



## Kwaliteitsjaarplan 2019



*December 2018*

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
Leeswijzer.....	5
2. Profiel WIJde zorg .....	6
De zorgverlening .....	6
Missie en visie .....	7
Besturingsfilosofie .....	7
Organisatiestructuur .....	8
Kwantitatieve gegevens .....	8
Personeelsprofiel.....	9
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	10
Acties .....	10
Versterking belevingsgerichte zorg .....	10
Interne communicatie verbeteren .....	11
4. Wonen en welzijn.....	12
Acties .....	12
Zinvolle dagbesteding versterken.....	12
Familieparticipatie vergroten .....	12
Palliatieve zorg.....	13
5. Veiligheid .....	14
Acties .....	14
Positie incidentencommissie verstevigen.....	14
Speerpunt medicatieveiligheid.....	15
Invoering Wet Zorg en Dwang voorbereiden.....	15
6. Leren en verbeteren van kwaliteit.....	16
Acties .....	16
Cyclisch werken .....	16
Lerend netwerk uitbreiden op verschillende niveaus .....	17
Evaluatie PREZO.....	17
Jaarlijkse NPS-meting .....	17
7. Leiderschap, governance en management.....	18
Acties .....	18
Governance code borging .....	18
Professionele adviesraad (PAR) inrichten.....	18

8.	Personeelssamenstelling.....	19
	Acties.....	19
	Strategische personeelsplanning opstellen.....	19
	Handen aan het bed / ‘andere mensen’ .....	20
	Mogelijkheden ‘anders werken’ onderzoeken .....	20
	Regionale transitie middelen .....	20
	Medewerkertevredenheidsonderzoek / ‘binden en boeien’ .....	20
9.	Gebruik van hulpbronnen .....	21
	Acties.....	21
	Green Deal 2019-2021/verduurzamen locaties .....	21
	Samenwerking stakeholders versterken .....	22
10.	Gebruik van informatie .....	24
	Acties.....	24
	Managementrapportages optimaliseren.....	24
	Mogelijkheden datavisualisatie benutten.....	24
11.	Verbeterparagraaf per locatie.....	25
	Cluster Alphen aan den Rijn .....	25
	Driehof .....	25
	Rhijndael .....	26
	Cluster Kaag en Braassem .....	27
	Jacobus.....	28
	Woudsoord.....	28
	Cluster Nieuwkoop .....	29
	Aarhoeve.....	30
	Locatie Nieuwkoop .....	31
	Cluster Zoeterwoude.....	32
	Emmaus.....	33
12.	Aansluiting ondernemingsplan .....	35
	Bijlage 1 Voortgangsbewaking .....	36
	Bijlage 2 onderlegger kwaliteitsbudget.....	38

## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarplan 2019 met daarin de verschillende plannen die WIJdeZorg heeft om de kwalitatief goede zorg- en dienstverlening te kunnen voortzetten en waar mogelijk te verbeteren. Voorgaande jaren werd een jaarplan voor heel WIJdeZorg opgesteld aan de hand van de thema's uit het ondernemingsplan. Op die manier was de strategische koers van WIJdeZorg uitgangspunt bij het bepalen van gewenste verbeteringen. Met het in januari 2017 verschenen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg ontstond de verplichting om jaarlijks een kwaliteitsplan op te stellen met daarin aandacht voor de huidige én de gewenste invulling van acht thema's (vier inhoudelijk en vier randvoorwaardelijk) bij de zorgorganisatie. Om het proces van leren en verbeteren van kwaliteit te stroomlijnen heeft WIJdeZorg ervoor gekozen om in het vervolg jaarlijks één kwaliteitsjaarplan voor de hele organisatie op te stellen. Immers, de acties die voortvloeien uit een 'regulier' jaarplan zijn ook altijd gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Door het opstellen van een kwaliteitsjaarplan ontstaat er één centraal document waar alle gewenste verbeteringen en plannen voor een jaar op organisatieniveau beschreven staan. Daarnaast worden er ook op locatieniveau jaarplannen gemaakt met specifieke aandacht voor de sterke kanten, de gewenste verbeteringen en de ontwikkelmogelijkheden van die locatie. In het kwaliteitsjaarplan wordt in een verbeterparagraaf per locatie een samenvatting gegeven van de speerpunten van iedere locatie.

De verschillende plannen zijn tot stand gekomen naar aanleiding van de evaluatie van het kwaliteitsplan 2017-2018 en het jaarplan 2018. Ook landelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen bij WIJdeZorg hebben aanleiding gegeven tot het ontwikkelen van de in dit document beschreven plannen. Zo zijn de situatie op de arbeidsmarkt en de extra beschikbare middelen voor de verpleeghuissector externe omstandigheden waar WIJdeZorg in 2019 op in moet spelen. Het in 2018 gehouden cliënttevredenheidsonderzoek en de initiële audit in het kader van kwaliteitsmanagementsysteem PREZO zijn interne ontwikkelingen die inzicht hebben geboden in mogelijke verbeterpunten voor WIJdeZorg.

Ieder thema heeft een eigenaar die zorgdraagt voor het verzamelen van de input voor de plannen, het monitoren van de voortgang en uiteindelijk voor de rapportage van de ontwikkelingen. Het is daarbij niet zo dat een eigenaar alle plannen zelf moet uitvoeren, maar wel dat hij de verantwoordelijkheid draagt met betrekking tot ontwikkelingen binnen dat thema. De plannen zijn dan ook gestructureerd aan de hand van de acht onderwerpen uit het kwaliteitskader, maar bij de specifieke invulling zijn de strategische thema's uit het ondernemingsplan van WIJdeZorg leidend: te allen tijde dragen de plannen bij aan het bevorderen van 'eigen regie', 'professionaliteit' en 'maatschappelijk ondernemerschap'.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt eerst aandacht besteed aan het profiel van WIJdezorg. Ook enkele kwantitatieve gegevens met betrekking tot de geleverde zorg en de medewerkers worden gepresenteerd. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 6 de kwaliteitsplannen op het gebied van de vier inhoudelijke thema's uit het kwaliteitskader uiteengezet. De hoofdstukken 7 tot en met 10 betreffen de plannen ter verbetering van de randvoorwaarden voor het leveren van goede zorg. Per thema wordt eerst kort stilgestaan bij de belangrijkste ontwikkelingen in 2018 en wordt een algemeen streven voor 2019 geformuleerd. Vervolgens worden de acties die in 2019 moeten plaatsvinden benoemd. Het eerste kwaliteitsplan (2017-2018) en het eerste kwaliteitsjaarverslag (2017) geven inzicht in de manier waarop WIJdezorg voldoet aan de opdrachten uit het kwaliteitskader. Daar waar een onderwerp uit het kwaliteitskader niet terugkomt kan aangenomen worden dat het bij WIJdezorg op orde is.

In hoofdstuk 11 wordt vervolgens ingegaan op de speerpunten per locatie. Iedere locatie maakt deel uit van een cluster (een gemeente) en per cluster worden de belangrijkste externe ontwikkelingen beschreven. Daarnaast worden de plannen per locatie beschreven.

In het laatste hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle plannen aan de hand van de strategische thema's uit het ondernemingsplan. Op die manier wordt ook duidelijk dat alle plannen voorzien zijn van de 'WIJdezorgstempel'. In de bijlage staat het schema dat gebruikt zal worden voor de voortgangsbewaking in 2019. In de tweede bijlage is er ook speciale aandacht voor de manier waarop het kwaliteitsbudget ingezet zal worden.

## 2. Profiel WIJdezorg

WIJdezorg is een zorgaanbieder in de Rijnstreek (Zuid-Holland Noord) en 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).

### De zorgverlening

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

- Wonen met intensieve zorg met en zonder behandeling voor cliënten met lichamelijke aandoeningen en cliënten met dementie; eerstelijnsverblijf (tijdelijke opvang); en dagverzorging;
- 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
- Open huis in de dorpen, bijvoorbeeld in de vorm van ontmoetingscentra dementie, waardoor zorg en activiteiten ook bereikbaar zijn in de omgeving van de thuiswonende cliënten en mantelzorgers.

De afnemers zijn cliënten met een indicatie voor:

- zorg met verblijf en zonder 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. De zorg en diensten worden geboden door de (wijk)verpleegkundigen, de (thuis)zorgteams, de medewerkers van de dagverzorging, de huishoudelijke ondersteuning en het ontmoetingscentrum dementie plus. Indien gewenst werken zij samen met de specialisten ouderengeneeskunde, de psychologen en de eigen huisarts.

## 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.

## 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).

## 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. 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).

## Kwantitatieve gegevens

Onderstaande tabel geeft iets meer inzicht in de ontwikkelingen met betrekking tot de zorg die geleverd is en de personeelsbezetting. Er is een lichte stijging zichtbaar in het aantal dagen VPT en tegelijkertijd een lichte daling in het aantal verpleegdagen, waarmee de vorig jaar waargenomen trend van het scheiden van wonen en zorg wordt voortgezet. Het ziekteverzuim is wederom iets toegenomen, waarmee de landelijke signalen over toegenomen werkdruk ook bij WIJdeZorg een rol lijkt te spelen. Opvallend is dat wel de personele bezetting in bft in 2017 iets gestegen is terwijl de hoeveelheid geleverde zorg niet zichtbaar gestegen is. Het hoeft dus niet te gaan over daadwerkelijk toegenomen werkdruk, maar het gevoel van medewerkers is wel dat deze is toegenomen. Verklaringen kunnen wellicht gevonden worden in de landelijke aandacht die er is voor werkdruk in de zorg, maar ook bijvoorbeeld het toenemen van de gemiddelde leeftijd van werknemers. Desalniettemin blijft het een aandachtspunt in de plannen voor 2019.

	2017	2016	2015	2014
Gemiddelde personeelsbezetting in Bft	446,5	433,7	427,7	434,2
Ziekteverzuim in % van totaal Bft	6,2	6,0	5,9	5,7
Idem excl zwangerschapsverlof	5,7	5,2	5,0	4,9



	2017	2016	2015	2014
Capaciteit intramuraal verzorging	245	245	245	245
Capaciteit intramuraal verpleging	132	132	132	132
Aantal bewoners opgenomen	120	134	126	139
Aantal bewoners vertrek of overlijden	121	128	125	148
Aantal bewoners per 31 december	352	363	358	357
Aantal verzorgingsdagen duurzaam verblijf	82.752	80.409	80.932	84.163
Aantal verzorgingsdagen kortdurende opname	3.309	4.378	3.397	3.493
Aantal verpleegdagen	46.973	47.356	47.179	44.554
Aantal dagen ZZP VV	127.043	125.054	124.544	125.658
Aantal dagen ZZP LG	2.609	3.542	3.253	4.597
Aantal dagen ZZP overige basis prestaties	774	380	1.041	1.955
Aantal dagen ELV	2.608	3.193	2.232	-
Aantal dagen VPT	4.033	3.824	3.993	3.699
Aantal dagdelen dagverzorging (incl.WMO)	19.525	18.167	16.117	16.337
Aantal vervoer dagverzorging (incl.WMO)	6.439	5.330	4.906	4.965
Aantal uren extramuraal zorg (incl WMO)	101.634	104.784	89.967	102.430

## Personeelsprofiel

Onderstaande tabel geeft inzicht in de hoeveelheid zorgmedewerkers van WIJdeZorg. Er wordt onderscheid gemaakt tussen medewerkers en leerlingen en tussen de verschillende niveaus en functies. Daarnaast is voor iedere functie zowel het aantal bft als het aantal medewerkers te zien. In 2018 zijn er 211 medewerkers in dienst getreden en 180 medewerkers uit dienst getreden. In [bijlage 2](#) en [3](#) over het kwaliteitsbudget worden onze ideeën over de ontwikkeling van het personeelsbestand de komende jaren toegelicht.

Niveau	Functie	Bft	Aantal	Leerlingen	Bft	Aantal
1	Zorghulp	9,19	30			
2	Ass. groepsverzorgende	5,83	13			
	Helpende	56,65	115		2,22	3
3	Medew groepsverzorgende	6,94	13			
	Verzorgende (IG)	128,80	218		16,33	21
	EVV	7,28	10			
	GVP	15,53	22			
	Activiteitenbegeleider	12,17	20			
4	Verpleegkundige	24,81	38		12,27	16
5	Wijkverpleegkundige	5,12	8		1,56	2
	Praktijkbegeleider	3,56	5			
6	Verpleegkundige				0,78	1
WO	Specialist Ouderengeneeskunde	2,50	4			
	Psycholoog	1,33	2			
TOT.		279,71	498		33,16	43

### 3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

**Kwaliteitskader:** *Compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen*

**PREZO-waarden:** *Uniciteit, transparantie*

**PREZO-pijlers:** *Persoonsgerichte zorg; communicatie en informatie*

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 2018 is er veel aandacht besteed aan het werken in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD), dat in 2017 ingevoerd is. Trainingen op het gebied van rapporteren in het ECD en het daaraan gelinkte familieportaal hebben medewerkers gestimuleerd nog meer bewust te zijn over het leven en welbevinden van hun cliënten. Daarnaast wordt er ook in functioneringsgesprekken expliciet aandacht besteed aan de mate waarin de medewerkers in staat zijn met compassie zorg te verlenen.

In de dagelijkse praktijk blijkt dat het niet altijd mogelijk is om voldoende tijd en aandacht te bieden aan iedere cliënt. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt hebben tot gevolg dat het steeds moeilijker is om zorgmedewerkers aan te trekken. Ook komen mensen over het algemeen later, en dus met complexere zorgvragen, in het verpleeghuis terecht. Er moet dus met gemiddeld iets minder mensen meer complexe zorg geleverd worden. In 2019 wordt daarom ingezet op het ontwikkelen van mogelijkheden om nog meer 'belevingsgerichte zorg' te kunnen bieden.

#### Acties

##### Versterking belevingsgerichte zorg

- Benoemen 'ambassadeurs belevingsgerichte zorg': de gespecialiseerde verzorgenden psychogeriatricie worden ingezet als ambassadeurs: zij krijgen expliciet de taak om alle medewerkers te stimuleren meer in te zetten op meer persoonsgerichte aandacht voor cliënten door het goede voorbeeld te geven en elkaar aan te spreken op verbetermogelijkheden.
- Extra scholing op het gebied van persoonsgericht en belevingsgericht werken: per team worden er twee mensen extra geschoold in de omgang met mensen met dementie, hun sociale vaardigheden worden op deze manier versterkt. Daarnaast is het ook een

interessante aanvulling op de ontwikkelingsmogelijkheden die voor medewerkers beschikbaar zijn.

- De managers zorg en wonen krijgen een meer coachende rol: meer zichtbare aanwezigheid voor de zorgmedewerkers, niet om te controleren, maar om te dienen als aanspreekpunt en om medewerkers te stimuleren en begeleiden bij het geven van meer belevingsgerichte zorg. Er wordt een competentieprofiel opgesteld voor deze coachende leider en daar waar nodig wordt ingezet op het extra ontwikkelen van deze vaardigheden.
- Aantrekken huiskamermedewerkers met een welzijnsachtergrond. Op deze manier worden de teams versterkt en is er meer gevarieerde kennis in de teams aanwezig. (onderdeel inzet extra middelen, zie bijlage 2 en 3)

### Interne communicatie verbeteren

Goede communicatie tussen alle betrokkenen (bijv. tussen medewerkers, over cliënten, tussen medewerker en cliënt, tussen leidinggevende en medewerker, tussen familie en medewerker) is een belangrijke voorwaarde voor het kunnen bieden van persoonsgerichte zorg. In 2019 worden de mogelijkheden voor communicatie optimaal gefaciliteerd.

- De zelfstandig werkende teams gaan intervisiebijeenkomsten organiseren. Om voorbij de 'waan van de dag' te kunnen denken is het van belang om op gezette tijden met elkaar stil te staan bij de vraag wat persoonsgerichte zorg is en hoe dit vormgegeven kan worden op de werkvloer.
- Pilot met dagelijkse 'hoe zit je erbij'-gesprek aan het begin van de dienst.
- Scholingsmogelijkheden voor medewerkers realiseren, bijv. op het gebied van feedback geven; sociale vaardigheden; rapporteren.
- Rapporteren in het ECD is opnieuw een aandachtspunt in 2019. Het familieportaal wordt overal ingevoerd en medewerkers worden geschoold in de manier waarop gerapporteerd moet worden. Het gebruik van een familieportaal is ook weer een extra manier om de uniciteit en de autonomie van de cliënt zichtbaar te maken.

## 4. Wonen en welzijn

**Kwaliteitskader:** Zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers, wooncomfort

**PREZO-waarden:** Comfort, samen, genieten, vitaliteit

**PREZO-domeinen:** Woon- en leefsituatie, participatie, mentaal en lichamelijk welbevinden

Het is als zorgverlener van groot belang om oog te hebben voor de optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naasten. Aangezien ongeveer de helft 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'.

De afgelopen jaren is er veel vooruitgang geboekt op het gebied van wooncomfort, zo zijn de meeste locaties vernieuwd. Ook is er met de middelen van 'Waardigheid en Trots' zowel aan deskundigheidsbevordering als aan zinvolle dagbesteding gewerkt bij WIJdeZorg.

Uit het in 2018 gehouden cliënttevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat nog niet iedereen deze kwaliteitsverbetering op het gebied van dagbesteding ook zo ervaart. Vaak is dat te wijten aan het verschil tussen verwachting en realiteit. Voor het komende jaar is het daarom van belang om cliënten en mantelzorgers beter mee te nemen bij de invulling van de dagbesteding. Ook is deze uitbreiding van familieparticipatie van belang met het oog op de verwachting dat er minder zorgmedewerkers geworven kunnen worden.

### Acties

#### Zinvolle dagbesteding versterken

- Aantrekken medewerkers ter ondersteuning van dagbestedingsactiviteiten, waardoor ook meer mogelijkheden zijn voor individuele begeleiding of meer variatie per dag met betrekking tot de activiteiten.
- Inzetten op uitbreiding creatieve mogelijkheden, bijvoorbeeld door inzet van een creatief therapeut en een muziektherapeut (zie ook [bijlagen 2 en 3](#)).

#### Familieparticipatie vergroten

- Toevoegen onderwerp familieparticipatie bij intake/eerste gesprek: wat kan en wil iemand doen? Dat kan gaan om structurele taken, maar ook om taken op projectbasis.
- Mogelijkheden onderzoeken om projecten op te zetten waarin familie kan participeren.
- Vergroten kennis van familie over ontwikkelingen bij WIJdeZorg (en wellicht ook wat betreft de zorg in het algemeen), bijvoorbeeld door middel van informatiebijeenkomsten voor familie.

- Bijeenkomsten voor (de familie van) mensen die op de wachtlijst staan georganiseerd door de zorgbemiddelaars van WIJdezorg.

#### Informatievoorziening dagbesteding

Uit het CTO bleek dat vertegenwoordigers van bewoners ervaren dat er onvoldoende activiteiten worden aangeboden aansluitend bij de behoefte van de bewoner. Op verschillende manieren wordt in 2019 ingezet op het verbeteren van de informatievoorziening aan familie:

- Informatiebijeenkomsten voor de cliënten en /of vertegenwoordigers van de wachtlijst
- Mondelinge informatie, bij de rondleiding informatie geven over de activiteiten
- Tijdens intakegesprek expliciet de verwachtingen m.b.t zinvolle dagbesteding bespreken, levensloop opvragen.
- Activiteiten kenbaar maken, verspreiden d.m.v. nieuwsbrieven, activiteitenblad zichtbaar op de locatie, mail en/of via de brievenbussen, vermelden op de website.
- Tijdens het familiegesprek/MDO bespreken

#### Palliatieve zorg

Sinds het vierde kwartaal 2018 participeert WIJdezorg in een PaTz in Nieuwkoop (palliatieve thuiszorg). Doelen verder voor 2019 zijn:

- Uitbreiden netwerk palliatieve thuiszorg
- Vergroten bekendheid WIJdezorg op het gebied van palliatieve zorg
- Vervolg scholing palliatieve zorg

#### Toekomstmogelijkheden Woudsoord verkennen

Het gebouw van locatie Woudsoord is in vergelijking met de andere locaties verouderd. Daarom moet er nagedacht worden over de toekomstmogelijkheden voor deze locatie.

- Gesprekken voeren met interne en externe belanghebbenden. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers, MT-leden, maar ook aan de gemeente Kaag en Braassem.
- In kaart brengen welke opties er zijn voor Woudsoord
- Teneinde het besluitvormingsproces vorm te geven worden ook de sterke en zwakke kanten van de mogelijkheden in kaart gebracht.

## 5. Veiligheid

**Kwaliteitskader:** medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen, advance care planning

**PREZO-waarde:** Veiligheid

**PREZO-pijler:** cliëntveiligheid

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 2017 is een incidentencommissie bestaande uit een clustermanager, manager zorg en een specialist ouderengeneeskunde geïnstalleerd. In 2018 is de commissie aan de slag gegaan met het bepalen van de werkwijze en doelen van de commissie. Voor het goed uitvoeren van haar taak als overkoepelend orgaan dat de organisatie van advies kan voorzien over het veiligheidsbeleid is de commissie afhankelijk van goede informatievoorziening. Veel van het werk van de incidentencommissie heeft zich geconcentreerd op het onderzoeken van mogelijkheden om die informatievoorziening te verbeteren. In 2019 is daarom opnieuw het doel om inzicht te krijgen in de trends op het gebied van cliëntveiligheid teneinde beleidsadvies te kunnen geven aan het management.

Daarnaast blijft ook medicatieveiligheid op de agenda staan. Er is veel bereikt door de medicatiecommissie in 2018, bijvoorbeeld het structureren van de medicatiereviews en het organiseren van farmacie therapie overleggen (fto's), maar er zijn meer verbeteringen denkbaar.

### Acties

#### Positie incidentencommissie verstevigen

- Jaarplanning maken voor de vergaderingen. Deze worden afgestemd op de planning- en controlcyclus.
- In kaart brengen welke informatie, op welk moment van wie nodig is om tot goede, bruikbare managementrapportages te komen.
- Bekendheid over het werk van de commissie vergroten door opstellen document met werkwijze en deze delen in organisatie.

### Speerpunt medicatieveiligheid

- Uitbreiden medicatiecommissie met aandacht voor het onderwerp zorg thuis.
- Digitaal aftekenen medicatieverstrekking teneinde de snelheid en nauwkeurigheid van het proces te vergroten.

### Invoering Wet Zorg en Dwang voorbereiden

- Voorbereiding voor invoering Wet Zorg en Dwang: inventariseren wat er al gebeurt en wat er nog gedaan moet worden om aan deze wet te kunnen voldoen.
- Werken met het 'Stappenplan besluitvormingsproces inzet van een vrijheid beperkende maatregel'

## 6. Leren en verbeteren van kwaliteit

**Kwaliteitskader:** *Kwaliteitsmanagementsysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, jaarlijks kwaliteitsplan, continu werken in de praktijk door zorgverleners, lerend netwerk*

**PREZO-waarde:** *Kwaliteit*

**PREZO-voorwaarde:** *Sturen op 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 2018 hebben de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek en de initiële audit van PREZO inzicht gegeven in de sterke kanten van WIJdezorg, maar ook in de verbetermogelijkheden. Deze verbetermogelijkheden concentreren zich voornamelijk op het gebied van belevingsgerichte zorg (zie hoofdstuk persoonsgerichte zorg en ondersteuning), en op het gebied van cyclisch werken. In 2019 wordt daarom volop ingezet op het verbeteren van het cyclisch werken, zowel wat betreft de digitale cliëntendossiers en het rapporteren over de ontwikkelingen van de cliënt als wat betreft de planning- en controlcyclus.

Ook is er in 2018 volop geparticipeerd in het lerend netwerk, waarbij het samen nadenken en van gedachten wisselen over belangrijke onderwerpen in het werkveld als zeer waardevol ervaren werd. In 2019 wordt daarom ingezet op het uitbreiden van de functie van het lerend netwerk.

### Acties

#### Cyclisch werken

In 2017 is het Elektronisch Cliënten Dossier ingevoerd. Bij de invoering van het ECD is bewust gekozen voor het classificatiesysteem OMAHA. Een van de voordelen van dit classificatiesysteem is dat het cyclisch werken een onderdeel is van het digitale zorgplan. De toepassing hiervan in de praktijk blijft aandachtspunt.

- Opstellen verbeterplan cyclisch werken in ECD; nagaan wat nu de knelpunten zijn en op welke manier deze aangepakt kunnen worden?



- Heldere communicatiestructuur opzetten en consequent toepassen van cyclisch werken ook in de overlegvormen op locatie (vergaderstructuur, vaste agenda (jaarplan is de leidraad, verslaglegging middels afsprakenlijst).

#### Lerend netwerk uitbreiden op verschillende niveaus

- Teneinde het proces van leren en verbeteren van kwaliteit te verbeteren wordt binnen het lerend netwerk gezocht naar mogelijkheden om kennis en ervaring uit te wisselen op verschillende niveaus in de organisaties. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van structurele overlegmomenten tussen de kwaliteitsmedewerkers.
- Opzetten mogelijkheden tot meelopen bij andere organisaties binnen lerend netwerk
- Kwaliteitsvisite organiseren binnen lerend netwerk

#### Evaluatie PREZO

- In oktober 2018 heeft Perspekt (eigenaar van PREZO-keurmerk) een initiële audit bij WIJdeZorg gehouden. De rapporten worden begin 2019 verwacht. Deze rapporten bieden ook weer input voor de te verbeteren punten op locatieniveau.
- Naar aanleiding van de initiële audit is het verder van belang om de manier waarop het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO ondersteuning biedt bij het inrichten van de interne organisatie te evalueren.

#### Jaarlijkse NPS-meting

- In april 2018 is besloten af te zien van het structureel bijhouden van een rapportcijfer (aanbevelingsvraag), waarmee de NPS berekend werd. Wel schrijft het kwaliteitskader voor om jaarlijks een NPS-meting te doen.
- Onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de NPS-meting te doen.
- Uitvoeren van de gekozen werkwijze.

## 7. Leiderschap, governance en management

**Kwaliteitskader:** visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, rol en positie interne organen en toezichthouder(s), inzicht hebben en geven, verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

**PREZO-waarden:** ontwikkelen, betrouwbaar

**PREZO-voorwaarden:** management en governance, bedrijfsresultaten

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.

Op het gebied van leiderschap, governance en management heeft WIJdeZorg de zaken op orde. De bestuurder en de Raad van Toezicht werken volgens Zorgbrede Governancecode 2017 [www.governancecodezorg.nl](http://www.governancecodezorg.nl). WIJdeZorg borgt de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie door deelname van de specialist(en) ouderengeneeskunde aan het managementteam van WIJdeZorg. In 2019 worden de puntjes op de i gezet door enkele zaken verder uit te werken, vast te leggen en te implementeren.

### Acties

#### Governance code borging

- Aanpassing statuten waar relevant, bijvoorbeeld het vastleggen van de zittingsduur van Raad van Toezichtleden (aftreedschema huidige leden is gereed).
- Daarnaast schrijft de code nog een paar opdrachten voor de Raad van Toezichtleden voor, zoals het opstellen van een functieprofiel van een RvB-lid en een introductieprogramma voor een nieuw RvT-lid.

#### Professionele adviesraad (PAR) inrichten

- Eerste afspraken zijn al gemaakt in het lerend netwerk.
- In het eerste kwartaal schrijven betrokken organisaties een notitie over doel en werkwijze van de raad. Implementatie volgt na vaststelling van het plan.

## 8. Personeelssamenstelling

**Kwaliteitskader:** aandacht, aanwezigheid en toezicht; specifieke kennis en vaardigheden; reflectie, leren en ontwikkelen

**PREZO-waarde:** vakkundigheid

**PREZO-voorwaarde:** kwaliteit medewerkers

Om kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg te kunnen leveren moet WIJdeZorg beschikken over voldoende, bevoegd en bekwaam personeel. Voor 1 juli 2017 heeft WIJdeZorg haar normen ten aanzien van de personeelssamenstelling geplaatst op de eigen website.

Eén van de belangrijkste thema's uit het VWS-programma 'Thuis in het Verpleeghuis' is de wens om voldoende, gemotiveerde en deskundige medewerkers in te kunnen zetten. Ook het kwaliteitskader wijdt één hoofdstuk volledig aan dit thema. Momenteel blijkt het steeds moeilijker om dit personeel aan te trekken. Minder mensen gaan in de zorg werken en daarnaast is de (natuurlijke) uitstroom hoog. Tegelijkertijd wordt de zorgvraag steeds groter als gevolg van de vergrijzing. Diezelfde vergrijzing hangt ook samen met het krimpen van de totale beroepsbevolking. Het aandeel van de beroepsbevolking dat in de zorg zou moeten werken om de toegenomen zorgvraag te kunnen beantwoorden wordt dus steeds groter. Verwacht wordt dat de personeelstekorten in de zorg de komende jaren alleen maar toe zullen nemen. Om in te kunnen spelen op deze verwachtingen (en de huidige situatie) moet er gezocht worden naar creatieve oplossingen.

Tijdens de beleidsdagen (augustus 2018) is het MT gestart met het nadenken over oplossingen voor de personeelstekorten. Allereerst hebben zij het precieze vraagstuk gedefinieerd en vervolgens is er gebrainstormd en gediscussieerd over mogelijke oplossingen. Een paar weken later hebben de managers zorg en wonen onder leiding van een clustermanager en de beleidsmedewerker ook gebrainstormd en gediscussieerd over oplossingen voor het door het MT omschreven vraagstuk. De besproken oplossingen laten zich clusteren in drie thema's: 'andere mensen'; 'anders werken' en 'binden en boeien'. In 2019 worden de verschillende mogelijkheden onderzocht om vervolgens de kansrijke oplossingen uit te werken en in te zetten.

### Acties

#### Strategische personeelsplanning opstellen

- Evaluatie met CCR/CR en OR op basis van de huidige bezetting, natuurlijke uitstroom en verwachtingen komende jaren.
- Inzicht in huidige stand van zaken biedt ook mogelijkheid om scholingsplan af te stemmen op de gewenste personeelssamenstelling

### Handen aan het bed / 'andere mensen'

- Inzetten op aantrekken huiskamermedewerkers (woonleefmedewerkers / sfeermakers / zorgondersteuners enz.), zonder zorgachtergrond die kunnen bijdragen aan zowel de gewenste aanwezigheid en toezicht als aan de persoonsgerichte aandacht.
- Extra gespecialiseerd personeel voor dagbesteding, denk bijvoorbeeld aan muziektherapeut en een creatief therapeut (zie ook bijlagen 2 en 3)

### Mogelijkheden 'anders werken' onderzoeken

Denk bijvoorbeeld aan:

- Ondersteuning managers op gebied van administratieve / regelzaken
- Centraal / decentraal roosteren
- Uitbreiden / ontwikkelen coachend leiderschap
- Schrapessies om de administratieve lasten te verminderen
- Dagindeling / zorgmomenten flexibiliseren

### Regionale transitie middelen

Naast het kwaliteitsbudget dat voor iedere verpleeghuiszorgaanbieder beschikbaar is zijn er ook regionale transitie middelen beschikbaar voor het aanpakken van een regionaal probleem in de vvt-sector. In Zuid-Holland Noord is ervoor gekozen om deze middelen ook in te zetten voor de aanpak van de personeelstekorten. WIJdezorg heeft in het lerend netwerk samen met Alrijne Woonzorg en Libertas een tweetal plannen voor de inzet van deze transitie middelen ontwikkeld, welke beiden zijn goedgekeurd.

- Carrousel oriëntatiebanen: aantrekkelijke mogelijkheid voor bijvoorbeeld zij-instromers om 3x3 maanden bij een zorgorganisatie aan de slag te kunnen met daarna uitzicht op een baan bij één van de organisaties.
- Opleiding helpende niveau 2,5: De arbeidsmarkt biedt onvoldoende geschoold personeel niveau 3. In samenwerking met het ROC Mondriaan (het contractonderwijs "Menskracht") is een scholingsaanbod ontwikkeld, waardoor medewerkers met het diploma "Helpende Zorg en Welzijn" zich verder kunnen ontwikkelen. Dit is een landelijke pilot om de tekorten aan niveau 3 medewerkers te verkleinen.

### Medewerkertevredenheidsonderzoek / 'binden en boeien'

- Iedere drie jaar wordt een medewerkertevredenheidsonderzoek gehouden bij WIJdezorg. Deze staat voor 2019 op de planning. Met het oog op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de geluiden over de hoogte van de werkdruk is een medewerkertevredenheid een goede manier om inzicht te krijgen in de stand van zaken wat betreft WIJdezorg als werkgever.

## 9. Gebruik van hulpbronnen

**Kwaliteitskader:** *gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie, de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten*

**PREZO-waarden:** *betrouwbaar, transparant, comfort, veiligheid*

**PREZO-domeinen/pijlers/voorwaarden:** *woon- en leefsituatie, communicatie en informatie, bedrijfsresultaten*

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, samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen en de financiële en administratieve organisatie. In het algemeen geldt dat WIJde zorg zoveel mogelijk gebruik maakt van de beschikbare technologie en bestaande mogelijkheden, maar ook altijd op zoek is naar nieuwe ontwikkelingen en trends.

In 2018 is er op dit gebied vooral veel aandacht geweest voor duurzaamheid en ook in 2019 blijft dat een speerpunt. Daarnaast wordt het met het oog op de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en onder het motto 'anders werken' van belang om op zoek te gaan naar mogelijkheden om technologie in te zetten ter ondersteuning van het mensenwerk.

### Acties

#### Green Deal 2019-2021/verduurzamen locaties

Met de Green Deal komt het streven om de kwaliteit, toegankelijkheid en beschikbaarheid van de zorg te verhogen en tegelijkertijd de belasting op het milieu te verlagen. Mogelijke doelen daartoe zijn het reduceren van CO<sub>2</sub>-uitstoot, circulair werken, medicijnresten uit water en een gezond makende leefomgeving. WIJde zorg werkt volop aan duurzaamheid, bijvoorbeeld bij nieuwe vastgoedprojecten.

- Bij ontwikkeling van nieuw vastgoed wordt gestreefd naar de meest duurzame (energieneutrale) mogelijkheden. Gasloos is hierbij standaard.
- Bij het bestaande vastgoed is in de afgelopen periode de traditionele verlichting vervangen door LED- verlichting.
- De nieuwste locatie Emmaus heeft het Groenlabel ontvangen van de RVO en is onder andere voorzien van 189 zonnepanelen.

- WIJdezorg is tevens vertegenwoordigd als gesprekspartner van de koepelorganisatie Actiz, het MPZ en het ministerie van VWS bij de ontwikkeling van de routekaart die aangeeft in welk tempo de duurzaamheidsambities van de sector plaatsvinden.
- Het jaar 2019 zal worden gebruikt om de mogelijkheden tot plaatsen van zonnepanelen op de overige locaties te onderzoeken en waar mogelijk uit te voeren.
- Verder moet er ingespeeld worden op de eisen van de Green Deal
- Groene vervoersmogelijkheden voor medewerkers uitbreiden, bijv. in de vorm van elektrische leasefietsen.

#### Slimme technologieoplossingen

De afgelopen periode heeft WIJdezorg fors geïnvesteerd in het creëren van randvoorwaarden om de inzet van technologische toepassingen te faciliteren. Met als resultaat:

- Migratie van de lokale serveromgeving (on-premise) naar de Cloud
- Vervangen van de hardware
- Aanschaf 200 iPads
- Databeveiliging op orde gebracht
- Informatiebeveiligingsbeleid geïnitieerd
- AVG-compliant
- Traject NEN 7510 ingezet

#### Als E- oplossingen zijn reeds gerealiseerd

- Diverse domotica-toepassingen zoals bedmatjes, bewegingsmelders, slimme sensoren
- Leefcirkels voor cliënten met dementie
- Het Elektronisch Cliëntendossier
- Veilige mail
- Zorgondersteunende applicaties zoals POINT, Ysis, ZorgDomein, ZorgMail en BI- tools

#### EHealth en robotica

De ontwikkelingen op het gebied van EHealth, robotica maar ook kunstmatige intelligentie worden nauwlettend gevolgd. In het algemeen kan worden geconcludeerd dat dergelijke ontwikkelingen nog te prematuur en te kostbaar zijn om te worden ingepast in de bedrijfsvoering.

- Wel zal in 2019 de eerste pilot met de Zorgrobot worden ingezet ter stimulering van interactie en communicatie (zie ook bijlagen 2 + 3).

#### Samenwerking stakeholders versterken

WIJdezorg is lid van koepelorganisatie Actiz en is vertegenwoordigd in het 'landelijk netwerk vastgoedmanagers' van Actiz. Ook is WIJdezorg gesprekspartner samen met Actiz inzake de landelijke GreenDeal. Verder neemt WIJdezorg deel aan themabijeenkomsten georganiseerd door Actiz. De samenwerking met Actiz en andere aangesloten zorgpartijen wordt in 2019 verstevigd

### Sleutelnet

Sleutelnet is het samenwerkingsverband van de zorgpartijen in de regio Zuid-Holland Noord op het gebied van zorgcommunicatie. De doelstelling is het in stand houden, uitbreiden en verder ontwikkelen van elektronische gegevensuitwisseling binnen de regio. WIJdeZorg is met 24 participanten als zorgaanbieder vertegenwoordigd in Sleutelnet.

- Gezien de toenemende technologische ontwikkelingen en mogelijkheden zal deze samenwerking intensiveren. Enerzijds om gebruik te maken van de gezamenlijke kennis en anderzijds om de regionale afstemming over het gebruik van applicaties en koppelingen te bewaken.
- Informatiebeveiliging en gegevensbescherming wordt eveneens een dominant onderwerp.

## 10. Gebruik van informatie

**Kwaliteitskader:** verzamelen en delen van informatie voor het samen leren en verbeteren van kwaliteit; benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen; openbaarheid en transparantie

**PREZO-waarde:** transparantie, kwaliteit

**PREZO-pijler/domein:** communicatie en informatie, sturen op kwaliteit

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.

In 2018 is met behulp van de datavisualisatie-tool Qlik Sense gewerkt aan het beter toegankelijk maken van de informatie die in allerlei systemen wordt opgeslagen. Door het toegankelijk maken van deze informatie is het ook beter mogelijk om de informatie ook daadwerkelijk te kunnen gebruiken om te leren en de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Het nog beter afstemmen van de informatiesystemen op de gewenste (gevraagde) informatie en de manier waarop deze informatie op alle niveaus gebruikt kan worden zijn speerpunten voor 2019.

### Acties

#### Managementrapportages optimaliseren

- Inventariseren welke informatie verzameld wordt, welke informatie gebruikt wordt en welke informatie gevraagd wordt (zowel intern als extern)
- Format maken voor managementrapportages met als doel ook mogelijkheden te bieden voor reflectie op / kwalitatieve beschrijving van stand van zaken.
- Overlegstructuur (ook op de locaties) aanpassen op basis van het nieuwe format.

#### Mogelijkheden datavisualisatie benutten

- Op basis van de gewenste informatie moeten de systemen dusdanig ingericht worden dat de gevraagde informatie makkelijk beschikbaar is.
- Onderzoeken welke extra mogelijkheden het gebruik van Qlik Sense biedt die nu nog niet benut worden.



## 11. Verbeterparagraaf per locatie

De verbeterpunten uit dit kwaliteitsjaarplan zijn opgesteld voor heel WIJde zorg en in het algemeen geldt dat de genoemde speerpunten tevens relevant zijn voor alle locaties. Het kwaliteitsjaarplan wordt gebruikt als leidraad voor het opstellen van jaarplannen per locatie. De locaties hebben wel elk hun eigen sterkten en aandachtspunten. Daarnaast hebben ze te maken met specifieke ontwikkelingen in de gemeente waar de locatie zich bevindt. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste speerpunten voor de locaties samengevat. Ook wordt aandacht besteed aan de ontwikkelingen in iedere gemeente.

### Cluster Alphen aan den Rijn

In de gemeente Alphen aan den Rijn, in het gebied Rijnwoude, liggen de zorglocaties Driehof en Rhijndael. De ontwikkelingen binnen dit cluster betreft vooral de participatie in het samenwerkingsverband Prettig Ouder worden Rijnwoude (POR). De partners zijn Tom in de Buurt, de overige thuiszorgaanbieders, Actief Rijnwoude, de dorpsraden en de gebiedsadviseur van de gemeente. Het gewenste resultaat van de samenwerking is de informatievoorziening en advisering aan inwoners om hen te helpen bij het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en leven in Rijnwoude. De inzet is gericht op inwoners, ouderen, mantelzorgers, kinderen van ouderen en (vrijwilligers)organisaties.

#### Driehof

Zorglocatie Driehof is gevestigd in Hazerswoude Dorp. Driehof is een moderne locatie waar huishoudelijke ondersteuning thuis, zorg thuis en dagverzorging geboden wordt. In de zorglocatie wonen 30 cliënten met zorg. Daarnaast wonen 3x10 cliënten met dementie in een kleinschalige beschermde omgeving. De locatie beschikt over een ruim restaurant en een grote hal waar activiteiten worden uitgevoerd en ontmoetingen plaatsvinden.

#### *De kracht van Driehof*

De benaderingswijze van de medewerkers ten aanzien van de cliënten. Deze is respectvol en afgestemd op de wensen van de bewoners. Het accent ligt op de mogelijkheden en het vergroten van de eigenwaarde van de bewoners.

#### *Hoe het nu gaat*

Twee recente onderzoeken hebben inzicht gegeven in de manier waarop Driehof gezien wordt door cliënten en omgeving: het cliënttevredenheidsonderzoek dat begin 2018 gehouden is en een 'zorgschouw' georganiseerd door Zorg belang en Public Area in het najaar van 2018. De waardering voor de zorg van Driehof is gelijk of hoger dan het landelijk gemiddelde, dat wil zeggen gemiddeld een acht op een schaal van tien. De verbeterpunten zijn het nog beter laten aansluiten van de activiteiten op die van de partners en instellingen in Hazerswoude Dorp. Het

doel is het vergroten van de participatie van de (interne en externe) bewoners. Met het behalen van het PREZO-keurmerk in het vierde kwartaal van 2018 is de kwaliteit van Driehof opnieuw bevestigd.

### *Speerpunten 2019*

Uit de bovengenoemde onderzoeken bleek onder andere dat bewoners meer aandacht wensen en dat er vragen zijn (van familie op de woongroepen) over het aansluiten van de activiteiten op de wensen van de cliënten. Cliënten in de huishoudelijke ondersteuning achten het vaker stil staan bij de overeengekomen afspraken van belang. Voor 2019 is het van belang om hierop in te spelen. Deze verbeterpunten gelden over het algemeen voor heel WIJdeZorg. Andere speerpunten sluiten ook aan bij die van WIJdeZorg-breed: het beter inzichtelijk maken van de kwaliteit van de zorg voor onszelf, bewoners, familie en opdrachtgevers; het verstevigen van de dialoog tussen familie en de medewerkers; en het inspelen op veranderingen op de arbeidsmarkt. Concrete plannen die hieruit voortkomen:

- Het teams zorg begeleiden bij het in de praktijk brengen van de visie van WIJdeZorg, met focus op het cyclisch werken, zodat voor de cliënt inzichtelijk is wat met hem/haar is afgesproken en medewerkers eenduidig handelen met betrekking tot de zorgvraag van de cliënt.
- Het vergroten van de zelfstandigheid van de teams (eigenaarschap) en de kwaliteit van de werkprocessen
- Het organiseren van familieavonden gericht op wat het betekent als je familielid dementie heeft.
- Het aantrekken van medewerkers die bewoners kunnen begeleiden bij hun gewenste leefstijl. Het laten instromen van medewerkers met een andere opleiding en kwaliteiten.
- Het faciliteren van zij-instromers en herintreders

### Rhijndael

Zorglocatie Rhijndael is gevestigd in Koudekerk aan den Rijn. Rhijndael is een gerenoveerde locatie, waar huishoudelijke ondersteuning thuis, zorg thuis en dagverzorging geboden wordt. In de zorglocatie wonen 17 cliënten met zorg. Daarnaast zijn er 39 cliënten met dementie die in 4 kleinschalige beschermde woongroepen wonen. Ook deze locatie beschikt over een ruim restaurant en een activiteitenruimte waar activiteiten worden uitgevoerd en ontmoetingen plaatsvinden.

### *De kracht van Rhijndael*

Rhijndael ligt in het centrum van Koudekerk aan den Rijn en is makkelijk toegankelijk.

Vrijwilligers maken het mogelijk om aantrekkelijke activiteiten in en om de locatie aan te bieden.

Denk bijvoorbeeld aan de ruilboekenkast en een uitgebreid activiteitenprogramma voor de intramurale bewoners en de wijkbewoners.

### *Hoe het nu gaat*

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoeken laten zien dat de waardering voor de zorg van Rhijndael gelijk of hoger is dan het landelijk gemiddelde. De uitgever van het PREZO-keurmerk Perspekt kwam tijdens de initiële audit in het najaar van 2018 ook tot de conclusie dat de kwaliteit van de zorg goed is. De mogelijke verbeterpunten komen overeen met die van WIJdezorg en gaan bijvoorbeeld over het vergroten van de informatievoorziening aan bewoners en familie; het omgaan met de krapte op de arbeidsmarkt en het beter in kaart brengen van de kwaliteit van de zorg (versterken cyclisch werken).

### *Speerpunten 2019*

Naast de speerpunten die ook voor Driehof (en voor WIJdezorg-breed) gelden wordt er in 2018 bij Rhijndael extra aandacht besteed aan het verbeteren van de signaleringsfunctie ten aanzien van zelfstandig wonende ouderen; het stimuleren van de lichamelijke beweging en fitheid van de bewoners, medewerkers en inwoners van Koudekerk aan den Rijn. Concrete plannen die hieruit voortkomen:

- Medewerkers die huishoudelijke ondersteuning thuis bieden nog beter toerusten om te signaleren wat van belang is voor de cliënt. Door middel van het gebruiken van een signaleringskaart en het maken van afspraken over de opvolging. Dit vindt altijd met instemming van de cliënt plaats.
- Samenwerken met de oefentherapeute mensendieck, Actief Rijnwoude en Alphen Beweegt om de diverse gewenste toepassingen op het gebied van bewegen te stimuleren en aan te bieden.

## **Cluster Kaag en Braassem**

Twee van de zorglocaties van WIJdezorg liggen in de gemeente Kaag en Braassem. Kansen voor het maatschappelijk ondernemerschap in deze gemeente liggen vooral in de samenwerking met Tom in de Buurt en De Driemaster. Aandacht voor kwetsbare groepen uit de samenleving en met name thuis wonende ouderen al dan niet met dementiële klachten staat ook op de agenda. Overleg met deze partijen leert dat samenspel leidt tot handige combinaties en succesvolle acties zowel in de zorglocaties zelf als in de omliggende dorpskernen. Andere mogelijkheden tot ontwikkeling in samenwerking met externe partners betreffen de versterking gastvrijheidsconcept; versterking positie en inzet gastvrouwen en meer contacten met ROC Horeca.

## Jacobus

De zorglocatie Jacobus in Oude Wetering biedt kwetsbare ouderen steun in de vorm van langdurige zorg, eerstelijnsverblijf, ondersteunende begeleiding en thuiszorg zonder behandeling in Roelofarendsveen, Oude Wetering en omliggende kernen. Jacobus heeft 45 intramurale plaatsen en twee plaatsen voor tijdelijke opname.

### *De kracht van Jacobus*

Goed bekende zorgpartner in de omliggende dorpskernen, We zijn trots op de betrokkenheid van de medewerkers en de vrijwilligers. Jacobus kent een gezonde exploitatie. De personele bezetting is op orde.

### *Hoe het nu gaat*

Uitkomsten CTO cliënten 2018 waren erg positief. Het initiële audit 2018 verliep succesvol voor Jacobus en zal worden voorgedragen voor het kwaliteitslabel PREZO. Positieve exploitatieresultaten. Kwalitatief goede personele bezetting. Invoering zelfstandig werken en ECD verloopt volgens verwachting. Wel blijvend begeleiding en coaching gewenst.

### *Speerpunten 2019*

Personeelsvoorziening is voor alle zorgaanbieders een grote zorg; vooral nieuwe collega's in de zorg zijn moeilijk te vinden. De uitvoering van de zorg- en dienstverlening is goed georganiseerd. Kansen: versterking van de naamsbekendheid, vermindering van de werkdruk en administratieve lasten druk voor leidinggevenden en medewerkers. De speerpunten 2019 van Jacobus komen overeen met de WIJdezorg-brede plannen:

- Voortzetting invoering en consolideren van zelfstandig werken en coachend leiderschap; aannemen van een zorgondersteuner.
- Instandhouding personele bezetting en kwaliteit van zorg en dienstverlening; werving ondersteunende medewerkers, vereenvoudiging van werkprocessen en reductie regeldruk.
- Verbetering van belevingsgerichte zorg; aannemen van welzijnsmedewerkers
- Cyclisch werken en rapporteren; voortzetting scholingsprogramma
- Informatievoorziening en participatie mantelzorgers; informatieverstrekking en mee beslissen in de vormgeving van zorg en dienstverlening.

## Woudsoord

Zorglocatie Woudsoord in Woubrugge biedt langdurige zorg, eerstelijnsverblijf, ondersteunende begeleiding en thuiszorg zonder behandeling aan kwetsbare ouderen die voornamelijk afkomstig zijn uit Hoogmade, Woubrugge en Leimuiden. Woudsoord heeft 37 intramurale plaatsen en 2 plaatsen voor tijdelijke opname.

### *De kracht van Woudsoord*

Goed bekende zorgpartner in de omliggende dorpskernen, We zijn trots op de betrokkenheid van de medewerkers en de vrijwilligers. Ook Woudsoord kent een gezonde exploitatie. De personele bezetting is op orde. Ondanks het wat verouderde gebouw is het een populaire zorglocatie door de mooie locatie aan de Woudwetering.

### *Hoe het nu gaat*

Uitkomsten CTO 2018 waren erg positief. Positieve exploitatieresultaten. Kwalitatief goede personele bezetting. Invoering zelfstandig werken en ECD verdient extra aandacht. Ook in 2019 blijvend begeleiding en coaching gewenst. Bij het initiële audit in oktober 2018 werd geconstateerd dat er nog te weinig zichtbaar methodisch gewerkt werd in het ECD om het PREZO-keurmerk te kunnen afgeven. De herkansing is binnen 6 maanden.

### *Speerpunten 2019*

Woudsoord concentreert zich in 2019 op de vraag hoe de toekomst er uit gaat zien. In 2019 willen we een besluit nemen op de beste ontwikkelrichting. Andere speerpunten komen overeen met die van de hele organisatie:

- Methodisch werken en rapporteren; Invoering ECD vordert langzaam. Nog wel werk aan de winkel m.b.t. methodisch en cyclisch werken en rapporteren. Hoewel dit een WIJdezorg-breed aandachtspunt is het voor Woudsoord met het oog op de PREZO-herkansing een extra aandachtspunt.
- Instandhouding personele bezetting en kwaliteit van zorg en dienstverlening; werving ondersteunende medewerkers, vereenvoudiging van werkprocessen en reductie regeldruk.
- Voortzetting invoering en consolideren van zelfstandig werken en coachend leiderschap; aannemen van een zorgondersteuner.
- Verbetering van belevingsgerichte zorg; aannemen van welzijnsmedewerkers.
- Informatievoorziening en familieparticipatie; informatieverstrekking en mee beslissen in de vormgeving van zorg en dienstverlening.

## **Cluster Nieuwkoop**

De zorglocaties Aarhoeve en Nieuwkoop zijn gesitueerd in de gemeente Nieuwkoop. In gemeente Nieuwkoop is WIJdezorg een bekende partij waar op verschillende vlakken mee wordt samengewerkt. Zo is WIJdezorg een gesprekspartner op het gebied van maatschappelijke vraagstukken, waaronder wonen/welzijn ouderen, arbeidsmarktproblematiek en de bereikbaarheid van de dorpskernen met het OV. Er wordt bijvoorbeeld samengewerkt met ketenpartners Alrijne, Activite, IZO, Ipse de Bruggen, de zorgboerderijen, Home Instead, Futura

en TOM. Vanuit de gemeente wordt een grotere rol in TOM gestimuleerd: de mogelijkheden om een ontmoetingscentrum dementie in één van de locaties te openen en een algemene voorziening in locatie Nieuwkoop te realiseren worden onderzocht.

Een belangrijke ontwikkeling in Nieuwkoop is in het initiatief vanuit WIJdezorg om een PaTz (palliatieve thuiszorg) te willen ontwikkelen, hetgeen in november resulteert tot de oprichting van een PaTz, waarin vrijwel allen huisartspraktijken deelnemen alsmede de wijkverpleegkundigen van WIJdezorg en Activite en de SO van WIJdezorg. De PaTz is aangemeld bij PaTz Nederland en bij Zorg en Zekerheid.

Andere ontwikkelmogelijkheden in de gemeente bijvoorbeeld:

- Ashram College voor het meelopen van leerlingen bij de organisatie (enthousiasmeren potentiële zorgmedewerkers)
- Rotary Ter Aar voor de inzet van vrijwilligers
- Deelname GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio)
- In samenwerking met partners het organiseren van een Alzheimercafé in Nieuwkoop en Kaag en Braassem door manager zorg locatie Nieuwkoop

### Aarhoeve

Zorglocatie Aarhoeve ligt in de dorpskern Langeraar, nabij de Langeraarse plassen. Sinds 2014 wonen, in een prachtig nieuw gebouw passend in de landelijke omgeving, 32 somatische cliënten en 30 (3x10) bewoners in een beschermde kleinschalige omgeving. Ook zijn er twee appartementen voor tijdelijk verblijf, is er dagbesteding (4 dagen) en wordt er in heel Nieuwkoop (samen met locatie Nieuwkoop) thuiszorg/WMO-huishouding geleverd. De Aarhoeve is direct verbonden met het complex van Stichting Novitas, bestaande uit 60 seniorenappartementen.

### *De kracht van de Aarhoeve*

De Aarhoeve is een sfeervolle, gastvrije locatie, waar ouderen graag wonen, dicht bij het sociale netwerk, in een rustige omgeving. Alle vormen van zorg en begeleiding worden geleverd, waardoor men in de Aarhoeve de laatste fase van het leven kan blijven wonen.

De cliënten van Novitas voegen toe aan de diversiteit van deelnemers aan activiteiten, waardoor een dorpse gezelligheid ontstaat. Geliefde locatie, geen leegstand, maar wachtlijst.

Men weet ons goed te vinden, als eerste de gewone burger maar ook zijn de lijnen kort en snel met ketenpartners, huisartsen, gemeente, woningstichting en bedrijfsleven. Ook is er in de Aarhoeve de inzet van veel betrokken vrijwilligers.

### *Hoe het nu gaat*

Het cliënttevredenheidsonderzoek (begin 2018) geeft aan dat bewoners zowel intramuraal als in de thuiszorg zeer tevreden zijn, zorgkaart Nederland laat ditzelfde beeld zien. Tijdens de initiële audit in het najaar van 2018 wordt dit beeld wederom bevestigd: het PREZO-keurmerk is opnieuw behaald en de Aarhoeve wordt benoemd als sfeervolle, gemoedelijke en gastvrije

woonomgeving. De middelen van Waardigheid en Trots hebben het mogelijk gemaakt om het welzijn van de bewoners te bevorderen, bijvoorbeeld door het belevingsingerichte terras, met beweeg- en muziekelementen en de aanschaf van een duofiets. Veel energie gaat uit naar het werven van deskundige medewerkers, ook in de gemeente Nieuwkoop wordt de krapte op de arbeidsmarkt gevoeld, mede veroorzaakt door het vertrek van jongeren uit Nieuwkoop als gevolg van een gebrek aan huisvesting.

### *Speerpunten 2019*

Naast de WIJdeZorg-brede thema's op het gebied van cyclisch werken, familieparticipatie, zelfstandig werken, informatievoorziening familie, versterken belevingsgerichte zorg zijn er voor de Aarhoeve nog een paar specifieke speerpunten voor 2019:

- Vervolg PaTz, en daarmee het versterken van de rol van de wijkverpleegkundigen in de wijk op gebied van palliatieve zorg.
- Vervolg op dialoogbijeenkomsten (Q4 2018) georganiseerd vanuit Transmuralis i.s.m. clustermanager Nieuwkoop als deelnemer palliatief netwerk Zuid Holland Noord. De samenwerking wordt verder (onder-/) gezocht met de vrijwillige palliatieve terminale zorg organisaties (VPTZ).
- Contacten versterken met huisartsen eerstelijnszorg door de SO's in Nieuwkoop
- Vanuit netwerk dementievriendelijke gemeente: mantelzorgers een training aanbieden, de gemeente Nieuwkoop stelt hiervoor geld beschikbaar.

### Locatie Nieuwkoop

Zorglocatie Nieuwkoop ligt in de dorpskern Nieuwkoop nabij de Nieuwkoopse plassen. Sinds 2012 verblijven de bewoners in een prachtig nieuw gebouw (Kaleidoskoop) met rieten kap, geheel passend in de landelijke omgeving eigendom van de Woningstichting Nieuwkoop (WSN). Er zijn appartementen voor 22 somatische cliënten en 10 cliënten met een VPT. Daarnaast wonen 21 (3x7) cliënten in een beschermde kleinschalige omgeving. Ook zijn er twee appartementen voor tijdelijk verblijf, is er dagbesteding en wordt in heel Nieuwkoop (samen met locatie Nieuwkoop) thuiszorg/WMO-huishouding geleverd. In het pand Kaleidoskoop wonen ook andere senioren én is het een onderkomen voor verschillende partners: WSN (eigenaar), bibliotheek Rijn en Venen, Stichting Kulturhus Nieuwkoop (SKN) en een service-/infobalie van de gemeente.

### *De kracht van locatie Nieuwkoop*

Locatie Nieuwkoop is een bijzonder luxe gebouwde en gastvrije locatie, waar ouderen graag wonen, vanwege de grootte van de appartementen, de nabijheid van de winkels, markt, vele restaurantjes en het gezondheidscentrum. Alle vormen van zorg en begeleiding waardoor men in de laatste fase van het leven in de locatie kan blijven wonen worden geleverd. Door de

aanwezigheid van een apart restaurant, een theaterzaal en de bibliotheek is het wonen in deze locatie zeer aantrekkelijk. En dat allemaal dichtbij het eigen sociale netwerk. De zorglocatie wordt ook goed gevonden door dorpsbewoners, maar ook door ketenpartners, de gemeente de woningstichting en de plaatselijke ondernemers. Er is een grote betrokkenheid van veel vrijwilligers.

#### *Hoe het nu gaat*

Het cliënttevredenheidsonderzoek (begin 2018) geeft aan dat zowel de intramurale cliënten als de cliënten in de thuiszorg tevreden zijn, een beeld dat bevestigd wordt op zorgkaart Nederland. Tijdens de initiële audit in najaar 2018 heeft locatie Nieuwkoop opnieuw een PREZO-keurmerk behaald. Locatie Nieuwkoop werd toen bestempeld als bijzondere locatie door de directe nabijheid van verschillende partners (in hetzelfde pand) en daarmee onderscheidend binnen WIJdezorg. Net als bij de andere locaties, zoals de Aarhoeve in hetzelfde cluster, hebben de gelden van Waardigheid en Trots kunnen bijdragen aan het versterken van de belevingsgerichte zorg. Zo bezoekt clown TOET deze locatie maandelijks. Ook wordt er extra ingezet op bewegingsgerichte zorg en is de manager zorg van Nieuwkoop aangesteld als senioren beweegcoördinator voor WIJdezorg. Een goed voorbeeld van de manier waarop deze locatie gebruik maakt van de omgeving is de aanleg van een 900 meterlange KWIEK-route, met beweegopdrachten, in kern Nieuwkoop rondom Kaleidoskoop. Tot slot wordt bij locatie Nieuwkoop de krapte op de arbeidsmarkt eveneens gevoeld, ook als gevolg van het vertrekken van jongeren uit de gemeente.

#### *Speerpunten 2019*

Het unieke van deze locatie is de in pandige aanwezigheid van mogelijke samenwerkingspartners. Naast alle WIJdezorg-brede speerpunten en de speerpunten die ook gelden voor de andere locatie in dit cluster zijn er bij locatie Nieuwkoop dus volop mogelijkheden om de bestaande samenwerkingen te versterken en uit te breiden. Zo wordt in samenwerking met TOM gekeken naar de mogelijkheden om een algemene voorziening te openen in deze locatie. Een ander speerpunt specifiek voor deze locatie is het integreren van de KWIEK-route in het vaste bewegingsaanbod.

### **Cluster Zoeterwoude**

In Zoeterwoude-dorp ligt zorglocatie Emmaus. Zoeterwoude heeft aangegeven een dementievriendelijke gemeente te willen worden en WIJdezorg heeft de expertise om hieraan bij te dragen. Andere externe partijen waar Emmaus samenwerking mee heeft/zoekt:

- Ketenpartners: Alrijne, Activite, Procura, Gemiva en Inluzio
- Gemeente Zoeterwoude



- Werkbezoek door nieuwe college B&W aan Emmaus en de dagbestedingslocatie De Spriet
- Deelname aan overleggen over maatschappelijke vraagstukken/ wonen en welzijn voor ouderen (Eendenkooi en inloop Zoeterwoude centrum)
- Gemiva: samenwerking en inzet van cliënten Gemiva
- Huisartsen: clustermanager neemt initiatief voor het oprichten van een PaTz
- Leidse regio: bijvoorbeeld door deelname aan de overlegtafel
- Organiseren met partners van het Alzheimercafé, clustermanager neemt plaats in klankbord, het team van de Spriet neemt zitting in de werkgroep

### Emmaus

Zorglocatie Emmaus ligt in de dorpskern van Zoeterwoude en heeft het nieuwste gebouw van WIJdeZorg. Sinds 2017 verblijven de bewoners in een prachtig nieuw gebouw met rieten kap, geheel passend in de landelijke omgeving. In Emmaus wonen 40 (4x10) cliënten in een beschermde kleinschalige omgeving. Daarnaast zijn er appartementen voor tijdelijk verblijf, wordt er dagbesteding georganiseerd en wordt er in de Leidse regio thuiszorg/ WMO huishouding geleverd. Uniek aan de locatie is het gastenverblijf waar familie kan overnachten om zo dicht mogelijk bij te zijn. Emmaus bestaat verder nog uit 40 huurappartementen die bewoond worden door ouderen, waarvan 10 appartementen door somatische cliënten.

Vanaf 1 september is de dagbesteding De Spriet te Leiderdorp (voorheen van Alrijne) aan de zorglocatie Emmaus toegevoegd. Dit betekent een externe dagbesteding en versteviging van de positie in de Leidse regio.

### *De kracht van Emmaus*

Emmaus is een bijzonder luxe gebouwde en gastvrije locatie, waar ouderen graag wonen. Veelal dichtbij het sociale netwerk. We leveren alle vormen van zorg en begeleiding waardoor men in de laatste fase van het leven in de locatie kan blijven wonen. Grote betrokkenheid door en inzet van veel vrijwilligers.

### *Hoe het nu gaat*

Het CTO (begin 2018) geeft aan dat bewoners zowel intramuraal als in de thuiszorg tevreden zijn. De reacties op zorgkaart Nederland laten ditzelfde beeld zien. Dat het goed gaat met Emmaus werd in het najaar 2018 nog eens bevestigd met het behalen van het gouden PREZO-keurmerk tijdens de initiële audit. Tijdens de audit werd het nieuwe pand en de mogelijkheden als vernieuwend bestempeld. Ook het werken met de 'leefcirkels' wordt als bijzonder genoemd. In 2018 is Emmaus gestart met de behandelplekken. Voor het team een nieuwe manier van werken. Eind 2018 waren de behandelplekken gevuld. Met de middelen van Waardigheid en Trots kan optimaal ingezet worden op het vergroten van het welzijn van bewoners: een

belevenistafel, de aanschaf van een duofiets, en ander belevingsgericht materiaal, zoals knuffelpoezen dragen bij aan het versterken van persoonsgerichte zorg.

### *Speerpunten 2019*

Het vergroten van de familieparticipatie en het verbeteren van informatievoorziening aan familie zijn aandachtspunten voor heel WIJdezorg. Daarnaast zijn ook het verbeteren van cyclisch werken, het verbeteren van belevingsgerichte zorg en het uitbreiden van dagbestedingsmogelijkheden speerpunten voor WIJdezorg en ook voor Emmaus. Specifieke aandachtspunten voor Emmaus zijn verder:

- Vervolg zelfstandig werken, onder coachend leiderschap van managers zorg en wonen
- Herkenbaarheid medewerkers en evaluatie hulp bij huishouding
- Communicatie en informatie thuiszorg en PG verbeteren

12. Aansluiting ondernemingsplan



### Eigen regie

- Belevingsgerichte zorg
- Zinvolle dagbesteding
- Cyclisch werken
- Vorbereiding Wet Zorg en Dwang
- Familieparticipatie
- Handen aan het bed

### Professionaliteit

- Interne communicatie
- Cyclisch werken
- Managementinformatie verbeteren
- Medewerkerstevredenheid
- Palliatieve zorg
- Positie incidentencommissie
- Medicatieveiligheid
- Evaluatie PREZO
- NPS
- Anders werken

### Maatschappelijk ondernemersschap

- Samenwerking stakeholders
- PaTz
- Lerend netwerk
- Invoeren PAR
- Green Deal

## Bijlage 1 Voortgangsbewaking

Rood niet gestart, oranje is nog niet gereed, maar wel in uitvoering, groen is gereed

Plannen per thema			1e kwartaal			2e kwartaal			3e kwartaal			4e kwartaal		
		Wie	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec
<b>1.</b>	<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>JD</b>												
	Belevingsgerichte zorg													
	Interne communicatie													
<b>2.</b>	<b>Wonen en welzijn</b>	<b>IK</b>												
	Zinvolle dagbesteding													
	Familieparticipatie (+ informatievoorziening)													
	Palliatieve zorg													
<b>3.</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>AV</b>												
	Vorbereiden invoering Wet Zorg en Dwang													
	Speerpunt medicatieveiligheid													
	Verstevigen positie incidentencommissie													
<b>4.</b>	<b>Leren en verbeteren van kwaliteit</b>	<b>JH</b>												
	Cyclisch h werken													
	Evaluatie PREZO													
	Uitbreiden lerend netwerk													
	Jaarlijkse NPS-meting													
<b>5.</b>	<b>Personeelssamenstelling</b>	<b>IS</b>												
	Strategische personeelsplanning													
	Meer handen aan het bed													
	Mogelijkheden 'anders werken' onderzoeken													
	Medewerkerstevredenheidonderzoek													
<b>6.</b>	<b>Leiderschap, governance en management</b>	<b>MV</b>												
	Borgen governance code													
	Invoeren PAR													

			1 <sup>e</sup> kwartaal			2 <sup>e</sup> kwartaal			3 <sup>e</sup> kwartaal			4 <sup>e</sup> kwartaal		
			Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
<b>7.</b>	<b>Gebruik van hulpbronnen</b>	<b>SF</b>												
	Green deal 2019-2021													
	Samenwerking stakeholders													
<b>8.</b>	<b>Gebruik van informatie</b>	<b>YH</b>												
	Managementinformatie optimaliseren													
	Mogelijkheden informatiesysteem benutten													

## Bijlage 2 onderlegger kwaliteitsbudget

De komende drie jaar zijn er voor iedere zorgorganisatie in de verpleeghuissector extra middelen beschikbaar om de kwaliteit van de zorg te kunnen verbeteren. De extra middelen zijn voor 3 jaar beschikbaar in de vorm van een kwaliteitsbudget en worden toegekend op basis van een kwaliteitsplan met meerjarenbegroting. Verwacht wordt dat de extra middelen na die tijd in de tarieven verwerkt worden. De extra middelen dienen voor 85% besteed te worden aan 'handen aan het bed' en voor 15% aan andere kwaliteitsverbeteringen, bijvoorbeeld door de inzet van technologie. Voor WIJde zorg betekent het dat er voor 2019 ongeveer 1,5 miljoen euro gereserveerd is, waarvan dus ongeveer 1,3 miljoen aan 'handen aan het bed' besteed moet worden. Aangezien er de jaren daarna er opnieuw extra middelen beschikbaar zijn kunnen zorgorganisaties inzetten op structurele kwaliteitsverbeteringen.

Het kwaliteitsjaarplan 2019 biedt een overzicht van de plannen waarmee WIJde zorg in 2019 de kwaliteit- van de zorg- en dienstverlening wil verbeteren. Voor de uitvoering van verschillende van deze plannen kan het kwaliteitsbudget ingezet worden. In deze bijlage worden die specifieke plannen even uitgelicht. Daarmee kan deze bijlage als onderlegger voor de meerjarenbegroting gezien worden.

### Ontwikkelingen verpleeghuiszorg

Op dit moment blijkt het steeds moeilijker om voldoende gekwalificeerd zorgpersoneel aan te trekken. Minder mensen gaan in de zorg werken en daarnaast is de (natuurlijke) uitstroom hoog. Tegelijkertijd worden mensen steeds ouder en wonen ze steeds langer thuis. Op het moment dat mensen in het verpleeghuis terecht komen is hun zorgvraag vaak complexer. Ook zal de gemiddelde verblijfsduur in een verpleeghuis kort blijven of zelfs korter worden. Om in die omstandigheden de juiste zorg te kunnen bieden is er meer kennis nodig op het gebied van complex gedrag. Ook wordt het lastiger om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden op het moment dat een cliënt maar korte tijd in een verpleeghuis woont. Er worden dan ook andere competenties gevraagd om in korte tijd 'verbinding' te kunnen maken met mensen met ernstige dementie.

### Gewenst personeelsprofiel WIJde zorg

Bij een evaluatie van het huidige personeelsbestand van WIJde zorg blijkt dat er momenteel voldoende zorgpersoneel (bijvoorbeeld niveau 3) is om de zorg te kunnen leveren. Dat betekent dat de zorghandelingen uitgevoerd kunnen worden. Wel is de hoeveelheid zorgpersoneel krap in verhouding met de gevraagde zorg, en met het oog op de natuurlijke uitstroom de komende jaren zal er ingezet moeten worden op het behouden van bestaande medewerkers en het werven van nieuwe zorgmedewerkers om het aantal medewerkers niveau 3 op peil te kunnen houden. Aangezien de verwachting is dat deze zorgmedewerkers moeilijk te vinden zullen zijn wil WIJde zorg de komende jaren de scholingsmogelijkheden en praktijkbegeleiding uitbreiden.

Door meer in te zetten op eigen opleidingsmogelijkheden wordt het ook mogelijk om bijvoorbeeld herintreders en zij-instromer aan te trekken.

Belangrijker nog wordt het aantrekken van 'andere mensen' zonder zorgachtergrond die een belangrijke rol kunnen spelen in de verpleeghuiszorg. WIJdezorg wil de komende jaren vooral op zoek naar dit soort medewerkers. Het gaat daarmee niet zozeer om een verschuiving van het gevraagde niveau van medewerker als wel om een verschuiving van de gewenste competenties van medewerkers. WIJdezorg verwacht deze medewerkers met andere competenties in staat zullen zijn om de kwaliteit van de zorg op het gebied van persoonsgerichte en belevingsgerichte zorg te verbeteren. Daarnaast worden ook de zorgmedewerkers ontlast op het moment dat ze zich bezig kunnen houden met hun eigen zorgtaken en minder met de dagbesteding van de bewoners. En natuurlijk draagt het bij aan het welzijn van de bewoners die meer liefdevolle tijd en aandacht ontvangen. Op de volgende terreinen wil WIJdezorg het personeelsbestand uitbreiden met andere mensen (andere competenties):

#### *Creatieve dagbesteding*

De dagbestedingsmogelijkheden kunnen vergroot worden door meer activiteitenbegeleiders, dagbestedingscoaches, maar ook andere welzijnsmedewerkers aan te trekken. Uitgangspunt hierbij is dat de dagbesteding per groep cliënten altijd door tenminste twee begeleiders aangeboden moet worden. Op die manier is er ook meer ruimte voor een individuele (persoonsgerichte) invulling van de dag.

#### *Therapeutische dagbesteding*

Naast dagbestedingscoaches die de dagelijkse dagbestedingsmogelijkheden uit kunnen breiden wil WIJdezorg de komende jaren ook de therapeutische begeleidingsmogelijkheden vergroten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het aantrekken van HBO psychologen die kunnen participeren in de groepen, in de huiskamers om op die manier complex gedrag beter te kunnen begeleiden. Ook een muziektherapeut en beweegagoog zijn gewenste medewerkers. In eerste instantie worden deze ingezet voor heel WIJdezorg, maar afhankelijk van de resultaten is het denkbaar om in de daarop volgende jaren per cluster bepaalde therapeutische begeleiding in huis te halen.

#### *Huiskamerbegeleiding*

De grootste uitbreiding van het personeelsbestand gaan we de komende jaren zoeken in de vorm van huiskamermedewerkers. Deze huiskamermedewerkers hoeven geen zorgachtergrond te hebben, maar moeten over de competenties beschikken om liefdevolle aandacht aan de bewoners te kunnen bieden. Zij maken verbinding met bewoners, spelen in op hun individuele behoeften en ontlasten daarmee ook de zorgmedewerker die zich met de eigen zorgtaken kan bezighouden.

De kennis en vaardigheden van elk zorgteam wordt met het aantrekken van bovenstaande medewerkers uitgebreid.

### *Praktijkbegeleiding*

In de komende jaren willen we het aantal opleidingsplekken vergroten en daarom ook meer praktijkbegeleiders aantrekken. De rol van deze praktijkbegeleiders moet er meer één worden van individuele begeleiding en 'coaching on the job' van de leerling. De praktijkbegeleider is hiermee een extra zorgmedewerker én heeft een belangrijke rol bij het werven en vooral ook behouden van leerlingen, waaronder ook zij-instromers en herintreders. Het gevoel gekend te worden kan een belangrijk ingrediënt zijn voor werkplezier.

### Andere investeringen – 15%

De andere investeringen worden voor het grootste gedeelte ook aangewend om meer personeel aan te nemen. Het gaat om personeel dat niet direct aan het bed staat, maar de nodige ondersteuning kan bieden aan zorgmedewerkers, waardoor zij efficiënter kunnen werken. Het gaat dan bijvoorbeeld om 'zorgondersteuners', die als schakel tussen de zorgmedewerker, de manager zorg, het managementteam, de behandelaars enzovoorts kunnen fungeren. Op deze manier wordt de manager zorg ontlast van bijvoorbeeld verschillende administratieve taken en is er meer ruimte voor de uitvoering van het coachend leiderschap. Ook zijn er bij het kantoor verschillende afdelingen waar versterking nodig is om de zorgprocessen optimaal te kunnen faciliteren en tegelijkertijd in te kunnen spelen op ontwikkelingen in de zorg en op de arbeidsmarkt. Tot slot wordt er de komende jaren geëxperimenteerd met verschillende zorgrobots met een sociale functie ter versterking van de belevingsgerichte zorg.

### 2019 en verder

In 2019 wordt een start gemaakt met het werven van personeel om de gewenste personeelsuitbreiding te bereiken. In eerste instantie wordt zoveel mogelijk ingezet op een gelijke uitbreiding van het personeelsbestand op iedere locatie. Na evaluatie van de plannen kan onderscheid gemaakt worden tussen de locaties.

Het resultaat van de wervings- en selectieacties komend jaar zal van verschillende factoren afhankelijk zijn, waaronder de situatie op de arbeidsmarkt. Het is dus van belang om volgend jaar opnieuw kritisch te kijken naar de stand van zaken bij WIJdeZorg en op de arbeidsmarkt. Dit voorstel en de meerjarenbegroting zijn daarmee 'levende documenten' die jaarlijks geëvalueerd en aangepast (kunnen) worden.