

wijde zorg



rapporteren

Kwaliteitsjaarverslag 2018

Mei 2019

Inhoud

1.	Inleiding	1
1.1	Leeswijzer.....	1
2.	Profiel WIJde zorg	2
2.1	De zorgverlening	2
2.1.1.	Wat	2
2.1.2.	Voor wie	2
2.1.3.	Door wie	2
2.2	Missie en visie	3
2.3	Besturingsfilosofie.....	3
2.4	Organisatiestructuur	4
3.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
3.1	Invulling kwaliteitsplannen	5
3.1.1.	Verbeterde invulling waarde ‘compassie’	5
3.1.2.	Verbeterde invulling waarde ‘uniek zijn’	5
3.2	Overige ontwikkelingen	6
3.2.1	Waardigheid en Trots – deskundigheidsbevordering.....	6
3.2.2	Uitbreiding rol behandeldienst.....	6
4.	Wonen en welzijn	8
4.1	Invulling kwaliteitsplannen	8
4.1.1.	Waardigheid en Trots – zinvolle dag	8
4.2	Overige ontwikkelingen	9
4.2.1.	Zingeving – Moreel Beraad.....	9
4.2.2.	Familieparticipatie vergroten	9
4.2.3.	Palliatieve zorg.....	9
4.2.4.	Wooncomfort	10
4.2.5.	Huishoudelijke ondersteuning.....	11
4.2.6.	Overname De Spriet	12
4.2.7.	Samenwerkingsverband TOM	12
4.2.8.	Dementievriendelijke gemeenten	12
5.	Veiligheid	14
5.1	Invulling kwaliteitsplannen	14
5.1.1.	Medicatieveiligheid	14
5.1.2.	Incidentencommissie.....	14
5.2	Overige ontwikkelingen	15

5.2.1. Uitvraag kwaliteitsindicatoren basisveiligheid	15
5.2.2. Opvallende bevindingen kwaliteitsuitvraag	15
6. Leren en verbeteren van kwaliteit	17
6.1 Invulling kwaliteitsplannen	17
6.1.1. Initiële audit PREZO	17
6.1.2. Cyclisch werken in het elektronisch cliëntendossier	18
6.1.3. Lerend netwerk	18
6.2 Overige ontwikkelingen	19
6.2.1. Deelname aan onderzoeken.....	19
7. Leiderschap, governance en management.....	20
7.1 Invulling kwaliteitsplannen	20
7.1.2. Governancecode Zorg	20
7.2 Overige ontwikkelingen	21
7.2.1. Raad van Toezicht.....	21
7.2.2. Ondernemingsraad.....	21
7.2.3. Centrale Cliëntenraad.....	22
8. Personeelssamenstelling	23
8.1 Invulling kwaliteitsplannen	23
8.1.1. Vervolgfase Zelfstandig Werken.....	23
8.2 Overige ontwikkelingen	24
8.2.1. Arbeidsmarktproblematiek	24
8.2.2. Verzuim.....	25
8.2.3. Verloop en vacatures.....	25
8.2.4. Scholing van medewerkers.....	26
8.2.5. Leerlingen en stagiairs	27
9. Gebruik van hulpbronnen	28
9.1 Invulling kwaliteitsplannen	28
9.1.1. Financiën	28
9.1.2. ICT.....	29
9.1.3. Samenwerking	29
9.2 Overige ontwikkelingen	29
9.2.1. Overname De Spriet	29
9.2.2. Marketing en communicatie	29
9.2.3. Gebruik nieuwe applicaties	30
9.2.4. Verhuizing centraal kantoor	30

9.2.5. Toekomstplannen Woudsoord	30
10. Gebruik van informatie	31
10.1 Invulling kwaliteitsplannen	31
10.1.1. Cliënttevredenheidsonderzoek	31
10.1.2. Informatiebeveiliging.....	31
10.1.3. Managementinformatie	32
10.2 Overige ontwikkelingen	32
10.2.1. Eerste kwaliteitsjaarverslag	32
10.2.2. Wachtijden casemanagement dementie	33
11. Toekomstverwachtingen	34
11.1 Algemene trends ouderenzorg.....	34
11.1.1 Oud wordt u thuis.....	34
11.1.2 Diversiteit kleurt zorg	34
11.1.3 Zorgprofessional verandert	34
11.1.4 Cliënt in de driver's seat	35
11.1.5 Technologie heeft de toekomst.....	35
11.1.6 Gebruiker bepaalt, want gebruiker betaalt?	35
11.1.7 Overheid verbindt en faciliteert	36
11.1.8 Nieuw concept van gezondheid	36
11.1.9 Kennis op maat maakt en deelt u samen	36
11.2 Inhoudelijke verwachtingen WIJde zorg	36
11.2.1 Gebruik van informatie.....	36
11.2.2 Kwaliteitsbudget – personeelssamenstelling	37
11.2.3 Nieuwbouw kantoor en woningen in Zoeterwoude	37
11.3 Financiële verwachtingen WIJde zorg.....	37

1. Inleiding

WIJdeZorg verantwoordt zich jaarlijks op verschillende manieren over de eigen prestaties. De jaarrekening en een set prestatiegegevens worden voor 1 juni 2019 gedeponereerd op www.jaarverantwoordingzorg.nl via het digitale aanleverportaal DigiMV. Via de gegevensmakelaar Desan worden ook kwaliteitsgegevens en gegevens over de personele inzet. Op deze manier kunnen specifieke instanties, maar ook de maatschappij als geheel inzicht krijgen in de manier waarop WIJdeZorg invulling geeft haar rol als zorgverlener en de manier waarop er gebruik gemaakt wordt van veelal publieke gelden.

Naast het aanleveren van deze kwantitatieve informatie stelt WIJdeZorg sinds 2018 een kwaliteitsjaarverslag op waarin inhoudelijk wordt gereflecteerd op de koers die WIJdeZorg in het verslagjaar gevaren heeft. Het verslag is een integratie van een maatschappelijk jaarverslag en een kwaliteitsverslag en geeft inzicht in de manier waarop invulling gegeven is aan de plannen uit het kwaliteitsplan 2018. Daarbij passeren ook de belangrijkste interne en externe gebeurtenissen (zoals voorheen beschreven in het maatschappelijk verslag) de revue. Daarnaast is er ruimte voor een profielbeschrijving van WIJdeZorg en is er een toekomsthoofdstuk ten aanzien van verwachte ontwikkelingen in 2019 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 aan de hand van de acht thema's uit het kwaliteitskader (vier inhoudelijk, vier randvoorwaardelijk) gereflecteerd op de interne en externe (beleids)ontwikkelingen en keuzes van WIJdeZorg. 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 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 de verbetering van informatievoorziening aan familie over het activiteiten aanbod, 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; wat de rol van de adviesgremia is geweest en hoe de nieuwe website bijdraagt aan een betere zichtbaarheid. Tot slot wordt in hoofdstuk 11 vooruitgeblikt op verslagjaar 2019.

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 met dementie en/of één of meer chronische aandoeningen die (niet meer) zelfstandig thuis kunnen wonen en hun netwerk:

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:

- o zorg met verblijf en zonder (tijdelijk) verblijf via de Wet langdurige zorg (Wlz),
- o zorg thuis via de 'Aanspraak Wijkverpleging' Zorgverzekeringswet (Zvw),
- o eerstelijnsverblijf (kortdurend verblijf) via de Zvw,
- o 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 intramurale teams, de medewerkers van de dagverzorging en het ontmoetingscentrum voor mensen die te maken hebben met dementie. 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.

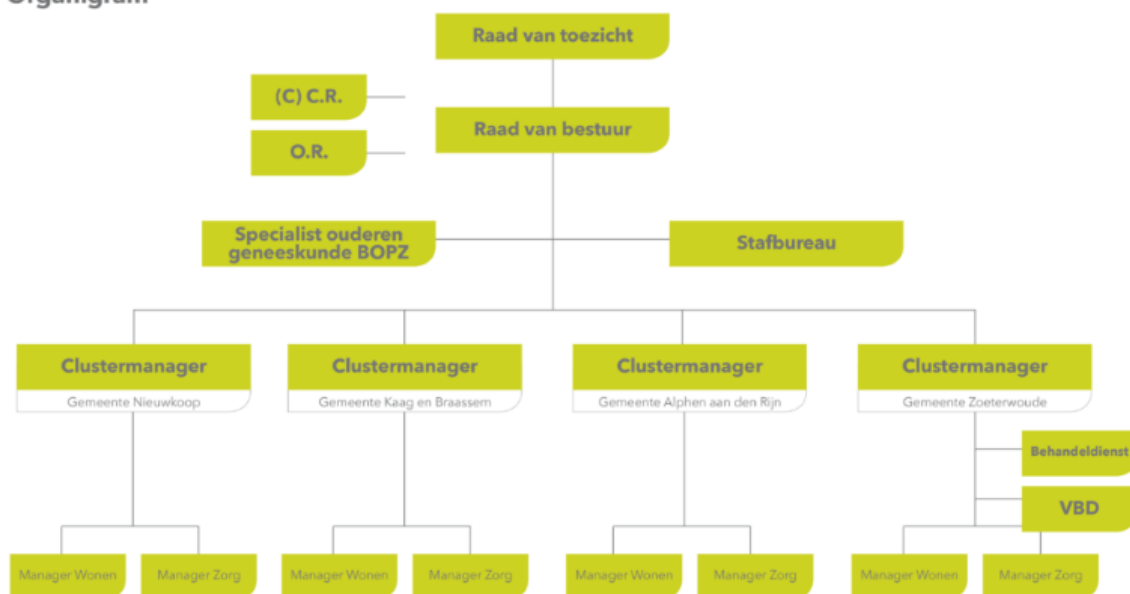
Bedrijfsvoering (randvoorwaardelijk) → Het realiseren van een 'klasse A'-bedrijf voor cliënten en medewerkers; het ontwikkelen van flexibele, moderne en betrouwbare werkprocessen; het behalen van maximaal rendement (zoveel mogelijk bereiken voor de cliënt met zo min mogelijk inzet van middelen).

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 fungeert als toezichthoudend orgaan en 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).

Organigram



Vanuit de in dit hoofdstuk beschreven basis is WIJdeZorg continu 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 2018 en welke externe ontwikkelingen daarbij van invloed waren.

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 de volgende paragrafen is verder te lezen op welke manier WIJdezorg invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen. Ook komen de overige ontwikkelingen op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning aan bod.

3.1 Invulling kwaliteitsplannen

3.1.1. Verbeterde invulling waarde 'compassie'

Het bieden van persoonsgerichte zorg, waarbij de cliënt nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip ervaart is één van de belangrijkste missies van WIJdezorg. Bij WIJdezorg is 'eigen regie' en het kunnen bieden van zorg die de cliënt in staat stelt om die eigen regie te behouden al jaren een belangrijk thema. Er wordt niet altijd stilgestaan bij de manier waarop dit in de praktijk vorm krijgt. Naar aanleiding van de expliciete opdracht vanuit het kwaliteitskader om met 'compassie' zorg te verlenen, is er nagedacht over de manier waarop deze waarde wat meer aandacht kan krijgen in de dagelijkse praktijk. Er is voor gekozen om er aandacht aan te besteden in de functioneringsgesprekken. Er wordt in een functioneringsgesprek altijd aan de medewerker gevraagd om te reflecteren op het eigen handelen in het zorgproces. Door 'compassie' op te nemen in de gespreksrichtlijn wordt de leidinggevende gedwongen ook echt even stil te staan bij de manier waarop de betreffende medewerker handelt in het zorgproces. Waar nodig kan de leidinggevende tips geven voor het verbeteren van de werkwijze. De ervaring wijst uit dat deze toevoeging in het functioneringsgesprek goed werkt. Het draagt bij aan bewustwording onder medewerkers dat het 'met compassie zorg verlenen' ook een belangrijke competentie is, naast meer in het oog springende competenties als zelfstandigheid en

3.1.2. Verbeterde invulling waarde 'uniek zijn'

We spreken van persoonsgerichte zorg wanneer daarbij oog is voor de uniciteit van iedere cliënt, wanneer er aandacht is voor het levensverhaal van de cliënt, wanneer de zorg en ondersteuning afgestemd wordt op de identiteit van de cliënt. Om iedere cliënt dit te kunnen bieden wordt er in

het elektronisch cliëntendossier expliciet aandacht besteed aan het levensverhaal en de wensen van de cliënt. Ook in 2018 zijn er ECD-trainingen georganiseerd om medewerkers te trainen om goed door te vragen tijdens de intake en om te rapporteren op een dusdanige manier dat er een compleet beeld van een cliënt ontstaat. Daarnaast is er eind 2018 gewerkt aan een plan om met belevingsgerichte activiteiten meer maatwerk te kunnen bieden voor cliënten. Zo is er afgesproken om 'ambassadeurs' persoonsgerichte zorg te benoemen die de taak krijgen om verbeterpunten te signaleren en om medewerkers te wijzen op mogelijkheden om de identiteit van iedere cliënt centraal te stellen. In 2019 worden deze plannen verder uitgewerkt.

3.2 Overige ontwikkelingen

3.2.1 Waardigheid en Trots – deskundigheidsbevordering

Ook in 2018 waren er weer middelen beschikbaar vanuit Waardigheid en Trots. Het bedrag voor 'deskundigheidsbevordering' is via de scholingsbegroting ingezet voor scholingskosten en de bijbehorende verletkosten van medewerkers. Deze middelen zijn specifiek bedoeld voor het deskundigheidsbevordering van medewerkers op het relationele vlak: het gaat vooral om de omgang met cliënt en mantelzorger. Kort gezegd gaat het dus om het verbeteren van kennis en vaardigheden voor het bieden van persoonsgerichte zorg. Ook in 2018 zijn verschillende cursussen en scholingen gevolgd met dit doel. De belangrijkste invulling die aan dit thema is gegeven in 2018 betreft de toevoeging van het onderdeel 'psychiatrie' aan de carrousselscholing. Verschillende medewerkers hebben een cursus gevolgd, verzorgd door GGZ Rivierduinen, over ontwikkeling van de psychiatrie, de definitie van psychiatrische stoornissen en in het specifiek de psychiatrische kenmerken van dementie. Op basis van deze cursus is het onderdeel 'psychiatrie' in de carousselscholing van 2018 en 2019 ontwikkeld. Op de cursus wordt naast theorie ook aandacht besteed aan mogelijke middelen die medewerkers kunnen inzetten bij onbegrepen gedrag.

Meer kennis van (onbegrepen) gedrag stelt medewerkers beter in staat om zorg te bieden aan mensen met psychogeriatrische en/of somatische problematiek. Verschillende medewerkers hebben in 2018 daarom ook de opleiding gevolgd voor gespecialiseerd verzorgende. Ook dit is een manier om deskundigheid op het sociale/relationele vlak te bevorderen.

3.2.2 Uitbreiding rol behandeldienst

Sinds 1 januari 2017 beschikt WIJdeZorg over een eigen behandeldienst, met daarin specialisten ouderengeneeskunde en psychologen. In 2018 werd steeds beter zichtbaar dat deze behandeldienst een grote rol speelt bij het kunnen bieden van persoonsgerichte zorg. Zo zorgen zij voor de verspreiding van kennis over bijvoorbeeld onbegrepen gedrag, bijvoorbeeld door kennissessies en casuïstiekbesprekingen te organiseren. Hierbij is het idee van 'training on the job' de leidraad: behandelaren worden ingeschakeld door medewerkers op het moment dat bepaalde vraagstukken zich voordoen. Ook extramuraal worden de specialisten

ouderengeneeskunde steeds beter door huisartsen gevonden en ingeschakeld voor eerstelijnsconsulten.



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 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 2018 op dat gebied beschreven. Eerst wordt ingegaan op de manier waarop invulling is gegeven aan het kwaliteitsplan binnen dit thema, vervolgens komen de belangrijkste overige ontwikkelingen aan bod.

4.1 Invulling kwaliteitsplannen

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 (zie hoofdstuk 3) als aan zinvolle dagbesteding gewerkt bij WIJdeZorg.

4.1.1. Waardigheid en Trots – zinvolle dag

Ook in 2018 zijn in overleg met de cliëntenraden van de verschillende locaties materialen aangeschaft om meer belevingsgerichte zorg te kunnen bieden. Zo is er nu ook in Emmaus een belevenistafel, heeft cluster Nieuwkoop geïnvesteerd in duofietsen, is er in Emmaus, Jacobus en Woudsoord geschilderd met een creatief therapeut en is in cluster Alphen aan den Rijn aandacht besteed aan de buitenvoorzieningen van de huizen (dakterrassen en balkon). Ook is er het verslagjaar meer aandacht besteed aan muziek. Op verschillende locaties zijn instrumenten aangeschaft en zijn er muziekactiviteiten georganiseerd. De afgelopen jaren is goed te merken dat er extra middelen beschikbaar zijn voor invulling van de zinvolle dag. Zo dragen de extra aangeschafte materialen zichtbaar bij aan een uitbreiding van mogelijkheden voor cliënten, maar er zijn ook andere effecten. Duofietsen zorgen bijvoorbeeld voor een grotere verbinding met de

buitenwereld en tovertafels bieden nieuwe mogelijkheden voor interactie tussen (klein)kinderen en bewoners.



4.2 Overige ontwikkelingen

Op het gebied van wonen en welzijn waren verder geen expliciete plannen omschreven in het kwaliteitsplan voor 2018, maar er zijn wel verschillende ontwikkelingen noemenswaardig.

4.2.1. Zingeving – Moreel Beraad

Zo is het Moreel Beraad van WIJdeZorg (bespreking van ethische vraagstukken) nieuw leven ingeblazen door het toetreden van nieuwe leden. Er is overleg geweest met de bestuurder en de gewenste werkwijze is besproken. In 2019 wordt dit verder uitgewerkt.

4.2.2. Familieparticipatie vergroten

Tijdens de beleidsdagen in augustus 2018 is het thema familieparticipatie ook besproken. Met de huidige situatie op de arbeidsmarkt en de lengte van de wachtlijsten is het belangrijk en wordt het steeds belangrijker om familie te betrekken bij de zorgverlening. Daarnaast heeft de publieke opinie met betrekking tot de verpleeghuiszorg ook invloed op de verwachtingen die cliënten en hun familie hebben van WIJdeZorg. Daarom is ervoor gekozen om familiebijeenkomsten te organiseren voor mensen (en hun familie) die op de wachtlijst staan. Op die manier wordt al in een vroeg stadium aandacht besteed aan de vraag wat het betekent om in een verpleeghuis te wonen. In het najaar van 2018 is er in de Aarhoeve een eerste bijeenkomst georganiseerd door de zorgbemiddelaars van WIJdeZorg. De opkomst tijdens de bijeenkomst was groot en de reacties na afloop waren positief. In 2019 wordt hier vervolg aan gegeven door ook in de andere locaties dergelijke bijeenkomsten te gaan organiseren.

4.2.3. Palliatieve zorg

Sinds het vierde kwartaal van 2018 participeert WIJdeZorg in een palliatief netwerk thuiszorg (een PaTz) in Nieuwkoop. Deze setting biedt ruimte voor de ontmoeting tussen de specialisten

ouderengeneeskundigen en wijkverpleegkundigen van WIJdeZorg en de huisartsen uit Nieuwkoop. Daarnaast wordt ook het contact tussen de huisartsen, die elkaar ook niet altijd wisten te vinden, bevorderd door de PaTz. In 2019 wordt hier vervolg aan gegeven, zo mogelijk ook in de andere clusters.

In september en oktober zijn er dialoogbijeenkomsten georganiseerd door het palliatief netwerk waar WIJdeZorg bij aangesloten is (Transmuralis). Doel was om de samenwerking tussen zorginstellingen en Vrijwilligers Palliatieve Zorg Thuis (VPTZ) te bevorderen. Veel zorginstellingen, waaronder WIJdeZorg, lopen er in de praktijk tegenaan dat niet alle (intramurale) cliënten over een voldoende groot netwerk beschikken om te kunnen ondersteunen in de laatste levensfase. Tijdens de dialoogbijeenkomsten is in kaart gebracht welke organisatie, welke zorg kan bieden en welke mogelijkheden er dus zijn om het tekort aan vrijwilligers op te vangen.

4.2.4. Wooncomfort

De belangrijkste gebeurtenissen in 2018 op het gebied van wooncomfort, gastvrijheid en services betreffen de maaltijden, de pilot met een kassasysteem en de hygiëncode:

- Na de invoering van een menucyclus voor heel WIJdeZorg in 2017 is de cyclus in de tweede helft van 2018 geactualiseerd. Het doel van de cyclus is het kunnen bieden van gevarieerde en verantwoorde maaltijden op iedere locatie. Daarnaast levert het centraal organiseren van de maaltijden tijdswinst en inkoopvoordelen op.
- Bij de locaties Jacobus en Aarhoeve is een centraal kassasysteem uitgerold. Doel was om de prijzen voor producten WIJdeZorg-breed gelijk te trekken en met de mogelijkheid tot pinbetaling veiligheid en gemak (voor cliënt en medewerker) te bevorderen. In 2019 zullen andere locaties volgen.
- Bij inventarisatie van de manier waarop de hygiëncode HACCP gevolgd wordt bleek dat er toch kleine verschillen zijn tussen de locaties. Er is daarom gekozen voor het werken met een digitaal systeem. In 2019 wordt hier vervolg aan gegeven door een pilot met verschillende systemen.
- Tot slot zijn er in 2018 regelmatig klachten geweest met betrekking tot de foodleverancier (Zorgboodschap). Er is daarom eind 2018 besloten om in 2019 een nieuwe foodleverancier te zoeken.



Naast verpleeghuiszorg (Wlz) geeft WIJdezorg invulling aan WMO-taken in de vorm van huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding (begeleiding groep). Wat betreft wonen en welzijn zijn de volgende gebeurtenissen uit 2018 relevant:

4.2.5. Huishoudelijke ondersteuning

Vanaf januari 2018 loopt de nieuwe overeenkomst huishoudelijke ondersteuning, gebaseerd op een resultaatgerichte werkwijze, in de gemeenten Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop. Waar voorheen gewerkt werd met een vast aantal uur voor bepaalde huishoudelijke taken is nu het gewenste resultaat uitgangspunt bij het indiceren. Voorafgaand aan de start van de dienstverlening wordt een grotere tijdsinvestering gevraagd, aangezien er goede afspraken gemaakt moeten worden tussen cliënt, zorgaanbieder en vaak ook mantelzorger. Maar het resultaat is dan wel dat er veel bewuster onderzocht wordt wat de precieze ondersteuningsvraag is en op welke manier WIJdezorg een rol kan spelen bij de invulling daarvan. Deze werkwijze is in 2018 succesvol gehanteerd. Er wordt goed onderzocht wat de cliënt nodig heeft en het oordeel van de cliënt is belangrijke input voor de halfjaarlijkse overlegmomenten met de gemeenten.

De gemeente Kaag en Braassem heeft de taken voor huishoudelijke ondersteuning in 2018 opnieuw aanbesteed. In deze pilot waar WIJdezorg aan deelnam is ook door deze gemeente geoefend met een nieuwe werkwijze. Er werd daarbij expliciet aandacht besteed aan een grotere (signalerende) rol die huishoudelijke medewerkers kunnen vervullen. Medewerkers hebben kennis vergaard over de sociale kaart in de gemeente en zijn geschoold op het gebied van ouderenzorg. Er is ook een signaleringsprocedure opgesteld om medewerkers handvatten te geven om opvallende zaken tijdens de dienstverlening meteen in kaart te brengen en de juiste stappen te kunnen nemen. WIJdezorg heeft per 1 januari 2019 met Kaag en Braassem een nieuwe overeenkomst gesloten om burgers thuis huishoudelijke ondersteuning te bieden op de manier zoals dat in de pilot getest is.

In de Leidse regio, waar Zoeterwoude onderdeel van uitmaakt, is WIJdezorg in 2018 weer iets zichtbaarder geworden door actief deel te nemen aan de door de gemeenten georganiseerde overlegtafels. De zichtbaarheid lijkt zich te vertalen in aanvragen vanuit andere gemeenten dan Zoeterwoude. In 2018 is verder vooralsnog in deze regio niet gekozen voor een andere werkwijze op het gebied van huishoudelijke ondersteuning. De lopende overeenkomsten voor de huishoudelijke ondersteuning (en voor de begeleiding groep) is eind 2018 wel verlengd voor het komende jaar.

4.2.6. Overname De Spriet

Eind 2017 kondigde Alrijne Zorggroep aan voornemens te zijn de overeenkomst met de gemeenten in de Leidse regio betreffende de WMO-dagbehandeling bij locatie De Spriet (Leiderdorp) op te zeggen. WIJdezorg heeft in december 2017 laten weten geïnteresseerd te zijn in overname van deze activiteit inclusief de cliënten en medewerkers. In het eerste kwartaal



2018 heeft WIJdezorg met een pitch in de vorm van een digitale nieuwsbrief Alrijne Zorggroep ervan overtuigd de juiste partij te zijn om de activiteiten van De Spriet voort te zetten. Vervolgens is een overnametraject ingezet waarin advies gevraagd is aan de betrokken adviesgremia (CCR en OR); de overname gemeld is bij de NZa; afspraken gemaakt zijn met de gemeenten; en bijeenkomsten voor cliënten en medewerkers georganiseerd zijn. Er is zowel aan de Centrale Cliëntenraad als aan de Ondernemingsraad van WIJdezorg advies gevraagd over deze overname. Beide adviesgremia gaven een positief advies over de overname van De Spriet. Ook zijn de verschillende belanghebbenden op de hoogte gesteld met een brief

en een nieuwe brochure geeft potentiële nieuwe cliënten informatie over dagbehandeling bij De Spriet. Uiteindelijk is De Spriet per september 2018 officieel onderdeel van WIJdezorg.

Met deze nieuwe locatie voor dagbehandeling heeft WIJdezorg een meer zichtbare positie (en een breder bereik) in de Leidse regio verworven. Verder kan bij deze locatie de overbruggingszorg vanuit de WLZ voor alle locaties geleverd worden. Ook zijn er door de overname nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan, zoals met thuiszorgaanbieder Pro-Cura.

4.2.7. 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). Ook de nieuwe gemeenteraad van de gemeente Nieuwkoop heeft ervoor gekozen om de opdracht te verlengen onder dezelfde voorwaarden.

4.2.8. Dementievriendelijke gemeenten

Op verschillende manieren wordt er in de gemeenten waar WIJdezorg actief is aandacht besteed aan de toename van het aantal mensen dat ouder wordt met dementie. Vaak is WIJdezorg een (sparring)partner tijdens de inhoudelijke gesprekken die hierover gevoerd worden:

- In de Leidse regio is WIJdezorg opnieuw aangesloten bij het Alzheimer Café Leiden, Oestgeest en Leiderdorp. Het Alzheimer Café is een ontmoetingsplaats waar mensen

met dementie, hun partners, familieleden en andere belangstellenden elkaar in een ongedwongen sfeer kunnen ontmoeten en ervaring kunnen uitwisselen.

- Managers zorg Nieuwkoop en Aarhoeve hebben samen met de mantelzorgconsulent en de wijkverpleegkundige van ActiVite het initiatief genomen om in gesprek te gaan met de gemeente om trainingen te kunnen geven aan mantelzorgers in de gemeente Nieuwkoop. Doel is om mantelzorgers te ondersteunen bij hun taken en het op die manier te mogelijk te maken dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. De gemeente was enthousiast over het voorstel en ondersteunt ook financieel. In 2019 wordt hier verder invulling aan gegeven.



- Door deelname aan het samenwerkingsverband 'Prettig Ouder worden in Rijnwoude' draagt WIJde zorg ook in cluster Alphen aan den Rijn bij aan het ontwikkelen van een dementievriendelijke leefomgeving. Doel van het samenwerkingsverband is om inwoners van Rijnwoude te helpen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen wonen en leven. Het verstrekken van informatie en het geven van advies aan inwoners van Rijnwoude zijn de middelen om dit doel te behalen. In 2018 is een informatiemiddag gehouden waar

rond de tachtig inwoners op afgekomen zijn om in gesprek te gaan met relevante aanbieders en instanties. In 2019 wordt deze werkwijze voortgezet met extra aandacht voor lokale initiatieven in een kleiner postcodegebied.

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.

De volgende paragraaf geeft inzicht in de manier waarop WIJdezorg invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen op het gebied van medicatie en de rol van de incidentencommissie.

Vervolgens worden de belangrijkste overige ontwikkelingen op het gebied van veiligheid besproken, daarbij komen ook de kwantitatieve gegevens die verzameld zijn voor de kwaliteitsuitvraag aan de orde.

5.1 Invulling kwaliteitsplannen

5.1.1. Medicatieveiligheid

Ook in 2018 is er op verschillende manieren gewerkt aan het verbeteren van de medicatieveiligheid. Zo is er gewerkt aan de professionalisering van de medicatiecommissie door meer verbinding te zoeken tussen het verpleeghuis, de afdelingen somatiek en de thuiszorg. De taken en de samenstelling van de medicatiecommissie zijn in 2018 vastgesteld. Ook zijn de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarlijkse medicatiereview per cliënt opnieuw geformuleerd door de SO en de apotheker Brocacef. Daarnaast is het verminderen en voorkomen van polyfarmacie een speerpunt geweest. Ook wordt er twee keer per jaar een FTO (farmacotherapeutisch overleg) gehouden met Alrijne en ActiVite met daarin specifieke aandacht voor het terugdringen van antibiotica- en antipsychoticagebruik.

5.1.2. Incidentencommissie

In 2018 is de incidentencommissie vier keer bij elkaar gekomen. De eerste doelen waren gericht op het verhogen van de kwaliteit van het geformuleerde beleid rondom meldingen van incidenten in de zorg:

- een handzamere procedure, waarbij aandacht is voor de verschillende gebruikers van de verzamelde informatie
- een eenvoudiger meldformulier
- real-time monitoren voor eenvoudige en herkenbare terugkoppeling naar de zorgteams, (nog in ontwikkeling)
- betere handvatten voor de (vooral kwalitatieve) analyse
- nieuw format voor managementrapportages (signaleringen, verklaringen, trends en mogelijkheden tot reductie van incidenten in de zorg)

De eerste stappen zijn gezet en worden vervolgd in 2019.

5.2 Overige ontwikkelingen

5.2.1. Uitvraag kwaliteitsindicatoren basisveiligheid

Elke zorgorganisatie die zorg levert die binnen de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg valt, heeft jaarlijks de plicht om kwaliteitsgegevens aan te leveren aan Zorginstituut Nederland. Deze gegevens worden openbaar gemaakt, waarmee de kwaliteit en veiligheid van een zorgorganisatie voor iedereen inzichtelijk wordt. Voor het verslagjaar 2018 zijn zowel de werkwijze als de uitgevraagde indicatoren anders dan in 2017. Deze aanpassingen zijn gedaan om de



uitvraag meer aan te laten sluiten bij de eisen vanuit het Kwaliteitskader. De uitvraag is daarom zo ingericht dat het organisaties stimuleert om te leren van de bevindingen. Daarmee is het doel dus niet zozeer om de organisatie te controleren, maar eerder om te ondersteunen bij het leren en verbeteren van kwaliteit.

Volgens de nieuwe werkwijze wordt er voortaan in december een puntprevalentiemeting gehouden. Dat betekent dat op een bepaald moment 'de vinger in de pap' gestoken wordt om te kijken hoe WIJde zorg ervoor staat. De gevraagde informatie wordt verzameld op afdelingsniveau en wordt uiteindelijk ingediend op locatieniveau. Om de administratieve lasten zo klein mogelijk te houden heeft WIJde zorg verschillende invulformulieren gemaakt waarmee de teammedewerkers onder leiding van de managers zorg aan de slag konden. Daarnaast zijn er vragen beantwoord door de clustermanagers en de artsen. De verzamelde informatie wordt voor 1 juli 2019 aangeleverd aan Zorginstituut Nederland.

5.2.2. Opvallende bevindingen kwaliteitsuitvraag

Het verzamelen van de gevraagde informatie heeft verschillende inzichten geboden:

- Decubitus blijkt bijna niet voor te komen bij WIJdeZorg. Dat duidt op voldoende bewustzijn over het belang van voldoende beweging en goede voeding.
- Het grootste gedeelte van de geregistreerde medicatiefouten het gevolg is van fouten van medewerkers. Uit de MIC-analyses die ieder kwartaal gedaan worden blijkt overigens dat deze fouten niet altijd volledig toe te schrijven zijn aan het handelen van de medewerker. Vaak hangt het gedrag van de medewerker namelijk samen met het gedrag van de cliënt of van groepen cliënten. Zo gebeurt het dat een onrustige situatie bij een kleinschalig wonen-groep de medicatieronde verstoort. Desalniettemin blijft het een aandachtspunt dat op de agenda van de medicatiecommissie staat. Het verduidelijken en vergroten van de rol van de aandachtsvelder medicatie, het verminderen van het aantal deelmomenten en het digitaal aftekenen van de verstrekte medicatie zijn mogelijke voorstellen van de medicatiecommissie om in 2019 mee aan de slag te gaan.
- De afspraken betreffende 'advance care planning' (zoals afspraken over reanimatie) zijn goed terug te vinden in de cliëntendossiers van de cliënten die behandeld worden door de SO's van WIJdeZorg. Wanneer de huisarts de hoofdbehandelaar is blijkt dat niet altijd het geval te zijn. Niet alle huisartsen blijken te registreren in onze cliëntendossiers terwijl het wel gaat om cliënten die verblijven bij één van de locaties van WIJdeZorg. Ook dit is een aandachtspunt voor 2019.



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 dit hoofdstuk wordt de manier waarop WIJdeZorg op lerende wijze zorgdraagt voor optimale zorg en verzorging voor cliënten beschreven. Het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO waar WIJdeZorg sinds 2012 mee werkt biedt ondersteuning daarbij.

6.1 Invulling kwaliteitsplannen

6.1.1. Initiële audit PREZO

Om het gouden keurmerk van PREZO te behouden was het in oktober 2018 weer tijd voor een initiële audit. Gedurende anderhalve week kwamen de auditoren van Perspekt langs bij de verschillende locaties van WIJdeZorg. De auditoren keken naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening aan onze cliënten. Vragen die daarbij aan de orde kwamen betroffen de mate waarin cliënten zich thuis voelen bij WIJdeZorg; de mate waarin cliënten zich gehoord voelen en de mate waarin cliënten ervaren eigen inbreng te hebben bij de zorgverlening. Tijdens de audit werd er gesproken met cliënten, vertegenwoordigers van cliënten, de cliëntenraden, de vrijwilligers en de medewerkers. Op deze manier werd geprobeerd antwoord te krijgen op de vraag of er overeenstemming is tussen wat de afspraken binnen de organisatie en de dagelijkse praktijk.

De audit wees uit dat onze cliënten tevreden zijn, dat wij onze prestaties vóór onze cliënten structureel verbeteren, dat wij verantwoorde zorg bieden en voldoen aan de eisen die de branche stelt en tot slot dat wij een verantwoord ondernemer zijn die voldoet aan de relevante wet- en regelgeving. Daarom heeft WIJdeZorg opnieuw een PREZO keurmerk behaald. Voor locatie Woudsoord geldt dat er nog wat aandachtspunten zijn die in 2019 opnieuw getoetst worden.

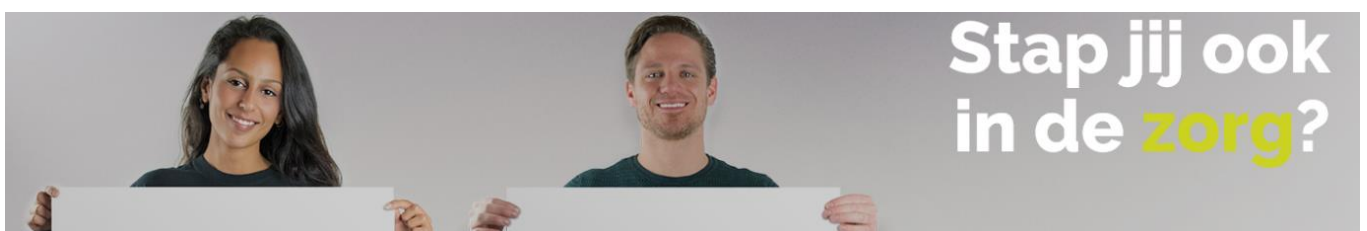
6.1.2. Cyclisch werken in het elektronisch cliëntendossier

Geen enkele zorgmedewerker is altijd aanwezig op de afdeling, maar de zorg voor de cliënten is een gemeenschappelijke taak het team als geheel. Daarom is het van belang dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de situatie van de cliënt. Medewerkers worden op de hoogte gesteld van de situatie van de cliënten tijdens de mondelinge overdracht en door middel van schriftelijke rapportage. De overdracht is een overleg tussen de medewerkers van de verschillende diensten, waarin de belangrijkste zaken rondom de zorg van de cliënten wordt doorgegeven. Door mondelinge en schriftelijke verkregen informatie te verwerken in het elektronisch cliëntendossier (ECD) wordt het mogelijk om samen met elkaar op een verantwoordelijke manier zorg te verlenen. Ter ondersteuning van deze taak hebben medewerkers in 2018 vervolstrainingen (ECD) gevolgd om nog beter zorg te kunnen dragen voor een eenduidig en kwalitatief goed ingevuld ECD. In 2018 is er tijdens de trainingen bijvoorbeeld extra aandacht besteed aan het maken van een goed zorgplan met de OMAHA-systematiek, het opstellen van heldere doelen waaruit concrete acties volgen die gemonitord kunnen worden, en het rapporteren volgens de SOEP-methode.

6.1.3. Lerend netwerk

WIJdezorg vormt samen met zorgorganisaties Libertas Leiden en Alrijne Woonzorg een lerend netwerk. De bestuurders zijn in 2018 verschillende keren samengekomen om met elkaar te spreken over ontwikkelingen in de zorg en ontwikkelingen bij de eigen organisaties. Een belangrijk terugkerend onderwerp op de agenda is de situatie op de arbeidsmarkt. Er wordt samen gezocht naar mogelijkheden om de instroom van nieuwe medewerkers te vergroten. Er zijn daarvoor ook zogenaamde landelijke transitie-middelen beschikbaar welke regionaal worden verdeeld. WIJdezorg heeft in het lerend netwerk een tweetal plannen voor de inzet van zogenaamde landelijke transitie-middelen ontwikkeld, welke beiden zijn goedgekeurd en verder worden uitgevoerd in 2019.

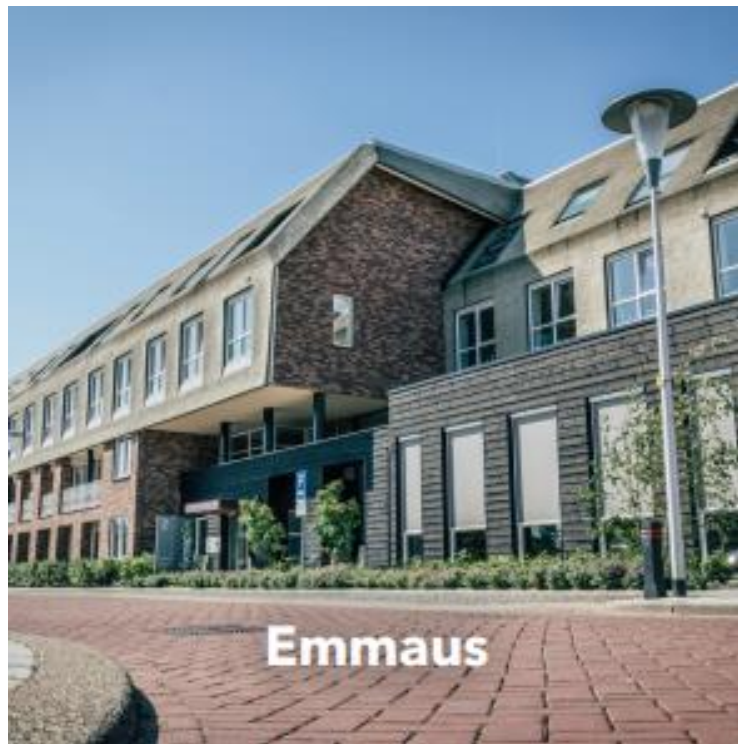
- Carrousel oriëntatiebanen: aantrekkelijke mogelijkheid voor bijvoorbeeld zij-instromers om 3x3 maanden bij een zorgorganisatie aan de slag te kunnen met daarna uitzicht op een baan bij één van de organisaties.
- Opleiding helpende niveau 2,5: De arbeidsmarkt biedt onvoldoende geschoold personeel niveau 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.



6.2 Overige ontwikkelingen

6.2.1. Deelname aan onderzoeken

In het kader van leren en verbeteren van kwaliteit heeft WIJdezorg in 2019 aan verschillende onderzoeken deelgenomen, zowel op eigen initiatief als op initiatief van een opdrachtgever:



- In augustus 2018 is de GGD Hollands Midden op bezoek geweest bij Emmaus. De GGD vervult voor de Leidse Regio de rol van toezichthouder wat betreft de dagbehandeling. De inspecteur heeft gesproken met twee clustermanagers (waaronder de clustermanager van Emmaus), de beleidsmedewerker, de activiteitenbegeleider van Emmaus en bezoekers van de dagbesteding. Uit het achteraf toegezonden rapport bleek dat het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening bij Emmaus positief was.
- Ook de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning in Alphen aan den Rijn is in 2018 getoetst. Dit op initiatief van de

gemeente die met de nieuwe resultaatgerichte werkwijze de kwaliteit van de dienstverlening goed blijft monitoren. De dienstverlening van WIJdezorg werd positief geëvalueerd door klanten (en gemeente).

- Leden van brancheorganisatie Actiz konden in 2018 deelnemen aan een module 'spiegelinformatie wijkverpleging'. Met behulp van verschillende gegevens aangeleverd door zorgaanbieders heeft consultancykantoor Deloitte een vergelijking kunnen maken tussen verschillende zorgaanbieders op verschillende indicatoren, zoals bijvoorbeeld aantal uren zorginzet per cliënt en de toegekende tarieven. WIJdezorg heeft deelgenomen aan dit onderzoek en heeft meer inzicht gekregen in de eigen positie ten opzichte van andere zorgaanbieders. De rapportage bood geen heel nieuwe inzichten, maar liet zien dat WIJdezorg gemiddeld scoort wat betreft het aantal uren zorginzet, de kosten per cliënt en de ontvangen tarieven.
- In augustus en september is bij verschillende locaties van WIJdezorg onderzocht of cliënten resistente bacteriën met zich meedragen. De zogenaamde puntprevalentiemetingen zijn uitgevoerd door het RIVM bij cliënten van Driehof, Rhijndael en Aarhoeve. Er zijn geen resistente bacteriën gevonden, waarmee het beleid van WIJdezorg op het gebied van hygiëne en infectiepreventie goed lijkt te werken.

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. Door middel van cyclisch werken (met een PCDA-cyclus) hebben de verschillende interne en toezichthoudende organen in verslagjaar 2018 bijgedragen aan het kunnen leveren van kwalitatief goede zorg. Eén van de belangrijkste ontwikkelingen in 2018 op dit gebied was de verdere implementatie van de Zorgbrede Governancecode. In de volgende paragraaf wordt aandacht besteed aan deze implementatie. Verder wordt in dit hoofdstuk stilgestaan bij de bijdragen die de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad dit jaar hebben geleverd aan de ontwikkeling van WIJdeZorg.

7.1 Invulling kwaliteitsplannen

7.1.2. Governancecode Zorg

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. WIJdeZorg borgt de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie door deelname van de specialist(en) ouderengeneeskunde aan het managementteam van WIJdeZorg. Op verschillende vlakken is er wel nog aanscherping mogelijk. Zo wordt in de governancecode het belang van een evaluatie van het functioneren van de Raad van Toezicht benoemd. Eind 2018 is hier invulling aan gegeven met behulp van een evaluatietraject opgezet door CC Zorgadviseurs. Doel was om het toezichtsorgaan verder te professionaliseren en te reflecteren op de samenwerking tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

7.2 Overige ontwikkelingen

7.2.1. 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 is in 2018 vijf keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering in de aanwezigheid van de bestuurder. Daarnaast is er in september een jaarvergadering geweest; een bijeenkomst waarbij de cliëntenraden, de ondernemingsraad en het managementteam de gelegenheid wordt geboden om met de RvT te brainstormen over onderwerpen die actueel en van belang zijn.

Binnen de RvT zijn twee commissies actief: de auditcommissie die drie keer per jaar vergadert en de remuneratiecommissie die eenmaal per jaar bijeen komt. De auditcommissie bestaat uit drie leden van de RvT die ondersteuning bieden door hun controlerende, ondersteunende en adviserende rol over de financiële rapportages. De remuneratiecommissie bestaat uit twee leden van de RvT en is voor de bestuurder het eerste aanspreekpunt wat betreft arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en honorering. De voorzitters van deze commissies geven in de vergaderingen van de RvT advies over te nemen beslissingen.

Naast deze vergaderingen zijn er ook twee themabijeenkomsten voor de Raad van Toezicht georganiseerd met daarin specifieke aandacht voor toekomstmogelijkheden en de bouwplannen van WIJdezorg. Tot slot is de Raad van Toezicht ook bijeengekomen in het kader van de eigen evaluatie (zie pagina 19). In 2017 is veel aandacht besteed aan de Zorgbrede Governance Code; de terreinontwikkeling Emmaus; de overname van De Spriet; informatiebeveiliging in het kader van de NEN 7510 en de AVG; en de kwaliteitsplannen- en evaluatie daarvan. In 2018 is er niets gewijzigd in de samenstelling van de RvT.

7.2.2. Ondernemingsraad

Het uitgangspunt van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) is dat de bestuurder van een onderneming met tenminste 50 werknemers verplicht is een Ondernemingsraad (OR) in te stellen. In de OR zit een vertegenwoordiging van



de personen, die in de organisatie werken. Het aantal leden in een OR wordt bepaald aan de hand van het aantal personen dat in de organisatie werkt. Bij WIJdezorg telt de OR 13 zetels,

waarvan er eind 2018 12 ingevuld zijn (11 leden en 1 aspirant-lid). In de Ondernemingsovereenkomst WIJdezorg hebben bestuurder en OR afspraken vastgelegd met betrekking tot de faciliteiten van de OR en een aantal secundaire arbeidsvoorwaarden die op grond van de cao op ondernemingsniveau tot stand moeten komen. In verband met de start van een nieuwe zittingstermijn van de OR in november 2018, zal deze Ondernemingsovereenkomst in 2019 opnieuw besproken en vastgesteld worden.

De OR vergadert volgens een vooraf vastgesteld vergaderschema en is in 2018 34 keer bijeen geweest, waarvan 24 keer in een OR-vergadering; 9 keer in een overlegvergadering met de bestuurder en 1 keer tijdens een bijeenkomst met de RvT en het managementteam van WIJdezorg. Onderwerpen die besproken zijn tijdens de vergaderingen betroffen onder andere kanteling werktijden; een evaluatie van het zelfstandig werken; de audits, het Ondernemingsplan; de voorbereiding van het plan van aanpak RI&E; de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), het Kwaliteitsjaarplan en de financiële kwartaalrapportages 2018 en begroting 2019. Daarnaast is er in 2018 instemming en advies aan de OR gevraagd over de volgende zaken: contract arbodienst; de functie- en taakbeschrijving en aanstelling van de Functionaris Gegevensbescherming (FG); aanpassing van de Privacyverklaring en de overgang van dagbesteding Alrijne Zorggroep naar WIJdezorg (De Spriet).



7.2.3. 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 2018 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 privacyregels volgens AVG, de personeelsbezetting in avond en nacht en het zorginkoopbeleid van het zorgkantoor (tripartite overleg). In 2018 heeft de centrale cliëntenraad geen gebruik gemaakt van haar ongevroegd advies- of instemmingsrecht. In 2018 is het advies- of instemming van de centrale cliëntenraad gevraagd voor de overname van dagbestedingslocatie De Spriet van Alrijne.

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. 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. 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. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelingen van WIJdezorg met betrekking tot personeel(sbeleid) 2018 beschreven.

8.1 Invulling kwaliteitsplannen

8.1.1. Vervolgfase Zelfstandig Werken

In 2014 is WIJdezorg gestart met de ontwikkeling van zelfstandig werkende teams. Doel was om het denken vanuit de wens van de cliënt (eigen regie) te bevorderen. Daarnaast kan meer autonomie met betrekking tot de eigen invulling van het werken het werkplezier van de medewerkers bevorderen. In 2018 is het zelfstandig werken op iedere locatie ingevoerd en vervolgens geëvalueerd. Middels een enquête zijn medewerkers bevraagd over hun ervaring met deze nieuwe werkwijze; over de eigen kennis en vaardigheden in het kader van zelfstandig werken én over hun eigen mening met betrekking tot het werken in zelfstandige teams. Tot slot is aan iedere medewerker gevraagd of ze door willen gaan met de nieuwe werkwijze en wat hun advies zou zijn voor met betrekking tot het voortzetten van het zelfstandig werken. Uiteindelijk is de vragenlijst door 153 medewerkers ingevuld, een respons van ongeveer 20%. De resultaten geven daarmee hoogstwaarschijnlijk een goed beeld van de mening van de medewerkers van WIJdezorg.

In dezelfde periode is ook een viertal sterkte-/zwakteanalyses (SWOT-analyses) uitgevoerd. In groepsgesprekken hebben het MT, de managers zorg en wonen en groepen medewerkers uit Zoeterwoude en Kaag en Braassem en uit Alphen a/d Rijn en Nieuwkoop de sterke en knelpunten van deze manier van werken benoemd en verbeterpunten en/of aanbevelingen geformuleerd.

Over het algemeen blijkt uit de enquêtes dat medewerkers redelijk positief zijn over de nieuwe manier van werken. 75% van de respondenten zegt door te willen gaan met het zelfstandig werken. Er worden wel verschillende knelpunten genoemd: zo lijkt de verantwoordelijkheidsverdeling niet overal in balans te zijn; is er soms ook nog behoefte aan duidelijke kaders voor de uitvoering van het werk en wordt het actief vragen en proactief handelen van teams en leidinggevenden wordt nog wel eens gemist.

Op basis van de bevindingen van het evaluatieonderzoek is eind 2018 besloten om:

- Door te gaan met deze manier van werken;
- Te stoppen met het uitgebreide scholingsprogramma volgens een vast stramien;
- Een basisdocument te maken dat als onderlegger moet dienen voor alle medewerkers van WIJdeZorg.
- Ondersteuning en begeleiding van zelfstandig werkende teams vooral bij de leidinggevenden zelf te leggen;
- Meer ruimte te maken voor coachend leiderschap

Uitwerking en uitvoering van deze plannen volgt in 2019.

8.2 Overige ontwikkelingen

8.2.1. Arbeidsmarktproblematiek

Op dit moment blijkt het steeds moeilijker om voldoende gekwalificeerd zorgpersoneel aan te trekken. In 2018 bleek het bijvoorbeeld weer iets langer te duren om vacatures op te vullen. Echt langdurig niet-vervulde functies waren er ook in 2018 niet. De algemene trend is wel dat minder mensen in de zorg lijken te gaan 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.

Bij een evaluatie van het huidige personeelsbestand van WIJdezorg 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.

Tijdens de beleidsdagen (augustus 2018) is het MT gestart met het nadenken over oplossingen voor de (verwachte) personeelstekorten. Allereerst is 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.

Hieronder volgen nog wat gegevens over de personeelssamenstelling en de ontwikkeling daarvan in 2018:

8.2.2. Verzuim

In vergelijking met het landelijk branchegemiddelde van 7,12% is het verzuimcijfer van WIJdezorg lager. Het verzuimcijfer was in het verslagjaar 6,47%, in 2017 was het verzuimcijfer 5,75%. De stijging is veroorzaakt door een aantal ernstig fysieke klachten van medewerkers. Tijdens het Sociaal Medisch Overleg (hieraan nemen deel de Bedrijfsarts, 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. In 2018 was, door de zoektocht naar een nieuwe arbodienst sprake van diverse wisselingen van bedrijfsarts, waardoor de verzuimbegeleiding van die zijde niet consistent verliep. Dit is ongetwijfeld van invloed op het verzuimcijfer geweest. Bij de start van 2019 is tevens gestart met de samenwerking met een nieuwe arbodienst. De eerste signalen van medewerkers en leidinggevenden zijn positief.

8.2.3. Verloop en vacatures

In 2018 hebben 193 medewerkers (98,8 fte) de organisatie verlaten en zijn 226 nieuwe medewerkers (75,36 fte) in dienst getreden. 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.



8.2.4. 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 Jacobus. De wijkverpleegkundigen zijn voor het scholen en toetsen van de praktijkopleiders en
- verpleegkundigen actief betrokken bij deze vaardigheidstrainingen, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van kennis op ziekenhuisniveau via het LUMC.
- Door middel van 12 interactieve BHV scholingen in de periode april tot en met november 2019 is de kennis van medewerkers weer up-to-date op het gebied van de bedrijfshulpverlening.
- In het verslagjaar zijn, voor alle medewerkers van WIJdeZorg, in totaal 15 instructiedagen geweest verdeeld over het voor- en najaar, waarbij vooral aandacht besteed is aan de veiligheid in de locaties bij calamiteiten.
- Alle tilspecialisten in de locaties zijn bijgeschoold. Naar afloop van deze scholing is een 'Raizer' aangeschaft (mobiele tilstoel die mensen die zijn gevallen binnen een paar minuten omhoog helpt. Deze kan bediend worden door één medewerker)
- Preventiemedewerkers zijn bijgeschoold.
- Er zijn in 2018 12 scholingsdagen in carrouselvorm georganiseerd, waarin verschillende onderwerpen aan de orde komen,
- Er zijn meerdere ECD scholingen georganiseerd om medewerkers de vaardigheden de gewenste kwaliteit te leveren bij het beheren van het dossier.

- o Alle medewerkers zijn in het verslagjaar naar vervolgtrainingen werken met het ECD geweest.
- o Er zijn twee verzorgenden opgeleid tot gespecialiseerd verzorgende somatiek.
- o Medewerkers van meerdere zorgteams hebben verdere stappen gezet in de ontwikkeling van zelfstandig werkende teams in navolging van de start hiervan in 2014.
- o Met behulp van gelden uit 'Waardigheid en Trots'(W&T) is een manager zorg begonnen aan de opleiding beweegcoördinator senioren'; een wijkverpleegkundige aan de VU-opleiding 'casemanagement dementie'; een andere wijkverpleegkundige met de opleiding 'identificeren van psychiatrische problemen'.
- o De opleiding tot wondverpleegkundige is gevolgd door een wijkverpleegkundige.
- o In 2018 hebben 51 medewerkers de opleiding Thuishulp A met succes afgerond.
- o Medewerkers salarisadministratie zijn geschoold in het werken met SDB salarisdagen
- o Medewerkers personeelsadministratie hebben een Actiz-cursus over de nieuwe CAO gevolgd.

8.2.5. Leerlingen en stagiairs

In 2018 waren er in WIJdezorg **88 medewerkers** in dienst die een opleiding volgen:

Opleiding	Niveau	Aantal
Verpleegkunde	MBO 4	28
Verzorgende IG	MBO 3	40
Helpende	MBO 2	17
Verpleegkunde	HBO	2 fte
Praktijkopleider	MBO 4	1

Daarnaast zijn er in 2018 bij WIJdezorg **123 stagiairs** begeleid:

Opleiding	Niveau	Aantal
Verpleegkunde	MBO 4	41
Verzorgende IG/MMZ	MBO 3	35
Helpende	MBO 2	8
Verpleegkunde	HBO	8
Praktijkschool/assistent	MBO 0-1	7
Welzijn	MBO 4	11
Facilitair leidinggevende	MBO 4	3
Geneeskunde	WO	6
Muziektherapie	HBO	1
Managementassistent	MBO 4	1
Office-assistent	MBO 4	1
Keukenassistent	MBO	1

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, 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 aandacht heeft voor nieuwe ontwikkelingen en trends. In de volgende paragrafen wordt beschreven welke onderwerpen er in het verslagjaar op de agenda hebben gestaan.

9.1 Invulling kwaliteitsplannen

Er waren in 2018 weinig vooraf geformuleerde speerpunten binnen dit thema. Wel zijn er doorlopende onderwerpen:

9.1.1. Financiën

WIJdezorg heeft een positief financieel resultaat gehaald over 2018. Dit is een stabiel beeld ten opzichte van voorgaande jaren en conform begroting. De financiële ratio's van WIJdezorg zijn goed, en gelijk aan of beter dan de gemiddelden in de sector.

9.1.2. ICT

In het verslagjaar is WIJdeZorg overgaan naar werken in de cloud (project WIJ de Cloud). De server in Driehof was verouderd en de garantie verliep. Daarnaast biedt het 'webbased' werken verschillende nieuwe mogelijkheden, waaronder het gebruik van Office 365 en de samenwerkingstool Sharepoint. Deze mogelijkheden worden in 2019 verder uitgerold. In 2018 is verder de hardware vernieuwd van 180 werkplekken om de overgang naar webbased werken mogelijk te maken.

9.1.3. Samenwerking

WIJdeZorg werkt op allerlei vlakken met verschillende partijen samen. Zo is WIJdeZorg lid van koepelorganisatie Actiz; zijn we vertegenwoordigd in het 'landelijk netwerk vastgoedmanagers' van Actiz; nemen we deel aan de vereniging van financials in de zorg (Fizi); zijn we onderdeel van een samenwerkingsverband in Zuid-Holland op het gebied van veilige zorgcommunicatie (Sleutelnet); participeren we met verschillende organisaties in TOM; maken we deel uit van een lerend netwerk en hebben we contacten met vier verschillende gemeenten waar we diensten leveren. Ook in 2018 heeft WIJdeZorg deelgenomen aan verschillende bijeenkomsten met deze partners.

9.2 Overige ontwikkelingen

Hoewel er op het gebied van hulpbronnen weinig expliciete plannen waren opgenomen in het kwaliteitsjaarplan 2017-2018 zijn er op facilitair gebied wel verschillende ontwikkelingen geweest bijvoorbeeld op het gebied van marketing, gebruik van technologie en de gebouwde omgeving:

9.2.1. Overname De Spriet

Nieuwe locatie De Spriet (zie pagina 11) heeft in 2018 de WIJdeZorg-stempel gekregen. De locatie bevindt zich naast het Alrijne Ziekenhuis in Leiderdorp en een nieuw uiterlijk moet bijdragen aan de herkenbaarheid van WIJdeZorg ook in Leiderdorp.

9.2.2. Marketing en communicatie

In 2018 is er op het gebied van de marketing en communicatie een professionaliseringsslag gemaakt. WIJdeZorg heeft marketingbureau Gangetje 5 (nu Legit) in de arm genomen om de externe communicatie-uitingen vorm te geven. Er is in 2018 een nieuwe website ontworpen en de vormgeving van het WIJmagazine, de folders en de advertenties zijn op een eenduidige manier aangepast. Ook was er speciale



wijdeZorg

Word jij onze leerling?
werkenbijwijdeZorg.com

aandacht voor het aantrekken van nieuwe cliënten, medewerkers en leerlingen met aansprekende advertenties.

9.2.3. Gebruik nieuwe applicaties

Er zijn in 2018 verschillende nieuwe applicaties aangeschaft en in gebruik genomen:

- Verwijzingen via Zorgdomein. ZorgDomein is een digitaal platform waarop zorgverleners zorg vragen, zorg aanbieden en op een snelle, veilige manier patiënteninformatie kunnen uitwisselen.
- Medisch dossier via Ysis. In 2018 is het gebruik van dit patiëntendossier speciaal ingericht voor behandelaren in de chronische zorg voorbereid.
- Veilige communicatie via ZorgMail
- Informatie delen met familie via familieportaal CarenZorgt

9.2.4. Verhuizing centraal kantoor

WIJdezorg is voornemens om nieuwbouw te realiseren, op de eigen grond naast locatie Emmaus in Zoeterwoude, in de vorm van een appartementencomplex en een kantoor voor de ondersteunende diensten. Om de plannen te kunnen realiseren moet de oude flat op het terrein van Emmaus met daarin de werkplekken van de kantoormedewerkers gesloopt worden. In de tijd tussen de sloop en de oplevering van het nieuwe kantoor moest het kantoor verhuist worden naar een andere (huur)locatie. Deze tijdelijke locatie is uiteindelijk gevonden in Zoeterwoude-Rijndijk en na een aantal maanden preparatie (verbouwing huurlocatie en voorbereiding verhuizing) is het hele centrale kantoor eind 2018 verhuist naar deze locatie. Verwacht wordt dat de medewerkers van het kantoor na ongeveer twee jaar naar de nieuwe locatie kunnen verhuizen.



9.2.5. Toekomstplannen Woudsoord

Het gebouw van locatie Woudsoord is in vergelijking met de andere locaties verouderd. Daarom moet er nagedacht worden over de toekomstmogelijkheden voor deze locatie. Eind 2018 is een start gemaakt met brainstormen over mogelijke toekomstscenario's. Aandachtspunten in de gesprekken zijn onder andere de wensen van de

doelgroep, de trends in zorglandschap en de ontwikkelingen in de gemeente Kaag en Braassem. Doel is om de gesprekken in 2019 voort te zetten en eind 2019 te komen tot een besluit over de toekomst van Woudsoord.

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. Binnen dit thema zijn verschillende ontwikkelingen in het verslagjaar, waaronder het in 2018 gehouden cliënttevredenheidsonderzoek, belangrijk geweest. In onderstaande paragrafen wordt deze en andere ontwikkelingen beschreven.

10.1 Invulling kwaliteitsplannen

10.1.1. Cliënttevredenheidsonderzoek

In maart 2018 is door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs een uitgebreid cliënttevredenheidsonderzoek gehouden met aandacht voor de zorg die door WIJdeZorg verleend wordt in het kader van de WLZ, de Zvw en de WMO, zowel intra- als extramuraal. In het totaal zijn er tussen de 400 en 500 reacties geweest op interviews en vragenlijsten die verspreid zijn onder cliënten (en vertegenwoordigers) PG, Somatiek, Thuiszorg, Dagbesteding en Huishoudelijke ondersteuning. Op de aanbevelingsvraag scoort WIJdeZorg gemiddeld een 7,97 en als rapportcijfer ontvangt WIJdeZorg gemiddeld een 7,91. De scores laten zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over WIJdeZorg en dat er weinig acute verbeteringsacties vereist zijn. Wel biedt het onderzoek inzicht in mogelijke kleinere verbeterpunten. De informatie uit het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruikt als bron voor de op te stellen kwaliteitsplannen voor 2019.

10.1.2. Informatiebeveiliging

In het kader van de norm informatiebeveiliging (NEN7510) zijn in 2018 vooral ontwikkelingen geweest op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Vanaf 25 mei was de AVG van toepassing en WIJdeZorg heeft verschillende stappen gezet om zich voor te bereiden op dat moment:

**ga veilig om met
vertrouwelijke gegevens!**



- er is een functionaris gegevensbescherming benoemd;
- datalekprocedure opgesteld en een datalek meldpunt is opgericht;
- privacyverklaring opgesteld en verspreid in de organisatie en gedeeld via de website. De privacyverklaring maakt inzichtelijk welke gegevens worden verwerkt; wat daarvan het doel is; wat de rechten zijn van betrokkenen en hoe deze rechten door WIJde zorg worden beschermd;
- er is een verwerkingsregister opgesteld met daarin verschillende verwerkersovereenkomsten met samenwerkingspartners;
- in het kader van bewustwording zijn medewerkers geschoold over de AVG en hebben ze een gedragscode ontvangen.

10.1.3. Managementinformatie

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. Managementinformatie op het gebied van bijvoorbeeld financiën, productie, personele inzet en verzuim was in de eerste helft



van 2018 beschikbaar via Qlik Sense. Daarnaast waren in de tweede helft van het verslagjaar ook kwaliteitsgegevens, waaronder de MIC-registraties beschikbaar via Qlik Sense. De manier waarop de systemen ingericht moeten worden om de gewenste informatie te ontsluiten is maatwerk, waar een consultant van CP-FM zich in 2018 mee bezig gehouden heeft.

10.2 Overige ontwikkelingen

10.2.1. Eerste kwaliteitsjaarverslag

Het in januari 2017 gepubliceerde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg stelt het verplicht om vanaf verslagjaar 2017 een kwaliteitsverslag op te stellen dat uiterlijk 1 juli van het opvolgende verslagjaar gepubliceerd wordt op de eigen website. Er is voor gekozen om dit te integreren met het maatschappelijke jaarverslag, waardoor jaarlijks maar één document opgesteld wordt om

inzicht te geven in de inhoudelijke ontwikkelingen bij WIJdeZorg. In 2018 heeft WIJdeZorg dit eerste kwaliteitsjaarverslag opgesteld en voor 1 juli op de eigen website geplaatst.

10.2.2. Wachttijden casemanagement dementie

Met de voorspelling dat mensen steeds ouder worden en langer thuis blijven wonen komt ook de verwachting dat er meer thuiswonende mensen met dementie bijkomen. Het is daarom van belang dat casemanagement dementie goed bereikbaar is voor mensen die dat nodig hebben. In het land worden er steeds meer signalen opgepakt dat dat niet altijd het geval is en daarom wordt er onderzoek gedaan naar de wachttijden. Sinds 1 december zijn zorgaanbieders die casemanagement dementie leveren verplicht te registreren hoe lang de wachttijd daarvoor is. De informatie moet maandelijks doorgegeven worden aan Vektis om op die manier de zorgverzekeraars, de Nederlandse Zorgautoriteit, maar ook potentiële cliënten inzicht te geven in de wachttijd.

Ter voorbereiding op deze verplichting is bij WIJdeZorg onderzocht hoe het staat met de wachttijden voor casemanagement dementie. Bij WIJdeZorg is er volgens de officiële definitie geen sprake van wachttijd: de eerste keer dat een wijkverpleegkundige langskomt bij een klant waar een aanvraag voor casemanagement ligt is ook meteen het eerste bezoek (indiceren en eerste bezoek is dus op hetzelfde moment). Er zit wel vaak tijd tussen de aanvraag en de eerste afspraak, dit duurt maximaal 2 weken. Om toch wat meer inzicht te krijgen in het aantal aanvragen; de tijd die tussen aanvraag en eerste bezoek zit; de tijd die aan casemanagement

besteed wordt door wijkverpleegkundigen gespecialiseerd op het gebied van casemanagement en wijkverpleegkundigen die niet gespecialiseerd zijn op dat gebied is ervoor gekozen om het één en ander te registreren. Zo houden de wijkverpleegkundigen nu in een excelbestand bij wanneer ze een aanvraag krijgen en wanneer de eerste afspraak is. Daarnaast zijn er wat aanpassingen gedaan in ONS, waardoor het mogelijk is voor wijkverpleegkundigen om de te registreren zij wanneer zij bij een cliënt komen in het kader van casemanagement. Eind 2018 was alles gereed om aan de slag te gaan met de nieuwe werkwijze.



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 waren er naar verwachting weinig direct ingrijpende veranderingen, echter de komende jaren zullen de gevolgen van de eerder ingezette en nieuwe hervormingen binnen de zorg zich blijven aandienen. Van belang is dat WIJdezorg blijft anticiperen op de continue veranderingen in zorglandschap. In dit hoofdstuk wordt eerst stilgestaan bij de vraag op welke manier WIJdezorg 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 WIJdezorg voor 2019 besproken en tot slot wordt kort aandacht besteed aan de financiële verwachtingen van WIJdezorg.

11.1 Algemene trends ouderenzorg

Kenniscentrum Vilans heeft verschillende trends in de ouderenzorg gesignaleerd. Voor WIJdezorg 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 WIJdezorg 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 WIJdezorg 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). In 2019 wordt een start gemaakt met de bouw van een nieuw kantoor met appartementen op de grond naast Emmaus, waarmee ook WIJdezorg inspeelt op deze trend.

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 WIJdezorg gevestigd zijn hebben relatief weinig inwoners met een migratieachtergrond, waardoor deze trend (nog) niet aansluit bij de dagelijkse praktijk van WIJdezorg. Wel is expliciet in het ondernemingsplan opgenomen dat bij WIJdezorg 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

breder 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. De krapte op de arbeidsmarkt was in 2018 ook aanleiding voor gesprekken over de gewenste samenstelling van het personeelsbestand waar ander type medewerkers ook deel van kunnen uitmaken.



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. In het kader van belevingsgerichte zorg wordt ook steeds meer gebruik gemaakt van technologische middelen, zoals een tovertafel. In 2018 zijn ook de eerste 'sociale robots' in de vorm van katten aangeschaft met de middelen vanuit Waardigheid en Trots.

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 de komende jaren mee te maken krijgt. Ook wordt er jaarlijks een kwaliteitsjaarplan opgesteld (vanaf 2018 jaarplan en kwaliteitsplan geïntegreerd) om de belangrijkste plannen voor het nieuwe jaar vorm te kunnen geven. Uit het kwaliteitsjaarplan 2019 komt een aantal belangrijke onderwerpen 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 Kwaliteitsbudget – personeelssamenstelling

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. 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. In 2019 zal vooral ingezet worden op de werving van medewerkers ter ondersteuning van de managers zorg en voor het bieden van extra aandacht en aanwezigheid in de huiskamers. Het plan voor de inzet van het kwaliteitsbudget is onderdeel het kwaliteitsjaarplan 2019.

11.2.3 Nieuwbouw kantoor en woningen in Zoeterwoude

Verwacht wordt dat in 2019 gestart wordt met de bouw van het appartementencomplex en het nieuwe kantoor op het terrein van Emmaus.



11.3 Financiële verwachtingen WIJdezorg

De goedgekeurde jaarrekening wordt voor 1 juni 2019 gedeponneerd op 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!