



**Rapporteren  
Reflecteren  
Verantwoorden**

## **Kwaliteitsjaarverslag 2021**

# Inhoud

1. Inleiding .....	1
<b>1.1 Leeswijzer</b> .....	2
2. Profiel WJdzorg .....	3
<b>2.1 De zorgverlening</b> .....	3
2.1.1 Wet Langdurige Zorg .....	3
2.1.2 Zorgverzekeringswet .....	3
2.1.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning .....	3
<b>2.2 Missie en visie</b> .....	4
<b>2.3 Besturingsfilosofie</b> .....	5
<b>2.4 Organisatiestructuur</b> .....	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	7
<b>3.1 Invulling kwaliteitsplannen</b> .....	7
3.1.1 Iedere cliënt mag zichzelf zijn .....	7
<b>3.2 Overige ontwikkelingen</b> .....	9
3.2.1 Vaccinaties bewoners en medewerkers .....	9
3.2.2 Zorgen en werken tijdens coronatijd .....	10
4. Wonen en welzijn .....	11
<b>4.1 Invulling kwaliteitsplannen</b> .....	11
4.1.1 Bewoners ontvangen in de laatste levensfase de begeleiding die ze nodig hebben .....	11
4.1.2 Versoepelen overgang van thuis naar het verpleeghuis .....	12
<b>4.2 Overige ontwikkelingen</b> .....	12
4.2.1 Activiteiten in de locaties .....	12
5. Veiligheid .....	13
<b>5.1 Invulling kwaliteitsplannen</b> .....	13
5.1.1 Vergroten bewegingsvrijheid alle bewoners .....	13
<b>5.2 Overige ontwikkelingen</b> .....	14
5.2.1 Uitvraag kwaliteitsindicatoren basisveiligheid .....	14
6. Leren en verbeteren van kwaliteit .....	16
<b>6.1 Invulling kwaliteitsplannen</b> .....	16
6.1.1 Herijken kwaliteitsmanagement .....	16
6.1.2 Organiseren proces van meten cliëntervaringen .....	16
<b>6.2 Overige ontwikkelingen</b> .....	17
7. Leiderschap, governance en management .....	18
<b>7.1 Invulling kwaliteitsplannen</b> .....	18
7.1.1 Verankeren expertise dementie in gespecialiseerd team .....	18

7.1.2 Medezeggenschapsorganen agenderen onderwerpen gericht op toekomst organisatie .....	19
<b>7.2 Overige ontwikkelingen .....</b>	<b>19</b>
7.2.1 Raad van Toezicht.....	19
7.2.2 Ondernemingsraad.....	20
7.2.3 Centrale Cliëntenraad.....	20
<b>8. Personeelssamenstelling .....</b>	<b>22</b>
<b>8.1 Invulling kwaliteitsplannen .....</b>	<b>22</b>
8.1.1 Continuïteit inzetbaarheid eigen medewerkers.....	22
<b>8.2 Overige ontwikkelingen .....</b>	<b>23</b>
8.2.1 Verzuimbeleid.....	23
8.2.2 Deskundigheid medewerkers .....	23
8.2.3 Opleidingsbeleid / leerlingen.....	24
<b>9. Gebruik van hulpbronnen.....</b>	<b>25</b>
<b>9.1 Invulling kwaliteitsplannen .....</b>	<b>25</b>
9.1.1 Verbeteren administratieve organisatie inkoop.....	25
9.1.2 Gebouwde omgeving blijvend ontwikkelen .....	26
9.1.3 Uitbreiding van het aantal zorginnovaties.....	27
<b>9.2 Overige ontwikkelingen .....</b>	<b>28</b>
9.2.1 Aanbestedingen sociaal domein.....	28
9.2.1 Ontwikkelingen ICT .....	29
9.2.3 Financiën .....	29
<b>10. Gebruik van informatie .....</b>	<b>30</b>
<b>10.1 Invulling kwaliteitsplannen .....</b>	<b>30</b>
10.1.1 Optimaliseren gebruik beschikbare stuurinformatie .....	30
10.1.2 Opstellen strategische personeelsplanning.....	31
10.2 Overige ontwikkelingen .....	31
<b>Tot slot .....</b>	<b>31</b>

## 1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 van WIJdezorg. WIJdezorg verantwoordt zich jaarlijks op verschillende manieren over de eigen prestaties. Op deze manier kunnen specifieke instanties, maar ook de inzicht krijgen in de manier waarop WIJdezorg invulling geeft aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als zorgaanbieder en de manier waarop gebruik gemaakt wordt van de ontvangen veelal publieke gelden. De jaarrekening en een set prestatiegegevens worden gedeponereerd op [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl) via het digitale aanleverportaal DigiMV. Daarnaast worden kwaliteitsgegevens en gegevens over de personele inzet verpleeghuiscare 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 2021. 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.

Net als in het voorgaande verslagjaar heeft de wereldwijde coronacrisis in 2021 veel invloed gehad op ons leven en werk en zo ook op het reilen en zeilen bij WIJdezorg. Ook in 2021 waren elkaar snel opvolgende maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het virus aan de orde van de dag. Enerzijds raakten we er aan gewend, wisten we steeds sneller te handelen als er weer nieuwe ontwikkelingen waren. We hadden immers al overlegstructuren, formats voor communicatie, voldoende hulpmiddelen, kortom de middelen om snel te kunnen inspelen op de veranderende situatie. Anderzijds zagen we dat de bijzondere omstandigheden soms ook hun tol eisten. Cliënten, hun naasten en medewerkers hebben zich keer op keer moeten aanpassen aan de veranderende werkelijkheid. Dit leidde soms tot onzekerheid, spanning, vermoeidheid en daardoor ontstond er vaker onbegrip. Desalniettemin zijn we steeds in staat geweest om met elkaar in gesprek te blijven. Om te kijken en luisteren naar behoeften van cliënten en hun naasten, maar ook van medewerkers.

Zo kunnen we bijvoorbeeld terugkijken op goed georganiseerde vaccinatierondes voor onze bewoners én hebben we ook veel medewerkers kunnen vaccineren. De eerste boosterronde hebben we zelfs voor al het personeel van WIJdezorg en een collega-organisatie uit de Leidse regio kunnen faciliteren. Dus ondanks dat we veel van de vooraf opgestelde kwaliteitsplannen maar gedeeltelijk of soms niet hebben kunnen realiseren kunnen we wederom terugkijken op mooie ontwikkelingen in het afgelopen verslagjaar.

## 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.



## 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 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). In 2021 is ook een start gemaakt van uitbreiding van plekken met behandeling. Op 31 december 2021 waren er 193 bewoners die verbleven bij WIJdezorg met een behandelindicatie, waar er het jaar daarvoor 130 behandelplekken waren.
- ✓ Eind 2021 waren er 14 cliënten die VPT (= volledig pakket thuis, langdurige zorg in geclusterde setting) ontvingen. Dit is een kleine uitbreiding ten opzichte van het jaar daarvoor. De VPT wordt geclusterd geleverd in onze gebouwen in Nieuwkoop en in Zoeterwoude (Emmaus). Er is ruimte om deze geclusterde vorm uit te breiden op andere plekken waar WIJdezorg ook woningen heeft.

#### 2.1.2 Zorgverzekeringswet

- ✓ Wijkverpleging; wijkverpleegkundigen en 7 thuiszorgteams, opereren vanuit de locaties. De verpleegkundig bereikbare dienst is beschikbaar 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 behandel dienst. 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:
  - Huishoudelijke ondersteuning
  - Dagbesteding in alle locaties. Ontmoetingscentra dementie in Woubrugge, Nieuwkoop, Hazerswoude Dorp. In 2021 hebben we de WMO-opdracht voor ondersteuning in de gemeenten Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en

Braassem niet gegund gekregen. De intentie is wel om samen te werken en in onderaannemersschap deze dienstverlening voort te zetten.

- ✓ 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 inloofunctie 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 '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 verschillende samenwerkingen. Zo is de locatie Nieuwkoop onderdeel van het gebouw Kaleidoskoop en werkt WIJdeZorg samen met verschillende andere partijen die gebruik maken van het pand.
  - WIJdeZorg is ook actief in verschillende palliatieve thuiszorgteams (patz), waar wordt samengewerkt met de wijkverpleegkundigen, specialisten ouderengeneeskunde en huisartsen in de regio.
- ✓ Ook buiten het sociaal domein wordt er samengewerkt met partijen in de regio:
  - WIJdeZorg zit in een lerend netwerk met collega-verpleeghuisorganisaties Libertas Leiden en Alrijne.
  - We zijn onderdeel van AVANT een samenwerkingsverband van verpleeghuisorganisaties in Zuid-Holland Noord. De afgelopen jaren is onze bestuurder voorzitter geweest van het samenwerkingsverband.
  - We werken samen met en participeren in Transmuralis, een samenwerkingsverband tussen verpleeghuizen, thuiszorg, ziekenhuizen, huisartsen, revalidatiezorg, GGD, GGZ en de grootste regionale verzekeraar Zorg en Zekerheid, in Zuid-Holland Noord
  - Samenwerkingen met verschillende thuiszorgorganisaties om samen efficiënt de zorg- en dienstverlening te kunnen organiseren. Denk bijvoorbeeld aan ReBoz (regionale beschikbaarheid onplanbare zorg) een samenwerkingsverband van vijf thuiszorgorganisaties waaronder WIJdeZorg voor de organisatie van de onplanbare nachtzorg.

## **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 functiebeperving 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

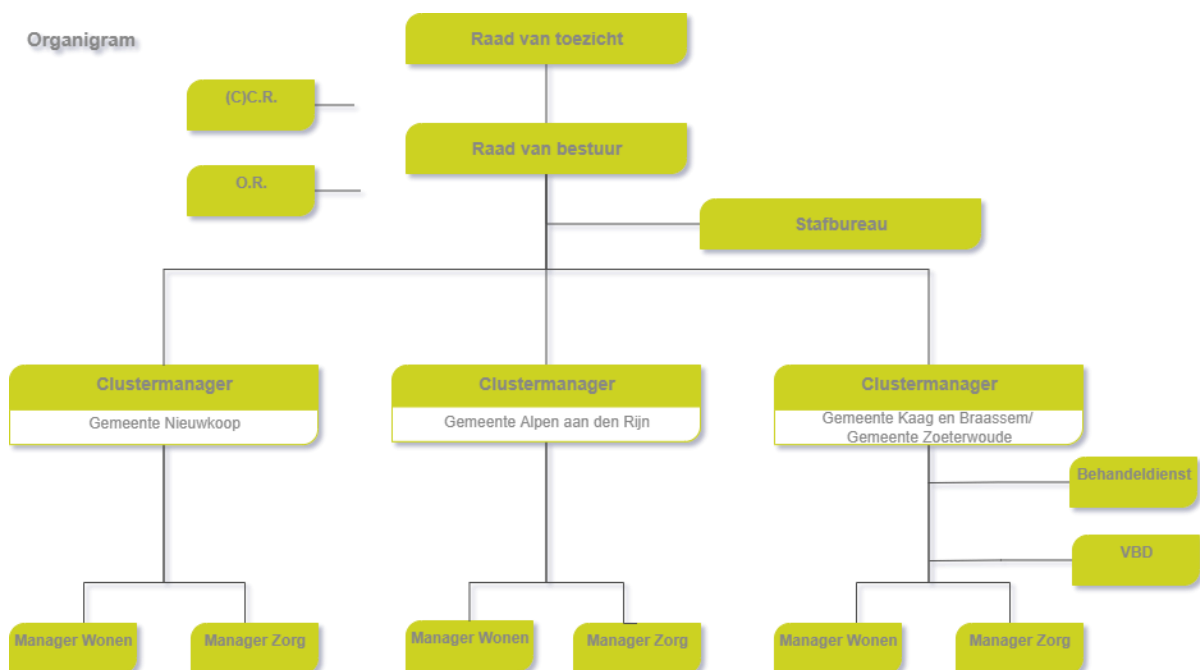
WIJdezorg is een stichting en als zodanig de enige rechtspersoon. WIJdezorg kent het Raad van Toezicht model conform de Zorgbrede Governancecode Zorg (2017). De Raad van Bestuur bestaat uit één lid (de bestuurder) en is verantwoordelijk voor het strategisch beleid. De Raad van Toezicht fungeert als toezichthoudend orgaan en adviseert gevraagd en ongevraagd de



Raad van Bestuur. De drie clustermanagers in de gemeenten Zoeterwoude en Kaag en Braasem, Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop vormen samen met de bestuurder, het hoofd PO&O, het hoofd Algemene Zaken, de controller en de bestuurssecretaris 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 en kwaliteit, 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).

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 2021 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*

Bij WJde zorg geloven we dat het belangrijk is dat de wensen en behoeften van de cliënt zelf uitgangspunt zijn van de zorg en ondersteuning die gegeven wordt. 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. Daar komt bij dat we de afgelopen jaren, onder andere als gevolg van de coronacrisis, ook een hoog ziekteverzuim hadden. Er moet dus met gemiddeld minder mensen meer complexe zorg geleverd worden. Om dat te kunnen realiseren zoeken we voortdurend naar mogelijkheden om medewerker handvatten te geven om deze zorg te kunnen bieden. Ook in 2021 hebben verschillende acties daaraan bijgedragen. 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 Iedere cliënt mag zichzelf zijn

Alle acties op het gebied van persoonsgerichte zorg hebben uiteindelijk tot doel om iedere cliënt het gevoel te geven zichzelf te zijn, gezien en gehoord te worden. Zo is de in 2019 opgerichte werkgroep blijvend op zoek naar manieren om medewerkers middelen aan te reiken om persoonsgericht te kunnen werken. Ook het aannemen van medewerkers voor begeleiding en ondersteuning in de huiskamers (de functie 'BO in de huiskamer') draagt blijvend bij aan het welzijn van cliënten (en vaak ook zorgmedewerkers die meer ruimte hebben voor hun zorgtaken). De meeste ontwikkelingen in 2021 borduren voort op de eerder ingezette koers:

- ✓ Werkgroep persoonsgerichte zorg: De in 2019 opgerichte werkgroep komt ongeveer eens per 6 weken samen en heeft eind 2021 vertegenwoordiging vanuit alle locaties. De eerste maanden is de werkgroep door de omstandigheden niet bijeengekomen, maar na de zomer zijn de overleggen weer gestart. De deelnemers hebben allemaal extra kennis over gedrag en welzijn. Zo zijn de psychologen en gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie vaste deelnemers. In het verslagjaar zijn verschillende onderwerpen besproken:
  - Model van Kitwood: onderzoek naar de mogelijkheden om dit model te gebruiken in de zorgverlening. Het model is ontworpen om inzicht te krijgen in de behoeften en verlangens van mensen met dementie. Dit inzicht kan gebruikt worden om de zorg daarop af te stemmen.

- Scholing over persoonsgerichte zorg: start met ontwerpen klinische les gericht op persoonsgericht werken. Ook voor de huiskamermedewerkers wordt nagedacht over een manier om de kennis van dementie en gedrag te vergroten.
- 'Kletsspot' tijdens teamoverleggen: opnieuw gestart met een eerder initiatief van de werkgroep om tijdens de teamoverleggen verschillende onderwerpen op het gebied van persoonsgericht werken te bespreken, zoals geloofsovertuiging, het gezin, eten en drinken enzovoorts.
- Gebruik Spotify in de locaties: eind 2021 is Spotify in alle locaties toegankelijk gemaakt, zodat bewoners eigen muziek kunnen beluisteren. Dit ter verbetering van het welzijn van bewoners.

De verschillende acties van de werkgroep geven aanleiding om in 2022 te gaan zoeken naar een integrale aanpak op het gebied van persoonsgericht werken (kwaliteitsjaarplan 2022).

- ✓ Uitrol protocol 'onbegrepen gedrag': In samenwerking met de psychologen is eerder een werkwijze opgesteld voor het omgaan met onbegrepen gedrag van bewoners. In 2021 is de werkwijze onder begeleiding van de psychologen geïmplementeerd in alle locaties. De mogelijkheden voor medewerkers om hulp te vragen bij complexe casuïstiek is daarmee ook verbeterd. De psychologen houden gedragsvisites en er worden intervisiebijeenkomsten georganiseerd om casuïstiek met elkaar te bespreken.
- ✓ Levensverhaal in de dossiers: om de bewoners echt te leren kennen is het opschrijven / uitwerken van het levensverhaal een goed middel. In samenspraak met cliënt en familie wordt dit in het dossier genoteerd.



- ✓ Thema persoonsgerichte zorg in functioneringsgesprekken: Het thema 'persoonsgerichte zorg' wordt behandeld in de functioneringsgesprekken. Vanaf het moment dat deze gesprekken weer live gehouden konden worden is daar een start mee gemaakt. Door expliciet ook aandacht te besteden aan het persoonsgericht werken wordt bewustzijn gecreëerd bij medewerkers over de rol die zij hebben in het leven van een bewoner.

## 3.2 Overige ontwikkelingen

Net als in het voorgaande verslagjaar heeft de coronacrisis veel invloed gehad op bewoners en medewerkers. De steeds veranderende maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het virus, de variatie in de prevalentie van COVID-19, maar ook de ontwikkeling van een coronavaccin waren ontwikkelingen waar we mee te maken hebben gehad. We hebben altijd geprobeerd persoonsgericht te werken en dus om ons eigen beleid zo goed mogelijk af te stemmen op wensen en behoeften van bewoners en medewerkers.

### 3.2.1 Vaccinaties bewoners en medewerkers

Begin 2021 werd het eerste coronavaccin, het vaccin van Pfizer/Biontech goedgekeurd, waarmee een nieuwe fase in de coronacrisis aanbrak. De vaccinatiestrategie van de overheid bepaalde dat zorgmedewerkers in de verpleeghuiszorg als eerste gevaccineerd mochten worden. Later zijn alle verpleeghuisbewoners en alle andere medewerkers in verschillende rondes gevaccineerd.

- ✓ Zorgmedewerkers: Alle medewerkers van WIJdezorg, met uitzondering van de kantoormedewerkers, hebben voor de eerste vaccinatierondes een gepersonaliseerde werkgeversuitnodiging ontvangen waarmee ze een afspraak konden maken bij de GGD. Ter compensatie van de tijd die het medewerkers kost om zich te laten vaccineren heeft WIJdezorg bol.com-bonnen verstrekt.
- ✓ Verpleeghuisbewoners behandelplaats: De verpleeghuisbewoners met behandeling van de specialisten ouderengeneeskunde was de tweede groep die gevaccineerd kon worden. Na het verzenden van de toestemmingsformulieren en het verkrijgen van toestemming konden de bewoners in verschillende rondes gevaccineerd worden.
- ✓ Verpleeghuisbewoners geen behandelplaats: Voor de bewoners met een eigen huisarts was het moeilijker om de vaccinatierondes te organiseren. In samenspraak met AVANT werd in eerste instantie besloten dat de huisartsenpost (HAP) een regierol zou krijgen. Uiteindelijk zijn ook deze vaccins op locatie onder regie van de specialisten ouderengeneeskunde toegediend.
- ✓ Kantoormedewerkers: Om het beschikbare vaccin zo goed mogelijk te gebruiken zijn kantoormedewerkers die daarvoor in aanmerking wilden komen ook gevaccineerd met de spillage van het vaccin voor de verpleeghuisbewoners. Alleen de aangebroken flacons die niet meer vervoerd konden worden zijn hiervoor gebruikt. Uiteindelijk konden alle medewerkers die hiervoor in aanmerking wilden komen gevaccineerd worden.
- ✓ Boostervaccinatieronde WIJdezorg: De boostervaccinatierondes voor de verpleeghuisbewoners zijn op dezelfde manier georganiseerd als de eerdere vaccinatierondes. Voor het 'boosteren' van medewerkers heeft WIJdezorg zelf drie vaccinatieavonden georganiseerd. Ook de collega's van Pro-Cura konden langskomen op deze avonden. Dankzij de medewerking van verschillende verpleegkundigen voor het vaccineren en kantoorpersoneel voor de organisatie zijn de avonden succesvol verlopen.

### 3.2.2 Zorgen en werken tijdens coronatijd

Net als in 2020 hebben we gedurende het jaar verschillende maatregelen getroffen ter voorkoming van de verspreiding van het coronavirus. Alle maatregelen zijn zorgvuldig gecommuniceerd met cliënten, hun naasten en medewerkers.

- ✓ Bezoekregelingen: we hebben de verpleeghuizen niet meer hoeven sluiten, zoals tijdens de eerste coronagolf in 2020, maar er zijn wel op verschillende momenten bezoekbeperkingen geweest. Het ging dan bijvoorbeeld om het beperken van het aantal bezoekers of het beperken van de tijden waarop bezoekers langs konden komen.
- ✓ Beschermingsmiddelen: gedurende verschillende perioden heeft bezoek en medewerkers verplicht een mondneusmasker moeten dragen in de verpleeghuizen en op kantoor.
- ✓ Hybride werken: kantoorpersoneel heeft sinds 2020 de mogelijkheid om een thuishkantoor in te richten. In 2021 is er wederom veel thuisgewerkt. Afhankelijk van de coronasituatie kon er ook één of twee dagen op kantoor gewerkt worden. Uiteindelijk is besloten structureel ongeveer de helft van de werktijd thuis te blijven werken.
- ✓ Zelftests: eind 2021 werden zelftest verstrekt aan medewerkers en werd gevraagd om voor een dienst of voor het werken op kantoor een test af te nemen.

## 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. Er wordt goed invulling gegeven aan de eisen van het kwaliteitskader met betrekking tot wonen en welzijn. In de visie van WIJdezorg moeten de verpleeghuizen zo ingericht zijn dat je er zelf zou willen wonen. Daarom is er veel aandacht voor 'wonen' en is de rol van de manager wonen een belangrijke.

WIJdezorg zoekt voortdurend naar mogelijkheden om het wooncomfort en het welzijn van cliënten te verbeteren. Als gevolg van de coronacrisis konden niet alle voor 2021 opgestelde kwaliteitsplannen worden gerealiseerd. Dat neemt niet weg dat er ook 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. Ook na het sluiten van de verpleeghuizen in de eerste coronagolf ging de discussie hierover. Steeds duidelijker wordt dat het belangrijkste in de laatste levensfase niet noodzakelijkerwijs de medische zorg is, maar meer het welzijn van de cliënt.

#### 4.1.1 Bewoners ontvangen in de laatste levensfase de begeleiding die ze nodig hebben

Bij WIJdezorg is er al jaren veel aandacht voor palliatieve zorg. Ook in 2021 hebben verschillende acties bijgedragen aan de ontwikkeling van goede palliatieve zorg:

- ✓ Scholing Transmuralis: in 2021 hebben verpleegkundigen uit de verpleegkundig bereikbare dienst en de wijkverpleegkundigen deel kunnen nemen aan een scholing palliatieve zorg georganiseerd door netwerkorganisatie Transmuralis. Doel was om kennis over palliatieve zorg te vergroten en via 'coaching on the job' verder te verspreiden.
- ✓ Zorgpad stervensfase: in ons elektronisch cliëntendossier is er de mogelijkheid om het zorgpad stervensfase te gebruiken voor de zorg in de laatste levensfase. Het gebruik van deze module is opnieuw onder de aandacht gebracht en is vaker ingezet in 2021. Het zorgpad ondersteunt de medewerker bij het afstemmen van de zorg op de behoeften van de cliënt in de palliatieve fase.



#### **4.1.2 Versoepelen overgang van thuis naar het verpleeghuis**

Door de groei van de zorgvraag en de personeelskrapte lijkt het steeds belangrijker te worden dat het netwerk van cliënten ook betrokken wordt bij de zorg. Op verschillende manieren proberen we de familie te betrekken. In 2021 hoopten we onder andere de familiebijeenkomsten voor mensen op de wachtlijst weer te kunnen starten. Daar is het als gevolg van de coronacrisis niet van gekomen,

maar de verwachting is dat we daar in 2022 verder mee kunnen. We hebben blijvend aandacht voor de rol van het netwerk van de cliënt. Zo is er tijdens de intake aandacht voor de rol van de familie, bijvoorbeeld bij de bespreking van het levensverhaal.

Daarnaast nemen we deel aan een regionale werkgroep respijtzorg met gemeenten, zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid, zorgaanbieders en het zorgkantoor. Doel is om op efficiënte manier respijtzorg in de regio te kunnen organiseren, zodat mantelzorgers ondersteund worden. De gesprekken worden vervolgd in 2022.



## **4.2 Overige ontwikkelingen**

### **4.2.1 Activiteiten in de locaties**

Net als in het afgelopen verslagjaar was het op verschillende momenten in het jaar nodig om activiteiten in onze verpleeghuizen af te schalen. Zodra het weer op verantwoorde en veilige manier mogelijk was zijn activiteiten weer gestart. Vaak moest daarbij wel rekening gehouden worden met basisregels, zoals de 1,5 meter afstand. 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.

## 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 managers zorg 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 in 2021 invulling heeft gegeven aan de kwaliteitsplannen. In de daaropvolgende paragraaf worden de bevindingen van de meting kwaliteitsindicatoren beschreven.

### 5.1 Invulling kwaliteitsplannen



#### 5.1.1 Vergroten bewegingsvrijheid alle bewoners

De sinds 1 januari 2020 geldende Wet zorg en dwang, maar ook de coronacrisis hebben invloed gehad op ons denken over vrijheid en veiligheid. Mensen realiseren zich meer hoe bijzonder het is om de vrijheid te hebben om het leven zelf in te richten. Het werken volgens de principes van de Wzd vergroot het bewustzijn bij medewerkers over de mate waarin we soms ingrijpen in iemands leven. Ondanks dat dit ingrijpen over het algemeen met goede intenties gebeurt. Onder de noemer 'veiligheid' wordt de bewegingsvrijheid van bewoners soms (ernstig) beperkt. In een aantal gevallen is het echt nodig om ernstig nadeel te voorkomen,

maar we zoeken wel steeds meer naar mogelijkheden om de bewegingsvrijheid van bewoners te vergroten. In 2021 zijn daartoe de volgende stappen gezet:

- ✓ Verdere ontwikkeling scholingsmateriaal, zoals e-learning voor verschillende disciplines
- ✓ Casuïstiekbesprekingen en gedragsvisitaties o.l.v. psycholoog
- ✓ Wzd op de agenda van de teamoverleggen



Bewegingsvrijheid voor bewoners heeft daarnaast extra aandacht gekregen in een tweetal projecten:

- ✓ Inzet Wzd-wijzer Vilans: Alle locaties zijn aan de slag gegaan met de wzd-wijzer, een praktijkopleiding ontwikkeld door kennisinstituut Vilans. De training wordt gegeven in een online omgeving waarin overzichtelijk leerzame en interactieve teamopdrachten zijn geplaatst. De opdrachten zijn met een aantal collega's fysiek doorlopen. Medewerkers zijn met behulp van teamopdrachten, casuïstiek, toetsjes en andere leuke werkvormen uitgedaagd om na te denken over hun eigen zorgverlening. Misschien zijn er routines in het werk geslopen, waardoor medewerkers zich niet realiseren dat er ook alternatieven zijn voor vrijheidsbeperking. Op deze manier wordt geleerd om afwegingen te maken in de praktijk.
- ✓ Project leefcirkeltechnologie Driehof: voor de vervanging van het huidige oproepsysteem door leefcirkeltechnologie in locatie Driehof is eind 2021 projectgroep ingericht (zie ook hoofdstuk 11 over gebruik van hulpbronnen). Onderdeel van het project was een pilot waarin alle eventuele bewegingsbeperkingen zoveel mogelijk weggenomen werden. De gevolgen voor bewoners, maar ook medewerkers zijn zorgvuldig gemonitord om op die manier betere keuzes te maken voor de implementatie van de nieuwe technologie en om inzicht te krijgen in de mogelijkheden om bewoners meer vrijheid te bieden. In de praktijk bleek dat veel bewoners geen gebruik maken van de mogelijkheid om zich te verplaatsen door het gebouw. Medewerkers maakten zich hier wel vaak zorgen over. Deze en andere bevindingen worden meegenomen bij de implementatie van een nieuw systeem in 2022.

## 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 de afgelopen jaren mocht er in 2021 naast een aantal verplichte indicatoren gekozen worden voor een tweetal keuze-indicatoren. De gekozen indicatoren bij WIJdezorg:

- ✓ Decubitus: Net als voorgaande jaren is ervoor gekozen om deze indicator te meten. Door deze indicator voor verslagjaar 2020 te meten hebben we kunnen nagaan of de invloed van de coronacrisis zichtbaar was. In 2020 bleek dat er net als in de jaren daarvoor weinig decubitus voorkomt bij WIJdezorg. Deze trend werd voortgezet in 2021. Er wordt wederom erg weinig decubitus gemeten, waarmee we kunnen concluderen dat er geen nadelige effecten zichtbaar zijn van eventuele coronamaatregelen en dat er ook in 2021 voldoende aandacht was voor voeding, vocht, (wond)verzorging en beweging.
- ✓ Vrijheidsbevordering en middelen en maatregelen rond vrijheid: Net als het jaar daarvoor is er ook voor verslagjaar 2021 gekozen om deze twee indicatoren te meten. Omdat de Wet

zorg en dwang een veelomvattende wet is die, naast bepaalde werkwijzen ook een zekere verandering in denken over vrijheid en veiligheid voorschrijft, zijn deze indicatoren opnieuw gekozen. Op deze manier kan gemonitord worden of het denken van medewerkers veranderd is en of er ook minder middelen en maatregelen ingezet worden. Uit de uitvraag blijkt dat het gesprek over vrijheid en veiligheid op verschillende plekken gevoerd wordt. Opvallend daarbij is dat het steeds meer geïntegreerd raakt in de werkwijzen. Daarnaast is ook te zien dat de gesprekken niet alleen met de behandelaren gevoerd worden, maar dat ook medewerkers zelf een actievere rol hebben bij het nadenken over middelen en maatregelen.

Over het algemeen worden er weinig middelen en maatregelen ingezet. De meest voorkomende middelen zijn wederom de optische sensor en het bedhek. Daarnaast zijn er best een aantal bewoners waarmee afspraken gemaakt worden over de inrichting van het eigen leven. Het gaat dan bijvoorbeeld om afspraken over roken of alcoholgebruik.

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

- ✓ Advance Care Planning: Uit de resultaten van de uitvraag blijkt er veel afspraken omtrent levenseinde vastgelegd zijn. Net als voorgaande jaren is wel te zien dat er verschil bestaat tussen de informatie over cliënten waar de huisarts de hoofdbehandelaar van is en de informatie over de cliënten onder behandeling van de specialist ouderengeneeskunde. Niet alle huisartsen leggen informatie vast in onze systemen. Net als voor verslagjaar 2020 is er wel een verbetering zichtbaar, maar het blijft een aandachtspunt.
- ✓ 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) is een speerpunt voor 2022.
- ✓ 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. De resultaten doen 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.

## 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 plannen voor 2021 op het gebied van kwaliteit zijn voor een groot gedeelte onafgerond. Er is eind 2021 wel een start gemaakt met de plannen, waardoor de resultaten in 2022 verwacht worden.

### 6.1 Invulling kwaliteitsplannen

#### 6.1.1 Herijken kwaliteitsmanagement

In 2021 heeft de laatste audit van een PREZO-cyclus plaatsgevonden. Het doel voor 2021 was om het werken volgens de PREZO-systematiek te evalueren en onderzoek te doen naar eventuele andere keurmerken. Er is eerder voor PREZO gekozen, omdat het keurmerk aansluit bij de visie van WIJdezorg. Eind 2021 is een start gemaakt met de evaluatie van de huidige werkwijzen en het onderzoek naar alternatieven, zoals PREZO Care en ISO9001:2015. De manier waarop we kwaliteit inbedden in de organisatie wordt daarbij ook bekeken. De conclusie en het vervolgtraject volgen in 2022.



#### 6.1.2 Organiseren proces van meten cliëntervaringen

Naar aanleiding van de verschillende eisen vanuit het kwaliteitskader, de zorgverzekeraars en de gemeenten was het proces van het meten van cliëntervaringen een aandachtspunt voor 2021. WIJdezorg maakt gebruik van eigen metingen tijdens de MDO's en evaluatiegesprekken. De informatie wordt genoteerd in het elektronisch cliëntendossier en de

resultaten worden weergegeven in het dashboard, zodat we per locatie eventuele verbetermaatregelen kunnen treffen. In het verslagjaar zijn er verschillende gesprekken gevoerd met partijen die tools hebben om laagdrempelig de ervaringen te meten. Uiteindelijk is geen van deze tools gekozen, maar het speerpunt wordt meegenomen in de plannen voor 2022.

## 6.2 Overige ontwikkelingen

In 2021 zijn we op verschillende manieren bezig geweest met het leren en verbeteren van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening:

- ✓ Geplande prezo-audits: In 2021 hebben de doorgeschoven PREZO-audits plaatsgevonden. Gedurende meerdere dagen hebben de auditoren vanuit ons centraal kantoor digitaal alle locaties getoetst op alle onderdelen van onze zorg- en dienstverlening. Voor alle onderdelen hebben wij positief advies gekregen.
- ✓ Inspectiebezoek: Op 20 april heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een bezoek gebracht aan de locatie Rhijndael. De inspecteurs hebben een positief [rapport](#) geschreven:
  - Bewoners en familie zijn blij om in Rhijndael zorg te ontvangen;
  - Persoonsgerichte zorg: medewerkers zijn zeer betrokken;
  - Methodisch werken: vraagt nog aandacht;
  - Uitvoering Wet Zorg en Dwang: er wordt zichtbaar aan gewerkt;
  - Rol BO in de huiskamer: wordt door het hele huis heen zeer gewaardeerd;
  - Rol GVP'er: bijzonder duidelijk bij iedereen;
  - Activiteiten: goed opgepakt na vorig bezoek in 2019.



## 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

WIJde zorg streeft ernaar om een zorgverlener te zijn waarop men kan bouwen, waarbij bouwen staat voor 'vertrouwen' én 'in samenwerking ontwikkelen'. Bij WIJde zorg zijn alle cliënten welkom ongeacht hun levensfilosofie; normen, waarden en overtuigingen van elk uniek mens worden gerespecteerd. De professionele organisatie van WIJde zorg, 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 WIJde zorg.

### 7.1 Invulling kwaliteitsplannen

#### 7.1.1 Verankeren expertise dementie in gespecialiseerd team

De specialisten ouderengeneeskunde van WIJde zorg hebben naast hun werk binnen het verpleeghuis korte lijnen met huisartsen in de regio. Ze worden regelmatig ingeschakeld voor een consult ter ondersteuning van de huisarts. Om de dementiezorg in de eerste lijn te versterken is ervoor gekozen om een dementieteam op te richten met daarin verschillende disciplines om de zorg effectiever en efficiënter te kunnen organiseren. Er zijn in 2021 verschillende stappen gezet:

- ✓ Ontwikkeling visie WIJdementieteam: Het WIJ-dementieteam is een expertiseteam dat diagnostiek en medisch-, psychologische en sociale ondersteuning biedt in de Rijnstreek. Het bieden van zorg waarbij de kwaliteit van leven verantwoord en doelmatig ingezet wordt zodat mensen met dementie (zo lang mogelijk) thuis kunnen blijven wonen. Het WIJ-dementieteam is dicht in de buurt en een aanvulling op de ketenzorg. Het team richt zich op de wisselwerking tussen ziekte en de indirecte gevolgen op de leefwereld. Juist deze indirecte gevolgen zijn bepalend voor kwaliteit van leven voor mensen met een dementie en hun naasten. Het team biedt diagnostiek en vervolgzorg; een allesomvattend pakket, waarbij er gekeken wordt naar de steeds veranderende mogelijkheden en beperkingen ten gevolge van het dementiebeeld.
- ✓ Samenstelling team: Het WIJ-dementieteam bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde, psychologen, maatschappelijk werk, casemanagement dementie en een gespecialiseerd verpleegkundige psychogeriatric. Samen bespreken zij de

casuïstiek en bepalen welke professionals op welk moment de beste zorg voor de cliënt kunnen bieden.

### 7.1.2 Medezeggenschapsorganen agenderen onderwerpen gericht op toekomst organisatie

Eerder werd geconstateerd dat de medezeggenschapsraden zich vaak richten op de dagelijkse gang van zaken bij de organisatie en in mindere mate met strategische onderwerpen die bepalend zijn voor de toekomst van de organisatie. In 2021 bleek dat er zeker bereidheid is om over dergelijke onderwerpen in gesprek te gaan, maar dat de dagelijkse praktijk veel aandacht vraagt. Zo speelde de coronacrisis nog een grote rol en is het in steeds grotere mate een uitdaging om voldoende mensen bereid te vinden om lid te worden van een medezeggenschapsraad. Verschillende ontwikkelingen bij de raden dragen bij aan het oplossen van deze problematiek:

- ✓ Scholing OR: In april heeft de ondernemingsraad een training gedaan ter ondersteuning van de rol die de raad heeft in de organisatie. Uiteindelijk is er een sterkte-zwakteanalyse van de organisatie gemaakt welke is besproken met de bestuurder.
- ✓ Aspirant-lidmaatschap OR: om de drempel richting lidmaatschap van de OR te verkleinen is deze nieuwe lidmaatschapsvorm geïntroduceerd. Aspirant-leden kunnen gedurende een periode van maximaal 6 weken meelopen met de reguliere vergaderingen/activiteiten van de OR alvorens zij beslissen of ze daadwerkelijk willen toetreden tot de raad.
- ✓ Lokale cliëntenraad contact met lokaal management: Voorheen was de clustermanager eerste aanspreekpunt voor de CR van de locatie, maar in 2021 is ervoor gekozen om het lokale management deze rol te geven. Tijdens de coronacrisis hebben we ervaren dat de korte lijnen tussen lokale cliëntenraad en het lokale management zorgen voor meer begrip over de dagelijkse gang van zaken op een locatie. Andersom geldt dat de kennis over de zorgen en behoeften van de achterban van de cliëntenraad op deze manier ook sneller gebruikt kan worden in de verbetering van de zorg- en dienstverlening. De

clustermanager, maar eventueel ook andere functionarissen schuiven aan wanneer dat past bij de onderwerpen op de agenda.

## 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 2021 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 WIJde zorg en staat de bestuurder met raad en advies terzijde. In 2021 zijn er twee nieuwe leden toegetreden tot de RvT en de raad bestaat nu uit vijf leden.

De RvT is in 2021 vier keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering in de aanwezigheid van de bestuurder. De themabijeenkomst is doorgeschoven naar 2022. De jaarvergadering met RvT, CCR, OR en MT heeft in tegenstelling tot 2020 wel plaatsgevonden.

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 2021 betroffen naast de reguliere onderwerpen (managementreviews, jaarplan, begroting) de coronacrisis, de planvorming Woudsoord, het treasury-statuut en mogelijkheid tot fusie met Stichting Novitas (woningen bij Aarhoeve).

### **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 WIJde zorg telt de OR 13 zetels, waarvan er in 2021 9 gevuld waren.

Ook in het afgelopen jaar is er voornamelijk digitaal vergaderd. Onderwerpen die besproken zijn tijdens de vergaderingen betroffen onder andere de gevolgen van de impact van de coronacrisis, het MVO-beleid, RIE, arbobeleid, exitgesprekken en het nieuwe personeelsinformatiesysteem. Daarnaast is er in 2021 instemming en advies aan de OR gevraagd over de volgende zaken: thuiswerkbeleid (instemming) en de bouwplannen voor Woudsoord (advies).

### **7.2.3 Centrale Cliëntenraad**

Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) heeft WIJde zorg per locatie een cliëntenraad, waarin alle cliënten worden vertegenwoordigd. Maximaal 2 leden van elke lokale cliëntenraad hebben zitting in de Centrale Cliëntenraad (CCR) van WIJde zorg. De vergaderingen van de CCR worden afgestemd op de vergaderingen van de RvT volgens een vooraf vastgesteld vergaderschema: in 2021 was er 4x een overlegvergadering met de bestuurder. Daarnaast heeft in september de jaarvergadering plaatsgevonden.

Onderwerpen van gesprek waren bijvoorbeeld; ontwikkelingen t.a.v. de coronamaatregelen, de alternatieve voortzetting van de dagbesteding (als gevolg van de coronamaatregelen),

mogelijkheden om vrijwilligers en mantelzorgers meer te betrekken, de nachtzorg georganiseerd in ReBoz en de zoektocht naar RvT-lid en bestuurder.

In 2021 heeft de centrale cliëntenraad geen gebruik gemaakt van haar ongevraagd advies- of instemmingsrecht. Er is advies- of instemming van de CCR gevraagd bij het traject zoektocht nieuw lid RvT en traject zoektocht nieuwe bestuurder.



## 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. De afgelopen jaren is het steeds moeilijker geworden 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. Eerder waren deze problemen vooral zichtbaar in de steden om ons heen, maar ook bij WIJdezorg wordt de krapte op de arbeidsmarkt steeds zichtbaarder. Om de problemen het hoofd te bieden moet 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. Maar er zijn wellicht meer veranderingen nodig in onze werkprocessen om de zorg te kunnen blijven leveren met minder personeel. In dit hoofdstuk worden deze en andere ontwikkelingen van WIJdezorg met betrekking tot personeel(sbeleid) 2021 beschreven.

### 8.1 Invulling kwaliteitsplannen

#### 8.1.1 Continuïteit inzetbaarheid eigen medewerkers

Het belangrijkste doel in het verslagjaar was om het potentieel van eigen medewerkers zo goed mogelijk te benutten. De meeste vooraf geformuleerde acties zijn doorgeschoven naar 2022:

- ✓ Ingebruikname nieuw roosterpakket: in de laatste weken van 2021 is het nieuwe personeelsinformatiesysteem geïmplementeerd. Hiermee zijn de eerste stappen gezet richting een nieuwe manier van plannen en roosteren.
- ✓ Ontwikkelen flexibele schil WIJdezorg: hier is nog geen start mee gemaakt in 2021. Dit volgt op de ontwikkeling van een centraal planbureau.
- ✓ Plan van aanpak brede inzet verpleegkundigen in de organisatie: om het schaarse personeel zo efficiënt mogelijk in te kunnen zetten en de werkprocessen minder afhankelijk te maken van functies waar minder personeel voor te vinden is, is eind 2021

besloten het primair proces opnieuw te ontwerpen. De rol van verpleegkundigen wordt hierin ook meegenomen. Het project wordt in 2022 verder ontwikkeld.

- ✓ Scholingsplan: er is in 2021 een start gemaakt met de evaluatie van bestaande scholingen en het leermanagementsysteem. De resultaten van de evaluatie en de eventueel daaruit voorkomende acties worden in 2022 opgepakt.

## 8.2 Overige ontwikkelingen

Alle overige acties op het gebied van personeel(sbeleid) dragen bij aan het zo efficiënt en effectief benutten van het arbeidspotentieel van de medewerkers. Daarnaast is er met een traject voor zij-instromers een nieuwe manier gecreëerd om mensen te interesseren voor werk in de zorg.

### 8.2.1 Verzuimbeleid

De gevolgen van corona en de constante druk op de zorgverleners heeft zijn

weerslag op de gezondheid van de medewerkers. Om hier adequaat op in te spelen heeft er in het afgelopen jaar een herijking van het verzuimbeleid plaats gevonden. De rol van verzuimspecialist is geïntroduceerd. Samen met het management zorgt deze specialist er voor dat er intensief contact is met de zieke medewerker waarbij alle mogelijke interventies worden ingezet voor herstel. De nadruk ligt hierbij op duurzaam herstel. De leidinggevenden zijn en worden verder bekwaam gemaakt in hun rol als verzuimbegeleider onder andere door het volgen van trainingen. De providerboog is aangepast en uitgebreid met een pallet aan interventies die ingezet kunnen worden voor het herstel (ook preventief) van medewerkers. Hiermee is in het afgelopen jaar een eerste stap gezet naar een verder beleid op duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.

### 8.2.2 Deskundigheid medewerkers

In 2021 is er veel aandacht besteed aan het bevorderen van de deskundigheid van medewerkers. Er is per functiesoort en cliëntdoelgroep een passend deskundigheidsprofiel opgesteld. Belangrijk uitgangspunt was dat medewerkers zelf hun verantwoordelijkheid hierin kunnen pakken, kennis kunnen verwerven op de momenten dat het nodig is en voldoende oefenmomenten beschikbaar zijn. Daarvoor is ook de voorbehouden-handelingen-carrousel



geïntroduceerd. Leren, oefenen en bekwamen en uiteindelijke toetsing kunnen allemaal op hetzelfde moment plaatsvinden in de carrousel.

### **8.2.3 Opleidingsbeleid / leerlingen**

We hebben in 2021 de opleidingscapaciteit willen verhogen. We zien dat met name zij-instromers een groep op de arbeidsmarkt vormen die interesse hebben om de overstap te maken naar de zorg. We zijn gestart met een nieuwe opleidingsvorm voor de verzorgende IG, specifiek gericht op de zij-instromers én op de interne doorstromers. Deze opleiding is op maat gemaakt voor de organisatie en bestaat uit een verkort traject met een looptijd van 18 maanden. Leerlingen worden volledig incompany opgeleid in een eigen WIJdezorg-klas vanuit ons opleidingscentrum.

Het verhogen van de opleidingscapaciteit heeft ook gevolgen voor de begeleiding van leerlingen en de werkbegeleiders. Als aanvulling op de werkbegeleiders zijn we gestart met een leercoach voor de zij-instroomleerlingen. Hiermee moet de kwaliteit en beschikbare tijd voor de begeleiding van de leerlingen verbeteren.

## 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 Verbeteren administratieve organisatie inkoop

Het doel voor 2021 om het bestel-, ontvang- en facturatieproces te stroomlijnen met behulp van één applicatie, in plaats van met twee verschillende applicaties is behaald:

- ✓ Gebruik ProActive: De sinds 2011 gebruikte applicatie TBLOX voor het inkoopproces en Exact Synergy voor het contractbeheer zijn vervangen door ProActive. Hierdoor sluiten deze beide modules aan op ProActive factuurverwerking hetgeen een verbetering in de transparantie en efficiency tot gevolg heeft. De gebruiksvriendelijkheid is hiermee ook toegenomen.

Daarnaast is er ook wat gewijzigd in het inkoopbeleidsplan:

- ✓ Maatschappelijk verantwoord inkopen: Het inkoopbeleidsplan van WIJdezorg is aangepast. Inhoudelijk is er in het inkoopproces niets gewijzigd. De wijziging betreft het Maatschappelijk Verantwoord maken van het beleidsplan door de eisen op het gebied van duurzaam en circulair inkopen op te nemen. Hierdoor is het een Maatschappelijk verantwoord inkoopbeleidsplan (MVI) geworden dat past bij het Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) van WIJdezorg.



### 9.1.2 Gebouwde omgeving blijvend ontwikkelen

In 2021 is er een start gemaakt met de planvorming herontwikkeling van locatie Woudsoord in Woubrugge. Het gebouw stamt uit 1988, verkeert bouwkundig en installatietechnisch in slechte staat en de indeling en afmetingen sluiten niet aan op de huidige zorgvraag. Het gebouw voldoet zonder ingrijpende aanpassingen ook niet aan de door de overheid opgelegde duurzaamheidseisen in het kader van de verplichte CO2 reductie van zorgvastgoed. Kortom, het gebouw in de huidige staat handhaven is geen toekomstbestendige optie:



- ✓ Planvorming Woudsoord: De huidige locatie bestaat uit 37 appartementen, restaurant, keuken, algemene ruimtes enz. (2.382 m2 BVO). 20 plaatsen Somatiek, 15 plaatsen PG en 2 plaatsen ELV. Een aantal appartementen zijn recent verbouwd tot gezamenlijke woonkamer omdat daar zowel voor somatiek als PG dringend behoefte aan is. In de regio Zuid Holland Noord (het werkgebied van WIJde zorg) zal er een tekort aan intramurale verpleeghuisplaatsen zijn van 1000 plaatsen in 2025. Dit tekort zal oplopen naar 4.500 in 2040 Bron: Samenwerkende zorgorganisaties in de regio AVANT en Zorg en Zekerheid). Dat ligt in lijn met het landelijke beeld.

Gezien het tekort aan intramurale verpleeghuisplaatsen is het programma afgestemd op het terugdringen van het tekort en het voorzien in een behoefte. Het perceel (in eigendom) biedt de mogelijkheid om een groter complex te realiseren (van 2.382 m2 BVO naar 5.400m2 BVO). In 2022 worden de plannen verder uitgewerkt.

Naast deze ontwikkeling waren er voor 2021 ook een aantal doelen gesteld op het gebied van duurzaamheid:

- ✓ Milieuthermometer: als gevolg van de coronacrisis hebben de voorgenomen audits voor het te behalen bronzen keurmerk van de milieuthermometer geen doorgang kunnen vinden. We zijn echter wel doorgegaan met de voorbereiding waardoor we inmiddels zover zijn dat we in 2022 op kunnen gaan voor het zilveren keurmerk en daarmee het bronzen keurmerk overslaan.

- ✓ Zonnepanelen: De locaties Driehof, Aarhoeve en Rhijndael zijn in 2021 voorzien van zonnepanelen.

- Driehof: 288 zonnepanelen.
- Aarhoeve: 291 zonnepanelen.
- Rhijndael: 55 zonnepanelen.

Dit brengt het totaal bij WIJdeZorg (Emmaus 192 en Eendracht en kantoor 440) op 1.116 zonnepanelen.

### **9.1.3 Uitbreiding van het aantal zorginnovaties**

In 2021 zijn er verschillende ontwikkelingen geweest op het gebied van zorginnovatie:

- ✓ Beeldschermzorg: In juni 2021 is het team beeldschermzorg gestart. Het team bestaat uit 4 personen en biedt persoonsgerichte zorg en contact op afstand naast de reguliere zorgmomenten. 16 cliënten maken inmiddels gebruik van deze dienst. Het aantal fysieke bezoeken wordt hiermee verminderd. Daarnaast is het ook voor de cliënt fijn om op laagdrempelige manier toch contact te hebben met de zorgmedewerker.
- ✓ Medicijndispensers: In juli 2021 is er gestart met de inzet van medicijndispensers bij cliënten in de thuiszorg. De cliënt wordt herinnerd aan het innemen van de medicatie, de medicatie wordt gecontroleerd en kan zelfstandig worden ingenomen. Therapietrouw, medicatieveiligheid en zelfstandigheid worden hiermee bevorderd. Ook het aantal bezoeken van de thuiszorg worden hiermee verminderd.
- ✓ Toegang tot de woning: Alarmeringen in de thuissituatie worden overdag opgevolgd door WIJdeZorg en in de nacht door de regionaal samenwerkende zorgorganisaties (ReBOZ). Het werken met fysieke sleutels levert echter knelpunten op zoals lange aanrijtijden en inefficiënte inzet van de medewerkers. De regio (en dus ook WIJdeZorg) is in 2021 gestart met het organiseren van dezelfde (bij voorkeur) digitale of fysieke oplossing voor woningtoegang waardoor er geen sleutels meer in beheer zijn van de zorgorganisatie.
- ✓ Leefcirkels: Uit de evaluatie van de nieuwbouw van Emmaus bleek dat we bij de implementatie van leefcirkels niet voldoende aandacht hebben besteed aan het formuleren van een visie op de inzet van zorgtechnologie. Ook bleken de medewerkers onvoldoende te zijn begeleid om met de nieuwe technologie om te gaan. Nu zorgtechnologie breder bij WIJdeZorg wordt ingezet is er in 2021 op locatie Driehof in september een werkgroep gestart met als doel om niet de techniek, maar de visie leidend te laten zijn bij het project "Leefcirkels". De bevindingen, aanbevelingen en besluiten dienen als kader voor de verdere uitrol van leefcirkels op de locaties van WIJdeZorg. Er zijn overleggen met de projectgroep gehouden, verdiepende sessies met zorgmedewerkers, de SO, de psycholoog en de cliëntenraad. Hieruit zijn acties voortgekomen om dichterbij het doel te komen die in 2022 verder zullen worden uitgewerkt.

- ✓ MoMo Bedsense: Op locatie Rhijndael is in 2021 een pilot gedraaid met de Momo Bedsense. De Momo bedsense is een sensorplaat die op borsthoogte onder het matras van de cliënt wordt geplaatst. De sensoren geven informatie over druk, houding en trillingen, geeft inzicht in de nachtrust van de cliënt en er wordt een melding ontvangen als de cliënt uit bed gaat en terugkeert. Op basis van de pilot kan worden geconcludeerd dat de inzet van de Momo Bedsense een grote toegevoegde waarde heeft. De conclusies zijn:
  - Betere nachtrust voor bewoners door meer rust op de afdeling.
  - Minder foutmeldingen in de alarmeringen en daarmee minder loopjes naar en in de appartementen van bewoners.
  - Inzichten in de slaap patronen van bewoners, met bijkomend voordeel dat dit ook kan zorgen voor inzichten in gedrag op de dag en ingangen biedt voor aanpassingen in benadering.

Momo Medical heeft WIJdeZorg gevraagd om deel te nemen aan een grotere studie waardoor de Bedsense verder kan worden ontwikkeld.

## 9.2 Overige ontwikkelingen

Er waren in 2021 naast de vooraf geformuleerde speerpunten binnen dit thema ook andere ontwikkelingen:

### 9.2.1 Aanbestedingen sociaal domein

In 2021 hebben we ons ingeschreven voor verschillende opdrachten in het sociaal domein. De aanbestedingstrajecten waren intensief. Twee van de opdrachten zijn ons gegund en voor één opdracht is een andere partij gekozen:

- ✓ Opdracht Toegang en Ondersteuning in de Rijnstreekgemeenten (Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop): Wij hebben samen met Includio, Participe, Exodus en MetGGZ ingeschreven op deze aanbesteding. Deze opdracht is opnieuw gegund aan TOM in de Buurt, waar wij geen deel meer van zullen uitmaken. Dit betekent dat we in deze gemeenten geen dagbesteding meer kunnen leveren vanaf 2022. Er wordt wel gezocht naar manieren om toch onze dienstverlening voort te zetten, bijvoorbeeld in onderaannemerschap.
- ✓ Opdracht Hulp bij Huishouding in Alphen aan den Rijn: Voor deze opdracht zijn we een samenwerking aangegaan met Includio (met hun thuiszorgbedrijf Axxicom) en met IZO Thuiszorg. Deze opdracht is aan deze samenwerkingsgroep gegund.
- ✓ Opdracht Hulp bij Huishouding in Nieuwkoop: Ook in Nieuwkoop is er aanbesteed voor de huishoudelijke ondersteuning. We hebben ons samen ingeschreven met IZO Thuiszorg en deze opdracht is ons gegund.

## 9.2.1 Ontwikkelingen ICT

- ✓ WIJdezorg GO: De lay-out startpagina van WIJdezorg GO die (geautoriseerde) toegang verleent tot de applicaties van WIJdezorg is op basis van een enquête onder de gebruikers aangepast, toegankelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt. WIJdezorg Go kan worden benaderd op de computer, laptop, tablet of telefoon en met gebruik van buttons kunnen de applicaties worden benaderd. Ook het WIJdezorg nieuws en diverse documenten worden weergegeven.

The screenshot shows the WIJdezorg GO interface. On the left is a grid of application icons including AFAS, Excel, Intus Inleerling, OneDrive, OneNote, Outlook, PowerPoint, Prezo Bieb, ProActive, Qikseme, SCB, SharePoint, Smartaim, Teams, Veeva, Vragen?, WIJdezorg.com, WIJeren, Wordline, and Word. The central 'Nieuws' section contains several news items with dates and titles such as 'Opleidingsplek leerling verpleegkundige', 'Save the date!', 'Tip!', 'Nachtwach(w)ek in Aarhove', 'Vacature applicatiebeheerder AFAS', 'Even voorstellen', 'Vacature bijbaan in de thuiszorg', and '16 april Alzheimer Café over dilemma's'. The right sidebar includes a 'Links' section with 'Prezo Vaccinatie medewerkers', 'Mijn documenten', and 'Met je gedeeld' sections listing various documents and their authors.

- ✓ Veilige mail: In regionaal samenwerkingsverband met de leden van AVANT en Sleutelnet is WIJdezorg overgegaan van "Voltage veilige mail" naar "Zivver". Hiermee is het gebruik van veilige mail in de regio gestandaardiseerd.

## 9.2.3 Financiën

Ondanks de coronacrisis heeft WIJdezorg een positief financieel resultaat gehaald over 2021. 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.



## 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. Net als in 2020 zijn er in 2021 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 Optimaliseren gebruik beschikbare stuurinformatie

De eind 2020 geplande acties op het gebied van het gebruik van informatie zijn niet allemaal in 2021 afgerond. Zo is wel de keuze gemaakt om de wachtlijstgegevens te beheren met de module van Nedap (onze ecd-leverancier), maar zal de daadwerkelijke implementatie hiervan plaatsvinden in 2022.

Daarnaast hebben verschillende kleine aanpassingen wel geleid tot meer bruikbare stuurinformatie:



- ✓ Ontwikkelingen QlikSense: Er is in 2021 een nieuw personeelsinformatiesysteem geïmplementeerd. Er is ook een koppeling gemaakt met ons dashboard QlikSense, waardoor we de informatie uit het systeem snel kunnen inzien.
- ✓ Uitbreiding managementreview: Het managementreview is uitgebreid met de balans. Ieder kwartaal worden de productie- en financiële gegevens besproken met het management.

### 10.1.2 Opstellen strategische personeelsplanning

In 2021 hebben we een start gemaakt met het creëren van de randvoorwaarden voor het opstellen van een strategische personeelsplanning.

- ✓ Herontwerp primair proces: Er is een eerste opzet gemaakt voor het herontwerpen van het primair proces, met als doel onder andere minder inzet van schaarse zorgmedewerkers (zoals verzorgenden 3 ig). In 2022 wordt dit project voortgezet.
- ✓ Inzet andere medewerkers: Ook zijn er weer extra BO-medewerkers aangenomen en is het aantal leerlingen uitgebreid.
- ✓ Implementatie nieuw personeelssysteem: De laatste weken van 2020 hebben de medewerkers van de personeelsadministratie hard gewerkt aan de inrichting van het nieuwe personeelsinformatiesysteem van AFAS ter vervanging van SDB. Sinds begin 2021 is het nieuwe systeem in de lucht. Het systeem moet onder andere bijdragen aan een afname van de administratieve lasten. Ook is het de basis voor de implementatie van een nieuw roosterpakket, met als doel om het beschikbare personeel zo efficiënt mogelijk in te zetten.

## 10. 2 Overige ontwikkelingen

- ✓ Samenwerking IT-partner

Samen met onze vaste partner op het gebied van IT-management Creq zoeken we naar mogelijkheden meer te doen met de data die we genereren. We hebben bijvoorbeeld een dashboard gemaakt waarin de efficiency van onze thuiszorgrouters in kaart gebracht wordt.

### Tot slot

Ondanks de wederom bijzondere omstandigheden, zoals de uitdagingen die de coronacrisis met zich meebracht, maar ook de steeds krappere wordende arbeidsmarkt, hebben we in 2021 laten zien dat we bij WIJdeZorg blijven streven naar verbetering van de zorg- en dienstverlening.

