



Kwaliteitsverslag 2017

Zorgcentrum Beek en Bos

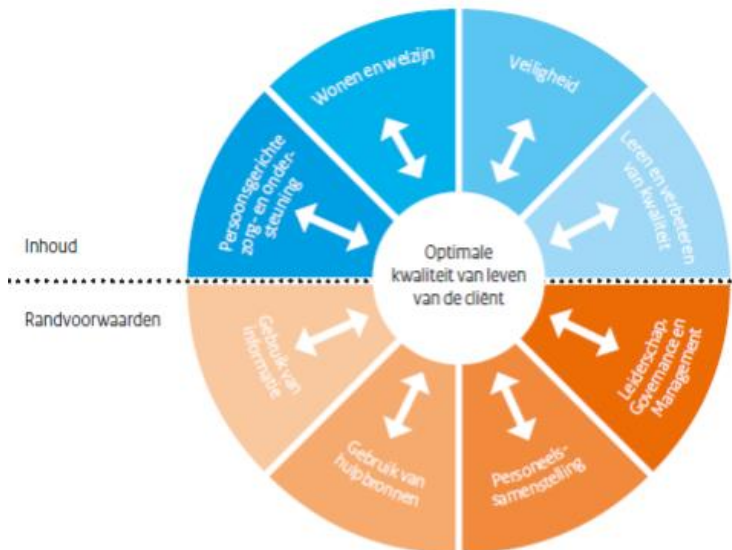
Inhoud

Inleiding	4
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Compassie en Uniek zijn	5
Autonomie	5
Zorgdoelen	5
2. Wonen en welzijn	7
Zingeving	7
Zinvolle dagbesteding	7
Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	7
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	7
Wooncomfort	8
3. Veiligheid	10
Medicatie	10
Decubituspreventie	10
Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	10
Preventie van acute ziekenhuisopnamen	11
4. Leren en werken aan kwaliteit	12
Kwaliteitsmanagementsysteem	12
Kwaliteitsplan	12
5. Leiderschap, governance en management	14
Visie en kernwaarden	14
Cliëntenraad	14
Ondernemingsraad	14
Raad van Toezicht	14
6. Personeelssamenstelling	15
Aandacht aanwezigheid en toezicht	15
Specifieke kennis en vaardigheden	16
Reflectie, leren en ontwikkelen	16
Reflectie	16
7. Gebruik van hulpbronnen	18
Gebouwde omgeving	18
Technologische hulpbronnen	18
Materialen en hulpmiddelen	19
Facilitaire zaken	19
Financiën en administratieve organisatie	19
Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	19
8. Gebruik van informatie	20
Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen	20
Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen	21

Openbaarheid en transparantie	21
Bijlage 1: Jaarverslag Cliëntenraad	22
Bijlage 2: Jaarverslag Ondernemingsraad	24
Bijlage 3: Jaarverslag Raad van Toezicht	33

Inleiding

Beek en Bos conformeert zich aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hierin is bepaald dat de interne en externe verantwoording verzorgd wordt via een kwaliteitsverslag. In deze rapportage wordt ingegaan op de prestaties die Beek en Bos in 2017 heeft geleverd op het gebied van de verschillende thema's uit het kwaliteitskader, zoals in onderstaande afbeelding weergegeven.



Het Kwaliteitskader biedt structuur in het presenteren van onze kwaliteitsinformatie. Het is echter geen instrument om kwaliteit te creëren. Dat is iets wat dag in dag uit gebeurt in het contact tussen onze cliënten of hun familie en onze medewerkers.

In dit verslag leest u hoe wij kwaliteit op organisatieniveau regelen en borgen en hoe onze cliënten dit ervaren¹. Wij zijn er echter van overtuigd dat echte kwaliteit zit in de kleine dingen. Dingen die we 'gewoon zo doen', zonder dat ze in een bepaald jaar de specifieke aandacht krijgen. Hierbij denk ik aan het persoonlijke contact tussen iedereen die bij Beek en Bos betrokken is; de grote schare vrijwilligers die bij activiteiten altijd klaarstaat; het ieder seizoen opnieuw versieren van ons huis; de bewonersvakantie; en niet te vergeten de vlaai op zondag. Geborgenheid, welzijn en goede zorg in professionele handen, het hele jaar door.

Verdere verantwoordingsgegevens over bestuur, bedrijfsvoering, personeel, financiën (waaronder de jaarrekening) en productie zijn vanaf 15 juli 2018 te vinden via de website www.jaarverslagenzorg.nl.

Thijs van den Schoor Raad van Bestuur

¹ De CQ-meting is een cliënttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door een extern bureau (Facit). Zie hoofdstuk 8 voor meer informatie.

Op de website www.zorgkaartnederland.nl kunnen zorggebruikers hun ervaringen delen. Zie hoofdstuk 8 voor meer informatie.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie en Uniek zijn

Alle medewerkers (zorg en niet-zorg) zijn in 2017 geschoold in het omgaan met mensen met dementie.

Ook meer dan 50 vrijwilligers volgden scholing over dit thema. Omdat iedere bewoner (met dementie) anders is, is er daarnaast een structureel

afstemmingsoverleg ingesteld. Hierin bespreken zorg- en welzijnsmedewerkers

en eventueel gastvrouwen de zorg voor en omgang met individuele bewoners.

“Een geweldige zorginstelling met veel sfeer en oprechte aandacht voor de cliënten en mantelzorgers. Iedere medewerker heeft zijn of haar aandeel hierin, je merkt het meteen. Mijn ouders zijn heel tevreden en voelen zich hier thuis. Dat doet goed.”
(Zorgkaart Nederland, 18 april 2017)

Ervaren bejegening (CQ-meting 2017¹)

Geraadpleegde bewoners ervaren dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren en goed antwoorden op hun vragen, en zij ervaren dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat.

Aan geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners is gevraagd of de zorgverleners genoeg tijd hebben voor de bewoner en volgens 93% is dat het geval. 98% geeft aan dat de zorgverleners genoeg aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. Volgens 95% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op hun vragen.

Van de geraadpleegde thuiszorgcliënten zegt 96% dat de zorgverleners aandachtig naar hen luisteren en goed antwoord geven op hun vragen. Volgens 95% heeft hun zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met hen gaat.

Autonomie

In 2017 is het Reanimatiebeleid herzien. Omdat met de invoering van het ECD de sticker op het fysieke zorgleefplan is komen te vervallen, is er bij bewoners die wél gereanimeerd willen worden een sticker op de badkamerspiegel geplakt. Uiteraard ligt de wens voor wel/niet reanimeren ook duidelijk vast in het ECD.

Het ‘nee tenzij-beleid’ van de verpleegunit is voorzien van een toelichting.

Zorgdoelen

Na de implementatie van het elektronisch cliëntendossier (ecd) in december 2016, was 2017 het jaar van verdere uitwerking en ontwikkeling. De projectgroep ecd is gestart met het uitvoeren van interne audits. Op basis van de uitkomsten hiervan zijn de afspraken over het zorgleefplan aangescherpt. Daarnaast is het digitale portaal Carenzorgt geïmplementeerd, zodat familieleden op afstand betrokken kunnen worden en blijven bij de bewoner.

In oktober is het ecd ook geïmplementeerd in de thuiszorg. Het zorgleefplan is herzien en alle medewerkers zijn geschoold. Ook in de thuiszorg wordt gebruik gemaakt van Carenzorgt.

Ervaren inspraak (CQ-meting 2017)

Geraadpleegde bewoners zijn van mening dat Beek en Bos de afspraken over verzorging en behandeling goed nakomt. Negen van de tien bewoners zeggen te kunnen meebeslissen over wat voor zorg of hulp zij krijgen en eveneens negen van de tien zeggen mee te kunnen beslissen over wanneer ze zorg of hulp krijgen.

88% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt mee te kunnen beslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt. Volgens 98% komt Beek en Bos de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na en volgens 93% staat Beek en Bos open voor hun wensen.

Van de geraadpleegde thuiszorgcliënten zegt 91% mee te kunnen beslissen over de inhoud van de thuiszorg die ze krijgen (over de soort taken en werkzaamheden). Eveneens 91% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop ze thuiszorg krijgen en 48% over van wie (welke zorgverlener) zij thuiszorg krijgen.

Alle geraadpleegde thuiszorgcliënten geven aan dat Beek en Bos de afspraken over de zorg goed nakomt en 95% vindt dat Beek en Bos voldoende open staat voor hun wensen.

“Beek en Bos is een tweede thuis. Er is aandacht en zorg voor zowel de cliënten als de mantelzorgers. En elke medewerker geeft die aandacht. Van receptioniste tot technische dienst en gastvrouw. Je ziet cliënten genieten van de zorg die geboden wordt. Chapeau!”
(Zorgkaart Nederland, 30 oktober 2017)

“Personeel is geduldig en probeert op alle manieren dat bewoner zich prettig en op haar gemak voelt. Het contact naar de familie toe is ook uitstekend.”
(Zorgkaart Nederland, 30 november 2017)

2. Wonen en welzijn

Zingeving

Eind 2016 organiseerde Beek en Bos voor alle medewerkers een ideeënwedstrijd. Het winnende idee, de aanschaf van een muziekwaterbed, werd in 2017 gerealiseerd. 4 medewerkers werden geschoold om sessies te verzorgen voor bewoners en (incidenteel) medewerkers. Gemiddeld nemen er 18 bewoners per week deel. Het muziekwaterbed zorgt voor diepe ontspanning, wat bevorderend werkt voor lichaam en geest. De bewoners krijgen tijdens deze sessies de volledige persoonlijke aandacht. Indien een bewoner dit wenst, is er ruimte voor gesprekken over dieper liggende gevoelens/zorgen van bewoners.

Zinvolle dagbesteding

Zinvolle dag (CQ-meting 2017)

De geraadpleegde bewoners vinden dat Beek en Bos genoeg activiteiten organiseert.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat Beek en Bos gezelligheid en contact met anderen biedt. 98% zegt dat Beek en Bos genoeg activiteiten organiseert en volgens 93% sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt.

52% van de geraadpleegde thuiszorgcliënten zegt de dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden.

“Aandacht voor bewoners. Vriendelijke medewerkers.
Gezellige sfeer/ lekker vers gekookt. Veel activiteiten.”
(Zorgkaart Nederland, 13 september 2017)

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Ervaringen met lichamelijke verzorging (CQ-meting 2017)

Alle geraadpleegde thuiszorgcliënten geven aan de verzorging te krijgen op de manier waarop zij dat willen en 91% geeft aan de persoonlijke verzorging (hulp bij douchen/wassen, aankleden, haren kammen, enzovoorts) te krijgen op de momenten waarop zij dat willen.

65% geeft aan zich met thuiszorg goed te kunnen redden in het dagelijks leven.

N.b.: hierover zijn geen vragen gesteld aan (vertegenwoordigers van) bewoners.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

De slogan van Zorgcentrum Beek en Bos luidt: ‘Geborgenheid, welzijn en goede zorg in professionele handen’. Die professionele handen kunnen echter niet zonder mantelzorgers en vrijwilligers. Daarom werkt Beek en Bos samen met mantelzorgers en ondersteunen wij hen ook. Zij worden gewaardeerd voor hun inzet. In 2017 heeft Beek en Bos het Mantelzorgbeleid herzien.

Hierbij is de volgende doelstelling geformuleerd: samenspel tussen mantelzorgers en professionele zorg, zodat mantelzorgers betrokken blijven en in staat zijn om bij te dragen aan positieve momenten voor de cliënt. De mantelzorg-coach van Beek en Bos zet zich hier gericht voor in. Op 10 november, de Dag van de Mantelzorger, organiseerde Beek en Bos een lunch voor de mantelzorgers van alle bewoners.

“Vriendelijke en huiselijke woonomgeving voor de bewoner en dat maakt het ook heel fijn voor de naaste familie.”
(Zorgkaart Nederland, 15 juni 2017)

Vrijwilligersraadpleging 2017³

16 respondenten geven Beek en Bos het rapportcijfer 10, 33 respondenten geven een 9, 19 respondenten geven 8 en 1 respondent een 7. Slechts 1 respondent geeft Beek en Bos een 6. Daarnaast hebben 3 mensen de vraag niet beantwoord.

Wooncomfort

Om (de familie van) bewoners van de zorgafdelingen goed te informeren over de mogelijkheden en beperkingen van het wonen op een open afdeling, is het informatieblad Toezicht en bescherming opgesteld. Dit wordt uitgereikt bij inwoning van mensen met zzp 5 of 7.

“Beek en Bos gaat voor gastvrijheid. Ze gaan er niet alleen voor, ze zijn gastvrijheid en zorgzaamheid. Pap is drie maanden geleden verhuisd naar een kamer in de open setting. Daar wachtte hem en ons een warm welkom. Korte lijnen, afspraken maken en nakomen en vooral aandacht en zorg voor pap! De dementie van pap maakte het noodzakelijk om te verhuizen naar een gesloten afdeling. Ook in de toen te zetten stappen samen optrekken, zaken regelen en ondersteunen in de meest brede zin. Vandaag verhuizen naar de nieuwe plek. Zowel op de afdeling waar pap verbleef als op de nieuwe afdeling staan mensen met hun hart klaar om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Betrokkenheid, gastvrijheid, professionaliteit en de menselijke maat worden hier ieder moment van de dag ‘gewoon’ in de praktijk gebracht! Wat zijn wij blij met deze stek voor ‘oos pap’! Beek en Bos wordt in alle geledingen gemaakt door mensen! Chapeau!
(Zorgkaart Nederland, 25 oktober 2017)

Ervaringen met inrichting en privacy (CQ-meting 2017)

De geraadpleegde bewoners zeggen desgevraagd allen dat ze zelf kunnen bepalen hoe ze de kamer of woonruimte inrichten (met eigen spullen, enzovoorts). Alle geraadpleegde bewoners zeggen zich met bezoek op een rustige plek terug te kunnen trekken.

98% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft aan dat de bewoner zelf kan bepalen hoe hij / zij de eigen kamer of woonruimte inricht (met eigen spullen, enz.). Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken.

N.b.: hierover zijn geen vragen gesteld aan thuiszorgcliënten.

³ De vrijwilligersraadpleging is in 2017 uitgezet onder 138 vrijwilligers. 73 vrijwilligers (53%) hebben een vragenlijst ingevuld.

Ervaringen met maaltijden (CQ-meting 2017)

Alle geraadpleegde bewoners geven aan dat de maaltijden lekker zijn en noemen de sfeer tijdens het eten goed.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zijn van mening dat de maaltijden er verzorgd uitzien en zij melden dat er genoeg tijd is om te eten. 98% zegt dat er genoeg hulp is bij het eten.

N.b.: hierover zijn geen vragen gesteld aan thuiszorgcliënten.

Ervaringen met schoonmaken (CQ-meting 2017)

De geraadpleegde bewoners zijn unaniem tevreden over de schoonmaak van hun woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche-/badkamer).

Van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt 95% dat de woonruimte (de woonkamer, de slaapkamer, het toilet en de badkamer) goed wordt schoongehouden.

N.b.: hierover zijn geen vragen gesteld aan thuiszorgcliënten.

“Zorcentrum Beek en Bos heb ik leren kennen door opname op de gesloten afdeling van mijn echtgenote, wegens vergaande dementie. Ik ervaar hier de zorg als huiselijk, begripvol en warm ondersteunend jegens mij en mijn echtgenote. Het verplegend personeel is professioneel en kundig. Er is een ‘familieband’ die prettig aanvoelt.”

(Zorgkaart Nederland, 4 december 2017)

“Het voelt als thuiskomen als ik iets moet regelen of op bezoek kom. Allemaal vrolijke mensen die er werken.”

(Zorgkaart Nederland, 28 november 2017)

3. Veiligheid

Medicatie

Medicatieveiligheid

Bij alle cliënten van de verpleegunit vindt jaarlijks een formele medicatiereview plaats door apotheker en specialist ouderengeneeskunde. Op de zorgafdelingen evalueren de huisarts en de afdeling de medicatie bij ieder MDO en indien nodig tussentijds.

In 2017 werden er 82 medicatiefouten geregistreerd. Beek en bos volgt de trends in medicatiefouten binnen de organisatie. Zowel in de teams als in de MIC-commissie (Meldingen Incidenten Cliënten) worden de fouten besproken en verbeteracties ingezet.

Antipsychoticagebruik

Ervaren veiligheid (CQ-meting 2017)

Alle geraadpleegde bewoners voelen zich veilig in huis.

N.b.: hierover zijn geen vragen gesteld aan vertegenwoordigers van bewoners en aan thuiszorgcliënten.

In 2017 (gemeten in het vierde kwartaal) gebruikte 17,4% van de bewoners antipsychotica. De aard en prevalentie van antipsychoticagebruik wordt continu geregistreerd en ieder kwartaal geanalyseerd op organisatieniveau.

Antibioticagebruik

Op de verpleegunit gebruikte 5% van de bewoners antibiotica (SNIV-meting van het RIVM, april 2017). Op de zorgafdelingen wordt dit niet geregistreerd.

Decubituspreventie

Preventie van decubitus

Huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel wordt minimaal halfjaarlijks gemonitord. De risicosignalering en -opvolging wordt geregistreerd in het ECD.

Aanwezigheid van decubitus

Op de zorgafdelingen was in 2017 bij 8,7% van de cliënten sprake van decubitus categorie 2, bij 2,9% van categorie 3 en bij 1,4% van categorie 4.

Bij 10% van de cliënten op de verpleegunit was sprake van decubitus categorie 2.

Decubitus categorie 3 en 4 kwamen niet voor.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Inzet vrijheid beperkende maatregelen

Bij geen enkele bewoner (gemeten in Q4 2017) werd een vrijheid beperkende maatregel als verpleegdeken en/ of jumpsuit/hansop toegepast.

Evaluatie

Voordat een vrijheid beperkende maatregel wordt getroffen, wordt er samen met de arts naar alternatieven gezocht. De eventuele inzet van vrijheid beperkende maatregelen wordt minimaal iedere 3 maanden geëvalueerd met de arts en de cliënt en/of zijn naasten.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Aantal ongeplande opnamen (psychiatrisch ziekenhuis)

Op de zorgafdelingen werden in 2017 maandelijks 1 à 2 bewoners opgenomen in het ziekenhuis.

Het afgelopen jaar is 1 bewoner van de verpleegunit opgenomen in een psychiatrische instelling.

Redenen ziekenhuisopnamen

De opnames waren ten gevolge van vallen, luchtweginfecties, hartfalen, urinewegproblemen en extreem onbegrepen en agressief gedrag.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Beek en Bos heeft in 2017 opnieuw het PREZO Gouden Keurmerk in de Zorg behaald, zowel intramuraal als extramuraal. Dit betekent dat Beek en Bos:

- tevreden bewoners en cliënten heeft;
- de prestaties voor deze cliënten structureel verbetert;
- verantwoorde zorg biedt en voldoet aan de eisen die de branche stelt;
- een verantwoord ondernemer is die voldoet aan de relevante wet- en regelgeving.

Kwaliteitsplan

In 2017 heeft Beek en Bos een Kwaliteitsplan opgesteld. Het plan wordt aangepast op basis van dit Kwaliteitsverslag. Het aangepaste Kwaliteitsplan verschijnt uiterlijk 31 december. In onderstaand schema is de stand van zaken te zien m.b.t. de plannen en acties zoals geformuleerd in het Kwaliteitsplan.

Plan	Stand van zaken maart 2018
Voortzetten scholing Benadering en gedrag bij mensen met dementie (voor medewerkers en vrijwilligers)	<ul style="list-style-type: none"> • De nieuwe medewerkers zijn geschoold op 27 februari 2018. • De scholing voor de huidige medewerkers moet nog gepland worden. • Voor de vrijwilligersscholing wordt in 2018 een ander onderwerp gekozen.
Visie op zorg voor mensen met dementie' verder uitwerken, met concrete aandacht voor de fysieke omgeving, de werkprocessen en communicatie en bejegening (volgens de Brein-Omgevings-Methodiek TM)	<ul style="list-style-type: none"> • De werkgroep dementiezorg komt maandelijks bij elkaar en werkt dit verder uit.
Concept 'persoonsgerichte zorg' nog verder uitwerken en integreren in benadering, gedrag en werkprocessen	
Uitwerking domeinen in ECD wijkverpleging	<ul style="list-style-type: none"> • Er worden interne audits uitgevoerd. • De medewerkers wijkverpleging worden geschoold.
Scholing Omgaan met levensvragen	<ul style="list-style-type: none"> • Deze moet nog gepland worden.
Aanstelling mantelzorgcoach t.b.v. verdere uitwerking Mantelzorgbeleid, gericht op samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> • De mantelzorgcoach is gestart op 1 april 2018.
Bewuste toepassing middelen en maatregelen, waaronder psychofarmaca	<ul style="list-style-type: none"> • Het beleid is herzien. • De toepassing wordt ieder kwartaal besproken in de werkgroep dementiezorg.
Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E)	<ul style="list-style-type: none"> • De RI&E loopt momenteel. Deze bestaat uit een vragenlijst, tilthermometer,

	huishoudelijke zorg-meter, beleidsspiegel en risicoradar.
Deelnemen in lerend netwerk	<ul style="list-style-type: none"> • Beek en Bos vormt samen met Sint Jozef Wonen en Zorg (Meijel), Zorgcentrum Vincent Depaul (Panningen) en Zorgcentrum La Providence (Grubbenvorst) een lerend netwerk.
Opstellen toezichtplan	<ul style="list-style-type: none"> • Hiervoor is een concept opgesteld.
Personeelsbeleid herzien	<ul style="list-style-type: none"> • Dit is nog niet gebeurd.
Kwantitatieve en kwalitatieve uitbreiding formatie	<ul style="list-style-type: none"> • De formatie is in 2017 uitgebreid met 5,65 fte. • Er zijn 5 verpleegkundigen aangesteld.
Inzet EVV'ers	<ul style="list-style-type: none"> • Momenteel wordt bekeken welke scholing het meest geschikt is. • Vervolgens worden interne vacatures uitgezet.
(Verwachte) gebouwelijke beperkingen inventariseren	<ul style="list-style-type: none"> • Hier is het volgende uitgekomen: <ul style="list-style-type: none"> - Op termijn is er wellicht behoefte aan extra huiskamers. - Het huidige deurenplan (ver- en ontgrendeling) is i.v.m. dwaalgedrag niet voldoende veilig. Dit wordt aangepast. - Er is een tekort aan bergruimte. Hier wordt in de aanbouw in voorzien.
Deskundige verkenning van mogelijke oplossingen en bijbehorende kosten laten uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"> • De kosten van uitbreiding van de natte cellen in de appartementen is berekend. Dit is te duur bevonden.
Meerjaren huisvestingsplan herzien	<ul style="list-style-type: none"> • Dit is nog niet gebeurd.
Evaluatie documenten via Sharepoint	<ul style="list-style-type: none"> • Dit is nog niet gerealiseerd.
CQi-meting laten uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"> • Dit is gebeurd. Zie hoofdstuk 8
Voldoen aan nieuwste privacywetgeving	<ul style="list-style-type: none"> • De invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (25-5-18) wordt voorbereid.

“Er is organisatie breed een grote betrokkenheid bij de bewoners en hun familie. De zorg voor mijn moeder is prima. Voortdurend wordt nagedacht over verdere verbetering en opmerkingen die wij als familie/ mantelzorgers maken worden hierin serieus meegenomen.”
(Zorgkaart Nederland, 13 december 2017)

5. Leiderschap, governance en management

Visie en kernwaarden

In 2017 heeft Beek en Bos in samenspraak met belanghebbenden (Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht) de missie, visie en doelstellingen herijkt. In het Strategisch beleidsplan 2017-2022 is vastgelegd waar de organisatie voor gaat en staat. Daarnaast is er een Visie op zorg voor mensen met dementie vastgesteld.

Cliëntenraad

Het jaarverslag van de Cliëntenraad is opgenomen in bijlage 1.

Ondernemingsraad

Het jaarverslag van de Ondernemingsraad is opgenomen in bijlage 2.

Raad van Toezicht

Het jaarverslag van de Raad van Toezicht is opgenomen in bijlage 3.

6. Personeelssamenstelling

Ervaren beschikbaarheid personeel (CQ-meting 2017)

Volgens alle geraadpleegde bewoners is er genoeg personeel in huis.

83% van de geraadpleegde vertegenwoordigers meent dat er genoeg personeel in huis is.

N.b.: hierover zijn geen vragen gesteld aan thuiszorgcliënten.

Ervaren kwaliteit personeel (CQ-meting 2017)

Bewoners melden desgevraagd dat de zorgverleners vakkundig werken en goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Ook houden de verzorgenden en verpleegkundigen rekening met wat bewoners zelf wel en niet kunnen en ervaren de bewoners dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers vinden dat de zorgverleners vakkundig werken en goed kunnen omgaan met de bewoners. 97% van de vertegenwoordigers ervaart dat de zorgverleners (verzorgenden, verpleegkundigen, arts, fysiotherapeut, enz.) de gezondheidsklachten van de bewoner serieus nemen

Alle geraadpleegde thuiszorgcliënten vertrouwen de zorgverleners en 91% zegt dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen. Volgens alle geraadpleegde thuiszorgcliënten werken de zorgverleners vakkundig. Volgens 86% die het van toepassing noemen, werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners (bijvoorbeeld de huisarts, een specialist, fysiotherapeut of diëtiste).

Beek en Bos conformeert zich aan de tijdelijke normen die beschreven zijn in paragraaf 6.3. van het Kwaliteitskader.

Aandacht aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Op de verpleegunit is er tijdens de dag en avond permanent iemand in of nabij de huiskamer om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Op de zorgafdelingen is er tussen 08.30 en 13.30 uur en tussen 16.00 en 21.00 uur een verzorgende aanwezig in de huiskamer. De medewerkers van Beek en Bos worden hierin ondersteund door vrijwilligers.
- In iedere dagdienst is er iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinvolle daginvulling.
- De zorgverleners die in direct contact zijn met de cliënten kennen hun naam en zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

“Het is een fijne instelling waar het verplegend personeel heel bekwaam is en ook heel lief en betrokken naar de bewoners. Ze hebben ook een luisterend oor voor de mantelzorgers. In de avonduren komen ze vaak handen tekort waardoor er niet altijd iemand aanwezig is in de woonkamer op de verpleegafdeling.”

(Zorgkaart Nederland, 30 november 2017)

Specifieke kennis en vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- Er kan 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 min ter plaatse zijn.
- Er is 24/7 een arts bereikbaar (direct) en oproepbaar (binnen 30 min ter plaatse).
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: invoeren specialist ouderengeneeskunde, overleg met huisartsenpost of inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en ontwikkelen:
- In het overzicht op de volgende pagina is te zien welke scholingen in 2017 hebben plaatsgevonden.
- Alle teams hebben 5 tot 10 keer teamoverleg gehad;
- Op de verpleegunit heeft maandelijks een multidisciplinair overleg over de bewoners plaatsgevonden, op de zorgafdelingen minimaal 1 keer per bewoner;
- Er zijn functioneringsgesprekken geweest met alle medewerkers, m.u.v. de medewerkers die hier i.o.m. hun leidinggevende van afzagen.;
- Op de zorgafdelingen het afstemmingsoverleg tussen zorg, welzijn en facilitair ingevoerd om concrete casussen te bespreken;
- De teamleiders van de zorg- en verpleegafdelingen zijn 10 keer per jaar bijeengekomen voor intervisie.
- In overleg met het zorgkantoor heeft Beek en Bos ervoor gekozen om op organisatieniveau kennis uit te wisselen met collega organisaties in plaats van alle zorgverleners mee te laten lopen bij een collega organisatie.

Reflectie

Beek en Bos heeft gereflecteerd op de balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de daarvoor noodzakelijke personeelssamenstelling. In samenspraak met de teamleiders en de ondernemingsraad is besloten om de formatie zowel kwantitatief als kwalitatief uit te breiden. In 2017 zijn er 5 verpleegkundigen aangenomen en is er gestart met een nieuwe dienstenstructuur.

In het cliënttevredenheidsonderzoek scoort Beek en Bos erg hoog op de onderwerpen ervaren beschikbaarheid van personeel en ervaren kwaliteit van personeel.

Uit de medewerkersmonitor blijkt dat de werkdruk aanvaardbaar is en dat medewerkers hun werk kunnen uitvoeren binnen de tijd die ze hiervoor hebben.

Scholing	Wie
Kleine Blusmiddelen	Alle medewerkers, m.u.v. medewerkers thuiszorg
en hbh en huishoudelijke hulp intern	
Bedrijfshulpverlening	BHV'ers
Reanimatie+ AED	BHV'ers
Tillifteninstructie	Verzorgenden zorgafdelingen, vpu en nachtdienst
Training tiltechnieken	Alle verzorgenden
BOPZ	Verzorgenden vpu
Instructie fysieke belasting	Nieuwe medewerkers
Risicovolle en voorbehouden handelingen (e-learning en praktijkles)	Alle verzorgenden
Scholing benadering en bejegening	Alle verzorgenden
Scholing dementie	Alle niet-verzorgenden
Scholing muziekwaterbed	5 verzorgenden
Professionalisering RvT	RvB en RvT
Werken met het ECD	Medewerkers thuiszorg
Preventie fysieke overbelasting	Medewerkers facilitair + hbh
Poetsinstructie mondzorg	Verzorgenden afd. 000, vpu en afd. 200
Masterclass hygiëne	Beleidsmedewerker
Scholing dementie	Vrijwilligers
Masterclass coachend leiderschap	Teamleiders

“Natuurlijk is het nergens beter als thuis. Zeker als beide ouders nog samen zijn en een van de ouders niet meer thuis kan wonen. Onze mam is al 3 jaar woonachtig binnen de verpleegunit van Beek en Bos. Er heerst binnen deze afdeling een warme en prettige sfeer. Dit is te danken aan de zeer betrokken medewerkers. goede zorg. Alles is bespreekbaar. Korte lijnen. Ook de omgang naar mijn vader toe en naar ons als zussen. Kortom we zouden geen beter ‘thuis’ kunnen wensen voor mijn moeder als Beek en Bos.”
(Zorgkaart Nederland, 29 november 2017)

“Ze verplegen mijn moeder en ze hebben voor haar en voor ons als kinderen altijd een luisterend oor en mijn moeder is zeer tevreden over de zorg.”
(Zorgkaart Nederland, 15 juni 2017)

7. Gebruik van hulpbronnen

Gebouwde omgeving

In 2017 heeft er groot onderhoud plaatsgevonden aan de lift. Daarnaast is er op de afdelingen extra kastruimte gecreëerd.

Vrijwel alle deuren binnen Beek en Bos zijn in 2017 voorzien van een 'tag slot'. Alle medewerkers en bewoners hebben een persoonlijke tag, waarmee zij toegang hebben tot de voor hen relevante ruimtes.

“Ik ben erg dankbaar voor het feit dat kwaliteit zo hoog in het vaandel staat op Beek en Bos en dat de cliënt de belangrijkste persoon in het gebouw is. Het valt me op dat het personeel ontzettend attent is. Er wordt voldoende en goed gecommuniceerd, er is ruimte om feedback te geven en die feedback wordt ook doorgevoerd. Als ik naar het personeel kijk valt mij op dat ze vooral heel erg liefdevol te werk gaan. De zorg zit ze in het bloed en dat uit zich in hun handelen. Ze zijn zorgzaam, bekwaam, geduldig en vakkundig. Ook anderen, familie en vrienden, valt dit direct op, dus het is niet eens zo dat ik met een gekleurde bril kijk omdat ik een direct betrokkene ben. Een ander aspect van goede zorg is de locatie en huisvesting. Het terrein is lommerrijk, het gazon goed verzorgd en netjes, het is er opgeruimd en verzorgd. Ik kan me zo voorstellen dat als mensen naar buiten kijken, ze kunnen genieten van al het groen dat ze zien. Als ik wandel met vader is het al prettig om over het terrein te kunnen lopen, omdat er zo veel moois is en voldoende ruimte om te bewegen. ook de dierentuin doet hierin zijn aandeel. In het gebouw zelf is alles verzorgd, onderhouden en mooi van opzet. Het is overzichtelijk, netjes, schoon en aangekleed. Details worden aangebracht, op een doordachte manier. Het kleedt het geheel op een functionele wijze aan en geeft een huiselijke karakter, waarvan ik me voorstel dat het op veel bewoners een warm gevoel geeft en waar het prettig is om te vertoeven. Iets wat mij verraste is dat er door het jaar heen, zoals met Pasen en Kerst, een attentie is voor de bewoners. Ik verwonderde me erover, want toen ik het de eerste keer zag dacht ik dat er bezoek geweest was die een presentje had meegenomen. Ik wil benadrukken dat u hiermee zo ontzettend veel bereikt, dat ik het niet eens kan omschrijven. Het wordt in elk geval meer dan zeer gewaardeerd! Het eten is goed, erg smakelijk en gevarieerd. De bereiding wordt met zorg gedaan en aangepast voor de mensen die het nodig hebben. Is er dan niets wat beter kan? Jawel. Ik denk dat er qua eten nog iets te winnen valt als het gaat om verspilling. Ik zie dat er vaak veel eten overblijft en volgens mij gaat alles weg als het niet wordt opgegeten. Ik heb geen idee of jullie er iets mee kunnen en of het praktisch haalbaar is om dit te veranderen, maar ik wil het hebben gezegd. Ik dank jullie hartelijk voor alle goede zorgen en tomeloze inzet. Ik ontving recent een brief waaruit ik opmaak dat jullie weer gaan voor een gouden waardering en ik wens jullie alle succes bij het behalen van deze titel.”

(Zorgkaart Nederland, 26 augustus 2017)

Technologische hulpbronnen

Beek en Bos is in 2017 overgegaan op Office 365. Dit is een online dienst van Microsoft, waar de Microsoft Office en bijbehorende serversystemen onder vallen. Office 365 is geen softwarepakket, maar een abonnement. Hierdoor hoeft Beek en Bos niets meer te installeren en geen updates meer uit te voeren. Bovendien kan ervoor gekozen worden om

uiteindelijk volledig 'in the cloud' te gaan werken, waardoor er geen servers meer nodig zijn.

Onderdeel van Office 365 is Sharepoint. Dit is een digitale omgeving waarin medewerkers alle documenten uit de Organisatiegids kunnen raadplegen.

Voor het raadplegen van de zorginhoudelijke KICK-protocollen is een abonnement afgesloten op het digitale portaal van Vilans.

De 'slimme sensoren' van het Dutch Domotics systeem zijn in 2017 ook geïnstalleerd op de zorgafdelingen. Op de verpleegunit waren hier al positieve ervaringen mee opgedaan. Alle medewerkers zijn geschoold. Per bewoner wordt in overleg met familie en huisarts bekeken of deze vorm van passieve alarmering wordt ingeschakeld.

Zoals eerder genoemd is de toepassing van het elektronisch cliëntendossier (ECD) uitgebreid naar de wijkverpleging. Bovendien is er een koppeling gemaakt met het familieportaal Carenzorgt en met het elektronisch voorschrijfsysteem (evs) Medimo.

Materialen en hulpmiddelen

Beek en Bos heeft in 2017 po- en waskomhouders aangeschaft voor in de appartementen. Daarnaast zijn er stoelverplaatsers gekocht.

Facilitaire zaken

Sinds november 2017 dragen alle verzorgenden en verpleegkundigen uniformjasjes in de huisstijl van Beek en Bos. Hier is voor gekozen met het oog op eenheid en herkenbaarheid.

Financiën en administratieve organisatie

Naar aanleiding van het nieuwe model van Actiz heeft Beek en Bos in 2017 de algemene voorwaarden en zorgovereenkomsten vernieuwd.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

In 2017 is de overlegrelatie tussen de bestuurders in het lerend netwerk gestructureerd. Beek en Bos is een samenwerkingsrelatie aangegaan met T-zorg, ten behoeve van het bieden van huishoudelijke hulp in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz).

8. Gebruik van informatie

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Cliëntoordelen

De CQ-meting is een cliënttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door een extern bureau (Facit). Er zijn interviews afgenomen met 10 bewoners van de zorgafdelingen. Daarnaast hebben 60 contactpersonen van bewoners vragenlijsten ingevuld. Dit is een respons van 87%. Ook 23 thuiszorgcliënten hebben een vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 82,1%.

Op de website www.zorgkaartnederland.nl kunnen zorggebruikers hun ervaringen delen. In 2017 kreeg Beek en Bos 15 waarderingen. Het gemiddelde cijfer was een 8,9.

“Mijn moeder heeft daar gewoond en ze was heel tevreden.”
(Zorgkaart Nederland, 13 april 2017)

“Uitstekende zorg voor mijn moeder gedurende vijf jaren.”
(Zorgkaart Nederland, 20 september 2017)

Beek en Bos heeft in 2017 geen klachten ontvangen. Er zijn 8 uitingen gedaan van ongenoegen. Hiervan zijn er 7 naar tevredenheid van alle betrokkenen afgerond. Via Actiz heeft Beek en Bos zich in 2017 aan gesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Medewerkersmonitor

De Medewerkersmonitor is een medewerkers-tevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door een extern bureau (Deloitte). 183 medewerkers hebben een vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 83%. De score van Beek en Bos ligt op alle vier de thema's (bevlogenheid, mogelijkheid tot veranderen, tevredenheid en werkbeleving) boven het landelijk gemiddelde.

NPS

Om de Net promotor Score (NPS) te berekenen wordt de vraag gesteld: ‘Zou u Beek en Bos bij uw vrienden en familie aanbevelen?’. Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = ‘zeer waarschijnlijk niet’ tot 10 = ‘zeer waarschijnlijk wel’.

Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een ‘criticaster’, bij een 7 of 8 een ‘passief tevreden’ en bij een 9 of 10 een ‘promotor’. Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage ‘promotors’ te verminderen met het percentage ‘criticasters’ (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).

Aanbevelingsvraag

(CQ-meting 2017 en Medewerkersmonitor 2017)
Alle geraadpleegde bewoners zijn een promotor.
NPS: 100

20% van de geraadpleegde vertegenwoordigers is passief tevreden en 80% een promotor.
NPS: 80

Voor de thuiszorg geldt dat 4,3% van de geraadpleegde cliënten een criticaster is, 34,8% een passief tevreden respondent en 60,9% een promotor.
NPS: 57

Van de medewerkers is 6% een criticaster is, 48% passief tevreden en 46% een promotor.
NPS: 39,9

Privacy

Ten behoeve van beveiligd e-mailverkeer zijn in 2017 ZIVVER-accounts aangeschaft.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Op de verpleegunit is er in 2017 een koppeling gemaakt tussen het ecd en het elektronisch voorschrijfsysteem (evs) Medimo ten behoeve van het inzien van de medicatieoverzichten, het maken van bestellingen en het aftekenen van de medicatie.

Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website van Beek en Bos. De link naar deze website wordt aangeleverd bij de Openbare Database van Zorginstituut Nederland ten behoeve van publicatie op publieke websites.

De kwaliteitsindicatoren van Beek en Bos zijn ontsloten op de publieke website

www.kiesbeter.nl

Ervaren informatie (CQ-meting 2017)

Alle geraadpleegde bewoners ervaren dat Beek en Bos hen genoeg informatie geeft over wat zij voor de bewoner kunnen doen (over de mogelijkheden van het wonen, de zorg, de activiteiten, enzovoorts).

97% van de geraadpleegde vertegenwoordigers van bewoners zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Beek en Bos. Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zeggen de leidinggevende of hun contactpersoon telefonisch en/of per e-mail makkelijk te kunnen bereiken. 93% ervaart dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets met de bewoner aan de hand is en 96% ervaart dat de leiding of directie goed reageert op hun vragen en suggesties.

96% van de geraadpleegde thuiszorgcliënten zegt te weten bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen in Beek en Bos. 89% vindt dat Beek en Bos (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties.

Eveneens zegt 89% het op tijd te horen als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie. Alle geraadpleegde thuiszorgcliënten zeggen dat ze Beek en Bos overdag (van 9 tot 17 uur) telefonisch goed kunnen bereiken, en 71% zegt te weten hoe en wanneer hun contactpersoon bij Beek en Bos telefonisch bereikbaar is.

Bijlage 1: Jaarverslag Cliëntenraad

Jaarverslag 2017.

Samenstelling cliëntenraad per 31-12-2017:

Namens de geleding intramurale cliënten:

Mevr. D. Jakobs, lid, aftredend per 31-12-2018.

Dhr. R. Muijsenberg, secretaris, aftredend per 31-12-2019.

Namens de geleding extramurale cliënten:

Mevr. P. Jansen, voorzitter, aftredend per 31-12-2017.

Activiteiten 2017.

De overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur zijn tevens de vergaderingen van de cliëntenraad. Ook hebben tussendoor nog vele besprekingen plaats gevonden van de drie leden van de cliëntenraad. Eén overlegvergadering is bijgewoond door een lid van de Raad van Toezicht.

Belangrijke onderwerpen op de besprekingen in 2017:

Actie-jaarplan 2017.

Begroting 2017.

Scholingsplan 2017.

Privacyreglement.

Voorzitterswissel cliëntenraad.

Ontwikkelplannen “Waardigheid en Trots”. Ook besproken met het zorgkantoor.

Jaardocument 2016.

Jaarrekening 2016

Verlies-en winstrekening 2016.

Verslagen koffie-uurtje.

Zorgovereenkomsten.

Vorbereiden zoeken kandidaat voor de Raad van Toezicht.

Elektronisch cliëntendossier.

Strategisch beleidsplan/kwaliteitsplan 2017-2022.

Kwaliteitsplan

Aangesloten bij de vergadering van de OR.

Onderwerpen waarvoor verzwaard advies is afgegeven:

Regeling cliëntenraad.

Procedure meldplicht datalekken.

Reanimatiebeleid; bijgestelde versie.

Toezicht en bescherming.

Mantelzorgbeleid.

Algemeen:

Er is een heel goede samenwerking geweest met de Raad van Bestuur, de leden van het managementteam en alle medewerkers van Beek en Bos.

De jaarlijkse bespreking in een overlegvergadering met een lid van de R.v.T. is goed verlopen.

Er is een intensieve en goede samenwerking geweest met de LOC.

Aan de audit voor het PREZO- goudenkeurmerk heeft de cliëntenraad zijn bijdrage kunnen leveren.

De deelname aan de besprekingen met het zorgkantoor zijn prima verlopen.

Het halfjaarlijkse “Koffie-uurtje” is als zeer zinvol ervaren.

Jaarplan 2018 cliëntenraad.

Het uitbreiden van het aantal leden van de cliëntenraad.

Bindende voordracht doen voor het benoemen van een lid van de R.v.T. namens de cliëntenraad.

Volgen van het kwaliteitsbeleid, zoals vastgesteld in 2017.

Zestig jarig jubileum van Beek en Bos in 2018.

Jaarverslag OR

2017



Voorwoord

Het jaar is weer om en Marianne en Monique hebben weer gezorgd voor een OR jaarverslag. We kijken met tevredenheid terug op 2017.

9 November hadden we de audit van Prezo. Twee OR leden hebben deelgenomen aan het gesprek dat ging over de OR. Alle leden van de OR waren uitgenodigd en aanwezig tijdens de bekendmaking van de uitslag van de audit. De auditoren waren heel positief en hadden weinig op- of aanmerkingen. Het gouden keurmerk werd dus weer behaald en daar zijn we trots op.

Wij hebben het afgelopen jaar weer een 2 daagse OR cursus gehad met onze vaste cursusleider Thijs Verest. Deze was weer zeer leerzaam, en er zijn weer vele onderwerpen besproken.

Tussentijds hebben wij een gesprek gehad met een kandidaatlid Raad van Toezicht. Het is fijn om op deze manier iemand zo te leren kennen.

De OR heeft instemming gegeven het afgelopen jaar in het plan van aanpak EVVers. Dit was geen gemakkelijke klus, maar uiteindelijk zijn we toch met de Raad van Bestuur overeen gekomen.

De komende tijd gaan we ons voorbereiden op de verkiezingen in Januari 2019, lijkt jou dit wat, of wil je meer informatie hier over dan meld je bij een van de OR leden.

Met vriendelijke groet,
Marlies Dings



OR Cursus

Jaarlijks hebben we een 2-daagse cursus op Beek en Bos. Vooraf bespreken we welke thema's we graag zouden willen behandelen. Vanuit de voorbespreking wordt de cursusinhoud vastgesteld.

- **WOR > Wet op Ondernemingsraden**
- **Hoe lezen we de belangrijkste punten uit inkomende post!!**
- **De relatie OR-Achterban hoe kunnen we als OR het beste communiceren met onze achterban, over grote veranderingen binnen de organisatie.**

- **Arbeidsomstandighedenbeleid.**
informatie over Arbo beleidscyclus, rol van de preventiemedewerker en de rol van de OR en de wijzigingen in de Arbo-wet
- **Cao-bespreking van enkele belangrijke artikelen uit de CAO /mantelzorg/ extra taken van de OR**

Vergaderingen !!

- **De OR vergadert 6x per jaar (ondernemingsraadvergadering).
6x vergadering ondernemingsraad en Raad van Bestuur (overlegvergadering).**
- **De OR heeft 1x per jaar tijdens een overlegvergadering een lid van de Raad van Toezicht als toehoorder bij een overlegvergadering. Eenmaal per jaar is er een overleg met Ondernemingsraad en de voltallige Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur als toehoorder.**



REGIO

In onze omgeving zijn er nog 3 huizen die net als Beek en Bos zelfstandig functioneren, dus niet gefuseerd zijn met andere verzorgingshuizen. Dit zijn Vincent Depaul in Panningen, La Providence in Grubbenvorst en Sint Jozef in Meyel. Enige tijd geleden is het idee ontstaan om samen met de Ondernemingsraden van deze huizen 2 x paar jaar te gaan overleggen. Zo kunnen we ideeën uitwisselen en ook leren van elkaar. Iedere keer vergaderen we in een van de huizen zo zijn we allemaal een keer aan de beurt. Als het overleg bij Beek en Bos plaats vindt zijn alle OR-leden aanwezig. Als het overleg in een van de andere huizen plaatsvindt gaan er twee OR leden naar toe. Zes weken voordat een overleg plaatsvindt stuurt de secretaris van het organiserende verzorgingshuis een mail met de vraag of we allemaal agendapunten willen formuleren en willen opsturen. Zij maakt hier dan een agenda van zodat het duidelijk is waar we het over gaan hebben en zo kunnen we ons ook goed voorbereiden. Hier een paar voorbeelden van onderwerpen wat er zoal besproken wordt. Nieuwe collega's kennis laten maken met de OR hoe doen jullie dat? Werken er bij jullie ook verpleegkundigen en zo ja welke taken hebben zij?

Heeft er iemand ervaring met het zelf roosteren? Zoals jullie zien er wordt over van alles en nog wat gesproken. Deze overleggen zijn voor ons als OR dan ook zeker zinvol en leerzaam.

WAT IS HET VERSCHIL TUSSEN EEN ADVIES EN INSTEMMINGSAANVRAAG!!

Adviesaanvraag

- **Bestuurder beslist uiteindelijk**

Instemmingsaanvraag

- **De OR + Bestuurder moeten het samen eens worden**

- **Een Conceptadvies of instemningsaanvraag krijgt de OR op papier om door te lezen**

- **Deze wordt besproken in de OR-vergaderingen evt. vragen/ opmerkingen worden genoteerd en bij het eerstvolgend OR/OV overleg worden deze besproken**

- **Bij een instemmingsaanvraag vraagt de OR altijd om een duidelijk stappenplan aan de bestuurder**

- **Eventuele op of aanmerkingen vanuit de OR worden besproken met de Raad van Bestuur.**



Prezo

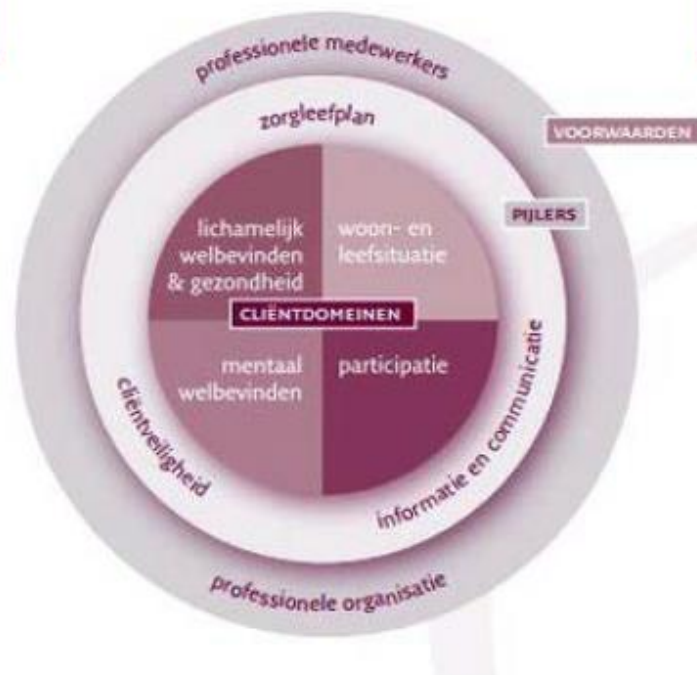
In 2017 was het weer zo ver, Beek en Bos werd weer getoetst om te kijken of het prezo waardig was. Voor de duidelijkheid prezo is een kwaliteit systeem. Dit kwaliteitssysteem is een hulpmiddel voor - implementatie - borging - verbetering van Kwaliteitszorg en dienstverlening door medewerkers en management.

VOORBEREIDING

Ook de OR zou getoetst worden. Tegelijk met de OR werd er ook met de Cliëntenraad gesproken.

Belangrijk voor dit gesprek was natuurlijk een goede voorbereiding. In overleg met de OR collega's werd besloten dat Renate en Marianne de OR zouden vertegenwoordigen.

De voorbereidingen deden we door middel van het nog eens goed doorlezen van het OR-regelement. Renate nam deel aan de pre-audit. Er was ook nog een overleg met Renate, Marianne en Minouk waarin we nog vragen konden stellen.



HET GESPREK

Bij het gesprek waren aanwezig, 1 afgevaardigde van de Clientenraad Diny Jacobs. Renate en Marianne namens de OR en ook Minouk schoof hier bij aan.

Het gesprek werd geleid door 1 prezo medewerkster.

Vragen die aan de OR gesteld werden waren bv,

- 1) Hebben jullie genoeg gelegenheid om samen met de bestuurder te overleggen (vergaderen)?
- 2) Wordt er goed naar jullie ideeën en argumenten geluisterd?
- 3) Is er voldoende medewerking zodat jullie genoeg scholing kunnen volgen.
- 4) Hoe verloopt het contact met de achterban?

We konden de vragen prima beantwoorden. Er was een goede sfeer en wij vonden het een prettig gesprek.

DE UITSLAG

We waren als OR allemaal aanwezig bij de voorlopige uitslag. Het was natuurlijk wel spannend. We waren dan ook blij en trots toen de voorlopige uitslag werd bekendgemaakt. Beek en Bos had het weer goed voor elkaar. Wij als OR vinden het dan ook fijn dat wij hieraan een stukje aan hebben kunnen bijdragen



OR samenstelling gewijzigd!

Magda van Tuel en Simone Beurskens hebben wegens omstandigheden hun taken dit jaar binnen de Ondernemingsraad neergelegd.

Ralf Engelen is in september als toehoorder eenmaal bij een Ondernemingsraadvergadering aanwezig geweest. In november is Ralf bij de ondernemingsraad gekomen.

Voor vragen kunnen jullie terecht bij de onderstaande OR Leden

Marlies
Marianne
Renate
Wilma
Monique
Ralf



Bijlage 3: Jaarverslag Raad van Toezicht

Jaarverslag 2017 RvT

In 2017 vonden 7 vergaderingen van de Raad van Toezicht plaats, waarbij de Raad van Bestuur aanwezig was. Daarnaast is de Raad van Toezicht 4 maal bij elkaar geweest, waarin gesproken is over de taak van de Raad van Toezicht en de gevolgen van de nieuwe Governancecode voor de samenstelling van de Raad van Toezicht.

De volgende stukken zijn goedgekeurd door de Raad van Toezicht:

- Begroting 2017
- Jaarrekening 2016
- Plan van aanpak uitbreiding formatie
- Strategisch beleidsplan 2017-2022

Overige belangrijke onderwerpen, die tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht aan bod zijn gekomen zijn onder andere:

- Actiejaarplan 2017
- Evaluatie borg- en verbeterplannen
- Kwaliteitskader
- Nieuwbouw 6 appartementen
- Winst- en verliesrekening
- Managementrapportages
- Jaardocument 2016
- PREZO
- Profielschets lid Raad van toezicht
- WNT
- Plan van aanpak EVV

De Raad van Toezicht heeft het functioneren van zichzelf en van de Raad van Bestuur geëvalueerd.

Met een extern bureau is stil gestaan bij taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht en de betekenis voor haar functioneren.

De (nieuwe) Governancecode Zorg 2017 heeft eveneens gevolgen voor het functioneren van de RvT en de RvB. Als voorbereiding hierop hebben zij deelgenomen aan een tweedaagse cursus.

Begin 2017 bestond het aantal leden van de RvT uit 7, waarvan 1 vacature.

In de vacature is begin 2017 voorzien. Met ondersteuning van een extern bureau heeft een selectiecommissie uit de RvT de benoeming voorbereid.

Door de nieuwe Governancecode hebben in de loop van c.q. aan het einde van 2017 4 leden hun lidmaatschap beschikbaar gesteld. Dit was aanleiding voor de RvT om het aantal leden terug te brengen van 7 naar 5.

Eind 2017 zijn om die reden 2 nieuwe leden geworven, waarvan 1 lid op voordracht van de Clientenraad. Dit heeft eind 2017 respectievelijk begin 2018 geleid tot benoeming van twee nieuwe leden.

De samenstelling in 2017 was als volgt:

Naam	Rol	Lidmaatschap RvT
Dhr. W.F.J.M. van Heugten	Voorzitter	17-11-2008 t/m 31-12-2017
Dhr. R.J.H. Jeurissen	Secretaris/ Penningmeester	15-04-2004 t/m 31-12-2017
Mevr. H.J.P. Kuijpers-Verkoulen	Lid	07-04-2011 t/m 12-10-2017
Mevr. M. Smeets-Evers	Lid	21-03-2016 t/m heden
Dhr. H. Keulen	Lid	05-04-2013 t/m 12-10-2017
Dhr. T.P.G. van Der Horst	Lid	18-05-2015 t/m heden
Mevr. J.M.J. Ketelaar	Voorzitter	23-03-2017 t/m heden