplinair Overleg) in het jaarrooster, door het inzetten van (para)medici op geleide van de vraag van medewerkers, door vaste momenten voor intervisie en feedback tijdens werkoverleggen en door het inplannen van jaargesprekken in het jaarrooster.

Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers toegang tot het digitale e-learning-systeem welke een groot aantal scholingen, trainingen en toetsen op het gebied van verpleegtechnische vaardigheden, ziektebeelden en gedragsproblemen bevat. Verschillende medewerkers hebben daarnaast in 2019 externe opleidingen en scholingen gevolgd. Ook hebben we fors ingezet op beroepsopleidingen Verzorgende en verpleegkundige voor het opschalen van huidige medewerkers en voor het aantrekken van nieuwe medewerkers.

Vacatures

Gezien de krappe arbeidsmarkt hebben we weer ingezet op intensieve werving, waarbij we onze huidige medewerkers hebben ingezet als ambassadeurs voor het Gasthuis. Immers onze medewerkers zijn dusdanig trots en tevreden met hun werk dat zij de beste wervingskanalen zijn.

Wij hebben hiertoe onze medewerkers zoveel mogelijk aan het woord gelaten op de vernieuwde website, we gebruiken bij onze werving de foto's, verhalen en filmpjes van de eigen medewerkers.

Daarnaast blijven we de arbeidsmarkt in de volle breedte benaderen; we kijken altijd verder dan diploma's of de juiste opleiding.

We hebben medewerkers aangenomen op basis van talenten en persoonseigenschappen en deze een (interne) opleiding aangeboden om hen zo geschikt en bevoegd te maken voor de zorg. De oriëntatiebaan is hierbij een goed werkend instrument gebleken.

Ondanks al onze inzet ondervinden wij ook steeds meer de negatieve gevolgen van de zeer krappe arbeidsmarkt. In 2019 hebben we al onze (zorg)vacatures nog kunnen vervullen. Maar de personeelssamenstelling en strategische personeelsplanning behoeft structureel aandacht. Dit doen wij door zorgen voor behoud van onze medewerkers, door het inzetten van een in 2019 vernieuwde website en huisstijl en door de eerder genoemde regionale samenwerking met collega zorginstellingen. Dit hebben we in 2019 gedaan door onderstaande punten:

1. Structurele aandacht voor het op peil houden van de kwalitatieve en kwantitatieve formatie.

Dit hebben we gedaan door ons te profileren als een aantrekkelijke werkgever. Hierbij speelden de vernieuwde website, arbeidsmarktcommunicatie en social media een grote rol (zie ook bij punt 2). Daarnaast zijn onze eigen medewerkers onze ambassadeurs, want uit ons MTO blijkt niet alleen dat onze medewerkers grotendeels tevreden zijn, ze bevelen het Gasthuis ook aan. Tevens hebben we ingezet op de werving van Assistenten zorg en welzijn (niv. 1). Deze zijn beter beschikbaar op de arbeidsmarkt. Door de inzet van de assistenten hebben verzorgenden en verpleegkundigen meer tijd voor zorg-gebonden taken passend bij hun kwalificaties.

De aandacht voor de kwalitatieve formatie hangt grotendeels samen met het opleiden van onze medewerkers, veelal naar een functie die door de huidige krapte op de arbeidsmarkt lastig te vervullen is.

2. Het aanpassen van onze website, huisstijl en arbeidsmarktcommunicatie.

Website en huisstijl zijn vernieuwd. Arbeidsmarktcommunicatie is in samenwerking met buro 'Beet! AMC' aangepakt en doorgevoerd.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2019 heeft er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden. We hebben gekozen voor een MTO vanuit Actiz, omdat we zo onze uitslagen konden vergelijken met andere instellingen uit de sector.

De uitkomsten laten tevreden medewerkers zien die met plezier naar hun werk gaan, die ruimte voelen om te veranderen en die bevoegenheid tonen. Daarnaast geven onze medewerkers aan trots te zijn op het Gasthuis.

Daarnaast geven de uitkomsten natuurlijk ook enkele belangrijke verbeterthema's weer. Binnen het Gasthuis gaat het hierbij om de volgende thema's :

1. Communicatie (binnen alle lagen; van MT naar medewerkers, maar ook tussen collega's onderling).
2. Werkdrukbeleving.
3. Duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden.

Voor deze verbeterpunten zijn in 2019 al enkele verbeteracties ingezet. Zoals het aannemen van extra medewerkers Zorg en Welzijn om de ervaren werkdruk te verlichten. Daarnaast is de functie van EVV-er ingevoerd en is de functie van coördinerend verpleegkundige verder gepositioneerd om ze meer duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden te creëren. Met de tweewekelijkse PAR proberen we de communicatie tussen management en zorg nog laagdrempeliger te maken.

Deskundigheid medewerkers

Het Gasthuis zet steeds meer in leren, opleiden en ontwikkelen van eigen medewerkers. Ook als een opleiding niet direct noodzakelijk is voor de uitvoering van de functie, geloven wij dat meer kennis altijd leidt tot betere zorg en tevredener bewoners. In 2019 hebben uiteraard ook de reguliere, noodzakelijke scholingen uitgevoerd en de functiekwalificerende (BBL-)opleidingen voor nieuwe en zittende medewerkers. Hieronder worden enkele uitgevoerde opleidingen weergegeven.

BOL/BBL opleidingen

We hebben wederom fors ingezet op functieverhoging door het intern opleiden van onze eigen medewerkers en op het opleiden van nieuwe medewerkers die wel over de juiste mentaliteit en competenties beschikten, maar nog niet over de juiste diploma's. Het gaat hierbij dan om de BBL-route (BeroepsBegeleidende Leerweg) waarbij medewerkers 1 dag in de week naar school gaan en de overige uren betaald werken en zo dus leren vanuit de praktijk). In totaal hadden we in 2019 de volgende BBL-leerlingen:

- 10 verzorgenden IG, niveau 3
- 2 verpleegkundigen, niveau 4

Tweedegraads leraaropleiding Zorg & Welzijn

Wij bieden veel medewerkers de mogelijkheid tot het volgen van een BBL-scholing niveau 2,3 en 4. Daarnaast proberen wij zoveel mogelijk interne scholingen of coaching aan te bieden omdat wij geloven dat we veel kennis in huis hebben en dat onderlinge verspreiding van deze kennis een grote meerwaarde heeft. Dit proces dient goed gefaciliteerd en begeleid te worden. Daarom volgt onze praktijkopleider de tweejarige leraar opleiding Zorg en Welzijn, zodat zij samen met onze medewerkers krachtige leeromgevingen kan organiseren.

Opleidingen met betrekking tot kennisvergroting o.a. op het gebied van (geriatrische) gedragsproblemen, welzijn, en innovatie van zorg

5.7 Gebruik van hulpbronnen

Het afgelopen jaar lag de focus op het gebouw en op de professionele relaties. Daarnaast is er de afgelopen jaren een behoorlijke efficiëncyslag gemaakt op het gebied van de administratieve processen.

Gebouwen

Een deel van ons gebouw was erg gedateerd. De appartementen en het centrale restaurantgedeelte waren dringend aan renovatie toe om aan de huidige eisen van ouderenhuisvesting te voldoen.

Voor deze renovatie is gezocht naar financieringsvormen en partners. Nadat deze gevonden waren, is er hard gewerkt aan de renovatie, die begin 2019 gereed is gekomen. Het gebouw is daarmee weer volledig fris en vernieuwd, en voldoet aan de eisen.

Professionele relaties

Door de complexere zorgvragen waar de huisartsen mee geconfronteerd worden is de inzet van de specialist ouderengeneeskunde uitgebreid. De specialist ouderengeneeskunde kan nu laagdrempelig geconsulteerd worden.

Daarnaast zijn er binnen de muren van het Gasthuis een kapper en een AH Go Slow gevestigd, waarmee er een prettige samenwerking is. Sinds 2019 heeft ook de fietsmaker een plek gekregen in het Gasthuis voor rollatorservice en rolstoelservice.

Digitalisering van administratieve processen

Eerder zijn we gestart met de invoering van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), net zoals het daarmee samenhangende rooster en de zorg-routes. Zorgmedewerkers werken met een Ipad, waar zij het altijd actuele zorgdossier kunnen raadplegen. Deze Ipads gaan altijd mee naar de bewoners en bewoners. Tegelijkertijd wilden we ook onze medicatieveiligheid optimaliseren. Dit hebben we gedaan door gebruik te gaan maken van Ncare. Invoering van beide systemen heeft geleid tot betere controle op processen, tot betere registratie van (bijna)fouten en tot minder fouten en minder tijd kwijt aan registratie.

Daarnaast zijn alle processen rondom in-, door- en uitstroom gedigitaliseerd door de aanschaf en inrichting van SBD Selfservice. Hierdoor zijn al deze processen transparant beschreven en kunnen ze (o.a. door de accountant) goed gevolgd en gecontroleerd worden. In 2019 zijn de 4 belangrijkste processen opnieuw beoordeeld: de conclusie was dat ze voldoen aan de wensen en eisen van het Gasthuis.

5.8 Gebruik van informatie

Het is voor ons belangrijk dat er actief gebruik wordt gemaakt van alle bronnen van informatie met als doel om mensen en middelen goed in te kunnen zetten, de zorg te kunnen leveren, te monitoren en samen te leren en te verbeteren. Ook is het behulpzaam bij het bieden van informatie aan de bewoners en hun naasten. Hiervoor kan gebruikt gemaakt worden van verschillende informatiebronnen. We hebben drie belangrijke thema's benoemd als het gaat om gebruik van informatie: verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit; benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen, en; openbaarheid en transparantie.

In 2019 is er weer veel informatie verzameld, doormiddel van maand, kwartaal en jaarcijfers. Het cliënt- en medewerkerstevredenheid onderzoek zijn afgenomen, de resultaten zijn teruggekoppeld naar bewoners, medewerkers, cliëntenraad, ondernemingsraad, raad van toezicht, het zorgkantoor en andere belangstellenden.

Ook de maand en kwartaalcijfers zijn beter inzichtelijk geworden doordat ze verzameld zijn in het Dashboard. De basisindicatoren zijn makkelijk terug te vinden en worden maandelijks en/of per kwartaal besproken in het MT, de commissies en de teams.

6 TOEKOMST: STRATEGISCH BELEID

Er zijn zeven strategische beleidsdoelen opgesteld voor de periode tot en met 2019. De doelstellingen zijn in jaarplan en jaarplanning verder SMART geformuleerd uitgewerkt:

1. Het Gasthuis is de spil van de ouderenzorg in de lokale gemeenschap;
2. Het Gasthuis levert hoogwaardige zorg waar de bewoners en bewoners in hoge mate tevreden zijn;
3. Het Gasthuis is voor de medewerkers een fijne werkomgeving. Medewerkers zijn deskundig, bekwaam en taakvolwassen. Zij werken continu aan verbetering van de zorg- en dienstverlening;
4. Familie, mantelzorgers en vrijwilligers participeren in de dagelijkse activiteiten van de bewoners en bewoners;
5. Bedrijfseconomisch is het Gasthuis een stabiele organisatie;
6. Het gebouw is aangepast aan de eisen van deze tijd, waar het goed wonen en werken is;
7. Het Gasthuis is toekomstbestendig.

Voor de periode 2020-2025 zal in 2020 een plan worden opgesteld samen met de raad van toezicht, medezeggenschapsorganen, PAR en andere externe betrokkenen waar het Gasthuis mee samenwerkt.

Het Gasthuis is er voor alle kwetsbare ouderen uit Millingen en omstreken, waar het fijn wonen en werken is, volgens de kernwaarden: betrokken, bekwaam en betrouwbaar.

7 FINANCIËLE INFORMATIE

7.1 Algemeen

In de jaarrekening 2019, zie laatste hoofdstuk, staan de financiële gegevens van het Gasthuis Sint Jan de Deo en de toelichting daarop uitgebreid vermeld. In dit hoofdstuk worden alleen de financiële hoofdlijnen weergegeven.

7.2 Treasurybeleid

Het Gasthuis heeft een treasurybeleid waarin afspraken zijn vastgelegd over de uitgangspunten, doelstellingen, organisatorische inbedding, financiële kaders, administratieve organisatorische en de informatievoorziening van de treasuryfunctie.

7.3 Liquiditeit

Liquiditeit	2019	2018	2017	2016
Liquiditeit ratio	1,53	1,64	0,9494	0,5344
Vlottende activa (inclusief liquide middelen)	1.723.957	1.638.849	1.086.971	684.151
Vlottende activa (exclusief liquide middelen)	429.026	302.941	159.454	123.834
Totale kortlopende schulden	1.121.429	997.527	1.144.925	1.280.267

7.4 Solvabiliteit

Solvabiliteit	2019	2018	2017	2016
Solvabiliteitsratio (EV / BT)	36,91%	31,30%	18,56%	8,62%
Weerstandsvermogen (EV / TO)*	35,54%	37,05%	25,78%	15,04%
Eigen Vermogen (EV)	2.082.970	1.718.844	1.135.466	514.604
Balanstotaal (BT)	5.643.490	5.491.767	6.117.682	5.969.012
Totale Opbrengsten (TO)	5.860.826	4.639.482	4.404.347	3.420.966

*Het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ) acht een weerstandsvermogen van minimaal 15% tot 20% noodzakelijk.

7.5 Resultatenrekening

Resultaatsratio	2019	2018	2017	2016
Resultaatsratio (Resultaat boekjaar/ Totale opbrengsten)	6,21%	14,09%	-18,84%	-8,14%
Resultaat Boekjaar	364.126	583.378	620.683	-644.425
Totale opbrengsten (TO)	5.860.826	4.639.482	4.404.347	3.420.966

Een nadere toelichting op de opbrengsten en lasten staat in Toelichting op de Resultaten-rekening.

7.6 Relevante interne risico's/ ontwikkelingen

Thema	Enkele (financiële) Risico's	Inspanningen
Zorg- en dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> Sinds enkele jaren levert het Gasthuis de functie behandeling in een experiment status met het Zorgkantoor. Dit brengt meer kosten en financieel risico met zich mee maar zorgt ervoor dat praktisch elke zorgvraag in huis geleverd kan worden. Financieringsstroom & plafondafspraken: overproductie zonder financiële compensatie, wat negatief effect heeft op financiële situatie gasthuis. Een onjuiste afstemming van de organisatie op de zorgvraag (korte en lange termijn). Over- en onderproductie. Tekort aan liquide middelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Alle wettelijke voorwaarden (o.a. beschikbaarheid benodigde Specialist Ouderengeneeskundige, verpleegkundige bereikbaarheid) zijn ingeregeld om ook de functie behandeling te kunnen aanbieden. Hierdoor kan er meer ingespeeld worden op cliënten met complexere zorgvragen. Er zijn extra ELV-plaatsen gereed gemaakt en in productie genomen. Ook zijn er vele scheiden wonen-zorg plaatsen gecreëerd Over- en onderproductie kunnen tot financiële tekorten leiden. Enerzijds door een te hoge inzet van personeel en anderzijds doordat er geen gegarandeerde vergoeding tegenover staat vanuit het zorgkantoor, zorgverzekeraars of gemeente. Het Gasthuis is in staat om "mee te bewegen" met de benodigde personele inzet door een adequate flexibele schil. Maandelijks intern overleg (Bestuurder, Interne Controller, Manager Zorg) t.b.v. kwantitatieve analyses en bijstuuropties bespreken.
Kwaliteitszorg	<ul style="list-style-type: none"> Door complexere doelgroep is er meer vraag naar multidisciplinaire zorg 	<ul style="list-style-type: none"> Meer inzet van specialist ouderen geneeskunde. Meer personeel inzetten conform Kwaliteitskader (ook 's nachts) Verpleegkundig specialist inzetten
Behandeling	<ul style="list-style-type: none"> De functie behandeling kan ten dele uitgevoerd worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Continueren van het samenwerkingsverband met de huisartsen en Novicare. Hierbij wordt nauw samengewerkt met het zorgkantoor.
Personeel en vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> Schaarste zorgpersoneel. Toename zorgzwaarte en benodigde deskundigheid personeel. 	<ul style="list-style-type: none"> Aannemen van medewerkers op basis van talenten en personeuseigenschappen en deze een (interne) opleiding aanbieden om hen zo geschikt en bevoegd te maken voor de zorg. Er is zodoende fors geïnvesteerd in opleiding, bijvoorbeeld om mensen met niveau 2 op te leiden tot niveau 3. Ook het imago van het Gasthuis opgevijseld waardoor mensen er weer graag komen werken. Tenslotte een goed secundair pakket arbeidsvoorwaarden (oa studie, sporten, leasefiets)

Thema	Enkele (financiële) Risico's	Inspanningen
Zorgverlening	<ul style="list-style-type: none"> Minder niveau 3 en 4 verpleegkundigen 	<ul style="list-style-type: none"> Zelf opleiden en actief blijven werven
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> Zorgvastgoed dat een financiële molensteen wordt 	<ul style="list-style-type: none"> Het Gasthuis heeft een groot deel van het vastgoed verkocht, en huurt een kleiner deel goedkoop terug (lager dan NHC vergoeding). Het deel in eigendom wordt versneld afgelost waardoor de hypotheek daalt.
Financiën	<ul style="list-style-type: none"> Liquiditeitsproblemen door wegvallende omzet 	<ul style="list-style-type: none"> Proactieve inzet van de woningtoewijzing door het Gasthuis om wachtlijst up to date te houden. Veel scheiden wonen-zorg waarbij de inzet van zorg afgeschaald kan worden en er in dat geval geen kosten zijn. Imagoverbetering waardoor instroom gewaarborgd blijft
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> Oplpend ziekteverzuim 	<ul style="list-style-type: none"> Actieve verzuimbegeleiding, frequent-verzuim-gesprekken en scherpe focus op preventieve insteek: zorgen dat mensen het fijn vinden om in het Gasthuis te werken
Cultuur	<ul style="list-style-type: none"> Negatieve cultuurverandering door in- en/of externe oorzaken 	<ul style="list-style-type: none"> Alertheid van MT op signalen die de cultuur negatief beïnvloeden en vroegtijdige reactie daarop.
Technologie	<ul style="list-style-type: none"> ICT risico's door in- en/of externe oorzaken 	<ul style="list-style-type: none"> Naast de uitbesteding van de ICT functie bij een erkend bureau aan het eind van 2019 een adviseur gevonden die het Gasthuis begeleidt in een adequate informatievoorziening, ook naar de toekomst
Kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> Veiligheid van zorgverlening 	<ul style="list-style-type: none"> Structurele en systematische focus op kwaliteit van zorg door MT, dashboard en een klimaat van veilig melden.
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> Kwetsbaar door kleinschaligheid met kwetsbare functies 	<ul style="list-style-type: none"> Werkzaamheden makkelijker overdraagbaar te maken door buddy systeem

7.7 Coronastatement

Begin 2020 is ook in Nederland het Corona Virus uitgebroken. Deze crisis heeft ook impact op Gasthuis. Naast uitdagingen op het gebied van de continuïteit en kwaliteit van zorg leidt de crisis ook tot financiële onzekerheid voor Gasthuis.

Impact op het zorgproces.

Ook bij Gasthuis kan sprake zijn van besmetting van de cliënten en zorgprofessionals. Deze besmettingen kunnen leiden tot een hoger ziekteverzuim dan normaal. Tevens kan een uitbraak bij Gasthuis impact hebben op het aantal verblijfsdagen en/of geleverde (extramurale) zorg aan cliënten. Op het moment van vaststellen van deze jaarrekening is er geen sprake van een hoger ziekteverzuim en geen sprake van een uitbraak binnen de instelling.

Impact op de financiële positie van Gasthuis

Bovengenoemde mogelijke afname van de geleverde zorg aan cliënten en eventuele inzet van extra personeel (PNIL) kan een negatief effect hebben op de cash-flow/liquiditeit van Gasthuis Sint Jan de Deo. Op basis van de huidige liquiditeitspositie en meerjarenprognose is hiervan momenteel geen sprake.

Ultimo maart en april 2020 zijn door de overheid steunmaatregelen voor de sector (brief ZN 23 maart 2020 met kenmerk B-20-5241 en brief ZN 16 april 2020 met kenmerk B-20-5269) en op nationaal niveau aangekondigd. De belangrijkste maatregelen betreffen:

1. Algemeen: Onder voorwaarden uitstel van betaling van belasting;
2. Specifiek voor de sector:
 - a. De gemaakte extra kosten, die voortvloeien uit het coronavirus (COVID-19) voor het leveren van zorg binnen de Wet Langdurige Zorg (Wlz), worden via een nieuwe regeling van de NZA worden vergoed;
 - b. Indien zorgaanbieders te maken hebben met een teruglopende omzet als gevolg van de coronacrisis dan worden zij gecompenseerd. Het uitgangspunt is hierbij dat in elk geval tot 1 juni wordt vergoed conform de omzet in het contract of, in afwezigheid daarvan, een zo goed mogelijke inschatting als er geen coronacrisis zou zijn geweest;
 - c. Zorgkantoren zijn bereid voorschotten te verlenen om de liquiditeit op peil te houden.

Indien nodig kan Gasthuis gebruik maken van deze regelingen.

De duur van de Corona-uitbraak en daarmee de impact op de organisatie is nog onzeker, maar kan impact hebben op de lange termijn doelstellingen van Gasthuis.

De Raad van Bestuur van Gasthuis is van mening dat de situatie rondom het coronavirus, op het moment van vaststellen en goedkeuren van deze jaarrekening, gezien bovenstaande maatregelen geen materiele invloed heeft op de continuïteit van Gasthuis en de jaarrekening 2019.