



**Rapporteren
Reflecteren
Verantwoorden**

Kwaliteitsjaarverslag 2020

Inhoud

1. Inleiding	1
1.1 Leeswijzer	1
2. Profiel WIJdeZorg	2
2.1 De zorgverlening	2
2.1.1 Wet Langdurige Zorg	2
2.1.2 Zorgverzekeringswet	2
2.1.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning	2
2.2 Missie en visie	3
2.3 Besturingsfilosofie	3
2.4 Organisatiestructuur	3
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
3.1 Invulling kwaliteitsplannen	5
3.1.1 Continuering werkgroep persoonsgerichte zorg	5
3.1.2 Invoering Dementia Care Mapping (DCM)	5
3.1.3 Vervolg 'Zo werken we bij WIJdeZorg'	6
3.2 Overige ontwikkelingen	6
3.2.1 Maatwerk tijdens de coronacrisis	7
3.2.2 Evaluatie nieuw type medewerkers	7
3.2.3 Uitbreiding dienstverlening specialisten ouderengeneeskunde	7
4. Wonen en welzijn	9
4.1 Invulling kwaliteitsplannen	9
4.1.1 Speerpunt palliatieve zorg	9
4.1.2 Welzijnsbudget voor zinvolle tijdsbesteding	9
4.1.3 Concretisering toekomstmogelijkheden Woudsoord	10
4.2 Overige ontwikkelingen	10
4.2.1 Welzijn in coronatijd	10
4.2.2 Herzien vrijwilligersbeleid	10
5. Veiligheid	11
5.1 Invulling kwaliteitsplannen	11
5.1.1 Implementatie Wet zorg en dwang	11
5.1.2 Analyse incidentmeldingen	12
5.1.3 Speerpunt medicatieveiligheid	12
5.2 Overige ontwikkelingen	12
5.2.1 Uitvraag kwaliteitsindicatoren basisveiligheid	12

5.2.2 Veiligheid in coronatijd.....	13
6. Leren en verbeteren van kwaliteit.....	14
6.1 Invulling kwaliteitsplannen.....	15
6.1.1 Evaluatie kwaliteitsmanagementsysteem en elektronisch cliëntendossier.....	15
6.1.2 Vergroten lerend netwerk.....	15
6.1.3 Invoering leermanagementsysteem.....	15
6.2 Overige ontwikkelingen.....	16
7. Leiderschap, governance en management.....	17
7.1 Invulling kwaliteitsplannen.....	17
7.1.1 Ontwikkeling Raad van Toezicht.....	17
7.1.2 Nieuwe Wet medezeggenschap cliëntenraad (Wmcz 2018).....	17
7.2 Overige ontwikkelingen.....	17
7.2.1 Raad van Toezicht.....	17
7.2.2 Ondernemingsraad.....	18
7.2.3 Centrale Cliëntenraad.....	18
8. Personeelssamenstelling.....	19
8.1 Invulling kwaliteitsplannen.....	19
8.1.1 Voortzetten ingezette koers ‘andere mensen’.....	19
8.1.2 Voortzetting samenwerking in de regio.....	19
8.1.3 Mogelijkheden ‘anders werken’ onderzoeken en uitwerken.....	20
8.1.4 Vernieuwingen arbobeleid.....	20
8.2 Overige ontwikkelingen.....	20
8.2.1 Personeel in coronatijd.....	20
8.2.2 Verzuim.....	21
9. Gebruik van hulpbronnen.....	22
9.1 Invulling kwaliteitsplannen.....	22
9.1.1 Aanbestedingen sociaal domein.....	22
9.1.2 Inkoop en contractbeheer.....	22
9.1.3 Facilitair.....	22
9.1.4 Duurzaamheid.....	23
9.1.5 Informatietechnologie.....	23
9.1.6 Vastgoed en huisvesting.....	24
9.2 Overige ontwikkelingen.....	24
9.2.1 Financiën.....	24
10. Gebruik van informatie.....	25

10.1 Invulling kwaliteitsplannen	25
10.1.1 Managementinformatie opstellen	25
10.1.2 Personeelsplanning opstellen.....	25
10. 2 Overige ontwikkelingen	25
Tot slot.....	25

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2020 van WIJdeZorg. WIJdeZorg verantwoordt zich jaarlijks op verschillende manieren over de eigen prestaties. Op deze manier kunnen specifieke instanties, maar ook de hele samenleving 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. De jaarrekening en een set prestatiegegevens worden voor 1 juni 2021 gedeponereerd op www.jaarverantwoordingzorg.nl via het digitale aanleverportaal DigiMV.¹ Daarnaast worden kwaliteitsgegevens en gegevens over de personele inzet verpleeghuiszorg via de gegevensmakelaar Desan aangeleverd.

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 2020. Daarbij passeren ook de belangrijkste interne en externe gebeurtenissen (zoals voorheen beschreven in het maatschappelijk verslag) de revue. 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 betrokkenen.

Het grootste deel van 2020 heeft in het teken gestaan van de coronapandemie. Deze wereldwijde crisis had (heeft) een enorme impact op het dagelijks leven van eenieder en ook zeker op het reilen en zeilen bij WIJdeZorg. Vanaf maart 2020 is alles op alles gezet om de verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Dit heeft grote gevolgen gehad voor de bewoners, hun naasten en de medewerkers. Door de elkaar snel opvolgende wijzigingen van het overheidsbeleid waren de getroffen maatregelen soms lastig om uit te leggen voor bewoners en hun naasten. Er is voortdurend gezocht naar mogelijkheden om zowel kwaliteit van leven als veiligheid te kunnen bieden, maar vaak moesten er lastige beslissingen genomen worden. We zijn er trots op dat we met elkaar in gesprek zijn gebleven, dat we hebben gekeken en geluisterd naar behoeften van bewoners en hun naasten, maar ook van medewerkers en dat we daardoor ondanks de lastige omstandigheden toch kunnen terugkijken op verschillende mooie ontwikkelingen in 2020.

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 de werkgroep persoonsgerichte zorg beschreven. In hoofdstuk 4 staat 'wonen en welzijn' centraal en wordt onder andere stilgestaan bij de manieren waarin we tijdens de sluiting van de verpleeghuizen toch ontmoeting van bewoners en hun naasten mogelijk hebben gemaakt. 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 gaat het onder andere over de manier waarop WIJdeZorg werkt aan het verbeteren van kwaliteit.

¹ Net als in 2020 is de deadline voor indiening van de gegevens verschoven naar 1 oktober.

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, kantoor in Zoeterwoude). De kracht van WIJdezorg zit in de deskundigheid in alle zorgdomeinen die de ouderenzorg kent en in de sterke verankering in de lokale omgeving. Wij zijn met onze brede expertise in staat cliënten zoveel mogelijk te ondersteunen, zodat zijzelf, zo lang als het gaat, regie kunnen houden over hun leven.

2.1 De zorgverlening

WIJdezorg levert zorg- en dienstverlening vanuit drie zorgwetten:

2.1.1 Wet Langdurige Zorg

- Intramuraal 340 bedden, verdeeld over 7 locaties; waarvan 130 plekken kleinschalig wonen voor cliënten met dementiezorg en 220 plekken somatische verpleging (cliënten met somatische klachten en/of minder ver gevorderd stadium dementie)
- Extramuraal 12 plekken VPT (= volledig pakket thuis, langdurige zorg in geclusterde setting, maar niet in het verpleeghuis) in Nieuwkoop. In 2020 en 2021 wordt gestreefd naar een uitbreiding van 15 plekken in de huurwoningen (Emmaus, eventueel aanleuncomplexen Aarhoeve).

2.1.2 Zorgverzekeringswet

- Wijkverpleging (thuiszorg); 7 thuiszorgteams, opereren vanuit de locaties, 9 wijkverpleegkundigen, verpleegkundig bereikbare dienst die beschikbaar is voor alle locaties.
- Eerstelijnsverblijf 14 plaatsen; alle 7 locaties hebben 2 bedden voor kortdurende opnamen.
- Geneeskundige zorg voor specifieke patiëntgroepen; 4 specialisten ouderengeneeskunde en 2 psychologen vormen de behandeldienst. Op consultbasis wordt hun expertise ingezet door huisartsen in de regio.

2.1.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning

- Afspraken met vier gemeenten; Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop, Kaag en Braassem en Zoeterwoude (met ook dagbesteding in Leiderdorp = afspraken in de Leidse regio)
 - Huishoudelijke ondersteuning
 - Dagbesteding (begeleiding groep) (alle locaties) / Ontmoetingscentra dementie (Woudsoord in Woubrugge, Nieuwkoop, Driehof in Hazerswoude Dorp)
- WIJdezorg participeert in verschillende samenwerkingsverbanden in het sociaal domein en brengt daar expertise op het gebied van ouderenzorg. Ook op praktisch vlak draagt WIJdezorg bij door de inloopfunctie van de locaties. Zo worden er verschillende bijeenkomsten en activiteiten georganiseerd in de locaties.
 - De Driemaster in Kaag en Braassem, samen met Participe en Kwadraad; geeft invulling aan over het stuk 'welzijn' in deze gemeente.
 - Prettig Ouder Worden in Rijnwoude (Koudekerk a/d Rijn en Hazerswoude, onderdeel van gemeente Alphen aan den Rijn); een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties met als doel ouderen langer gezond thuis te kunnen laten wonen.
 - In Nieuwkoop zijn er ook verschillende samenwerkingen, zo is de locatie in Nieuwkoop geen eigen gebouw, maar onderdeel van Kaleidoskoop. Er is samenwerking met de eigenaar van het gebouw en met verschillende andere partijen die gebruik maken van het pand.

- WIJde zorg is ook actief in verschillende palliatieve thuiszorgteams (patz), waar wordt samengewerkt met de wijkverpleegkundigen, specialisten ouderengeneeskunde en huisartsen in de regio.

2.2 Missie en visie

In het ondernemingsplan van WIJde zorg 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 WIJde zorg 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 WIJde zorg ernaar een zorgverlener te zijn waarop men (cliënt, financiers en partners) kan bouwen. De kernwaarden zijn geworteld in het DNA van WIJde zorg 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 WIJde zorg 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 WIJde zorg. De cliënt vraagt wat hij/zij nodig heeft en binnen de grenzen van de mogelijkheden beantwoordt WIJde zorg 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 WIJde zorg:

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.

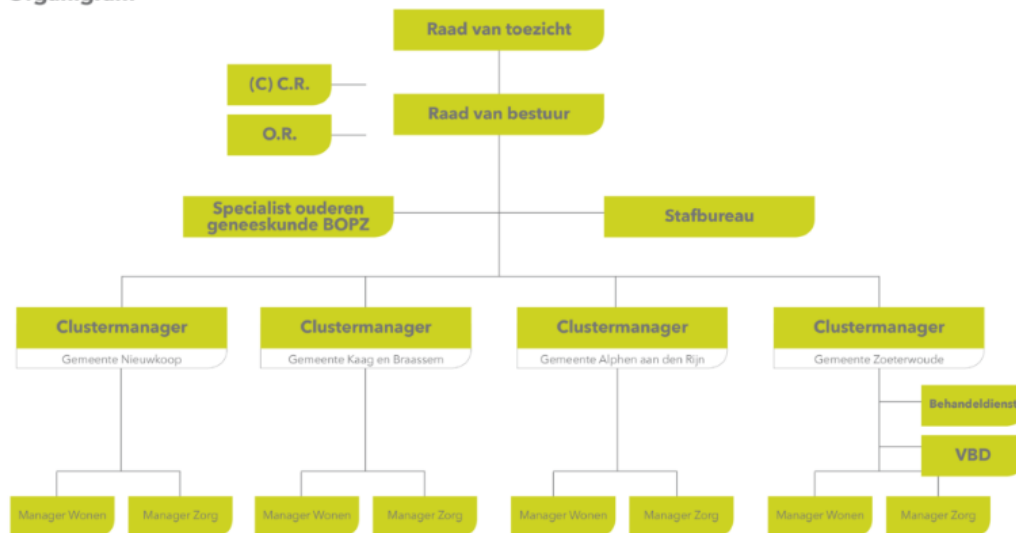
Bedrijfsvoering (randvoorwaardelijk) → Het realiseren van een 'klasse A'-bedrijf voor cliënten en medewerkers; het ontwikkelen van flexibele, moderne en betrouwbare werkprocessen; het behalen van maximaal rendement (zoveel mogelijk bereiken voor de cliënt met zo min mogelijk inzet van middelen).

2.4 Organisatiestructuur

WIJde zorg is een stichting en als zodanig de enige rechtspersoon. WIJde zorg 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 2018) 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 2020 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. 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 te wonen. Er moet dus met gemiddeld iets minder mensen meer complexe zorg geleverd worden. In 2019 is daarom extra aandacht besteed aan het ontwikkelen van mogelijkheden om meer persoonsgerichte zorg te kunnen bieden, zoals het aantrekken van extra medewerkers in de huiskamers ('BO in de huiskamer'). Ook is er een werkgroep persoonsgerichte zorg opgericht met de opdracht om persoonsgerichte zorg in de praktijk te versterken.

De plannen voor 2020 waren voornamelijk gericht op het continueren en verder uitwerken van de eerder ingezette koers. De coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat de gemaakte plannen in eerste instantie geen prioriteit hadden. Dat wil niet zeggen dat er niets gedaan is aan het versterken van persoonsgerichte zorg, want juist op dit gebied heeft de coronacrisis laten zien dat er bij WJdzorg veel aandacht is voor de wensen en behoeften van alle bewoners en cliënten. In onderstaande paragrafen staan we stil bij de invulling van de kwaliteitsplannen en de overige ontwikkelingen op het gebied van persoonsgerichte zorg.

3.1 Invulling kwaliteitsplannen

3.1.1 Continuering werkgroep persoonsgerichte zorg

In 2019 is een werkgroep bestaand uit verschillende medewerkers met als aandachtsgebied persoonsgerichte zorg (zoals bijvoorbeeld de gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie en somatiek en de psychologen) opgericht. Het voornemen van de werkgroep was om in 2020 structureel samen te komen en vooral aandacht te besteden aan het ontwikkelen van handvatten voor medewerkers voor het versterken van een persoonsgerichte aanpak.

- ✓ Bijeenkomst werkgroep persoonsgerichte zorg: In het begin van het jaar is de werkgroep één keer bijeen geweest om de agenda voor het jaar te bepalen. De leden van de werkgroep bereidden zich voor op een explicietere rol als ambassadeurs persoonsgerichte zorg. De belangrijkste opgave voor het jaar betrof de vertaling van de uitgangspunten van persoonsgerichte zorg naar de praktijk. Er is ook gesproken met een vrijwilliger met ervaring met verandertrajecten die een rol wilde spelen in deze opgave.
- ✓ Planning 2021: Na de eerste bijeenkomst is de werkgroep in 2020 niet meer bijeengekomen. Wel zijn er aan het eind van het jaar plannen gemaakt om het werk van de werkgroep te continueren. Verschillende vraagstukken omtrent de Wet zorg en dwang, de uitrol van de procedure 'onbegrepen gedrag' en de toename van het aantal bewoners met een psychische diagnose.

3.1.2 Invoering Dementia Care Mapping (DCM)

Onderdeel van de plannen voor 2020 was een onderzoek naar de manier waarop de observatiemethode 'Dementia Care Mapping' een rol zou kunnen spelen bij het verbeteren van het welbevinden van onze bewoners met dementie.

- ✓ Training DCM managers zorg: In januari van het afgelopen jaar hebben de managers zorg een tweedaagse training gevolgd om de principes van DCM eigen te maken. Tot



een formele implementatie van deze methode is afgelopen jaar niet besloten. De methode kan wel een nieuw middel zijn in het repertoire van de zorgmedewerker om de zorg nog beter af te stemmen op de cliënt. Zorgmedewerkers worden door de managers zorg gestimuleerd de uitgangspunten van deze methode te gebruiken. De werkgroep persoonsgerichte zorg zal in 2021 opnieuw evalueren op welke manier de uitgangspunten van DCM in de praktijk gebruikt kunnen worden.

- ✓ Extra ondersteuning psychologen op de werkvloer: Met de extra aanwezigheid van de psychologen op de werkvloer is er het afgelopen jaar ook aandacht besteed aan de benaderingswijze van mensen met dementie. Op deze manier worden zorgmedewerkers ondersteund tijdens hun werkzaamheden en ontwikkelen ze meer vaardigheden om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden. De manier waarop de psychologen verder ingezet kunnen worden om de kennis van zorgmedewerkers over benaderingswijzen te vergroten is in 2021 een onderwerp van de werkgroep persoonsgerichte zorg.

3.1.3 Vervolg 'Zo werken we bij WIJdezorg'

Om de managers zorg meer ruimte te geven voor het coachen van medewerkers op de werkvloer is er in 2019 voor gekozen om bij iedere locatie een eerste medewerker zorg aan te nemen. Om de coachingsvaardigheden van de managers te versterken zijn er voor 2020 plannen gemaakt om verschillende beleidsbijeenkomsten te organiseren. Naast het thema coachend leiderschap stonden verschillende managementthema's als 'anders werken', de krapte op de arbeidsmarkt en het gebruik van stuurinformatie op de agenda. Uiteindelijk zijn er twee beleidsbijeenkomsten georganiseerd waar enkele van deze onderwerpen aan bod gekomen zijn.

- ✓ Beleidsbijeenkomst februari: Tijdens deze bijeenkomst is er vooral gesproken over de mogelijkheden om met de krapte op de arbeidsmarkt toch de gewenste zorg te kunnen bieden. De locatiemanagers hebben het personeelsbestand van hun eigen clusters in kaart gebracht, knelpunten gesignaleerd en mogelijke oplossingen aangedragen. Uiteindelijk hebben de managers samen verschillende actiepunten opgesteld om aan de slag te gaan met dit vraagstuk.
- ✓ Beleidsbijeenkomst november: Het vervolg van de bijeenkomst was gepland in mei, maar is verzet door het uitbreken van de coronacrisis. Uiteindelijk is de bijeenkomst in november gehouden. Deel van de bijeenkomst stond in het teken van de eerdere opdracht om aan de slag te gaan met verschillende actiepunten en een deel van de bijeenkomst was bedoeld om de samenwerking tussen MT, managers en teamleiders te versterken. Iedere eigen rol bij het behalen van de missie van WIJdezorg is onderzocht.

Uiteindelijk is in beide bijeenkomsten geen expliciete aandacht geschonken aan coachend leiderschap, maar hebben ze wel aanleiding gegeven tot een reflectie op de manier waarop iedere medewerker met eigen rol een verantwoordelijkheid een bijdrage kan leveren aan het versterken van persoonsgerichte zorg.

3.2 Overige ontwikkelingen

Naast bovenstaande invulling van de kwaliteitsplannen heeft de coronacrisis geleid tot tal van ontwikkelingen op het gebied van persoonsgerichte zorg. Met het sluiten van de verpleeghuizen en de steeds aangepaste maatregelen ter voorkoming van de verspreiding



van het virus waren de omstandigheden voor het leveren van de beste zorg en dienstverlening vaak uitdagend. Desalniettemin is er voortdurend gezocht naar mogelijkheden om het welzijn van alle cliënten te kunnen bevorderen. Er zijn bijvoorbeeld veel creatieve oplossingen gezocht in de tijd dat er geen of weinig bezoek het verpleeghuis in mocht. Ook het sluiten van de dagbestedingen en ontmoetingscentra had grote gevolgen. Door goede communicatie, samenwerking en creativiteit zijn ook deze cliënten en hun familie zo goed mogelijk geholpen. Onderstaande paragrafen geven een beeld van de verschillende ontwikkelingen:

3.2.1 Maatwerk tijdens de coronacrisis

Om in de vaak uitdagende omstandigheden tijdens de coronacrisis toch zo goed mogelijke zorg te kunnen bieden is er maatwerk geboden. Zo is er wel gelegenheid gecreëerd om afscheid te nemen van een naaste in het verpleeghuis in de tijd dat de huizen gesloten waren voor bezoek. Andere initiatieven waarmee de continuïteit van de zorg zoveel mogelijk gewaarborgd werd zijn:

- ✓ Alternatieve contactmogelijkheden: In de tijd van de gesloten verpleeghuizen heeft het beeldbellen een vlucht genomen. In korte tijd zijn er tablets aangeschaft met de subsidie SET- COVID-19, waarmee iedere bewoner contact kon leggen met zijn/haar naasten.
- ✓ Extra inzet thuiszorg: Met alle bezoekers van de ontmoetingscentra en dagbestedingslocatie die tijdelijk niet konden komen is contact onderhouden. In samenspraak met familie en mantelzorg is gezocht naar mogelijkheden om hen toch zo goed mogelijk thuis te kunnen begeleiden. Op het moment dat de situatie daarom vroeg is er extra thuiszorg ingezet.
- ✓ Communicatie: De coronamaatregelen wisselden elkaar in hoog tempo af. Vaak moest er in korte tijd weer iets aangepast worden in het bezoekersbeleid. Met brieven zijn alle contactpersonen steeds geïnformeerd. Als er onbegrip bestond over bepaalde maatregelen is altijd het persoonlijk contact gezocht om het beleid verder toe te lichten en de zorgen van cliënten en hun naasten te bespreken.

3.2.2 Evaluatie nieuw type medewerkers

De afgelopen jaren zijn er verschillende nieuwe functies en rollen ontwikkeld; medewerkers die voornamelijk werkzaam zijn in het primair proces. Eind 2020 is een start gemaakt van de evaluatie van deze rollen.

- ✓ Eerste medewerker zorg: Iedere locatie heeft sinds vorig jaar een 'eerste medewerker zorg'. Doel van dit nieuw type medewerker was om de manager zorg meer ruimte te geven om aanwezig te zijn op de werkvloer en de medewerkers te coachen op het gebied van persoonsgerichte zorg. Er is een start gemaakt met de evaluatie van deze nieuwe functie ongeveer een jaar na het aanstellen van deze medewerkers.
- ✓ Gvp'ers / gvs'ers: Ook de rollen van de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) en de gespecialiseerd verzorgende somatiek (GVS) met hun expertise over de omgang met specifieke doelgroepen zijn geëvalueerd.

De evaluaties laten zien dat er veel goed gaat, maar dat er ook nog wel wat verdere uitwerking nodig is, bijvoorbeeld wat betreft de positionering van de gvp/gvs'ers. Een vervolgonderzoek naar de manier waarop het primair proces is ingericht en de manier waarop dat het beste zou kunnen (met het oog op de zorgvraag) staat daarom op de agenda in 2021.

3.2.3 Uitbreiding dienstverlening specialisten ouderengeneeskunde

Onderdeel van de persoonsgerichte zorg is de disciplinaire aanpak onder leiding van de specialist ouderengeneeskunde. Het afgelopen jaar is een paar initiatieven gestart om meer mensen deze zorg te kunnen bieden:

- ✓ Oprichting dementieteam: In het laatste kwartaal van 2020 is een goed geoutilleerd team gevormd onder leiding van de SO. Het team wordt ingezet de eerstelijns ouderenzorg bij alle problemen omtrent dementie. Daarmee is het een aanspreekpunt in de dorpen waar WIJde zorg actief is, zowel voor de huisartsen als voor mantelzorgers. Ook voor vraagstukken bij bewoners zonder behandelindicatie kan het team ingezet worden.



- ✓ Uitbreiding (omzetting)
aantal behandelplekken: We hebben van het zorgkantoor de mogelijkheid gekregen om 76 niet-behandelplekken om te zetten naar behandelplekken. De voorbereidingen voor deze omzetting zijn in het laatste kwartaal van 2020 gestart.

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 levenskwaliteit en het 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. Als gevolg van de coronacrisis konden niet alle voor 2020 opgestelde kwaliteitsplannen worden gerealiseerd. Dat neemt niet weg dat er juist het afgelopen bijzondere jaar veel aandacht is geweest voor wonen en welzijn. Er is bijvoorbeeld voortdurend gezocht naar een evenwicht tussen veiligheid van bewoners en medewerkers enerzijds en kwaliteit van leven van eenieder anderzijds. In onderstaande paragrafen worden de ontwikkelingen toegelicht.

4.1 Invulling kwaliteitsplannen

De afgelopen jaren is er in het publieke debat steeds meer aandacht voor welzijn van bewoners. De weerslag van dit debat is ook te vinden in het programma Waardigheid en Trots en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waar naast traditionele aandachtspunten als medicatieveiligheid en personeelssamenstelling ook aandacht is voor welzijn en persoonsgerichte zorg.

4.1.1 Speerpunt palliatieve zorg

Bij WIJdezorg wordt er al jaren extra aandacht besteed aan de ontwikkeling van goede palliatieve zorg. Ook voor 2020 was een aantal plannen gemaakt, waarvan uiteindelijk niet alles gerealiseerd kon worden. Zo is de deelname aan het project van ZonMw ‘Oog voor naasten’ met als doel de nazorg voor achtergebleven familie en vrienden uitgesteld.

- ✓ Deelname netwerkoverleg Transmuralis: Lokale netwerkorganisatie Transmuralis heeft een scholingscyclus ontwikkeld voor verzorgenden over palliatieve zorg. De wijkverpleegkundigen zijn al eerder geschoold en kunnen een rol spelen in deze scholingen. WIJdezorg neemt deel aan het overleg om betrokken te blijven bij verdere uitwerking van het scholingsplan.
- ✓ Bijeenkomsten palliatieve thuiszorgteams (PaTz): In 2019 is in alle gemeenten gezocht naar mogelijkheden om te participeren in een PaTz. In Kaag en Braassem en Zoeterwoude heeft WIJdezorg zich aangesloten bij bestaande initiatieven. In Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop heeft WIJdezorg zelf het initiatief genomen tot het samenstellen van een PaTz. Een groot gedeelte van het jaar hebben er geen bijeenkomsten plaats kunnen vinden. Er is wel geprobeerd om een gedeelte digitaal te organiseren, maar het netwerkarakter van de bijeenkomsten maakten dat lastig. De activiteiten worden voortgezet in 2021.

4.1.2 Welzijnsbudget voor zinvolle tijdsbesteding

De inbreng van cliëntenraden bij de besteding van de waardigheid en trotsmiddelen voor de aanschaf van materialen ter versterking van belevingsgerichte zorg was de afgelopen jaren zeer waardevol. Daarom is besloten om per locatie alsnog te werken met een apart budget waarmee de lokale cliëntenraden kunnen meedenken over zinvolle dagbesteding voor cliënten. Ook in

2020 zijn er in overleg met de cliëntenraden verschillende materialen aangeschaft voor de zinvolle tijdsbesteding van bewoners. Zo heeft één locatie het geld besteed aan de aanschaf van een 'Qwiek up', een veel ingezette innovatie waarmee beelden in combinatie met geluid en muziek geprojecteerd kunnen worden. Andere voorbeelden van aankopen betreffen het bezoek van clown Toet en verschillende optredens in de tuin/buitenruimte van de locaties tijdens de sluiting van de huizen; de aanschaf van een bingo-apparaat en diverse andere spelmaterialen en een uitbreiding van het beleeftelevisie-abonnement.

4.1.3 Concretisering toekomstmogelijkheden Woudsoord

Het afgelopen jaar is er weinig voortgang geweest wat betreft de herontwikkeling van Woudsoord. Het concretiseren van de eerste toekomstrichtingen is doorgeschoven naar 2021.

4.2 Overige ontwikkelingen

De coronacrisis zorgde weer voor een nieuwe dimensie in het gesprek over de kwaliteit van leven van bewoners in het verpleeghuis. In eerste instantie waren alle landelijke coronamaatregelen gericht op het beschermen van fysieke gezondheid. Het sluiten van de verpleeghuizen voor bezoekers had een dusdanige impact op bewoners en hun naasten dat er ook steeds meer oog kwam voor de psychische effecten van de maatregelen. Later werd er bij het treffen van (landelijke) maatregelen steeds meer gezocht naar een evenwicht tussen (fysieke) veiligheid en (psychisch) welzijn van zowel cliënt als medewerker.

4.2.1 Welzijn in coronatijd

- ✓ Alternatieve ontmoetingsmogelijkheden: In de tijd dat de verpleeghuizen gesloten waren voor bezoek heeft iedere locatie in korte tijd andere fysieke ontmoetingsmogelijkheden gecreëerd. Door het realiseren van verschillende overkappingen buiten het verpleeghuis konden bewoners en hun familie elkaar toch ontmoeten.
- ✓ Alternatieve inrichting dagbesteding: Na de eerste golf werden de maatregelen versoepeld en konden de dagbesteding en ontmoetingscentra weer open. Daarbij moest wel rekening gehouden worden met de basisregels, zoals de 1,5 meter afstand en de extra aandacht voor handhygiëne. In de meeste gevallen betekende dit dat de dagbestedingsgroepen kleiner moesten worden. Om toch continuïteit van zorg- en dienstverlening te kunnen bieden is gezocht naar alternatieven, zoals het gebruik van andere, grotere ruimten en het op extra dagen openen van de dagbesteding.
- ✓ Ondersteuning psychologen: Tijdens de crisis hebben de psychologen naast de ondersteuning op de werkvloer ook een luisterend oor geboden aan medewerkers om hen te helpen om te gaan met de gevolgen van de verschillende maatregelen (zoals de lockdown).



4.2.2 Herzien vrijwilligersbeleid

Eén van de gevolgen van de sluiting van de verpleeghuizen was dat geen en later weinig vrijwilligers hun taken konden voortzetten. Dit heeft aanleiding gegeven tot een herziening van het beleid. Een werkgroep is aan de slag gegaan met het inventariseren van de verschillende type vrijwilligers en de afspraken die gemaakt zijn. In 2021 wordt dit project voortgezet.

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 benoemt in het ondernemingsplan 'WIJdezorg aan het roer' graag een zorgaanbieder te zijn 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.

Hoewel de coronacrisis ook op het gebied van veiligheid voor vertraging heeft gezorgd bij de realisatie van de plannen zijn er het afgelopen jaar wel veel stappen gezet. De belangrijkste opgave was de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). De volgende paragraaf geeft inzicht in de manier waarop WIJdezorg verder invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen. De overige ontwikkelingen op het gebied van veiligheid staan beschreven in paragraaf 5.2.

5.1 Invulling kwaliteitsplannen

5.1.1 Implementatie Wet zorg en dwang

Per 1 januari 2020 heeft de Wet Zorg en Dwang (Wzd) de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz) vervangen. Uitgangspunt van de nieuwe wet is dat zogenaamde 'onvrijwillige zorg' zoveel mogelijk voorkomen moet worden. Als er dan toch besloten wordt bepaalde vormen van onvrijwillige zorg in te zetten om 'ernstig nadeel' voor een cliënt te voorkomen is dat het resultaat van een zorgvuldig besluitvormingsproces waarbij tenminste twee zorgverleners betrokken zijn.

Het is een omvangrijke wetswijziging die niet alleen gevolgen had voor de manier waarop de zorgprocessen ingericht zijn, maar ook invloed heeft op onze hele manier van denken over vrijheid en veiligheid van cliënten. Het afgelopen jaar hebben we de basis gelegd voor het werken volgens de Wzd:



- ✓ Wzd-commissie ingesteld;
- ✓ Rollen, taken, verantwoordelijkheden vastgelegd;
- ✓ ECD ingericht volgens werkwijze Wzd;
- ✓ Zorgverantwoordelijken geschoold;
- ✓ Informatiebijeenkomst wijkverpleegkundigen, managers zorg gehouden;
- ✓ Zorgplannen van Bopz naar Wzd omgezet;
- ✓ Opnamebeleid geüpdatet;
- ✓ Beleidsplan opgesteld;
- ✓ Regionale afspraken gemaakt over de inzet van de externe deskundige.

Hoewel er veel gerealiseerd is zijn er zeker nog ontwikkelpunten, bijvoorbeeld op het gebied van scholingen (nieuwe medewerkers, andere niveaus enz.). Daarnaast werd het afgelopen jaar duidelijk dat deze wet medewerkers uitdaagt om bestaande ideeën over wat goede zorg is te heroverwegen. Het daadwerkelijk internaliseren van de

uitgangspunten van de wet vraagt om voortdurende aandacht. Het onderwerp staat daarom blijvend op de agenda.

5.1.2 Analyse incidentmeldingen

In 2019 was een nieuw, vereenvoudigd, meldformulier ontwikkeld en geïmplementeerd. Het doel is om een omslag in het denken over het melden te bewerkstelligen; het meldsysteem als middel om de zorg te verbeteren in plaats van een extra administratieve last. De plannen voor 2020 waren gericht op het faciliteren van deze omslag in denken. Uiteindelijk is er door de coronacrisis minder tijd besteed aan het leren van incidenten en worden enkele plannen doorgeschoven naar 2021.

- ✓ Nieuw format analyse meldingen: Wel is het bestaande formulier voor de kwartaalrapportages op locatieniveau vervangen door een nieuw formulier. Het nieuwe formulier bevat verschillende reflectievragen, waardoor medewerkers gevraagd worden om het verhaal achter de cijfers te vertellen. De eerste ervaringen van het werken met dit formulier zijn positief, omdat de analyse nu meer bruikbare informatie oplevert.

5.1.3 Speerpunt medicatieveiligheid

Net als in de voorgaande jaren was ook in 2020 aandacht extra voor medicatieveiligheid. Uit de analyses van de incidentenmeldingen blijkt regelmatig dat medicatieveiligheid een aandachtspunt blijft. Bijna alle gemelde incidenten zijn niet ernstig, maar laten wel zien dat we blijvend aandacht moeten houden voor het proces van de medicatiedeling. Er zijn in 2020 verschillende stappen gezet met als doel het verbeteren van de medicatieveiligheid:

- ✓ Afronding medicatieprotocol: In 2019 zijn de eerste stappen gezet in de ontwikkeling van een hernieuwd protocol. In 2020 is het afgerond met daarbij ook aandacht voor de medicatiedeling in de thuiszorg.
- ✓ Digitaal aftekenen medicatie behandelplekken: Na de succesvolle pilots in 2019 is in 2020 het aftekenen van medicatie volledig gedigitaliseerd. Het gaat nu nog om de medicatie van de cliënten waarvan de specialist ouderengeneeskunde de hoofdbehandelaar is. In 2021 wordt onderzocht of de medicatie voor cliënten zonder behandelcomponent ook digitaal afgetekend kan worden. Dit heeft wat meer voeten in de aarde gezien de verschillende betrokken apotheken en huisartsen.

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. Net als in 2019 mocht er een naast een aantal verplichte indicatoren gekozen worden voor een tweetal keuze-indicatoren. De gekozen indicatoren bij WIJdeZorg:

- ✓ Decubitus: Voor het derde jaar op een rij is ervoor gekozen om deze indicator te meten. Door deze indicator opnieuw te meten hebben we kunnen nagaan of de invloed van de coronacrisis zichtbaar was. De resultaten lieten opnieuw zien dat er weinig decubitus voorkomt bij WIJdeZorg en dat er dus ook tijdens de coronacrisis genoeg aandacht is voor beweging.
- ✓ Vrijheidsbevordering en middelen en maatregelen rond vrijheid: Ter voorbereiding op de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang is er vorig jaar gekozen voor de indicator 'de manier waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering'. Om na te gaan of de nieuwe wet van invloed is op het denken over vrijheidsbevordering is deze indicator weer gekozen. Daarnaast zijn ook de middelen en maatregelen rondom vrijheid die ingezet worden gemeten. De inventarisatie liet zien dat er meer expliciete aandacht is gekomen voor vrijheidsbevordering. Hoewel er eerder ook kritisch gekeken werd naar de ingezette maatregelen door de artsen is nu te zien dat ook medewerkers kritischer nadenken over het inzetten van vrijheidsberking. De coronacrisis met alle beperkende maatregelen heeft

er ook voor gezorgd dat we ons allemaal meer bewust zijn geworden over wat het betekent om vrijheid te hebben.

Ingezette middelen en maatregelen betreffen vooral het bedhek en de optische sensor. Interessant was ook de bevinding dat er weinig bewoners zijn die daadwerkelijk op zoek gaan naar de deur. Het sluiten van de deuren is dus voor relatief weinig bewoners nodig om ernstig nadeel te voorkomen.

Naast deze gekozen indicatoren leveren de resultaten van de meting van de verplichte indicatoren ook bruikbare informatie op:

- ✓ Advance Care Planning: Het gaat bij deze indicator om de vastgelegde afspraken omtrent het levenseinde van de cliënt. Uit de resultaten van de uitvraag blijkt er veel afspraken vastgelegd zijn. Net als voorgaande jaren is wel te zien dat er verschil bestaat tussen de informatie over cliënten waar de huisarts de hoofbehandelaar van is en de informatie over de cliënten onder behandeling van de specialist ouderengeneeskunde. Er is net als vorig jaar een verbetering zichtbaar, maar het stimuleren van huisartsen om hun gegevens te delen in ons ECD blijft van belang.
- ✓ Bespreking medicatiefouten: Het bespreken van medicatiefouten in de teams is vast onderdeel van de pdca-cyclus bij WIJdezorg. Ook bij deze uitvraag bleek dat voor iedere afdeling geldt dat medicatie-incidenten ten minste ieder kwartaal, maar in de meeste gevallen iedere 6 weken, besproken worden in het team. Net als in 2019 werd duidelijk dat het begrip medicatiefouten iets te ruim wordt opgevat. Veel van wat er gemeld wordt betreffende de medicatie is niet echt een 'fout' als wel een complicatie bij het delen van de medicatie (bijvoorbeeld als een cliënt de medicatie weigert). Het herzien van de beleid omtrent indicatiemeldingen (en dan vooral de bewustwording over het doel van de meldingen) was een speerpunt voor 2020, maar is als gevolg van de coronacrisis gerealiseerd. De incidentencommissie onderzoekt op welke manier hier in 2021 wel aandacht aan besteed kan worden.
- ✓ Aandacht voor eten en drinken: Tijdens de dataverzameling voor deze nieuwe indicator bleek wederom dat er voor het grootste gedeelte van de cliënten afspraken omtrent eten en drinken zijn vastgelegd in het cliëntendossier. Toch doen de resultaten niet altijd recht aan de aandacht die er bij WIJdezorg is voor eten en drinken. Zo kan iedere contactverzorgende over de eigen cliënten iets vertellen waar de aandacht voor eten en drinken uit blijkt, terwijl het niet altijd in het dossier terug te vinden is. De informatie wordt alleen vastgelegd als het van belang is voor de zorgverlening.

5.2.2 Veiligheid in coronatijd

Om ook medewerkers voldoende veiligheid te bieden tijdens de coronacrisis zijn verschillende maatregelen getroffen:

- ✓ Thuiswerkplek: Kantoormedewerkers werken sinds half maart thuis. Er is een regeling ontwikkeld om iedereen thuis ook te voorzien van een werkplek die voldoet aan de arbo-vereisten.
- ✓ Anderhalvemetersamenleving: Het (nieuwe) kantoor en de verpleeghuizen zijn nu ingericht gebaseerd op de basisregels van de coronacrisis.

- ✓ Eigen teststraat: In het laatste kwartaal van 2020 heeft WIJdeZorg een eigen coronateststraat opgericht. De straat was 7 dagen per week tussen 10.30 uur en 11.30 uur geopend voor eigen medewerkers. Onze eigen verpleegkundige bereikbare dienst heeft de testen uitgevoerd en de administratieve ondersteuning (ook in het weekend) is verzorgd door vrijwilligers van het kantoor. De testen zijn dagelijks naar het laboratorium van Alrijne gebracht en de uitslag was binnen een dag bekend.



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. De oorspronkelijke plannen voor 2020 op het gebied van kwaliteit zijn voor een groot gedeelte uitgesteld. Wel is er op allerlei andere manieren sprake geweest van het verbeteren van kwaliteit.

6.1 Invulling kwaliteitsplannen



6.1.1 Evaluatie kwaliteitsmanagementsysteem en elektronisch cliëntendossier

Zowel de geplande evaluatie van het kwaliteitsmanagementsysteem (Perspekt, PREZO) als van het elektronisch cliëntendossier (Nedap, Ons) zijn niet gerealiseerd in 2020. Aanleiding voor de evaluatie van het kwaliteitsmanagementsysteem was de in 2020 geplande afsluitende audit. Door de coronamaatregelen kon de audit niet plaatsvinden en is deze verschoven naar het eerste kwartaal van 2021. De evaluatie van het PREZO-keurmerk wordt daarna gepland.

De evaluatie van het ECD wordt niet zondermeer

vooruitgeschoven naar 2021. De mogelijkheden in het dossier worden steeds verder uitgebreid en bijvoorbeeld het gebruik van de Wzd-module in Ons is in 2020 waardevol gebleken.

6.1.2 Vergroten lerend netwerk

Een ander doel voor het afgelopen jaar was het uitbreiden van de samenwerking in het lerend netwerk. Er is regelmatig contact met het lerend netwerk (Alrijne en Libertas Leiden). De bestuurders van de organisaties hebben structurele overlegmomenten en ook op het gebied van personeel, kwaliteit en ICT weten de organisaties elkaar te vinden.

- ✓ Uitbreiding andere organisatieonderdelen: Ook de kwaliteits- en beleidsmedewerkers hebben het afgelopen jaar structurele overlegmomenten gehad. De voorgenomen samenwerking op het gebied van kwaliteitsvisitaties en audits zijn nog niet uitgewerkt, maar staan wel op de agenda.

6.1.3 Invoering leermanagementsysteem

WIJdeZorg heeft sinds maart 2020 een leermanagementsysteem.

- ✓ WIJleren: In eerste instantie ligt de nadruk vooral op het scholen en bijhouden van de verpleegtechnische handelingen. Het leermanagementsysteem biedt daarnaast ook

cursussen voor alle medewerkers, bijvoorbeeld op het gebied van gesprekstechnieken, mindfulness en het gebruik van excel. In 2020 is er minder aandacht besteed aan de lancering dan gepland, waardoor de mogelijkheden van het systeem nog niet door iedere medewerker wordt benut. Ook daar zal in 2021 opnieuw aandacht aan besteed worden.

6.2 Overige ontwikkelingen

Tijdens de coronacrisis was het noodzakelijk om snel in te spelen op de steeds veranderende omstandigheden. Het leren van elkaar op de werkvloer, maar ook van collega-organisaties en van de brancheorganisaties had daarbij een belangrijke rol.

- ✓ WIJdezorg coronaprotocol: Een coronaprotocol is ontwikkeld in samenspraak met verpleegkundigen, artsen en managers. Het protocol is voortdurend aangescherpt naar aanleiding van de ervaringen en de wijzigende richtlijnen van het RIVM en Verenso.
- ✓ Bezoekregelingen: Er zijn vanaf het begin van de crisis steeds bezoekbeperkingen geweest in de verpleeghuizen. De landelijke richtlijnen gaven steeds de kaders aan waarbinnen WIJdezorg bezoekregelingen heeft uitgewerkt. Over het algemeen is er steeds gewerkt met een vaste set aan regels: vaste bezoektijden, vaste bezoekaantallen, het registreren van bezoek, toepassen van handhygiëne, het houden van anderhalve meter afstand en het (preventief) dragen van mondneusmaskers.
- ✓ Protocol ontvangst externen: Voor het ontvangen van leveranciers, onderhoudsbedrijven, maar ook voor externe gasten in het restaurant zijn verschillende afspraken gemaakt. Daarbij zijn altijd de basisregels in acht genomen.
- ✓ Evaluatie aanpak WIJdezorg: Na de eerste golf is er een korte evaluatie gehouden onder cliëntenraden, ondernemingsraad, operationeel management en MT over de aanpak van WIJdezorg tijdens de coronacrisis. Over het algemeen waren medewerkers erg tevreden over de aanpak, ze vonden dat er snel gehandeld is en dat er oog is geweest voor de impact die de crisis heeft op de hele organisatie. Op basis van de resultaten zijn ook enkele adviezen opgesteld over het vervolg van de aanpak. Eén van de adviezen betrof het opstellen van nieuwsbrieven voor de thuiswerkende kantoormedewerkers om ook hen te blijven betrekken bij de situatie op de locaties. Dit advies is overgenomen en er zijn in de rest van het jaar verschillende nieuwsbrieven uitgegaan naar kantoormedewerkers, maar ook naar de CCR en de RvT om hen blijvend te informeren over de gang van zaken in de huizen.

Ook is er veel overleg geweest met het samenwerkingsverband van VVT-instellingen, AVANT. Tijdens wekelijkse overlegmomenten zijn er afspraken gemaakt, is er informatie uitgewisseld bijvoorbeeld over bezoekregelingen en is er gewerkt aan de opening van een speciale opvang voor coronapatiënten.

- ✓ Opening Groenhoven: In het vierde kwartaal is deze regionale COVID-opvang geopend met plek voor 20 mensen. Deze opvang was bestemd voor mensen die vanwege COVID niet thuis kunnen wonen, maar ook niet (meer) in het ziekenhuis verzorgd hoefden te worden. Bijvoorbeeld als ze uitbehandeld waren in het ziekenhuis of als ziekenhuiszorg helemaal niet nodig was. De zorg in deze COVID-opvang werd geleverd door zorgmedewerkers van de verschillende zorgorganisaties. Vanuit iedere organisatie werden medewerkers ingezet met expertise op het gebied van COVID. Ook vanuit WIJdezorg zijn er medewerkers aan het werk gegaan in Groenhoven.

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. 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. In dit hoofdstuk wordt onder andere stilgestaan bij de bijdragen die de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad afgelopen jaar hebben geleverd aan de ontwikkeling van WIJdezorg.

7.1 Invulling kwaliteitsplannen

7.1.1 Ontwikkeling Raad van Toezicht

Er is het afgelopen jaar op verschillende manieren gewerkt aan de ontwikkeling van de RvT:

- ✓ Informatiepakket voor nieuwe leden ontwikkeld
- ✓ Nieuw lid RvT toegetreden
- ✓ Voorzitter afgetreden, nieuwe voorzitter benoemd
- ✓ Bespreking principes governancecode

Volgens het rooster van aftreden worden er in 2021 wederom twee nieuwe leden geworven. Dan zal ook de verdere uitwerking van de principes van de governance code opnieuw op de agenda staan.

7.1.2 Nieuwe Wet medezeggenschap cliëntenraad (Wmcz 2018)

Sinds 1 juli 2020 is de Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen (Wmcz) gewijzigd. Deze wetswijziging beoogt de medezeggenschap te verbeteren door middel van het creëren van extra rechten voor de cliëntenraden en door een aantal belemmeringen waar cliëntenraden in hun werk tegenaan lopen, aan te pakken. Uiterlijk 6 maanden na het ingaan van de wet dient een nieuwe medezeggenschapsregeling opgesteld te zijn. Er is een werkgroep gevormd voor de uitwerking van deze nieuwe regeling. Ook is een nieuw huishoudelijk reglement opgesteld.

Governancecode Zorg

1.	Goede zorg
2.	Waarden en normen
3.	Invloed belanghebbenden
4.	Inrichting governance
5.	Goed bestuur
6.	Verantwoord toezicht
7.	Continue ontwikkeling

7.2 Overige ontwikkelingen

Tijdens de coronacrisis zijn de OR, de CCR en de RvT regelmatig op de hoogte gehouden middels nieuwsbrieven. Ook hebben de verschillende adviesgremia en de Raad van Toezicht hebben in 2020 op verschillende manieren bijgedragen:

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 2020 vijf keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering in de aanwezigheid van de bestuurder. Daarnaast is er in de periode maart-juni driewekelijks overleg (digitaal) geweest over de stand van zaken met betrekking tot COVID-19 bij WIJdezorg.

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.

Onderwerpen op de agenda in 2020 betroffen naast de reguliere onderwerpen (managementreviews, jaarplan, begroting) de coronacrisis, de bouw van de appartementen en het kantoor; het voornemen om Woudsoord te herbouwen en de statuten en reglementen van WIJdezorg met het oog op verschillende wetswijzigingen.

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, na het vertrek van 3 leden, eind 2020 9 gevuld zijn.

Het grootste gedeelte van het jaar is er digitaal vergaderd. Onderwerpen die besproken zijn tijdens de vergaderingen betroffen onder andere de gevolgen van de impact van de coronacrisis, het bezoek van huisarts door medewerkers en de resultaten van het medewerkerstevredenheidonderzoek. Daarnaast is er in 2020 instemming en advies aan de OR gevraagd over de volgende zaken: verzuimregeling (instemming) en de pakketselectie software Payroll & HRM (advies).



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 2020 was er 3x een overlegvergadering (waarvan 1x digitaal) waarbij ook de bestuurder was uitgenodigd (een vierde vergadering ten tijde van de coronacrisis is niet doorgegaan). De jaarvergadering met de Raad van Toezicht is niet doorgegaan.

Onderwerpen van gesprek waren bijvoorbeeld; ontwikkelingen t.a.v. de coronamaatregelen, de uitvoering en wensen budget Waardigheid en Trots; de rol van vrijwilligers, mantelzorgers en de familie. Ook zijn de ontwikkelingen betreffende de nieuwe WMCZ gevolgd.

In 2020 heeft de centrale cliëntenraad geen gebruik gemaakt van haar ongevraagd advies- of instemmingsrecht. Verder is het advies- of instemming van de centrale cliëntenraad gevraagd bij ontwikkelingen COVID-19 in de locaties. Ook is de CCR steeds geïnformeerd over de verschillende maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het coronavirus.

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. 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. Momenteel blijkt het steeds moeilijker om zorgpersoneel 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. Met het aantrekken van een groep niet-traditionele zorgmedewerkers heeft WIJdezorg de afgelopen jaren stappen gezet om tot creatieve oplossingen te komen. 2020 was wel een jaar met extra personele uitdagingen als gevolg van de coronacrisis. We zijn er dan ook trots op dat we de continuïteit van zorg- en dienstverlening met elkaar hebben weten te waarborgen. In dit hoofdstuk worden deze en andere ontwikkelingen van WIJdezorg met betrekking tot personeel(sbeleid) 2020 beschreven.

8.1 Invulling kwaliteitsplannen

8.1.1 Voortzetten ingezette koers 'andere mensen'

In het verslagjaar bood het kwaliteitsbudget de mogelijkheid om extra personeel aan te nemen die in het primaire zorgproces ingezet kunnen worden (extra handen aan het bed). Gezien de schaarste van zorgmedewerkers op de arbeidsmarkt én de vraagstukken die er op de werkvloer leven heeft WIJdezorg er in 2019 voor gekozen om een nieuwe type medewerker in te zetten in de huiskamers.

- ✓ BO in de huiskamer: De BO wordt ingezet om aandacht en aanwezigheid in de huiskamers te bieden. De BO in de huiskamer hoeft geen zorgopleiding of -achtergrond te hebben, maar dient alleen de juiste competenties te hebben. In 2019 zijn bij alle locaties BO's gestart. In 2020 zijn er meer BO's aangenomen, waardoor er op dit moment bij iedere locatie BO's aanwezig zijn tussen 8.00 – 21/22.00 uur. De komst van de BO's wordt positief geëvalueerd; de aanwezigheid van een BO zorgt inderdaad voor meer rust in de huiskamers en geeft zorgmedewerkers meer tijd om zich met zorgtaken bezig te houden.

8.1.2 Voortzetting samenwerking in de regio

In de regio van WIJdezorg werden de zogenaamde transitie-middelen aangewend om arbeidsmarkt-vraagstukken aan te pakken. WIJdezorg heeft in 2020 geparticipeerd in verschillende projecten. Deze zijn in de zomer van 2020 geëvalueerd. Twee plannen worden voortgezet, het plan 'Werkgroep Vitaliteit en Behoud' met Topaz en Marente heeft nog geen vervolg gekregen.

- ✓ Carrousel oriëntatiebanen met Alrijne en Libertas Leiden
- ✓ Flexpool met Alrijne, Libertas Leiden, Groot Hoogwaak en Roomburgh

8.1.3 Mogelijkheden 'anders werken' onderzoeken en uitwerken

Om ook in de toekomst met het beschikbare personeel de toenemende zorgvraag aan te kunnen is het ook nodig om het werk anders in te delen. Er waren voor 2020 plannen gemaakt om daarmee aan de slag te gaan, bijvoorbeeld door te kijken naar de positionering van de verpleegkundigen of door te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om anders om te gaan met piekmomenten in de zorg. Er is weinig ruimte geweest in 2020 om aan de slag te gaan met deze vraagstukken. Een derde ontwikkelpunt op het gebied van 'anders werken' betrof de samenwerking in de regio wat betreft de nachtzorg:

- ✓ Regionale beschikbaarheid onplanbare zorg: in 2020 is samen met vier andere organisaties (Marente, Activite, DSV Verzorgd leven en Libertas Leiden) die thuiszorg leveren gewerkt aan de ontwikkeling van een nachtzorgteam. Vanaf 7 januari 2021 de extramurale (onplanbare) nachtzorgroute uitgevoerd door het ReBoz (regionale beschikbaarheid onplanbare zorg). Er is in 2020 in verschillende

werkgroepen gewerkt aan het realiseren van het team. Zo is er een gezamenlijke visie op nachtzorg ontwikkeld; is een juridische werkgroep aan de slag gegaan met de overeenkomst; en heeft een innovatieteam zich gebogen over de uitwisseling van cliëntgegevens. De werkgroepen blijven actief nu het project gestart is. Er zijn nog verschillende ontwikkelpunten denkbaar. Zo zijn er nu kopieën gemaakt van alle sleutels van cliënten, maar bestaan er ook technologische innovaties om het toegangsvraagstuk op te lossen. Hier wordt verder onderzoek naar gedaan. WIJdeZorg heeft nog wel een eigen nachtdienst voor de intramurale zorg.



8.1.4 Vernieuwingen arbobeleid

Er is eind 2019 gekozen voor een nieuwe partij om de scholingen voor de bedrijfshulpverlening te organiseren. Aangezien er in 2020 weinig tijd geweest is om dit uit te voeren wordt het in 2021 verder opgepakt. Datzelfde geldt voor de geplande risico-inventarisatie en -evaluatie. De onderzoeken zijn wel uitgevoerd in 2020, maar de uitkomsten en actiepunten die daaruit voortkomen worden verder uitgewerkt in 2021.



8.2 Overige ontwikkelingen

Hieronder volgen nog wat gegevens over de personeelssamenstelling en de ontwikkeling daarvan in 2020.

8.2.1 Personeel in coronatijd

- ✓ Extra handen: Tijdens de eerste golf van de coronacrisis kregen we aanbiedingen van verschillende mensen (bijvoorbeeld voormalig zorgmedewerkers) die wilden helpen / ondersteunen tijdens de

crisis. Er is uiteindelijk een regionaal aanmeldpunt ingesteld door werkgeversorganisatie Care2Care om de mensen goed te kunnen plaatsen.

- ✓ Inzet medewerkers via KLM: Via brancheorganisatie Actiz kreeg WIJdeZorg het aanbod om medewerkers die getraind zijn via de Nationale Zorgklas in te zetten voor ondersteunende (zorg)taken. Het betrof medewerkers van de KLM en vrijwilligers van het Rode Kruis. Deze medewerkers zijn voor tenminste 2 maanden en voor 24 uur per week beschikbaar voor de VVT. Er zijn geen loonkosten aan verbonden voor de VVT-organisatie waar de medewerker ingezet wordt. KLM-personeel wordt doorbetaald door KLM. Vrijwilligers van het Rode Kruis kregen een onkostenvergoeding en reiskosten. Het inzetten van deze medewerkers heeft mogelijkheden geboden om de vakantieperiode door te komen én is een mooie manier om mensen te interesseren voor een baan in de VVT. In de zomer hebben twee KLM-medewerkers bij WIJdeZorg gewerkt via deze weg.
- ✓ Manager zorg Woudsoord: Tijdens de coronacrisis is één van de wijkverpleegkundigen parttime ingezet als manager zorg bij Woudsoord. De manager zorg die deze taak eerder vervulde heeft ook nog een ander huis onder haar hoede. Gezien de uitdagingen die de crisis met zich meebracht was het fijn om een paar extra handen te hebben. In 2021 wordt deze in eerste instantie tijdelijke situatie definitief voortgezet.

8.2.2 Verzuim

Uit de gegevens van Vernet (netwerk dat de zorg- en welzijnssector informeert over verzuim en inzetbaarheid, WIJdeZorg is aangesloten) blijkt dat het verzuimpercentage van WIJdeZorg in 2020 (8,15%) bij benadering overeenkomt met het landelijke percentage van de VVT-sector (8,03%). WIJdeZorg zit met de 8,15% wel duidelijk onder het regionale verzuimpercentage van 9,20%. De landelijke verzuimpercentages zijn hoger dan van andere zorgsectoren. Een mogelijke verklaring is dat er in de langdurige zorg meer direct cliëntcontact is. De omstandigheden in een ziekenhuis zijn vaak veel meer gecontroleerd. Daarnaast kan het ook duiden op het gebrek aan beschermende middelen voor de verpleeghuissector in de eerste fase van de crisis.

Een andere opvallende bevinding van Vernet is dat het verzuimpercentage toegenomen is, maar dat het aantal ziekmeldingen wel afgenomen is. Ook het aantal dagen dat een werknemer in een bepaalde periode ziek is geweest is in 2020 toegenomen. Dit duidt op een toename van het langdurig verzuim. Ook dat kan een gevolg zijn van de coronacrisis aangezien de RIVM-richtlijn voorschrijft minstens 24 uur klachtenvrij te zijn voor terugkeer naar het werk. Waar iemand voorheen nog met de laatste klachten van een verkoudheid weer aan de slag ging is dat nu veranderd.



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

9.1.1 Aanbestedingen sociaal domein

De opdracht in het sociaal domein in de gemeenten Nieuwkoop, Kaag en Braassem en Alphen aan den Rijn zou in 2021 aflopen. Door de coronacrisis hebben de gemeenten er voor gekozen om de opdracht met een jaar te verlengen. Dat betekent dat

het samenwerkingsverband TOM in de Buurt waar WIJdeZorg in participeert ook in 2021 actief zal zijn. De nieuwe aanbestedingsprocedure zal plaatsvinden in 2021.

9.1.2 Inkoop en contractbeheer

- ✓ Elektronisch inkoop en contractbeheersysteem: Sinds 2011 maakt WIJdeZorg gebruik van elektronisch inkopen met TBLOX en contractmanagement op een Exact platform. Er is een start gemaakt met het selecteren van een nieuwe applicatie die in 2021 zal worden geïmplementeerd. De applicatie waarvoor is gekozen is ProActive. Inkoop en contractbeheer worden hierdoor samengevoegd. Hiermee sluit de inkoop en contractenafdeling aan op de factuuradministratie die ook van dit pakket gebruik maken waarmee de keten compleet is. Efficiëntie, gebruiksgemak en transparantie naar gebruikers en toezichthouders worden hiermee geoptimaliseerd.

9.1.3 Facilitair

- ✓ Voeding: Na een zorgvuldig selectietraject door een werkgroep met vertegenwoordigers van de locaties en de cliëntenraad is in 2019 Huuskes als nieuwe voedingsleverancier



geselecteerd. Het jaar 2020 is gebruikt als een proefjaar en vanwege unanieme tevredenheid is er vanaf 2021 een overeenkomst aangegaan met Huuskes voor drie jaar.

- ✓ Bedden: Vanwege een wetswijziging waardoor de organisatie per januari 2020 verantwoordelijk is voor de aanschaf of huur en het onderhoud van de hoog/laag bedden van cliënten *zonder* behandeling (voorheen bekostigd door de zorgverzekeraar) heeft er een “beddenwissel” plaatsgevonden van 120 bedden op de verschillende locaties. WIJdezorg heeft de bedden aangeschaft.

9.1.4 Duurzaamheid

- ✓ Routekaart duurzaamheid: WIJdezorg heeft als ondertekenaar van de Green Deal voor de gehele organisatie een portefeuilleroutekaart CO₂-reductie opgesteld. Dit komt voort uit afspraken gemaakt met de zorgsector in de Green Deal Duurzame Zorg. Hiermee wil de sector voldoen aan de doelen gesteld in het Klimaatakkoord van Parijs waarin een reductie van 49% Co₂ in 2030 ten opzichte van 1990 is vastgelegd. De routekaart is een leidraad voor het bereiken van de gebouwgebonden duurzaamheidsdoelstellingen van WIJdezorg. De routekaart vindt aansluiting met de strategische vastgoedplannen van de locaties en het meerjarenonderhoudsplan. Vanwege de recent duurzaam vernieuwde locaties waarbij locatie Emmaus beschikt over het “Groenlabel” en de Eendracht en het Kantoor Bijna Energie Neutraal (BENG) zijn, voldoet WIJdezorg ruimschoots aan de huidige gestelde doelstelling en criteria en zal ook het doel in 2030 ruimschoots worden behaald.
- ✓ Zonnepanelen: Er is €262.196 subsidie verkregen voor het plaatsen van zonnepanelen op de locaties Driehof, Aarhoeve en Rhijndael. Plaatsing zou moeten zijn gerealiseerd vóór oktober 2020. Er is vanwege Covid-19 een jaar uitstel aangevraagd en verkregen van de RVO. Verwachting is dat de panelen in het voorjaar van 2021 zullen worden geplaatst.
- ✓ Warmtepompen: Voor het plaatsen van warmtepompen op het appartementencomplex Eendracht en het nieuwe kantoor is een subsidie verkregen van €102.800.
- ✓ Duurzaam MJOP: De meerjarenonderhoudsplannen van de zorglocaties en de appartementencomplexen zijn geactualiseerd met daarbij aandacht voor duurzaamheid. Er is een relatie gelegd met de ‘routekaart duurzaamheid’ hetgeen betekent dat naast het reguliere onderhoud op natuurlijke vervangingsmomenten wordt geïnvesteerd in duurzame oplossingen met een terugverdientijd in geld en/of comfort.

9.1.5 Informatietechnologie

- ✓ De Cloud: Met de coronacrisis als katalysator blijkt de overgang naar de Cloud in 2019 een succes te zijn. Microsoft Teams, WIJdezorg GO, en de mogelijkheid om overal te kunnen werken, overleggen of bereikbaar te zijn is een meerwaarde en vanzelfsprekend geworden. Het optimaal benutten van de mogelijkheden van het Office 365 pakket in de Cloud behoeft nog wel enige aandacht.
- ✓ Innovaties: Een innovatieve oplossing zoals beeldbellen is tijdens de periode dat de locaties waren gesloten breed toegepast en omarmd door medewerkers, cliënten en familie. Dit heeft bijgedragen aan het draagvlak om verdere innovaties in te zetten. Voor beeldschermzorg is op basis van een projectplan een Stimuleringsregeling E-Health Thuis (SET)- subsidie van € 50.000 aangevraagd en toegekend door de Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO) evenals een subsidie van VWS (ZonMw) van € 7000. Er is een SET subsidie van € 40.000 aangevraagd voor de implementatie van medicijndispensers bij de cliënten van Zorg Thuis. Ook deze aanvraag is gehonoreerd.
- ✓ Printers: De multifunctionele printers op de locaties zijn vervangen door nieuwe machines. Deze beschikken onder andere over een ‘follow me’-systeem waarmee je ongeacht waar de printopdracht wordt gegeven op alle locaties van WIJdezorg het

betreffende document veilig kunt uitprinten na het invoeren van een persoonlijke beveiligingscode of het gebruik van een tag (conform AVG).

9.1.6 Vastgoed en huisvesting

Een groot gedeelte van het jaar is er gebouwd aan het appartementencomplex en nieuw kantoor van WIJdezorg in Zoeterwoude. In het laatste kwartaal van het jaar is het gebouw opgeleverd en nog voor het einde van het jaar is het in gebruik genomen:

- ✓ De Eendracht: Het appartementencomplex 'Eendracht' in Zoeterwoude is op 19 november 2020 opgeleverd. Het betreft 54 appartementen waarvan 20 sociale huur en 34 in de vrije sector. Een toewijzingsbeleid en huurovereenkomsten zijn opgesteld, de huurprijzen zijn volgens het WWS puntensysteem vastgesteld, er zijn brochures gemaakt en de verhuur is gestart. De primaire doelgroep waar het toewijzingsbeleid op is afgestemd betreft 'senioren met een zorgvraag'. De zorg dient te worden afgenomen bij WIJdezorg. Eind 2020 zijn de eerste bewoners ingetrokken.
- ✓ Het Kantoor (en thuiswerken): Ook het kantoor van WIJdezorg in Zoeterwoude is opgeleverd. Het kantoor is nog niet in gebruik genomen omdat de medewerkers thuiswerken vanwege de coronamaatregelen. Om dit thuiswerken te faciliteren zijn alle kantoormedewerkers voorzien van een ARBO geschikte werkplek die bij WIJdezorg kan worden besteld en thuis wordt afgeleverd en gemonteerd. Een werkplek bestaat uit een in hoogte verstelbaar bureau, een bureaustoel, een computerwerkplek met laptop en een telefoon.



9.2 Overige ontwikkelingen

Er waren in 2020 naast de vooraf geformuleerde speerpunten binnen dit thema ook andere ontwikkelingen:

9.2.1 Financiën

Ondanks de coronacrisis heeft WIJdezorg een positief financieel resultaat gehaald over 2020. 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.

- ✓ Compensatieregelingen coronacrisis: Er zijn zowel voor de zorgverzekeringswet als voor de wet langdurige zorg compensatieregelingen opgesteld voor de gevolgen van de coronacrisis. Het gaat dan in beide gevallen zowel om een vorm van compensatie voor de omzetsderving (zoals minder geleverde zorg, lege bedden enz.) als voor de extra gemaakte kosten (zoals aanschaf extra hygiënematerialen, inzet extra personeel enz.). Wij maakten ook aanspraak op een bijdrage en hebben daar waar nodig gebruik van gemaakt.

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. Er is ten tijde van de coronacrisis veel informatie uitgewisseld bijvoorbeeld met de GGD over de besmettingscijfers. Verder zijn in 2020 verschillende kleine verbeteringen aangebracht in de managementrapportages, waardoor er meer inzicht is in mogelijke stuurinformatie. In onderstaande paragrafen wordt deze en andere ontwikkelingen beschreven.

10.1 Invulling kwaliteitsplannen

10.1.1 Managementinformatie opstellen

- ✓ Ontwikkelingen Qliksense: Het managementreview is uitgebreid met balans en liquiditeitsprognose van 15 maanden vooruit.

10.1.2 Personeelsplanning opstellen

- ✓ Implementatie nieuw personeelssysteem: Eind 2020 is een start gemaakt met de implementatie van een nieuw personeelssysteem. Begin 2021 wordt het systeem in gebruik genomen. Daarnaast is er ook een nieuw roosterpakket geselecteerd dat in de loop van 2021 geïmplementeerd wordt.

10.2 Overige ontwikkelingen

- ✓ Informatie-uitwisseling coronacrisis: Deelname aan landelijke monitor informatie COVID-19. Via de leveranciers van de elektronisch cliëntendossiers wordt informatie aangeleverd (niet herleidbaar tot individuele cliënten). Op deze manier hebben we kunnen bijdragen aan het verzamelen van kennis over de verspreiding van de ziekte.



Tot slot

Ondanks de uitdagende omstandigheden hebben we in 2020 opnieuw verschillende kwaliteitsverbeteringen in de zorg- en dienstverlening van WIJdeZorg kunnen realiseren.