



## Kwaliteitsjaarverslag 2017



*Juni 2018*

# Inhoud

1.	Inleiding.....	1
1.1	Leeswijzer.....	2
2.	Profiel WIJde zorg.....	3
2.1	De zorgverlening.....	3
2.1.1.	Wat.....	3
2.1.2.	Voor wie.....	3
2.1.3.	Door wie.....	3
2.2	Missie en visie.....	4
2.3	Besturingsfilosofie.....	4
2.4	Organisatiestructuur.....	5
3.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
3.1	Externe ontwikkelingen.....	6
3.1.1.	Zorgleefplan.....	6
3.1.2.	Zorgovereenkomsten.....	6
3.1.3.	Waardigheid en Trots - deskundigheidsbevordering.....	6
3.2	Invulling kwaliteitsplannen.....	7
3.2.1	Belevingsgerichte zorg.....	7
3.2.2	Multidisciplinair overleg.....	7
3.2.3.	Interventies bij onbegrepen gedrag.....	7
3.2.4.	Eigen behandeldienst.....	7
4.	Wonen en welzijn.....	8
4.1	Externe ontwikkelingen.....	8

4.1.1.Huishoudelijke ondersteuning.....	8
4.1.2.Samenwerkingsverband TOM.....	8
4.1.3.Waardigheid en trots - dagbesteding.....	8
4.2 Invulling kwaliteitsplannen.....	9
4.2.1 Dagbesteding .....	9
4.2.2 Bewegingsgerichte zorg.....	9
4.2.3 Wooncomfort - inrichting .....	9
4.2.4 Gastvrijheid en services in de wijk.....	9
4.2.5 Schoon en veilig wonen .....	10
5. Veiligheid.....	11
5.1 Externe ontwikkelingen.....	11
5.1.1 Indicatoren basisveiligheid .....	11
5.1.2 Commissie incidenten zorg.....	12
5.1.3 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.....	12
5.2 Invulling kwaliteitsplannen.....	12
5.2.1 Medicatieveiligheid.....	12
5.2.2 Wondzorg en decubituspreventie .....	13
5.2.3 Mondzorg.....	13
5.2.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen .....	13
5.2.5 Preventie acute ziekenhuisopname.....	14
5.2.6 Melding incidenten cliënten .....	14
6. Leren en verbeteren van kwaliteit.....	15
6.1 Externe ontwikkelingen.....	15

6.1.1	Kwaliteitsmanagementsysteem.....	15
6.1.2	Kwaliteitsplan- en verslag .....	15
6.1.3	Lerend netwerk.....	16
6.1.4	Kwaliteitsvisitatie.....	16
6.2	Invulling kwaliteitsplannen .....	16
6.2.1	PREZO-bibliotheek .....	16
6.2.2	Cliënttevredenheidsonderzoek 2017.....	16
6.2.3	Zorgkaart Nederland.....	17
6.2.4	Kwaliteit elektronisch cliëntendossier.....	17
7.	Leiderschap, governance en management .....	18
7.1	Externe ontwikkelingen.....	18
7.1.1	Invoering en implementatie Zorgbrede Governancecode.....	18
7.2	Invulling kwaliteitsplannen .....	19
7.2.1	Ondernemingsplan 2018-2022 .....	19
7.2.2	Managementstructuur.....	19
7.2.3	Ondernemingsovereenkomst .....	19
7.2.4	Raad van Toezicht .....	19
7.2.5	Ondernemingsraad .....	20
7.2.6	Centrale Cliëntenraad.....	20
8.	Personeelssamenstelling.....	21
8.1	Externe ontwikkelingen .....	21
8.1.1	Kanteling werktijden.....	21
8.2	Invulling kwaliteitsplannen .....	21

8.2.1 Verzuim .....	21
8.2.2 Verloop en vacatures .....	22
8.2.3 Projectplan Gewoon Doen .....	22
8.2.4 Scholing van medewerkers .....	22
8.2.5 Leerlingen en stagiairs .....	23
9. Gebruik van hulpbronnen.....	24
9.1 Externe ontwikkelingen .....	24
9.1.1 Verduurzaming Zorgsector – Landelijke green deal .....	24
9.1.2 Milieuactieplan – Regionale Green Deal.....	24
9.2 Invulling kwaliteitsplannen .....	25
9.2.1 Duurzaamheid in de gebouwen.....	25
9.2.2 Digitale opslag.....	26
9.2.3 Milieucertificering printers en papier .....	26
9.2.4 Verkeersbewegingen .....	26
9.2.5 Applicaties.....	26
9.2.6 Oprichting Regionaal Aanmeldpunt.....	26
10. Gebruik van informatie .....	27
10.1 Externe ontwikkelingen .....	27
10.1.1 AVG .....	27
10.2 Invulling kwaliteitsplannen .....	27
10.2.1 Elektronisch Cliënten Dossier .....	27
10.2.2 Digitale zorgcommunicatie .....	28
10.2.3 NEN 7510 .....	28

10.2.4 Gedragscode informatiebeveiliging.....	28
10.2.5 Personeelsinformatiesysteem .....	28
11.Toekomstverwachtingen.....	29
11.1 Algemene trends ouderenzorg .....	29
11.1.1 Oud wordt u thuis.....	29
11.1.2 Diversiteit kleurt zorg .....	29
11.1.3 Zorgprofessional verandert .....	30
11.1.4 Cliënt in de driver's seat .....	30
11.1.5 Technologie heeft de toekomst.....	30
11.1.6 Gebruiker bepaalt, want gebruiker betaalt? .....	30
11.1.7 Overheid verbindt en faciliteert .....	30
11.1.8 Nieuw concept van gezondheid.....	31
11.1.9 Kennis op maat maakt en deelt u samen .....	31
11.2 Inhoudelijke verwachtingen WIJdezorg .....	31
11.2.1 Gebruik van informatie.....	31
11.2.2 Nieuwe professionaliteit.....	31
11.2.3 Initiële audit PREZO .....	32
11.3 Financiële verwachtingen WIJdezorg .....	32

## 1. Inleiding

WIJdeZorg verantwoordt zich jaarlijks op verschillende manieren over de eigen prestaties. De jaarrekening en een set prestatiegegevens worden voor 1 juni 2018 gedeponereerd op [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl) via het digitale aanleverportaal DigiMV. Op deze manier kunnen specifieke instanties, maar ook de maatschappij als geheel inzicht krijgen in de manier waarop WIJdeZorg invulling geeft aan haar rol als zorgverlener en de manier waarop er gebruik gemaakt wordt van veelal publieke gelden.

Ook wordt er ieder jaar een bestuursverslag of maatschappelijk verslag geschreven dat na goedkeuring van de Raad van Toezicht wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur en vervolgens geplaatst wordt op de website van WIJdeZorg. In dit verslag wordt onder andere stilgestaan bij de belangrijkste interne en externe ontwikkelingen waar WIJdeZorg in het verslagjaar mee te maken heeft gehad. Het bestuursverslag wordt gebruikt om te reflecteren op het gevoerde beleid op verschillende gebieden en om het gesprek aan te gaan met interne en externe belanghebbenden.

Het in januari 2017 gepubliceerde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg stelt het daarnaast verplicht om vanaf verslagjaar 2017 een kwaliteitsverslag op te stellen dat uiterlijk 1 juli van het opvolgende verslagjaar gepubliceerd

wordt op de eigen website. Het kwaliteitskader is een kwaliteitsstandaard en maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is. De rode draad in het kader is de aandacht voor een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit. Het kwaliteitsverslag moet de manier waarop een zorgaanbieder omgaat met de eisen uit het kwaliteitskader zichtbaar maken. Het kan gezien worden als een reflectie op het door de zorgaanbieder eerder opgestelde kwaliteitsplan en maakt inzichtelijk in hoeverre een zorgaanbieder erin is geslaagd om vooraf gestelde doelen met betrekking tot het verbeteren van kwaliteit te behalen en waar er nog ontwikkelruimte is voor het komende jaar. Het kwaliteitsverslag dient vervolgens als uitgangspunt voor interne en externe verantwoordingsgesprekken.

Aangezien er dus veel raakvlakken zijn ontstaan tussen de inhoud en doelen van een (maatschappelijk) jaarverslag/bestuursverslag en een kwaliteitsverslag heeft WIJdeZorg ervoor gekozen om deze verslagen te integreren tot een *kwaliteitsjaarverslag*. In dit verslag wordt beschreven op welke manier invulling gegeven is aan de plannen uit het kwaliteitsplan 2017. Daarbij passeren ook de belangrijkste interne en externe gebeurtenissen (zoals voorheen beschreven in het bestuursverslag) de revue. Daarnaast is er ruimte voor een profielbeschrijving van WIJdeZorg en is er

een toekomsthoofdstuk inclusief verwachtingen en risico's ten aanzien van 2018 opgenomen. Op deze manier ontstaat er één document dat enerzijds gebruikt kan worden om het beleid en de keuzes van WIJdeZorg toe te lichten en te verantwoorden en dat anderzijds als uitgangspunt kan dienen voor de ontwikkeling van verbeterplannen (reflectie). Het kwaliteitsjaarverslag is tot stand gekomen na overleg met interne en externe (lerend netwerk) betrokkenen.

## 1.1 Leeswijzer

In dit verslag wordt er gereflecteerd op de interne en externe (beleids)ontwikkelingen en keuzes van WIJdeZorg aan de hand van de acht thema's uit het kwaliteitskader (vier inhoudelijk, vier randvoorwaardelijk). Alvorens in te gaan op de thema's wordt in hoofdstuk 2 eerst een profielbeschrijving van WIJdeZorg gegeven. In de hoofdstukken 3 tot en met 10 wordt beschreven wat de belangrijkste externe en interne ontwikkelingen waren en op welke manier WIJdeZorg invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen. Zo gaat hoofdstuk 3 in op het thema 'persoonsgerichte zorg en ondersteuning' en wordt onder andere de manier beschreven waarop WIJdeZorg medewerkers stimuleert om met compassie zorg te verlenen. In hoofdstuk 4 staat 'wonen en welzijn' centraal en komen verschillende ontwikkelingen, waaronder het bijscholen van activiteitenbegeleiders die activiteiten op maat ontwikkelen,

aan de orde. Hoofdstuk 5 gaat over de manier waarop de veiligheid van cliënt en medewerker gewaarborgd wordt binnen WIJdeZorg. In de hoofdstukken 6 tot en met 10 staan de randvoorwaardelijke thema's uit het kwaliteitskader centraal. In deze hoofdstukken wordt onder andere beschreven op welke manier WIJdeZorg werkt aan het verbeteren van kwaliteit; hoe er samengewerkt wordt in de regio middels een regionaal aanmeldpunt voor Eerstelijnsverblijf; wat de rol van de adviesgremia is geweest en hoe de invoering van het Elektronisch Cliëntendossier het cyclisch werken heeft bevorderd. Tot slot wordt in hoofdstuk 11 vooruitgeblikt op verslagjaar 2018.



## 2. Profiel WIJdezorg

WIJdezorg levert zorg en diensten aan mensen die ondersteuning in hun dagelijkse bestaan nodig hebben. De doelgroep wordt voornamelijk gevormd door ouderen en chronisch zieken, die in één van de zeven zorglocaties verblijven of zelfstandig wonen in de gemeenten Zoeterwoude, Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en Braassem (regio Rijnstreek, centraal kantoor in Zoeterwoude).

### 2.1 De zorgverlening

#### 2.1.1. Wat

WIJdezorg biedt voor cliënten en hun netwerk met dementie en één of meer chronische aandoeningen die (niet meer) zelfstandig thuis kunnen wonen:

1. Wonen met intensieve zorg met en zonder behandeling voor cliënten met lichamelijke aandoeningen en cliënten met dementie; eerstelijnsverblijf (tijdelijke opvang); en dagverzorging
2. 24 uur per etmaal medisch verpleegkundige zorg, terminale zorg, verzorging en begeleiding aan cliënten in de thuissituatie door wijkverpleegkundigen en de thuiszorgteams van WIJdezorg, inclusief huishoudelijke ondersteuning en aanvullende service- en gemaksdiensten via WIJdezorg Extra
3. Open huis in de dorpen, waardoor zorg en activiteiten ook

bereikbaar zijn in de omgeving van de thuiswonende cliënten en mantelzorgers.

#### 2.1.2. Voor wie

De afnemers zijn cliënten met een indicatie voor:

- zorg met verblijf en zonder (tijdelijk) verblijf via de Wet langdurige zorg (Wlz),
- zorg thuis via de 'Aanspraak Wijkverpleging' Zorgverzekeringswet (Zvw),
- eerstelijnsverblijf (kortdurend verblijf) via de Zvw,
- hulp in de huishouding thuis, dagverzorging, individuele begeleiding, tijdelijk verblijf (ook wel respijtzorg genoemd) en Tafeltje Dekje via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Andere afnemers zijn inwoners van de Rijnstreek die particuliere servicediensten afnemen of deelnemen aan de activiteiten in één van de zeven zorglocaties van WIJdezorg

#### 2.1.3. Door wie

De zorg en diensten worden geboden door wijkverpleegkundigen, de thuiszorgteams, de medewerkers van de dagverzorging en het ontmoetingscentrum dementie plus. Indien gewenst werken zij samen met de specialisten ouderengeneeskunde, de psychologen en de eigen huisarts.

## 2.2 Missie en visie

In het ondernemingsplan van WIJdezorg voor de periode 2018-2022 zijn de missie en visie als volgt verwoord:

*Het is onze missie om een betrouwbare en klantvriendelijke zorg- en dienstverlener in de Rijnstreek te zijn, die zich richt op mensen met dementie en chronische aandoeningen, en in dialoog met de cliënt en het netwerk de zorg tot stand brengt.*

Om deze missie te realiseren erkent WIJdezorg de essentie van persoonsgericht werken, vakmanschap en samenwerken met cliënten en partners. Kernwaarden daarbij zijn:

- Vakmanschap
- Samen één voor de cliënt
- Betrouwbaarheid
- Respect

Bovendien streeft WIJdezorg ernaar een zorgverlener te zijn waarop men (cliënt, financiers en partners) kan bouwen. De kernwaarden zijn geworteld in het DNA van WIJdezorg en helpen om dicht bij de kern, de *bedoeling* van het werk te blijven: de dialoog met de samenleving aan te kunnen gaan en vooral te kunnen doen wat nodig is voor cliënten.

De visie van WIJdezorg hierbij is dat mensen met een functiebeperking of chronische ziekte onverminderd zelf

verantwoordelijk blijven voor de invulling van hun leven. Dat betekent ook dat zij zelf inspraak hebben met betrekking tot de zorg en ondersteuning die zij wensen. In alle fasen van ziekte en ouderdom kunnen mensen een beroep doen op WIJdezorg. De cliënt vraagt wat hij/zij nodig heeft en binnen de grenzen van de mogelijkheden beantwoordt WIJdezorg die vraag.

## 2.3 Besturingsfilosofie

Bij het realiseren van de missie en visie worden vier uitgangspunten gehanteerd die de basis vormen voor de besturingsfilosofie van WIJdezorg:

**Eigen regie** → De cliënt kan zo lang mogelijk thuis blijven wonen en heeft de regie.

**Professionaliteit** → Het ontwikkelen van leiderschap gericht op het bevorderen van het zelforganiserend vermogen van medewerkers door middel van het faciliteren van eigenaarschap en het geven van vertrouwen.

**Maatschappelijk ondernemerschap** → Het samenwerken met partners rondom de cliënt om op die manier samen de beste hulp te kunnen bieden.

**Bedrijfsvoering (randvoorwaardelijk)** → Het realiseren van een 'klasse A'-bedrijf voor cliënten en medewerkers; het ontwikkelen van flexibele, moderne en betrouwbare werkprocessen; het behalen van maximaal rendement (zoveel

mogelijk bereiken voor de cliënt met zo min mogelijk inzet van middelen.

## 2.4 Organisatiestructuur

WIJdeZorg is een stichting en als zodanig de enige rechtspersoon. WIJdeZorg kent het Raad van Toezicht model conform de Zorgbrede Governancecode Zorg (2017). De Raad van Bestuur bestaat uit één lid (de bestuurder) en is verantwoordelijk voor het strategisch beleid. De Raad van Toezicht adviseert gevraagd en ongevraagd de Raad van Bestuur. De vier clustermanagers in de gemeenten Zoeterwoude, Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en Braassem vormen samen met de bestuurder, het hoofd PO&O, het hoofd Algemene Zaken en de controller het managementteam (nieuwe structuur sinds 2017, zie h7). In de zorglocaties zijn de managers zorg en wonen verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en uitvoering van de zorg en dienstverlening.

De portefeuilles financiën, beleid, PO&O, ICT, inkoop, vastgoed, servicediensten, zorgbemiddeling en marketing worden centraal geleid. De cliëntenparticipatie is geregeld door middel van de cliëntenraden in de zorglocaties. De participatie van medewerkers is geregeld door de ondernemingsraad. Beiden respectievelijk vanuit de wettelijke

kaders Wet Maatschappelijke Cliëntenraden Zorg (WMCZ) en de Wet op de ondernemingsraad (WOR).

Vanuit de in dit hoofdstuk beschreven basis is WIJdeZorg continue bezig met het verbeteren en ontwikkelen van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. In de volgende hoofdstukken is te lezen hoe dat precies vorm heeft gekregen in 2017 en welke externe ontwikkelingen daarbij van invloed waren.

### 3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Om een goede kwaliteit van leven voor iedere cliënt te garanderen is het van belang dat de cliënt zelf uitgangspunt is bij de zorg en ondersteuning die hij/zij ontvangt. Dat geldt voor alle levensdomeinen: woon- en leefsituatie, mentaal en lichamelijk welbevinden en participatie. Aandacht voor de bejegening van cliënten was reeds bij de voorgangers van WIJdezorg een belangrijk speerpunt. Sinds het ontstaan van WIJdezorg staat belevingsgerichte zorg voor cliënten met dementie centraal. Daartoe zijn alle medewerkers die met deze cliëntengroep werken getraind. Tevens zijn per zorgeenheid medewerkers opgeleid als gespecialiseerd verzorgende dementie.

In de volgende paragrafen is te lezen welke externe ontwikkelingen er geweest zijn in 2017 op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en vervolgens op welke manier WIJdezorg invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen.

#### 3.1 Externe ontwikkelingen

##### 3.1.1. Zorgleefplan

De publicatie van het Kwaliteitskader in januari 2017 kan als één van de grootste ontwikkelingen gezien worden met betrekking tot dit thema. In het kader is expliciet verwoord

welke onderwerpen belangrijk zijn als het gaat om persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Zo is concreet benoemd dat iedere cliënt binnen 24 uur over een zorgleefplan hoort te beschikken dat opgesteld wordt door een zorgverlener van minstens niveau 3. Reeds bij de invoering van het kwaliteitssysteem PREZO (PREstaties in de ZOrg) bij WIJdezorg beschikt de cliënt binnen 24 uur over een zorgleefplan. Dit is en wordt door interne en externe audits getoetst.

##### 3.1.2. Zorgovereenkomsten

Daarnaast heeft brancheorganisatie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (ActiZ) een aanpassing van de zorgovereenkomsten geïnitieerd. De overeenkomsten zijn daartoe aangepast, waarbij de eerste contactpersoon van de cliënt geborgd is. Dat is de curator, mentor of de door de cliënt gevolmachtigde persoon. In de tweede helft van 2018 worden de aangepaste zorgovereenkomsten ingevoerd.

##### 3.1.3. Waardigheid en Trots - deskundigheidsbevordering

Ook in 2017 heeft WIJdezorg middelen ontvangen in het kader van het programma 'Waardigheid en Trots'. Deze zijn onder andere ingezet voor deskundigheidsbevordering van medewerkers, waardoor zij betere persoonsgerichte zorg en ondersteuning kunnen bieden (zie voor meer informatie h8).

## 3.2 Invulling kwaliteitsplannen

### 3.2.1 Belevingsgerichte zorg

Bij WIJdezorg wordt er veel aandacht besteed aan de bejegening van de cliënt en de benaderingswijze van 'belevingsgerichte zorg'. Dat blijkt onder andere uit één van de centrale thema's in het ondernemingsplan 'eigen regie': *"Bijdragen en stimuleren van eigen regie van cliënten waarbij eigen regie staat voor zelfsturing geven aan en verantwoordelijkheid nemen voor je eigen leven"*. Wensen van cliënten worden altijd vastgelegd in het zorgplan. Om bepaalde competenties van medewerkers daadwerkelijk te kunnen stimuleren is besloten om daar expliciet aandacht aan te besteden in functioneringsgesprekken. In 2017 is het nieuwe format voor functioneringsgesprekken ontwikkeld om meer te kunnen meten in hoeverre medewerkers met compassie zorg verlenen.

Verder is in 2017 een start gemaakt met een nieuwe ronde cliënttevredenheidsonderzoeken. De resultaten van de onderzoeken worden in 2018 verwacht en zijn ook een manier om te meten in hoeverre er persoonsgerichte zorg geleverd wordt.

### 3.2.2 Multidisciplinair overleg

In het zorgleefplan worden de afspraken vastgelegd die er met de cliënt zijn ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning. De specialisten ouderengeneeskunde

merken op dat het niet altijd gewenst wordt om tweemaal per jaar te evalueren, maar dat het soms vaker en soms minder vaak gevraagd wordt. De procesbeschrijving multidisciplinair overleg (MDO) is daarom aangepast, waardoor er meer flexibiliteit ontstaat en meer ingespeeld kan worden op de wens van de cliënt. In 2018 wordt de nieuwe werkwijze van het MDO ingevoerd.

### 3.2.3. Interventies bij onbegrepen gedrag

Om voor de cliënt de meest passende reactie op zijn of haar onbegrepen gedrag te kunnen garanderen hebben alle betrokken verzorgenden in 2017 deelgenomen aan de training 'onbegrepen gedrag'. De training werd door de deelnemers hoog gewaardeerd (gemiddelde cijfer boven de 8) en heeft daarmee ook bijgedragen aan het versterken van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

### 3.2.4. Eigen behandeldienst

Om iedere cliënt betere persoonsgerichte zorg te kunnen bieden beschikt WIJdezorg met ingang van 1 januari 2017 over een eigen behandeldienst. Iedere locatie heeft eigen behandelaren (specialisten ouderengeneeskunde en psychologen). De paramedische zorg en diensten worden zoveel mogelijk door aanbieders in de diverse gemeenten geleverd. Met een eigen behandeldienst kan er sneller en flexibeler ingespeeld worden op de wens van de cliënt.

## 4. Wonen en welzijn

Het is als zorgverlener van groot belang om oog te hebben voor de optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naasten. Aangezien een groot deel van de cliënten van WIJdezorg in één van de zeven zorglocaties verblijft, besteedt WIJdezorg veel aandacht aan het wooncomfort van cliënten. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de organisatiestructuur, waar de functie van 'manager wonen' dezelfde zwaarte heeft als de functie van 'manager zorg'.

Over het algemeen wordt goed invulling gegeven aan de eisen van het kwaliteitskader met betrekking tot wonen en welzijn. WIJdezorg zoekt voortdurend naar mogelijkheden om het wooncomfort en het welzijn van cliënten te verbeteren. In onderstaande paragrafen staan de belangrijkste ontwikkelingen in 2017 op dat gebied beschreven.

### 4.1 Externe ontwikkelingen

Naast verpleeghuiszorg (Wlz) geeft WIJdezorg invulling aan WMO-taken in de vorm van huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding. Wat betreft wonen en welzijn zijn de volgende twee gebeurtenissen uit 2017 relevant:

#### 4.1.1. Huishoudelijke ondersteuning

De gemeenten Nieuwkoop en Alphen aan den Rijn hebben de taken voor huishoudelijke ondersteuning in 2017 opnieuw aanbesteed. WIJdezorg heeft per 1 januari 2018 met

Nieuwkoop en Alphen aan den Rijn een tweejarige overeenkomst gesloten om burgers thuis huishoudelijke ondersteuning te bieden, die daar op grond van de WMO aanspraak op maken. Bij Nieuwkoop is de optie vastgelegd om het contract tweemaal voor een jaar te kunnen verlengen en bij Alphen aan den Rijn is de optie vastgelegd om viermaal het contract voor een jaar te kunnen verlengen.

#### 4.1.2. Samenwerkingsverband TOM

Met betrekking tot de uitvoering van de WMO-taken via het samenwerkingsverband TOM (Talent Ondersteuning en Meedoen) is door de gemeenten Kaag en Braassem en Alphen aan den Rijn besloten om de opdracht aan TOM met twee jaar te verlengen (2019 en 2020). De gemeente Nieuwkoop heeft er voor gekozen om dit door de nieuwe gemeenteraad (voorjaar 2018) te laten beslissen.

#### 4.1.3. Waardigheid en trots - dagbesteding

Naast deskundigheidsbevordering van medewerkers was het bevorderen van een zinvolle dagbesteding van cliënten één van de doelen van de stimuleringsmaatregel 'Waardigheid en Trots'. In 2017 zijn daarom wederom activiteiten ontwikkeld en materialen, zoals tovertafels, 'brain-trainers' en duo-fietsen, aangeschaft om de participatie van cliënten te kunnen vergroten. De plannen zijn in overleg met de ondernemingsraad en de cliëntenraden tot stand gekomen.

## 4.2 Invulling kwaliteitsplannen

### 4.2.1 Dagbesteding

WIJdeZorg beschikt over activiteitenbegeleiders die voor de verschillende cliëntendoelgroepen activiteiten op maat ontwikkelen. Met behulp van de middelen van 'Waardigheid en Trots' is de kennis van de activiteitenbegeleiders op het gebied van dagbesteding in 2017 vergroot.

### 4.2.2 Bewegingsgerichte zorg

In 2017 heeft WIJdeZorg 'bewegingsgerichte zorg' ingevoerd. In de meeste locaties zijn ook materialen aangeschaft om het bewegen te bevorderen. Het uitgangspunt hierbij is dat er voor iedere cliënt een persoonlijk en passend aanbod van beweging en activiteiten moet zijn, waarbij zijn/haar lichamelijke en geestelijke capaciteiten benut en gestimuleerd worden. Om de bewegingsgerichte zorg te ondersteunen heeft in het najaar van 2017 één van de managers zorg een opleiding gevolgd voor 'senior beweegcoördinator' om de bewegingsgerichte zorg verder te kunnen ontwikkelen in 2018.

### 4.2.3 Wooncomfort - inrichting

Alle locaties zijn in de afgelopen jaren vernieuwd, waardoor voor iedere cliënt de nodige wooncomfort gewaarborgd wordt. In 2017 hebben verschillende vernieuwingen op het gebied van inrichting van de huizen voor meer wooncomfort gezorgd.

Zo is het meubilair in het restaurant en het terras van locatie Jacobus vernieuwd. Ook zijn in locatie Aarhoeve en Rhijndael nieuwe mogelijkheden gecreëerd om te ontspannen, bijvoorbeeld in de vorm van relaxstoelen in Rhijndael waar cliënten van de dagbesteding een dutje kunnen doen. Tot slot is de nieuwbouw van locatie Emmaus met nieuw meubilair in gebruik genomen.

### 4.2.4 Gastvrijheid en services in de wijk

Met ingang van 2012 is 'hospitality' een vast onderdeel van de activiteiten van WIJdeZorg. De activiteiten worden jaarlijks vastgesteld en door alle locaties uitgevoerd voor de eigen cliënten, maar ook voor de inwoners van de gemeenten waar de zorglocaties gehuisvest zijn. Op het gebied van dienstverlening (in de wijk) is het in 2016 ontwikkelde concept Eten & Drinken (restaurant, feestjes, workshops enzovoorts) ingevoerd. In 2017 is nagedacht over de mogelijkheden om services en diensten in de *thuisituatie* te kunnen bieden. Tijdens gesprekken met verschillende betrokken partijen in gemeente Alphen aan den Rijn werd duidelijk dat er onder ouderen vooral de behoefte is om thuis een warme maaltijd te kunnen krijgen. In overleg met andere belanghebbenden is gezocht naar mogelijkheden om dit te kunnen bieden. De uitkomst van deze inspanningen was vooralsnog dat er te weinig draagvlak was bij betrokkenen om hier als WIJdeZorg daadwerkelijk iets in te betekenen. Wel is besloten de service-

en gemaksdiensten van WIJdeZorg nog eens extra onder de aandacht te brengen in 2018.

Ook is er in 2017 een menucyclus ontwikkeld. Het invoeren van een menucyclus was een langere wens van WIJdeZorg, met als doel het kunnen serveren van gevarieerde en verantwoorde maaltijden op iedere locatie. Daarnaast levert het centraal organiseren van de maaltijden tijdswinst en inkoopvoordelen op.

#### 4.2.5 Schoon en veilig wonen

Een belangrijk onderdeel van wooncomfort is schoon en veilig kunnen wonen. Conform de kwaliteitseisen beschikken de zorglocaties over een bedrijfsnoodplan. De betrokken medewerkers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverleners. Tevens worden alle eisen op het gebied van preventie toegepast, bijvoorbeeld ten aanzien van het omgaan met voeding en het voorkomen van legionella. In 2017 hebben de volgende activiteiten bijgedragen aan het garanderen van een schone en veilige woon- (en werk)plek:

- Inventarisatie van de voedselveiligheid (HACCP) in de keukens. Over het algemeen wordt er in de keukens veilig gewerkt, maar overal zijn andere aandachtspunten. In 2018 wordt er een basis-HACCP ontwikkeld.
- Inventarisatie hygiëncode kleine woonvormen. Om een schone en veilige woonplek te kunnen

garanderen is het van belang dat alle medewerkers en vrijwilligers goed in staat zijn om hygiënisch te werken. Er wordt een start gemaakt voor een algemene training 'hygiënisch werken op de woongroep', om op die manier iedereen dezelfde basiskennis te bieden.



## 5. Veiligheid

Het kunnen garanderen van basisveiligheid voor iedere cliënt, waarbij zoveel mogelijk gestreefd wordt naar het voorkomen van vermijdbare schade, is één van de belangrijkste opdrachten voor een zorgorganisatie. Voor mensen die op de één of andere manier afhankelijk zijn van zorg- en dienstverlening is het belangrijk dat zij erop kunnen vertrouwen in veilige handen te zijn. WIJdezorg bevestigt in het in 2017 uitgebrachte nieuwe ondernemingsplan nogmaals dat ze graag een zorgaanbieder is waar mensen op kunnen bouwen. Basisveiligheid is daarom ook een thema waar constant aandacht voor is en wat onderdeel uitmaakt van de planning- en controlcyclus van WIJdezorg. Ieder kwartaal rapporteren de clustermanagers over de gemelde incidenten en de manier waarop er met de incidenten omgegaan wordt. Deze rapportage is uitgangspunt bij het verbeteren van de veiligheid.

In de volgende paragraaf worden de belangrijkste externe ontwikkelingen op het gebied van veiligheid besproken. De daaropvolgende paragraaf geeft inzicht in de manier waarop WIJdezorg invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen op het gebied van medicatie, decubitus en wondzorg, vrijheidsbeperkende maatregelen en ziekenhuisopnamen.

### 5.1 Externe ontwikkelingen

Ook voor dit thema geldt dat de belangrijkste externe ontwikkeling in 2017 de publicatie van het kwaliteitskader was. Het kwaliteitskader benoemt een aantal aandachtsvelden met betrekking tot basisveiligheid. Verder worden er verschillende opdrachten voor de sector geformuleerd.

#### 5.1.1 Indicatoren basisveiligheid

Eén van die opdrachten betrof het ontwikkelen van een zo valide mogelijke set indicatoren om de basisveiligheid te meten. Deze set is in 2017 gereed, maar zal pas vanaf verslagjaar 2018 gebruikt worden om de basisveiligheid te meten. De meting voor verslagjaar 2017 gebeurt dus nog met de indicatorenset. WIJdezorg zal deze gegevens aanleveren voor 1 juli 2018 bij de Openbare Database van het Zorginstituut.

Het kwaliteitskader geeft al wel aan over welke thema's deze nieuwe indicatorenset zal gaan en daarmee was dat ook voor WIJdezorg aanleiding om nog eens in te zetten op het kunnen ontsluiten van alle geregistreerde veiligheidsinformatie uit de systemen. Door meer inzicht in deze informatie te krijgen is er meer mogelijkheid tot het reflecteren op eigen handelen. In 2018 is dit één van de opdrachten waarmee de incidentencommissie aan de slag gaat.

### 5.1.2 Commissie incidenten zorg

Sinds 1 juli 2017 heeft WIJdezorg een Commissie Incidenten Zorg, bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde, één van de clustermanagers en één van de managers zorg. De incidentencommissie draagt zorg voor een kwalitatieve en kwantitatieve analyse ten aanzien van de zes onderwerpen ten aanzien van de zeven locaties op basis van toetsing van het vastgestelde beleid. De zes onderwerpen zijn: medicatieveiligheid, incidenten vallen en valpreventie, overige incidenten, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen en het voorkomen van ziekenhuisopname. De commissie onderzoekt verbanden en doet aanbevelingen aan de clustermanagers en het managementteam als geheel. In het eerste kwartaal van 2018 geeft de commissie verder uitvoering aan haar opdracht.

### 5.1.3 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

Naast de veiligheidseisen die benoemd worden in het kwaliteitskader vloeien er ook verschillende veiligheidseisen voort uit wettelijke kaders. De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is al sinds 2016 van kracht en in 2017 is getoetst of WIJdezorg aan alle kaders voldoet. De nieuwe klachtenregeling voor cliënten (onderdeel van de WKKGZ) is met ingang van 1 juni 2017 van kracht. In deze regeling wordt de rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de rol van de

cliëntvertrouwenspersoon benadrukt. Dit in verband met het doel om de klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te kunnen lossen.

## 5.2 Invulling kwaliteitsplannen

Voor 2016 en 2017 hebben WIJdezorg en het zorgkantoor een tweejarige overeenkomst gesloten ten aanzien van de zorg in de locaties. De inhoud van de overeenkomst is tot stand gekomen op basis van een eigen analyse met betrekking tot de kwaliteit van de zorg. Op basis van deze analyse zijn ontwikkelplannen opgesteld. Onder andere drie thema's op het gebied van veiligheid (medicatieveiligheid, wond- en mondzorg) waren onderdeel van deze ontwikkelplannen:

### 5.2.1 Medicatieveiligheid

In 2017 heeft de medicatiecommissie van WIJdezorg kennis genomen van de normen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Conform de richtlijn vindt er met regelmaat een medicatiereview plaats door apotheker en specialist ouderengeneeskunde. Binnen WIJdezorg is in 2017 en 2018 de medicatieveiligheid één van de belangrijkste speerpunten. Een belangrijk onderdeel daarbinnen is het terugdringen van medicatiefouten in de zorg. In het lerend netwerk met andere zorgaanbieders wordt het terugdringen van antibiotica en

antipsychotica als belangrijk aandachtspunt gezien. In 2018 wordt hier uitvoering aan gegeven.

#### 5.2.2 Wondzorg en decubituspreventie

De kwaliteit van de wondzorg van WIJdezorg is in 2017 toegenomen; dit betreft zowel het professionele inzicht als de consequente opvolging door de zorg. Deze kwaliteitsverbetering is ook geconstateerd door huisartsen en samenwerkingspartners. Door 'wondverzorging' expliciet te benoemen als één van de aandachtsvelden van WIJdezorg is deze kwaliteitsverbetering mogelijk gemaakt. In januari 2017 heeft een 0-meting plaatsgevonden bij de thuiszorgteams en deze heeft aanleiding gegeven voor het opstellen van verbeterplannen.

Decubitus is onderdeel van de risico-inventarisatie op cliëntniveau en maakt onderdeel uit van het zorgplan. Deze signalering wordt tweemaal per jaar uitgevoerd en indien gewenst vaker. Wondverzorging en preventie van decubitus wordt in samenwerking met de wijkverpleging nauwgezet gemonitord.

#### 5.2.3 Mondzorg

Binnen 6 weken na opname, of zoveel eerder als nodig is, stelt de tansarts of mondhygiënist een mondzorgplan op (onderdeel van het elektronisch cliëntendossier). WIJdezorg heeft contracten met tandartsen afgesloten om iedere (intramurale) cliënt goede mondzorg te kunnen bieden. Alle

medewerkers zijn geschoold in uitvoeren en up-to-date houden van een mondzorgplan. In 2017 is binnen de zeven zorglocaties steekproefsgewijs vastgesteld of de mondzorg ten aanzien van de cliënten voldoet aan de kwaliteitseisen uit de richtlijn 'Mondzorg' (van de beroepsvereniging verpleeghuisartsen en sociaal geriaters). Op basis van de resultaten van dit onderzoek zijn eventuele verbeteringen vastgesteld.

#### 5.2.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen WIJdezorg is het uitgangspunt om het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) te beperken tot het hoogst noodzakelijke. Daarbij wordt gezocht naar de meest passende en vriendelijke oplossing. In 2018 wordt het beleid inzake middelen en maatregelen herschreven. Ook in het lerend netwerk met andere aanbieders vindt uitwisseling plaats over het herschreven beleid. Een belangrijk aandachtspunt is daarbij het toepassen van VBM door huisartsen ten aanzien van cliënten die in de zorglocatie wonen (en niet beschikken over behandeling, dus niet onder de verantwoordelijkheid van Specialist Ouderengeneeskunde vallen). Tevens zal intern en in het lerend netwerk de invoering van de Wet Zorg en Dwang (2020) worden voorbereid.

#### 5.2.5 Preventie acute ziekenhuisopname

Minimaal tweemaal per jaar wordt bij alle cliënten risicosignalering gedaan op de gebieden depressie, huidletsel, incontinentie, medicatiebeheer, mondzorg, ondervoeding, overgewicht, probleemgedrag, mobiliteit (vallen). Bij een verhoogd risico wordt in het zorgplan opgenomen welke interventies worden genomen om het risico weg te nemen of te verkleinen. De redenen voor eventuele opname in het ziekenhuis worden geregistreerd en geanalyseerd door de commissie incidenten in de zorg.

#### 5.2.6 Melding incidenten cliënten

Elke locatie maakt een analyse van het aantal (bijna)incidenten cliënten (MIC). Direct na het incident en ook na nadere analyse worden acties ondernomen om de nadelige gevolgen te beperken en te onderzoeken hoe incidenten kunnen worden verlaagd of voorkomen. Binnen WIJdezorg is in 2017 een werkgroep gestart met als doel om tot een andere werkwijze met een betere output omtrent de MIC te komen. Aanleiding is onder andere de invoering van het elektronisch cliëntendossier (zie ook hfdst 10), waardoor er nieuwe mogelijkheden voor het registreren van de incidenten zijn ontstaan. Er wordt gestreefd naar een eenvoudige manier van registreren waarbij wel goede kwalitatieve informatie vastgelegd wordt.

## 6. Leren en verbeteren van kwaliteit

WIJdeZorg beschikt sinds haar ontstaan over een cyclische aanpak van leren en verbeteren, opdat alle medewerkers bevoegd en bekwaam zijn om de gewenste zorg en begeleiding te bieden. WIJdeZorg gaat uit van de eigen professionele verantwoordelijkheid van medewerkers ten aanzien van hun leer- en ontwikkelingsproces. WIJdeZorg stimuleert en faciliteert medewerkers in de teams zelf de regie te voeren, in samenwerking met collega's, teamcoaches, managers en de opleiders in de organisatie. Het uitgangspunt daarbij is dat leren een vanzelfsprekend onderdeel is van het dagelijkse werk door 'werkend leren en lerend werken'. Door het leren zo dicht mogelijk bij de dagelijkse praktijk te laten plaatsvinden worden theorie en praktijk met elkaar verbonden.

In dit hoofdstuk wordt de manier waarop WIJdeZorg op lerende wijze zorgdraagt voor optimale zorg en verzorging voor cliënten beschreven. Leidend daarbij is het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO waar WIJdeZorg sinds 2012 mee werkt.

### 6.1 Externe ontwikkelingen

De rode draad in het kwaliteitskader is de aandacht voor het dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren

van kwaliteit. Daarnaast stelt het kwaliteitskader een aantal expliciete eisen op dit aandachtsterrein:

#### 6.1.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Eén van die eisen betreft het gebruikmaken van een kwaliteitsmanagementsysteem. WIJdeZorg maakt al sinds haar ontstaan gebruik van een kwaliteitssysteem en sinds 2012 van het systeem 'Prestaties in de Zorg' (PREZO). Het systeem maakt het mogelijk om te denken vanuit waarden en prestaties voor de cliënt in plaats van denken vanuit randvoorwaarden, structuren en processen. Daarmee faciliteert het kwaliteitssysteem de persoonsgerichte zorg en ondersteuning die WIJdeZorg wenst te leveren aan al haar cliënten.

In 2017 heeft de laatste tussentijdse audit van PREZO plaatsgevonden. De eindconclusie van Stichting Perspekt is dat WIJdeZorg haar gouden (en zilveren voor Emmaus/extramuraal) keurmerk mag blijven dragen tot eind 2018. Met de komst van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van ZIN, heeft ook PREZO zijn keurmerk hierop aangepast. In 2018 zal er dan ook een initiële audit volgens PREZO VV&T 2017 plaatsvinden waarbij de gehele organisatie op een andere wijze zal worden beoordeeld.

#### 6.1.2 Kwaliteitsplan- en verslag

Een volgende opdracht die voortkomt uit het kwaliteitskader is de verplichting om jaarlijks een kwaliteitsplan (eind december)

en een kwaliteitsverslag (voor juli van het jaar volgend op het verslagjaar) op te stellen. Het opstellen, monitoren en evalueren van verbeterplannen was al onderdeel van de P&C-cyclus van WIJdezorg. WIJdezorg heeft eind 2017 een kwaliteitsplan uitgebracht en deze geplaatst op de eigen website.

#### 6.1.3 Lerend netwerk

Ook beschrijft het kwaliteitskader de verschillende manieren waarop zorgaanbieders van hun collega's kunnen leren. Participatie in een lerend netwerk met andere zorginstellingen is één van de manieren waarop er geleerd kan worden. Het gaat daarbij om het stimuleren van reflectie op de eigen dagelijkse praktijk, om kennisdeling en uitwisseling van ervaringen. WIJdezorg is in 2017 samen met vier andere regionale zorgaanbieders een lerend netwerk begonnen.

#### 6.1.4 Kwaliteitsvisite

De laatste expliciet benoemde opdracht voor beroepsorganisaties uit het kwaliteitskader is de oproep om gezamenlijk een multidisciplinaire kwaliteitsvisite te ontwikkelen, zodat in elke verpleeghuisorganisatie een vijfjaarlijkse kwaliteitsvisite plaats kan vinden vanuit multidisciplinair perspectief. De participatie in het lerend netwerk in 2017 is voor WIJdezorg de eerste stap geweest op het gebied van deze oproep.

## 6.2 Invulling kwaliteitsplannen

Er zijn in 2017 verschillende ontwikkelingen geweest op het gebied van kwaliteit(smanagement):

### 6.2.1 PREZO-bibliotheek

In de PREZO-bibliotheek is alle informatie over de manier waarop er gewerkt wordt bij WIJdezorg gebundeld om medewerkers te faciliteren bij het uitvoeren van hun werk. In de praktijk bleek de gewenste informatie vaak niet goed te vinden te zijn en daarom is de PREZO-bibliotheek achter de schermen geherstructureerd. Tevens is de huidige PREZO-bibliotheek met de komst van het ECD opgeschoond en gereviseerd. Binnen WIJdezorg wordt de mappenstructuur opnieuw vormgegeven, ook in het kader van informatiebeveiliging en toegangsbeheer. De PREZO-bibliotheek wordt daarin meegenomen en zal in 2018 een nieuwe vormgeving krijgen.

### 6.2.2 Cliënttevredenheidsonderzoek 2017

Eind 2017 is de nieuwe ronde cliënttevredenheidsonderzoeken voor de onderdelen Somatiek, Psychogeriatric, Wijkverpleging, Dagverzorging en Huishoudelijke ondersteuning gestart. Om het onderzoek uit te voeren heeft WIJdezorg een ISO 20252:2012 gecertificeerde organisatie TRIQS ingeschakeld. Daarbij is gebruik gemaakt van de verkorte CQi met de Net Promoter

Score (NPS). Woon- en leefsituatie, participatie, mentaal- en lichamelijk welbevinden, communicatie, cliëntveiligheid en persoonsgerichte zorg is een aantal onderwerpen van de verkorte CQi. Het onderzoek zal in de eerste helft van 2018 zijn afgerond. De bevindingen worden meegenomen bij het opstellen van verbeterplannen.

#### 6.2.3 Zorgkaart Nederland

In september 2017 heeft Zorgkaart Nederland (ZKN) 6 locaties van WIJdezorg bezocht en een aantal cliënten geïnterviewd. Ook hier zijn de aanbevelingsvragen die de NPS meten meegenomen. De reacties zijn geanonimiseerd en vervolgens opgenomen op de website van ZKN. Over het algemeen scoort WIJdezorg goed, in lijn met de sectorgemiddelden, op de verschillende gemeten aspecten. Vooral wat betreft de kwaliteit van de medewerkers wordt bij de meeste locaties iets bovengemiddeld gescoord.

#### 6.2.4 Kwaliteit elektronisch cliëntendossier

Het elektronisch cliënten dossier (ECD) (zie ook h9 en h10 over gebruik van hulpbronnen en informatie) is samen met het informele netwerkportaal in alle locaties geïmplementeerd, waarbij de afdeling kwaliteit van WIJdezorg een adviserende rol heeft gehad met betrekking tot de invulling hiervan. Het doel hiervan was om het ECD op een dusdanige manier in te richten dat het bijdraagt aan het behouden van eigen regie voor de cliënt en het optimaal faciliteren van persoonsgerichte

zorg en ondersteuning. Hierbij zijn wet- en regelgeving vooropgesteld, gevolgd door gebruikersgemak en informatiebeveiliging (AVG).

## 7. Leiderschap, governance en management

WIJdezorg streeft ernaar om een zorgverlener te zijn waarop men kan bouwen, waarbij bouwen staat voor ‘vertrouwen’ én ‘in samenwerking ontwikkelen’. Bij WIJdezorg zijn alle cliënten welkom ongeacht hun levensfilosofie; normen, waarden en overtuigingen van elk uniek mens worden gerespecteerd. Om ons werk te kunnen blijven doen leggen wij ons de opgave op om voortdurend waarde te creëren voor onze cliënten en andere betrokkenen.

De verschillende interne organen en toezichthouders hebben hierbij de taak om het kunnen leveren van die kwalitatief goede zorg te faciliteren. De professionele organisatie van WIJdezorg, met aandacht voor de verdeling van verantwoordelijkheden, besluitvorming en risicomanagement is ingericht op die manier om het leveren van kwalitatief goede zorg aan de cliënt te kunnen garanderen. Door middel van cyclisch werken (met een PCDA-cyclus) hebben de verschillende interne en toezichthoudende organen in verslagjaar 2017 bijgedragen aan het kunnen leveren van kwalitatief goede zorg. Eén van de belangrijkste ontwikkelingen in 2017 op dit gebied was de implementatie van de Zorgbrede Governancecode. In de volgende paragraaf wordt aandacht besteed aan deze implementatie. Verder

wordt in dit hoofdstuk stilgestaan bij het nieuwe ondernemingsplan van WIJdezorg en de bijdragen die de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad dit jaar hebben geleverd aan de ontwikkeling van WIJdezorg.

### 7.1 Externe ontwikkelingen

#### 7.1.1 Invoering en implementatie Zorgbrede Governancecode

In het verslagjaar is de Zorgbrede Governancecode 2017 gepubliceerd. Naar aanleiding van die publicatie heeft WIJdezorg het eigen beleid geëvalueerd en een notitie geschreven over goed bestuur en toezicht welke is vastgesteld in mei 2017 door de Raad van Toezicht. In het algemeen kan gesteld worden dat WIJdezorg de zeven principes van de Governancecode Zorg 2017 in de praktijk volledig heeft nageleefd. Op een aantal punten is de vastlegging in de relevante documentatie nog onvoldoende geborgd. Het verbeteren hiervan is enerzijds onderdeel van een continu proces en anderzijds een aandachtspunt voor de toekomst. Een voorbeeld is de vastlegging van de maximale zittingstermijn van de leden van de raad van toezicht (principe 6). In het continue verbeterproces is het rooster van aftreden per vastgelegd besluit aangepast aan de principes van de Governancecode 2017. Aandachtspunt voor de toekomst voor



vastlegging in de relevante documentatie is het wijzigen van de statuten.

Om de voortgang van het proces van vastlegging van de verschillende onderwerpen uit de Governancecode 2017 te bewaken en te zorgen voor tijdige afronding van dit traject is een actieplan opgesteld, waarin de verbeterpunten en de te nemen acties duidelijk zijn omschreven en benoemd.

## 7.2 Invulling kwaliteitsplannen

### 7.2.1 Ondernemingsplan 2018-2022

Iedere vier jaar wordt de gevaren koers van WIJdezorg, zoals vastgelegd in het strategisch ondernemingsplan, geëvalueerd en voor de komende jaren opnieuw bepaald. In oktober 2017 is het ondernemingsplan 2014 – 2018 geëvalueerd door de managers, het bestuur, de cliëntenraden, de ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. De reeds gekozen thema's 'eigen regie', 'professionaliteit' en 'maatschappelijk ondernemerschap' bleken nog steeds actueel te zijn. Echter tijdens de evaluatie zijn de gewenste ontwikkelingen en prestaties nader uitgewerkt. Inmiddels is het ondernemingsplan 2018 – 2022 vastgesteld door de Raad van Toezicht.

### 7.2.2 Managementstructuur

In samenhang met de evaluatie van het ondernemingsplan 2014- 2018 is de managementstructuur onder de loep

genomen. Een van de belangrijkste conclusies is dat er vier clustermanagers gewenst zijn (tot einde 2017 waren dat er drie). Het is in elke gemeente cruciaal om de interne en externe belangen op elkaar af te stemmen in de snel veranderende zorgomgeving. Ook nemen de specialisten ouderengeneeskunde op structurele basis deel aan de vergaderingen van het managementteam. Tot slot is besloten om de functie van zorgbemiddeling uit te breiden mede in verband met de ontwikkeling van het Regionaal Aanmeldpunt Zorg (zie hoofdstuk 10).

### 7.2.3 Ondernemingsovereenkomst

Verder is in het verslagjaar de Ondernemingsovereenkomst met de OR geactualiseerd en uiteindelijk is in november de nieuwe overeenkomst getekend.

### 7.2.4 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) houdt toezicht op het beleid van de bestuurder, de realisatie van haar doelen en op de algemene gang van zaken binnen WIJdezorg en staat de bestuurder met raad en advies terzijde. De RvT heeft in 2017 vijf keer vergaderd in de aanwezigheid van de bestuurder. Daarnaast is er één jaarvergadering geweest; een bijeenkomst waarbij de cliëntenraden, de ondernemingsraad en het managementteam de gelegenheid wordt geboden om uitsluitend met de RvT te brainstormen over onderwerpen die actueel en van belang zijn. In 2017 is veel aandacht besteed

aan de Zorgbrede Governance Code; de terreinontwikkeling Emmaus; informatiebeveiliging in het kader van de NEN 7510 en vooruitlopend op de AVG; en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Ook is het nieuwe ondernemingsplan van WIJdezorg voor 2018-2021 een onderwerp van gesprek geweest.

In 2017 is er niets gewijzigd in de samenstelling van de RvT. In het kader van de Zorgbrede Governance Code is besloten dat nieuwe leden een acceptatiebrief zullen invullen en ondertekenen. De huidige leden zullen dit met terugwerkende kracht doen. Verder moeten nieuwe leden van de RvT een Verklaring Omtrent Gedrag kunnen overleggen.

#### 7.2.5 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad komt voort uit de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en bestaat bij WIJdezorg uit 13 zetels waarvan er op dit moment 8 zijn bezet. De leden worden gekozen door en uit werknemers. De rechten van de ondernemingsraad (OR) zijn vastgelegd in het OR-reglement WIJdezorg welke in 2018 opnieuw zal worden vastgesteld. De OR vergadert volgens een vooraf vastgesteld vergaderschema en is in 2017 27 keer samengekomen, waarvan 18x een OR-vergadering; 8x een overlegvergadering met de bestuurder en 1x een overlegvergadering met de RvT en het managementteam van WIJdezorg. Onderwerpen die besproken zijn tijdens de vergaderingen betroffen onder

andere de werkdruk en het ziekteverzuim; kanteling werktijden; wetswijzigingen ARBO; zelfstandig werkende teams; en het Elektronisch Cliëntendossier. Daarnaast is er in 2017 instemming aan de OR gevraagd over de volgende regelingen: bijstelling verlofregeling; gedragscodes en informatiebeveiliging; invulling werkkostenregeling en regeling WIJ en leerlingen.

#### 7.2.6 Centrale Cliëntenraad

Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) heeft WIJdezorg per locatie een cliëntenraad, waarin alle cliënten worden vertegenwoordigd. Maximaal 2 leden van elke lokale cliëntenraad hebben zitting in de Centrale Cliëntenraad (CCR) van WIJdezorg. De vergaderingen van de CCR worden afgestemd op de vergaderingen van de RvT volgens een vooraf vastgesteld vergaderschema: in 2017 was er 4x een overlegvergadering waarbij ook de bestuurder was uitgenodigd en 1x een vergadering met de RvT. Onderwerpen van gesprek waren bijvoorbeeld, de uitvoering en wensen budget Waardigheid en Trots, de Klachtenregeling Cliënten WIJdezorg, de invoering van het ECD, de personeelsbezetting in avond en nacht en het zorginkoopbeleid van het zorgkantoor (tripartite overleg). Tot slot, is in 2017 het advies of de instemming van de CCR gevraagd wat betreft de klachtenregeling cliënten.

## 8. Personeelssamenstelling

Om kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg te kunnen leveren moet WIJdezorg beschikken over voldoende, bevoegd en bekwaam personeel. Onderdeel van het kwaliteitsplan 2017 - 2018 was een beschrijving van de personeelssamenstelling van WIJdezorg. Voor 1 juli 2017 heeft WIJdezorg haar normen ten aanzien van de personeelssamenstelling geplaatst op de eigen website. In dit hoofdstuk worden verder de belangrijkste ontwikkelingen van WIJdezorg met betrekking tot personeel(sbeleid) 2017 beschreven. In onderstaande paragrafen zijn de overige ontwikkelingen op het gebied van personeelsbeleid omschreven.

### 8.1 Externe ontwikkelingen

#### 8.1.1 Kanteling werktijden

Waar voorheen de werktijden door de werkgever werden vastgesteld wordt het door de Arbeidstijdenwet, Arbeidstijdenbesluit en regelgeving in de CAO VVT mogelijk om het verdelen van werktijden en vrije dagen door werknemers zelf te laten doen. De werkgroep Kanteling werktijden, waarin een vertegenwoordiging van de OR zitting heeft, heeft een concept-kader ontwikkeld als aanvulling op wet- en regelgeving om bij WIJdezorg invulling te geven aan individuele werktijden. Het kader is, met enkele aanpassingen

door het MT, voorgelegd aan de OR met het verzoek het voor te leggen aan de bonden en de achterban te raadplegen.

### 8.2 Invulling kwaliteitsplannen

Het beleid van WIJdezorg is erop gericht om een zo goed en veilig mogelijk werkklimaat te realiseren, waarin medewerkers met hun kennis en vaardigheden kunnen excelleren. Daarmee wil WIJdezorg een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg realiseren. Om dit te kunnen realiseren is er een groot aantal procedures en regelingen opgesteld. Een aantal is in het verslagjaar geactualiseerd en daar waar noodzakelijk uiteraard met instemming van de OR.

#### 8.2.1 Verzuim

In vergelijking met het landelijk branche gemiddelde van 6,67% is het verzuimcijfer van WIJdezorg lager. Het verzuimcijfer was in het verslagjaar 5,75%, in 2016 was het verzuimcijfer 5,16%. De stijging is veroorzaakt door een aantal ernstig fysieke klachten. Tijdens het Sociaal Medisch Overleg (hieraan nemen deel de Arboarts, de clustermanager, de managers wonen en zorg, de personeelsadviseur en het hoofd PO&O) dat per cluster ieder kwartaal gevoerd wordt, wordt bepaald hoe om te gaan met de verzuimbegeleiding per individuele casus. Dit om zoveel mogelijk maatwerk te leveren om het verzuim te reduceren.

### 8.2.2 Verloop en vacatures

In 2017 hebben 136 medewerkers de organisatie verlaten en zijn 157 nieuwe medewerkers in dienst gekomen. Feitelijk is er een toename van het aantal medewerkers, terwijl dit in de praktijk niet altijd zo ervaren wordt. Het plaatsen van een wervingstekst in de krant lijkt verleden tijd. Steeds meer vacatures kunnen worden opgevuld via de website of social media, gewoon via de ouderwetse mond-op-mondreclame. Er is geen sprake van moeilijk vervulbare vacatures wat niet wegneemt dat vooral kandidaat medewerkers niveau 3, 4 en HBO-verpleegkundigen dun gezaaid zijn. Middels het plaatsen van berichten op Facebook, het ophangen van posters bij scholen is WIJdeZorg extra onder de aandacht gebracht bij potentiële medewerkers.

### 8.2.3 Projectplan Gewoon Doen

In 2014 is het project Gewoon Doen gestart. Op basis van een pilot is een start gemaakt met zelfstandig werkende thuiszorgteams. In het verslagjaar is de laatste locatie, Emmaus, gestart. WIJdeZorg veronderstelt dat het bevorderen van de 'eigen regie' van cliënten mogelijk is, indien het nemen van (team) verantwoordelijkheid een gewoonte wordt voor medewerkers. De zorg komt in dialoog tussen de cliënt en de medewerker tot stand. De mate van succes bij het tot stand brengen van de zorg in dialoog met de cliënt is afhankelijk van de competenties van de

medewerkers. Eigenaarschap van medewerkers en teams zijn daarbij belangrijke voorwaarden, welke gestimuleerd worden door zelfstandig te werken.

### 8.2.4 Scholing van medewerkers

Op verschillende manieren wordt er bij WIJdeZorg gewerkt aan het scholen, opleiden, aanscherpen van vaardigheden en kennis van medewerkers:

- De vaardigheidstrainingen ten behoeve van het bekwaam blijven op het gebied van verzorging en verpleging zijn 9 keer gehouden in de scholingsruimte van locatie Jacobus. De wijkverpleegkundigen zijn voor het scholen en toetsen van de praktijkopleiders en verpleegkundigen actief betrokken bij deze vaardigheidstrainingen, waarbij tevens gebruik wordt gemaakt van kennis op ziekenhuisniveau via het LUMC.
- Een groep van 11 medewerkers, voornamelijk uit de thuiszorgteams, is in het voorjaar van 2017 begonnen met de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric.
- Door middel van 11 interactieve BHV scholingen is de kennis van 110 medewerkers weer up-to-date op het gebied van de bedrijfshulpverlening.
- In het verslagjaar zijn, voor alle medewerkers van WIJdeZorg, in totaal 17 bijeenkomsten gehouden, verdeeld over het voor- en najaar waarin vooral aandacht

is geweest voor de veiligheid in de locaties bij calamiteiten.

- Alle tilspecialisten in de locaties zijn bijgeschoold.
- Er zijn in 2017 12 scholingsdagen in carrouselvorm georganiseerd, waarin verschillende onderwerpen aan de orde gekomen zijn.
- Er zijn meerdere scholingen georganiseerd om medewerkers toe te rusten de gewenste kwaliteit te leveren bij het beheren van het Elektronisch Cliëntendossier.
- Met behulp van middelen uit 'Waardigheid en Trots' is een manager zorg begonnen aan de opleiding 'Beweegcoördinator senioren', heeft een wijkverpleegkundige een workshop 'Dementie in beweging' gevolgd, en heeft de GGZ een workshop 'Psychogeriatric' verzorgd in locatie Aarhoeve.
- Ook bekostigd met middelen uit het stimuleringsfonds 'Waardigheid en Trots' is een wijkverpleegkundige begonnen met de opleiding 'Casemanagement dementie' en een andere wijkverpleegkundige met een opleiding 'Identificeren van psychiatrische problemen'.
- De opleiding 'Wondverpleegkundige' wordt sinds eind 2017 gevolgd door een wijkverpleegkundige.

#### 8.2.5 Leerlingen en stagiairs

In december 2017 zijn er in het totaal **37 leerlingen** in dienst bij WIJdeZorg:

Opleiding	Niveau	Aantal
<b>Verpleegkunde</b>	MBO 4	15
<b>Verzorgende IG</b>	MBO 3	18
<b>Helpende</b>	MBO 2	1
<b>Verpleegkunde</b>	HBO	3

Daarnaast zijn er in 2017 bij WIJdeZorg **118 stagiaires** begeleid:

Opleiding	Niveau	Aantal
<b>Verpleegkunde</b>	MBO 4	46
<b>Verzorgenden IG/MMZ</b>	MBO 3	35
<b>Helpenden</b>	MBO 2	9
<b>Verpleegkunde</b>	HBO	7
<b>Praktijkschool/assistent</b>	MBO 0-1	9
<b>Welzijn</b>	MBO 4	9
<b>Facilitair</b>	MBO 4	2
<b>Geneeskunde</b>	WO	4

## 9. Gebruik van hulpbronnen

Om kwalitatief goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden zijn verschillende hulpbronnen gewenst. Veel hulpbronnen zijn reeds aan de orde gekomen in de voorgaande hoofdstukken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om vakmanschap en deskundigheidsbevordering van medewerkers en de manier waarop de organisatie intern is ingericht. Andere voorwaarden voor het goed kunnen uitvoeren van de zorg zijn meer ondersteunend van aard: de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen en de financiële en administratieve organisatie. In het algemeen geldt dat WIJdezorg zoveel mogelijk gebruik maakt van de beschikbare technologie en bestaande mogelijkheden, maar ook altijd op zoek is naar nieuwe ontwikkelingen en trends. In de volgende paragrafen wordt beschreven hoe met name het thema duurzaamheid, maar ook samenwerking met andere zorgaanbieders, in het verslagjaar op de agenda heeft gestaan.

## 9.1 Externe ontwikkelingen

### 9.1.1 Verduurzaming Zorgsector – Landelijke green deal

Op 10 oktober 2017 hebben bestuurders van het ministerie van VWS nieuwe uitgangspunten geformuleerd over het ambitieniveau voor verduurzaming van de zorgsector. De afspraken in het regeerakkoord kabinet Rutte 3 waren daarbij leidend. De ambities zijn uitgewerkt in een “Routekaart” met als doel de ‘*Landelijke Green Deal Zorg 2019-2021*’ in oktober 2018 te ondertekenen. WIJdezorg neemt deel aan het landelijk vastgoednetwerk van Actiz en is betrokken bij de uitwerking van de ‘Routekaart’. Met name de financiële haalbaarheid van de ambities wordt door het netwerk betwijfeld en de onderhandelingen met het ministerie hierover zijn in volle gang.

### 9.1.2 Milieuactieplan – Regionale Green Deal

Als lid van de Europese Unie heeft de Rijksoverheid een zogenaamde *Green Deal* opgesteld. Het ministerie van Economische zaken, Volksgezondheid en Infrastructuur en Milieu hebben de Green Deal samen met gemeenten, omgevingsdiensten en zorgkoepels geïnitieerd. Dit om gezamenlijk aan een duurzame bedrijfsvoering te werken. Onderdeel van de Green Deal is een ‘Milieuactieplan’ dat de organisatie helpt om op meer punten dan alleen energiebesparing te verbeteren. Op donderdag 1 december

2016 heeft de bestuurder namens WIJdezorg, de wethouder namens de gemeente Zoeterwoude en een vertegenwoordiger van het ministerie van Economische zaken de regionale Green Deal ondertekend. Met de “Landelijke Green Deal Zorg 2019 – 2021” in ontwikkeling maakt WIJdezorg even pas op de plaats. Wel wordt bij nieuwe vastgoedprojecten voorgesorteerd op de nieuwe wetgeving waar ‘passief bouwen (gasloos) naar verwachting zeker een verplichting zal worden.

## 9.2 Invulling kwaliteitsplannen

WIJdezorg werkt volop aan duurzaamheid. Middels verschillende initiatieven wordt gestreefd naar minder belasting van het milieu. Hieronder volgt een aantal voorbeelden van verschillende duurzaamheidsprojecten:

### 9.2.1 Duurzaamheid in de gebouwen

WIJdezorg was met zorglocatie Driehof in 2008 de eerste zorgonderneming in de gemeente Alphen aan den Rijn die gebruik maakte van warmte en koudeopslag in de bodem (WKO). WIJdezorg heeft dit duurzaamheidsbeleid doorgezet in de vastgoedprojecten. Zo hanteert WIJdezorg een Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC) dat lager ligt dan de norm zoals opgenomen in het bouwbesluit, door te investeren in WKO, LED verlichting, lage

temperatuurverwarming (LTV), hoge isolatiewaarden, duurzame materialen, en zonnepanelen. Hiermee heeft WIJdezorg voor de nieuwbouw van Emmaus het “Groenlabel” mogen ontvangen van het Groenfonds. Naast de lagere energielasten kan hiermee ook een lagere rente bij het aantrekken van vreemd vermogen worden verkregen. De geselecteerde aannemer dient te voldoen aan de NEN-ISO 14001 en dient dat aan te tonen in een milieubeleidsverklaring. In 2017 is geïnvesteerd in LED-verlichting op de overige locaties van WIJdezorg. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de energiebesparingen van WIJdezorg in de periode 2009-2015.

	Gas (m3)		CO2 uitstoot (Kg)		Aantal bomen dat één jaar lang moet groeien om onderstaande hoeveelheid uitgestote CO2 in hun Biomassa op te nemen.		Aantal uren dat een 2,3 Megawatt windmolen moet draaien om onderstaande hoeveelheid uitgestote CO2 te voorkomen.		Besparing (of niet)
	2009	2015	2009	2015	2009	2015	2009	2015	
Aarhoeve	69234	16373	130437	30846,7	6522	1542	522	123	76,4 %
Driehof	62229	43994	117239	82885	5862	4144	469	332	29,3 %
Rhijndael	80050	30479	150814	57422	7541	2871	604	230	61,9 %
Woudsoord	45264	20549	85277	38714	4264	1936	341	155	54,6 %
Jacobus	45781	49967	86251	94138	4313	4707	345	377	-9,1 %
Emmaus	99936	75598	188279	142427	9414	7121	754	570	24,4 %
Totaal	402494	236960	758299	446433	37915	22322 (bomen)	3035	1787 (draaiuren)	41,1 %

### 9.2.2 Digitale opslag

WIJdeZorg is zich bewust van de milieubelasting van overmatig printen en werkt daarom met een digitaal opslagsysteem. Ook de facturenstroom is gedigitaliseerd.

### 9.2.3 Milieucertificering printers en papier

Op alle locaties wordt gebruik gemaakt van printers uit het "Toshiba Carbon Zero Scheme" Dit betekent dat de uitstoot van CO2 geneutraliseerd wordt. Daarnaast maakt WIJdeZorg gebruik van papier en enveloppen met het FSC keurmerk.

### 9.2.4 Verkeersbewegingen

Alle medewerkers van WIJdeZorg worden actief gestimuleerd deel te nemen aan het fietsplan. Ook bij het selecteren van leveranciers worden er eisen gesteld aan het duurzaamheidsbeleid: waar mogelijk worden zoveel mogelijk verschillende producten gelijktijdig op de locaties afgeleverd.

### 9.2.5 Applicaties

Door gebruik te maken van ICT zijn de inkoop en factuurafhandeling gedigitaliseerd. Er wordt gebruik gemaakt van SDB HRM, SDB salaris, SDB Selfservice, Exact Synergy en Exact Globe. Ook wordt er gebruik gemaakt van een Elektronisch Voorschrijf Systeem en Veilige mail.

### 9.2.6 Oprichting Regionaal Aanmeldpunt

Het kwaliteitskader benoemt de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen ook als mogelijke hulpbron. In dat kader hebben de gezamenlijke Verpleging-, Verzorging- en Thuiszorgaanbieders in de regio waar WIJdeZorg actief is op 13 september 2017 besloten om een Regionaal Aanmeldpunt Zuid-Holland Noord op te richten. Het RAP is bestemd voor verwijzers, om acute ouderenzorg en het Eerstelijnsverblijf (tijdelijke opname op medische gronden, maar geen ziekenhuiszorg) te regelen. De noodzaak tot het oprichten van het RAP is ontstaan door de diverse wetswijzigingen. Van ouderen wordt verwacht dat ze langer thuis wonen. Zorginterventies zoals tijdelijke opname en de hulp van de wijkverpleegkundige zijn meer actueel. Een regionaal aanmeldpunt is van belang om de snel wijzigende vraag en het aanbod in de regio op elkaar af te stemmen. Met ingang van 1 december 2017 is het RAP operationeel. WIJdeZorg voert volgens rooster de weekenddiensten uit. Het aantal aanvragen voor zorg via het RAP is hoog.



## 10. Gebruik van informatie

WIJdezorg verzamelt én gebruikt op allerlei manieren informatie. Het zo goed mogelijk benutten van informatie heeft een belangrijke ondersteunende functie bij het leveren, managen, monitoren en samen leren en verbeteren van zorg. Daarnaast is informatie ook belangrijk voor cliënten en hun naasten, omdat inzicht in de eigen situatie het makkelijker maakt om zelf de regie te behouden over het zorgproces. Binnen dit thema zijn verschillende ontwikkelingen in het verslagjaar, waaronder de invoer van het elektronisch cliëntendossier, belangrijk geweest. In onderstaande paragraaf wordt deze en andere ontwikkelingen beschreven. Tot slot komt de invulling van de kwaliteitsplannen op het gebied van informatie aan de orde.

### 10.1 Externe ontwikkelingen

#### 10.1.1 AVG

In het verlengde van de NEN 7510 en voorsortend op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die per 25 mei 2018 zal worden gesanctioneerd zijn de voorbereidingen getroffen voor het aanstellen van een Functionaris Gegevensbescherming (FG), het opstellen van een Verwerkingsregister en het afsluiten van de Verwerkersovereenkomsten. Voor de zorg en

dienstverlening betekent dit dat WIJdezorg een Privacyverklaring moet ontwikkelen welke kan worden afgegeven aan cliënten en medewerkers, waarin kenbaar wordt gemaakt welke gegevens worden verwerkt; wat daarvan het doel is; wat de rechten zijn van betrokkenen en hoe deze rechten door WIJdezorg worden beschermd.

### 10.2 Invulling kwaliteitsplannen

WIJdezorg maakt gebruik van een Terminal Server die in Driehof staat en waar dagelijks veel data wordt uitgewisseld. De uitwisseling van data is beveiligd en snel door middel van de aanleg van een eigen glasvezelnet. De “Back Up” is geautomatiseerd. Op verschillende manieren zijn er daarnaast verbeteringen gedaan met betrekking tot het optimaal benutten van informatie:

#### 10.2.1 Elektronisch Cliënten Dossier

In 2017 is het Elektronisch Cliënten Dossier in alle locaties ingevoerd. Dit is in goede banen geleid door medewerkers per locatie een intensieve training te geven. Ten aanzien van het verantwoord gebruik van het ECD hebben alle medewerkers het ‘reglement gebruik ECD’ ontvangen en is hen verzocht in te stemmen door middel van ondertekening. In de tweede helft van 2017 is het familieportaal geopend. Op deze wijze kunnen cliënten en de door hen bevoegde personen kennisnemen van het zorgplan en de vermelde activiteiten in

het ECD. Door meer inzicht te krijgen in het eigen zorgproces neemt ook de eigen regie van iedere cliënt toe.

#### 10.2.2 Digitale zorgcommunicatie

WIJdeZorg is een participant van Sleutelnet, een samenwerkingsverband in regio Zuid-Holland Noord dat zich richt op beveiligen van de zorgcommunicatie. Met het oog op de norm NEN7510 en de aankomende AVG is er in 2017 steeds meer gebruik gemaakt van beveiligde digitale zorgcommunicatie. Met de applicatie POINT faciliteert Sleutelnet de transfers van de ziekenhuizen in de regio naar revalidatie, verpleging, verzorging en thuiszorg. Communicatie met de Zorgverzekeraar vindt beveiligd plaats door gebruik te maken van VeCoZo.

#### 10.2.3 NEN 7510

In 2017 zijn flinke stappen genomen om de norm NEN7510 'Informatiebeveiliging in de zorg' vorm te geven waarbij de focus op de cliëntgegevens is gelegd. De volgende stappen zijn genomen; inventariseren data (informatiedragers), classificeren van data en het uitvoeren van de Risico's & Analyse (RIA). In 2017 is het verbeterplan gemaakt en is een start gemaakt met de uitvoering en implementatie van het verbeterplan. De verbeteringen richten zich voornamelijk op het bewust omgaan met vertrouwelijke gegevens door medewerkers.

Daarbij moet worden gedacht aan het veilig omgaan wachtwoorden, het afsluiten van je kantoor als de werkplek wordt verlaten en het niet in het openbaar praten over cliënten. Een bewustwordingscampagne wordt vormgegeven middels berichten op het Intranet, posters op de locaties, brochures voor medewerkers en scholing.

#### 10.2.4 Gedragscode informatiebeveiliging

In het kader van de AVG is de gedragscode informatiebeveiliging opgesteld. Uiteraard kan men technisch veel zaken regelen om datalekken te voorkomen, maar uiteindelijk is het grootste risico het gedrag van alle medewerkers. Daarvoor is de gedragscode opgesteld, evenals een informatiefolder en posters om daarmee steeds op de werkplekken aandacht te vragen. Het onderwerp is onderdeel geworden van de scholingscarrousel en zal in ieder team van de locaties door twee medewerkers van de centrale diensten geïntroduceerd worden.

#### 10.2.5 Personeelsinformatiesysteem

De afdeling Personeel, Organisatie en Opleiding (PO&O) is gestart met de inrichting van een nieuw personeelsinformatiesysteem. De backoffice zal eerst ervaring met het systeem op doen, alvorens het verder uit te rollen.

## 11.Toekomstverwachtingen

Om in de toekomst kwalitatief goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden is het van belang om voortdurend te reflecteren op eigen werk en daar waar nodig te leren en verbeteren van kwaliteit. Ten aanzien van 2018 zijn er naar verwachting weinig direct ingrijpende veranderingen, echter de komende jaren zullen de gevolgen van de hervormingen binnen de zorg zich blijven aandienen. In dit hoofdstuk wordt eerst stilgestaan bij de vraag op welke manier WIJde zorg te maken heeft of krijgt met de algemene trends in de ouderenzorg, zoals deze zijn gesignaleerd door kenniscentrum Vilans. Vervolgens worden de belangrijkste plannen van WIJde zorg voor 2018 besproken en tot slot wordt kort aandacht besteed aan de financiële verwachtingen van WIJde zorg.

### 11.1 Algemene trends ouderenzorg

Kenniscentrum Vilans heeft verschillende trends in de ouderenzorg gesignaleerd. Voor WIJde zorg is het van belang om flexibel in te spelen op de verschillende veranderingen in de zorg teneinde een goede en betrouwbare zorgaanbieder te zijn en blijven. Op verschillende manieren heeft WIJde zorg al te maken met deze trends en wordt er ingespeeld op de veranderingen in de ouderenzorg:

#### 11.1.1 Oud wordt u thuis

De eerste trend die Vilans benoemt is het gegeven dat mensen steeds vaker en langer thuis wonen. De Wet langdurende zorg (Wlz) maakt het ook mogelijk voor mensen met een zwaardere zorgvraag om thuis te blijven wonen. In de periode vanaf 2011 is bij WIJde zorg het aantal verzorgingsplaatsen afgebouwd en het aantal verpleeghuisplaatsen is toegenomen. Per saldo is het aantal intramurale plaatsen afgenomen en de dagen Volledig Pakket Thuis en het aantal uren Zorg Thuis toegenomen (scheiden wonen en zorg). Het is ook een wens om in 2018 verder te onderzoeken hoe het aantal plaatsen Volledig Pakket Thuis uitgebreid kan worden.

#### 11.1.2 Diversiteit kleurt zorg

Vilans verwacht dat de groep migranten in de ouderenzorg komende jaren absoluut en relatief toeneemt. Ook onder zorgprofessionals neemt het aantal migranten toe. De dorpen waar de locaties van WIJde zorg gevestigd zijn hebben relatief weinig inwoners met een migratieachtergrond, waardoor deze trend (nog) niet aansluit bij de dagelijkse praktijk van WIJde zorg. Wel is expliciet in het ondernemingsplan opgenomen dat bij WIJde zorg alle cliënten (en medewerkers) welkom zijn ongeacht hun levensfilosofie: normen, waarden en overtuigingen van elk uniek mens worden gerespecteerd.

### 11.1.3 Zorgprofessional verandert

Een volgende verandering die door Vilans benoemd is betreft de rol van de zorgmedewerker. Onder andere doordat mensen veel langer thuis blijven wonen krijgen veel banen in de zorg een bredere invulling. Daarbij worden nieuwe taken, zoals het vervullen van een poortwachtersrol, het signaleren en samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers, steeds belangrijker. Om medewerkers te stimuleren en te faciliteren in deze nieuwe rollen is WIJdezorg in 2015 gestart met zelfstandig werkende teams. Deze manier van werken maakt het mogelijk om een flexibele invulling te geven aan het eigen werk. Daarnaast heeft WIJdezorg een scholingsplan waarmee de ontwikkeling van medewerkers gefaciliteerd wordt.

### 11.1.4 Cliënt in de driver's seat

Vervolgens stelt Vilans dat de zorg rondom de cliënt en zijn netwerk veel persoonsgerichter wordt; bij het vaststellen van wat een cliënt nodig heeft, worden de cliënt en zijn sociaal netwerk het uitgangspunt. Bij WIJdezorg is 'eigen regie' een centraal thema in het ondernemingsplan. De invoering van het elektronisch cliëntendossier met een familieportaal heeft de eigen regie van de cliënt en zijn/haar netwerk verder bevorderd.

### 11.1.5 Technologie heeft de toekomst

Bij technologie in de zorg gaat het onder andere om beeldcommunicatie, monitoring, zelfzorg, robotisering, big

data, edutainment en allerlei digitale platforms voor medische samenwerking. Bij WIJdezorg staan de technologische ontwikkelingen vooral in het teken van het professionaliseren en stroomlijnen van verschillende ondersteunende processen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het structureel verzamelen van informatie als input voor kwaliteitsverbeteringen.

### 11.1.6 Gebruiker bepaalt, want gebruiker betaalt?

Als gevolg van de stijgende zorgkosten moeten er in Nederland andere manieren gevonden worden om de zorg te bekostigen, met minder systeem- en overheadkosten. Vooral technologische ontwikkelingen (zie voorgaande trend) kunnen belangrijk zijn bij het verlagen van de kosten. Daarnaast heeft WIJdezorg ook een pakket van service- en gemaksdiensten ontwikkeld, waarmee ook ingespeeld wordt op de wensen van de 'betalende gebruiker'.

### 11.1.7 Overheid verbindt en faciliteert

Vilans beschrijft ook een nieuwe rol voor de overheid in een participatiesamenleving. De overheid speelt vooral een verbindende en faciliterende rol. Dit doet zij door alle partijen bij elkaar te brengen om vernieuwing te realiseren en om de zorg te organiseren. Een voorbeeld hiervan is de veranderende rol van het zorgkantoor, van geldverstrekker naar partij die ook stuurt op kwaliteit.

### 11.1.8 Nieuw concept van gezondheid

Er worden door Vilans ook nieuw opvattingen over gezondheid en kwaliteit van leven geobserveerd. Hierbij kan gedacht worden aan de grote rol die 'zelfredzaamheid' en 'eigen regie' hebben in de discussies over goede zorg. Maar ook de vernieuwde aandacht voor psychisch welzijn en voor belevings- en bewegingsgerichte zorg zijn voorbeelden van die nieuwe invulling van gezondheid. In bovenstaande hoofdstukken is uitgebreid te lezen hoe er ook bij WIJdezorg op verschillende manieren aandacht is voor de beleving van cliënten, bijvoorbeeld door de aandacht die er is voor beweging.

### 11.1.9 Kennis op maat maakt en deelt u samen

Tot slot gaat Vilans in op de steeds complexere zorgvragen in de ouderenzorg. Deze complexere vragen zijn het gevolg van de ouder wordende en langer thuiswonende bevolking. Zorgaanbieders kunnen steeds vaker een kennisfunctie vervullen en worden door andere partijen op die manier ingezet. De verschillende gemeenten waar de zorglocaties van WIJdezorg zich bevinden weten WIJdezorg ook steeds beter te vinden. Om de kennisfunctie nog beter te kunnen vervullen heeft WIJdezorg in 2017 besloten verder te gaan met vier clustermanagers. Nu kan er makkelijker contact onderhouden worden met alle vier de betrokken gemeenten.

## 11.2 Inhoudelijke verwachtingen WIJdezorg

Voorgaande paragraaf geeft een goed beeld van de ontwikkelingen waar WIJdezorg ook in 2018 mee te maken krijgt. Ook wordt er jaarlijks een jaarplan en sinds 2017 een kwaliteitsplan opgesteld om de belangrijkste plannen voor het nieuwe jaar vorm te kunnen geven. Het streven is om vanaf komend jaar (2019) te werken met één kwaliteitsjaarplan, waar alle plannen van WIJdezorg in opgenomen worden. Uit de verschillende plannen die gemaakt zijn voor 2018 komt een aantal belangrijke verwachtingen naar voren:

### 11.2.1 Gebruik van informatie

Op verschillende manieren wordt bij WIJdezorg gewerkt aan een betere informatieverzameling en –analyse teneinde de persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen verbeteren. Met de invoering van de elektronische cliëntendossiers is er veel mogelijk op het gebied van informatieverzameling, maar het geeft ook nieuwe uitdagingen. Daarbij gaat het vooral om privacyvraagstukken en de manier waarop de informatie zo goed mogelijk gebruikt kan worden om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

### 11.2.2 Nieuwe professionaliteit

Verschiedende plannen voor 2018 hebben te maken met het werven en selecteren van personeel en het scholen en verbeteren van de kwaliteit van personeel. Zo wordt het

steeds moeilijker om vacatures te vullen, met het oog op de groeiende tekorten van zorgpersoneel op de arbeidsmarkt. Dat vraagt om creatieve oplossingen, bijvoorbeeld door andere manieren van werken te stimuleren; door een ander type werknemers aan te trekken; en door meer samenwerking te zoeken met scholen. De ontwikkeling van het zelfstandig werken bij WIJdezorg kan hierbij een rol spelen. In 2018 wordt het project geëvalueerd. Daarnaast wordt er gezocht naar manieren om jongere medewerkers aan te trekken, bijvoorbeeld door het instellen van een 'jongerenteam'.

#### 11.2.3 Initiële audit PREZO

Tot slot zal er in 2018 een initiële audit plaatsvinden. WIJdezorg mag haar gouden (en zilveren voor Emmaus/extramuraal) keurmerk blijven dragen tot eind 2018. Met de komst van het kwaliteitskader heeft ook PREZO zijn keurmerk aangepast. In 2018 zal de gehele organisatie op de nieuwe wijze worden beoordeeld.

### 11.3 Financiële verwachtingen WIJdezorg

De goedgekeurde jaarrekening is voor 1 juni 2018 gedeponereerd op [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl). WIJdezorg begroot altijd een positief resultaat van 2% van de opbrengsten en stuurt hier ook actief op, om op die manier voldoende reserve te hebben voor eventuele tegenvallers of veranderingen. De verwachting is dat wij dit de komende jaren

ook zullen realiseren, waardoor we onze missie om een betrouwbare en klantvriendelijke zorg- en dienstverlener in de Rijnstreek te zijn, die in dialoog met de cliënt en het netwerk de zorg tot stand brengt voort kunnen zetten!