



De Wulverhorst beweegt!

DE WULVERHORST

Kwaliteitsjaarplan 2022

Vastgesteld: 30 NOVEMBER 2021



VOORWOORD

De zorgsector als geheel staat voor enorme uitdagingen. De vergrijzing neemt toe, potentiële cliënten hebben eigentijdse wensen omtrent verzorging en wonen, het aantal zorgmedewerkers neemt af en de effecten van de coronapandemie zijn nog voelbaar. We bereiden ons voor op een toekomst die we zo goed als mogelijk proberen te begrijpen, maar zeker niet in zijn volle omvang kunnen overzien.

Iedereen vindt dat integrale zorg en dienstverlening, waarbij de zorg de verbinding maakt met allerlei andere domeinen zoals wonen en welzijn, een centraal onderdeel van het antwoord is. In de praktijk buitelen beleidsmakers over elkaar heen, elk vanuit de eigen optiek, met hun eigen beleidsintenties. Het gevolg is een fragmenteerde aanpak, die de bureaucratie versterkt i.p.v. deze doet afnemen. Gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor starten ieder hun eigen projecten. Veelal gericht op een enkelvoudige thema of een aanpak die gericht is op eigen budgetvoordelen. Te midden van deze dynamiek geeft De Wulverhorst als lokale stand alone organisatie invulling aan wat zij als haar maatschappelijk opgave ziet: de zorginfrastructuur voor de gemeente Oudewater te waarborgen. Dit doen we niet door stil te staan, maar met overtuiging de beweging vooruit te kiezen. Dit doen we met vertrouwen in onze medewerkers: hartelijk, deskundig en dichtbij.

In dit jaarplan leest u waar wij in 2022 samen aan gaan werken.

Ik wens u veel leesplezier.

Joyce Jacobs
Bestuurder



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	PAGINA
1. Inleiding	4
1.1 Oudewater en de Wulverhorst	
1.2 Relatie met het strategisch beleidsplan	
2. Speerpunten 2022	6
2.1 Groei wijkteam in ZVW cliënten en tijdige doorstroom naar de WLZ met passende zorg thuis	
2.2 Optimaal inzetten op beschikbare middelen voor de klant	
2.3 Tijdige en passende zorg	
2.4 Goede coördinatie binnen het zorglandschap	
2.5 Cliënttevredenheid en overige ontwikkelingen	
3. Bijlagen	12
3.1 Kerngegevens de Wulverhorst	
3.2 Personeelssamenstelling	
3.3 Continue verbeterplan 2022	



1. Inleiding

Voor u ligt ons kwaliteitsplan 2022. In dit plan blikken wij terug op 2021 en kijken wij vooruit naar 2022.

In 2021 heeft De Wulverhorst haar kwaliteitsplan opgesteld conform het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, inclusief een toelichting op besteding van het kwaliteitsbudget. Vanaf 2022 vervalt het kwaliteitsbudget en wordt opgenomen in dan geldende tarieven. De meeste doelen uit het Kwaliteitsplan 2021 zijn behaald, daar zijn wij oprecht trots op! De evaluatie van de doelen uit het Kwaliteitsplan 2021 komt deels terug in dit Kwaliteitsjaarplan 2022. Voor de evaluatie van de overige doelen verwijzen wij naar onze kwartaalrapportages. In onze kwartaalbespreking worden naast een evaluatie van de doelen uit ons kwaliteitsplan, ook resultaten uit audits besproken en verbeteracties gemonitord.

In het voorliggende plan beschrijven wij onze speerpunten voor 2022. De opbouw van dit kwaliteitsplan 2022 volgt niet letterlijk de hoofdstukken uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, maar de thema's uit de verschillende kwaliteitskaders (verpleeghuiszorg, wijkverpleging, palliatieve zorg) zijn verweven in onze speerpunten. Daarnaast monitoren we jaarlijks de kwaliteitscriteria van de verschillende kaders, op basis waarvan we werkprocessen herijken en implementeren. We beschouwen het als noodzakelijk om de zorg aan inwoners integraal en vanuit de bedoeling vorm en inhoud te geven. Het bevordert tevens de veerkracht en vitaliteit van de organisatie.

Ons continue verbeterplan omvat naast de speerpunten vanuit dit kwaliteitsplan ook acties die passen bij de overige bedrijfsonderdelen van De Wulverhorst.

De speerpunten waar wij in 2022 samen aan gaan werken zijn:

- Groei van het wijkteam in ZVW cliënten en een tijdige doorstroom naar de WLZ met passende zorg thuis
- Optimaal inzetten op beschikbare middelen voor de klant
- Tijdige en passende zorg
- Goede coördinatie binnen het zorglandschap

1.1 Oudewater en de Wulverhorst

De Wulverhorst is een kleinschalig woon- en zorgcentrum in de gemeente Oudewater. Oudewater is een stad en gemeente in de provincie Utrecht. Oudewater verkreeg stadsrechten in 1265 en is daarmee de oudste stad in het Groene Hart. Oudewater ligt aan de monding van het riviertje de Lange Linschoten. In Oudewater stroomt dit riviertje in de Hollandse IJssel. De gemeente heeft op 1-1-2021 10.136 inwoners, verdeeld over de stad en een aantal dorpen/buurtschappen (Hekendorp, Papekop en Snelrewaard). Van de totale bevolking is 28% in de leeftijdsgroep van 45 tot 65 jaar en 21% in de leeftijdsgroep van 65 jaar en ouder. De gemeente vergrijst.

De Wulverhorst (formeel: Stichting Zorg en Welzijn Oudewater) heeft al 50 jaar haar wortels diep in de gemeenschap van Oudewater. Haar uitgangspunt is dat alle gewone zorg verkrijgbaar moet zijn binnen de gemeente Oudewater. Deze visie is stevig verankerd in de manier van werken en de ambities van De Wulverhorst: van, door, voor en mét Oudewaterenaren. Wij leven onze kernwaarden: Hartelijk, deskundig en dichtbij.

Om dit te blijven realiseren is het noodzakelijk dat we de juiste beweging maken:

- Binnen onze locaties een optimaal leefklimaat creëren voor onze bewoners en cliënten;
- Voldoen aan de toenemende vraag naar maatwerk in zorg, welzijn en wonen voor individuele wensen van de inwoners van Oudewater;
- De vergrijzing van de gemeenschap en de daarmee samenhangende toenemende zorgvraag, opvangen;

- Een alternatief bieden voor regionale schaalvergroting;
- Constructief omgaan met de spanning op de arbeidsmarkt;
- Een aantrekkelijk werkgever blijven;
- Blijven aansluiten bij de lokale ontwikkelingen;
- Een uitstekende relatie onderhouden met belangrijke onderdelen in de Oudewaterse gemeenschap, zoals het gemeentebestuur, de eerste lijn, de woningcorporatie, het bedrijfsleven, de kerken, etc.

De Wulverhorst heeft als enige verpleeghuis in Oudewater de lokale uitgangspositie, de kennis en de mensen die nodig zijn om de uitdagingen die gemeente Oudewater te wachten staan op het gebied van (chronische) zorg, welzijn en wonen, integraal het hoofd te bieden.

De Wulverhorst wil het lokale zorgaanbod domein-overstijgend en sector-overstijgend vorm geven. Zij biedt een generalistisch zorgaanbod aan alle mensen met een chronische ziekte en wil met de gemeente Oudewater en alle partners in het sociaal domein integraal en alomvattend zorgen voor goed -wonen, -leven en algemeen welzijn van de inwoners van Oudewater. Een belangrijke beweging die wij maken is verbreding. Sinds 2021 heeft De Wulverhorst haar dienstverlening uitgebreid naar mensen met een verstandelijk beperking en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij heeft daartoe gekwalificeerd personeel in dienst en afspraken gemaakt met het zorgkantoor over de bekostiging. Zolang de omvang van deze nieuwe doelgroep klein blijft en ondergeschikt blijft aan de zorg conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, blijft dit kader dominant. In 2021 heeft De Wulverhorst om deze reden haar statuten en haar naam gewijzigd om aan deze brede opgave gehoor te kunnen geven. Stichting Zorg en Welzijn Oudewater is de formele statutaire naam.

Door haar stevige fundament in de gemeenschap, haar hoge kwaliteit van dienstverlening, haar creativiteit om iedereen een steentje te laten bijdragen op de arbeidsmarkt, zal zij als “OudewaterZorgt” innovatief bijdragen aan een veerkrachtig en gezond Oudewater. Klein en wendbaar, maar voldoende robuust om zich staande te houden!

Een omschrijving van onze doelgroepen en type zorgverlening is opgenomen in bijlage 3.1.

1.2 Relatie met het strategisch beleidsplan

In 2021 liep onze strategische plan¹ af. We hebben ervoor gekozen het plan nog 2 à 3 jaar te verlengen, om verschillende redenen:

- Na twee turbulente jaren en een zoektocht naar de beste organisatiestructuur, hebben we nu een koers gevonden waarop we de aankomende jaren verder gaan varen. Zo werkt de Wulverhorst met taakvolwassen teams, waar we aankomende jaren mee verder gaan.
- De ontwikkeling van verschillende bouwprojecten nog loopt.
- In 2021 hebben we onze dienstverlening verbreed. De effecten daarvan zullen pas na 2 tot 3 jaar zichtbaar worden.

Thema's vanuit het Strategisch beleid zijn:

1. Uitmuntende professionele zorg en dienstverlening leveren
2. Het door ontwikkelen van de bedrijfsvoering
3. Een centrale positie hebben in het sociaal domein in Oudewater

Naast het strategisch beleidsplan, hebben wij in 2021 een strategisch personeelsbeleid 2021-2025 en strategisch opleidingsplan 2021-2025 opgesteld.

¹ Voor inhoudelijke toelichting verwijzen we naar het document het Strategisch beleid 2018 – 2021 “Specialist in het gewone”.



2. Speerpunten 2022

2.1 Groei wijkteam in ZVW cliënten en tijdige doorstroom naar de WLZ met passende zorg thuis

De Wulverhorst kent van oudsher een lange wachtlijst. Oudewaternaren, maar ook mensen van buiten, kiezen als hun situatie er naar is graag voor De Wulverhorst. Met deze toenemende vraag hebben wij meebewogen. In 2018 zijn er al initiatieven gestart om de capaciteit van De Wulverhorst uit te breiden. Er zijn inmiddels 3 bouwprojecten in ontwikkeling, die hieronder worden toegelicht. Daarnaast ontwikkelen we, naast fysieke uitbreiding, verschillende andere diensten om de integraliteit van wonen en zorg te operationaliseren. Zo investeren we in de groei van het wijkteam, zodat we meer zorg kunnen leveren die onder de Zorgverzekeringswet (ZVW) valt en zetten we in op tijdige doorstroom naar de Wet langdurige zorg (WLZ), voor passende zorg thuis via een Modulair of Volledig Pakket Thuis (MPT/VPT).

1. *Uitbreiding passende huisvesting*

A. *De Schuylenburcht*

Hier worden 25 appartementen 'scheiden wonen en zorg' gerealiseerd, voor cliënten met chronische begeleiding en/of een zorgvraag. Daarnaast komt er een ontmoetingscentrum waar mensen terecht kunnen voor ontmoeting, een activiteit, samen eten en koken, een goed gesprek of een steuntje in de rug. Maar ook een ruimte om letterlijk te bewegen. Bewegen en dan vooral bewegen met plezier, heeft een groot effect op het welbevinden van mensen. Het zorgteam zal daar ook haar vaste uitvalsbasis hebben.

De kracht van dit initiatief is dat er mensen van allerlei doelgroepen, met en zonder zorg, samen wonen en samen een levendige woongemeenschap vormen. Men kan elkaar ondersteunen, waardoor mensen langer regie voeren over eigen leven en wonen op een plek die zij verkiezen en passend is.

B. *Het Oranjepark 2*

Hier worden 30 appartement gebouwd door de plaatselijke Woningstichting: Woningraat. Het complex ligt nabij De Wulverhorst. In dit complex zullen ook een aantal appartementen voor wonen met zorg worden gelabeld (WLZ). Het aantal wordt nog vastgesteld. De bewoners van dit complex kunnen terugvallen op de faciliteiten van De Wulverhorst en de zorg wordt georganiseerd vanuit De Wulverhorst.

C. *Stadskantoor*

In het voormalig stadskantoor worden 28 appartementen voor mensen met dementie gerealiseerd. Besluitvorming hierover is voorzien eind 2021.

2. *Taskforce wonen en zorg*

In 2021 hebben op initiatief van De Wulverhorst de raden van Toezicht/Commissarissen van Woningraat, De Wulverhorst, beide bestuurders en de wethouder Ruimte van Oudewater een inspirerende bijeenkomst gehad onder leiding van Hans Adriani, voorzitter landelijke Taskforce wonen en zorg. Dit heeft ertoe geleid dat partijen de handen ineen hebben geslagen om gezamenlijk en met ondersteuning van de Taskforce een woonzorgvisie te formuleren. Deze woonzorgvisie stimuleert versnelling van de besluitvorming rondom bestaande projecten en verbreding van het aanbod wonen met zorg in Oudewater. We willen voor de raadsverkiezingen in 2022 een concreet plan van aanpak hebben, dat kan rekenen op commitment van de gemeenteraad.

3. *ZorgThuissteam en Thuisbegeleiding*

Het wijkverplegingsteam van De Wulverhorst is geconfronteerd met een forse toename van het aantal cliënten. Oorzaken hiervan zijn: andere (grote)zorgorganisaties vertrekken uit Oudewater vanuit strategische of praktische redenen. Zij hebben bijvoorbeeld geen personeel meer, of zetten het personeel elders in. Anderzijds zorgt de enorme wachtlijst van De Wulverhorst voor een toename van cliënten met verpleeghuiszorg thuis (WLZ). Eind 2020 ontvingen 30 cliënten verpleeghuiszorg thuis middels een MPT of VPT. Dit aantal is flink toegenomen tot 44 in 2021 en groeit nog steeds. Daarom hebben wij naast een team wijkverpleging, een team ZorgThuis beschikbaar. Het team ZorgThuis omvat onder andere medewerkers welzijn en huishoudelijke zorg in de functie van Thuisbegeleiders. Dit versterkt de integraliteit van de zorgverlening.

De huishoudelijke zorg is, ten gevolge van de voucherregeling en omdat "grote" organisaties geen hulp kunnen bieden vanwege personeelstekorten, bij De Wulverhorst sterk gegroeid. Vooruitlopend op een eventuele wijziging in de WMO ten aanzien van huishoudelijke zorg zullen we deze medewerkers gaan toerusten als Thuisbegeleiders.

4. *Touwteam*

In 2021 is met ondersteuning van de regionale ontwikkelgelden van het zorgkantoor gestart met het Touwteam. Het Touwteam biedt ondersteuning bij mensen thuis in de vorm van bijvoorbeeld klusjes of een ritje naar het ziekenhuis. Het Touwteam wordt bemenst door vrijwilligers, stagiaires en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze twee laatste groepen ontwikkelen op deze manier beroepsvaardigheden. Hierdoor kunnen we hen weer toe leiden naar de professionele zorgverlening. Dit draagt bij aan het oplossen van het te verwachten personeelstekort.

De inzet van het Touwteam levert voor “gezonde” mensen op dat zij langer regie voeren over hun eigen leven.

De inzet van het Touwteam draagt bij aan:

- Het zelf keuzes kunnen maken van mensen;
- Preventie en vroegsignalering: het voorkomen of vertragen van instroom in de WMO, ZWV en WLZ omdat er sneller wordt gesignaleerd en aan preventie kan worden gedaan;
- Zingeving en ontmoeting omdat mensen bij elkaar gebracht worden. Het persoonlijk netwerk wordt uitgebreid of weer opgebouwd en isolement wordt tegengegaan. Het touwteam helpt om mensen soms letterlijk en soms figuurlijk in beweging te brengen. Wij gaan hierbij uit van de kracht van participatie en positieve gezondheid. We kijken naar wat mensen nog wel kunnen.

De coördinatoren van het Touwteam maken samen met de activiteitenbegeleiders, ouderenadviseur en wijkverpleegkundigen onderdeel uit van verschillende multidisciplinaire teams op het gebied van eenzaamheid, preventie en bewegen. De diensten worden geleverd tegen een kleine vergoeding.

5. *Ouderadviseur en cliëntondersteuning*

De Wulverhorst heeft al een aantal jaren een zorgbemiddelaar in dienst. Haar takenpakket is in 2021 verruimd naar ouderenadvies en -ondersteuning. Inwoners uit Oudewater kunnen haar bellen om advies te vragen om langer thuis te kunnen blijven wonen, de weg te vinden om een passende woning te vinden, etc. De ouderenadviseur maakt onderdeel uit van het Stadsteam en is een verbindende schakel tussen het Stadsteam en De Wulverhorst. In 2022 gaan wij deze functie nog beter op de kaart zetten, zodat alle inwoners van Oudewater ons weten te vinden.

6. *Casemanager dementie*

In 2021 heeft De Wulverhorst twee casemanagers dementie opgeleid. De een heeft een SPH achtergrond en de ander is een HBO-verpleegkundige met psychiatrie achtergrond. Daarnaast is er in Oudewater een wijkverpleegkundig casemanager van Careyn actief. De drie casemanagers hebben samen een breed palet aan kennis en expertise om inwoners van de gemeente Oudewater op de juiste manier te kunnen ondersteunen en te verwijzen en zorg op de juiste plek te bieden. In 2022 gaan wij onze casemanagers goed positioneren naast de casemanager van Careyn.

7. *Preventie*

Onze eigen koks voorzien onze bewoners van een gezonde maaltijd en organiseren bakactiviteiten. Daarnaast voorzien we mensen thuis van gezonde voeding (via vrijwillige maaltijdbezorgers), passend advies, ondersteunen bij participatie in vrijwilligersnetwerken en bestrijden eenzaamheid via ontmoetingscentra (o.a. in nieuwbouwcomplexen) en de Huiskamer van de Stad. Wij richten ons hierbij op scholing, training, ondersteuning en begeleiding, vanuit de gedachte van positieve gezondheid.

2.2 Optimaal inzetten op beschikbare middelen voor de klant

1. *Taakvolwassen teams*

Het personeelsbestand van De Wulverhorst kenmerkt zich door medewerkers die vooral uit de directe omgeving afkomstig zijn. De Wulverhorst heeft (nog) geen grote hoeveelheid vacatures en maakt ook geen gebruik van uitzendkrachten. De meeste medewerkers beschikken over een parttime contract, waardoor zij optimaal flexibel inzetbaar zijn. Dankzij hun betrokken, deskundige en hartelijke houding en inzet is er sprake van een continuïteit aan zorg zowel binnen als buiten de locaties.

Toch ontkomen wij door verschillende ontwikkelingen zoals vergrijzing, complexere zorg en krapte op de arbeidsmarkt, er niet aan om na te denken over 'anders werken'. De ontwikkelingen vragen van ons om bredere focus te hebben, om de transitie te kunnen maken. Hiermee bedoelen we: zowel kwalitatief als kwantitatief ervoor zorgen dat wij onze medewerkers optimaal inzetbaar zijn. Daarbij kijken we onder andere naar taakvolwassenheid, de juiste persoon op de juiste plek en taakdifferentiatie (kwalitatief) en naar efficiënte, passende roostering (kwantitatief). Domeinoverstijgend denken is hierbij essentieel. Door bijvoorbeeld het touwteam of huishoudelijk medewerkers te leren hoe zij kwetsbaarheden bij cliënten kunnen herkennen, kan zware zorg voorkomen worden (vroegsignalering en preventie). In 2022 is het streven een themabijeenkomst te organiseren over 'anders werken'.

In 2022 zullen we samen met de medezeggenschap extra aandacht schenken aan het behouden en bevorderen van de vitaliteit van onze medewerkers door in ons verzuimbeleid vooral ruimte te creëren voor gezondheidsbeleid. Medewerkers van verschillende disciplines werken nauw samen en formuleren samen met de bestuurder het beleid voor integrale zorg en dienstverlening. Er wordt gewerkt met taakvolwassen teams o.l.v. een coördinerend HBO-verpleegkundige of SPH-er. In de teams zijn verschillende taakrollen ondergebracht. Er is bij De Wulverhorst weinig overhead. Hierdoor halen we zoveel mogelijk zorg uit elke euro van ons budget. Daarnaast is het, dankzij het grote integrale aanbod op zorg en dienstverlening vanuit verschillende domeinen, mogelijk om een uitstekend passend arrangement voor cliënten te maken. Hierdoor wordt onnodige (zware) zorg voorkomen.

De NZa heeft belangstelling om te onderzoeken of er een project dan wel een pilot mogelijk is met domein overstijgende financiering. De aard en de cohesie van de plaatselijke bevolking, de zelfstandigheid van de gemeenschap en de gemeente, de omvang van de bevolking, de infrastructuur en de geografische ligging maken Oudewater bij uitstek tot een gebied waar sociale innovatie van zorg en welzijn mogelijk is. Deze belangstelling sterkt ons in de overtuiging dat wij de juiste beweging maken. In 2022 wordt de mogelijkheid van een pilot onderzocht.

2. Domotica en technologie

De Wulverhorst heeft positieve ervaringen met het gebruik van eigentijds technologie. Ook in 2022 zullen we daar waar technologie meerwaarde heeft voor de zorg en dienstverlening deze zo goed als mogelijk inpassen in onze dienstverlening.

De Wulverhorst heeft in de afgelopen jaren, mede dankzij de kwaliteitsmiddelen en onze stichting vrienden, kunnen experimenteren met verschillende technologieën. Er zijn diverse welzijn ondersteunende middelen aangeschaft, die op vraag van cliënten de zorg en begeleidingsvraag kunnen ondersteunen. Zo zijn er diverse robothonden en -poezen in omloop. Maar ook een beleef-tv en een kwiek up zorgen voor extra vertier en ondersteuning. Er wordt met optiscans en dwaaldetectie geëxperimenteerd om bewoners met (beginnend) dwaalgedrag zoveel mogelijk vrijheden en bewegingsruimte te bieden. Wij gaan hier onverminderd mee door en zullen op de nieuw te starten locaties moderne technologie benutten om het leven van onze bewoners zo gewoon mogelijk te laten zijn.

Het wijkteam is in 2021 gestart met beeldbellen en zorg op afstand. De huidige cliënten vinden het nog lastig om op deze vorm van zorg over te gaan. Daarom blijven we in 2022 dit onvermoeibaar stimuleren en zullen we medewerkers extra gaan toerusten om dit te blijven motiveren en stimuleren.

De verpleegkundig specialist en de coördinerend verpleegkundige van Kleinschalig Wonen (KSW) hebben zitting in het innovatienetwerk van de IVVU. De bestuurder maakt deel uit van de stuurgroep. We volgen nauw verschillende ontwikkelingen en beoordelen zo nodig op basis van ons strategische ICT plan of wij aan bepaalde ontwikkelingen zullen deelnemen. De omvang van De Wulverhorst is te gering om zelfstandig grote technische innovatie in te passen. Net als voorheen zullen we ook in 2022 alert zijn op tijdig instappen en het verkrijgen van subsidies om gangbare technologie als vanzelfsprekend toe te passen.

3. Innovatie

De omvang, schaal en ligging van De Wulverhorst nodigt uit tot innoveren. De Wulverhorst heeft haar dienstverlening uitgebreid in verticale en horizontale zin zoals eerder omschreven. Wij gaan hier in 2022 onverminderd mee verder en roepen alle financiers op hier hun bijdrage aan te leveren en innovatiemiddelen

ter beschikking te stellen. Immers integrale zorg dicht bij de mensen in het eigen netwerk levert, naast een betere afstemming en kwaliteit van dienstverlening, ook veel efficiency op.

2.3 Tijdig passende zorg

Wij willen dat mensen de vrijheid voelen en hebben om hun eigen leven vorm te geven op een manier die in overeenstemming is met hun karakter en loyaliteiten. Elk mens heeft zijn eigen, unieke verhaal en wordt door ons in de gelegenheid gesteld zijn eigen slot te dicteren. Medewerkers zijn geschoold en toegerust persoonsgerichte zorg te leveren, waarin compassie, autonomie en samen beslissen een belangrijke plek hebben. De ondersteuning en zorg die de Wulverhorst biedt staat ten dienste van het leven dat een persoon wenst te leven. Waar mogelijk betrekken wij familie bij de zorg, maar ook bij het welzijn en ontspanningsmogelijkheden.

Met de verbreding van de dienstverlening zorgt De Wulverhorst naast preventie door medewerkers van het Touwteam, de ouderenadviseur en de wijkverpleging voor snelle opschaling, maar ook afschaling van zorg, indien mogelijk. De Wulverhorst participeert actief binnen de IVVU en de projecten die daaruit voortvloeien. De Wulverhorst richt zich niet op bijzondere doelgroepen zoals Korsakov of doelgroepen met zeer complex onbegrepen gedrag tenzij..... Het tenzij wordt bepaald door complexiteit, aantal, noodzaak tot lokale woonomgeving, etc. Dit zijn steeds individuele maatwerk-afwegingen met cliënt, familie en professionals. De Wulverhorst sluit zich voor de opvang van deze groepen aan bij de initiatieven vanuit de krachtige verbindende regiovisie Utrecht. De opvanglocaties van deze cliëntgroep ligt bij grote stedelijke aanbieders zoals AxionContinu, Careyn en Zorgspectrum.

Zo participeert de behandeldienst in ONU in Utrecht Stad. Zij kan de verbredingsslag naar west Utrecht en dus naar Oudewater uitstekend invullen. In 2022 zal de nadruk komen te liggen op het participeren van de behandeldienst, de verpleegkundige specialist en de casemanagers dementie in het multidisciplinair geriatrisch team. Zij zullen specifiek in de gemeente Oudewater deze rol vervullen. De behandeldienst (Novicare) is actief in De Wulverhorst maar ook actief binnen Futura en Veldzicht in Oudewater. De samenwerking met de huisartsen is goed en vanzelfsprekend. Tijdig passende zorg wordt door de reeds bestaande samenwerking versterkt.

De Wulverhorst heeft met de kleinschalige particuliere woonvormen zoals Veldzicht en Futura een overeenkomst. Zij biedt indien nodig advies, ondersteuning, verpleegkundige consultatie, scholing en opvang. Met de Parel, een kleinschalig ouderinitiatief voor mensen met een beperking, worden samenwerkingsmogelijkheden verkend. De samenwerking is erop gericht tijdig passende zorg en ondersteuning te bieden daar waar nodig. Met de Parel en Veldzicht hebben wij tevens een HRM-overleg gevoerd om te kijken hoe we elkaar kunnen versterken en kunnen voorkomen dat we elkaars personeel weggapen. In 2022 gaan wij dit overleg structureel vormgeven.

Sinds 2018 is de Wulverhorst vraagbaak voor mensen die niet in zorg zijn bij De Wulverhorst of het wijkteam, voor hulp en ondersteuning bij calamiteiten, onrust, angst, een griepje of anderszins. Een telefoontje naar De Wulverhorst is genoeg om de vraag opgevolgd te laten worden door advies, in- of formele hulp. In 2022 zetten wij dit onvermoeibaar door. Uiteraard bieden wij daarnaast met de ATA Zorgcentrale deskundige alarmopvolging met onze eigen vertrouwde medewerkers die voor inwoners van Oudewater een bekend gezicht zijn en snel en adequaat kunnen zorgen voor passende zorg op de juiste plek. Door de samenwerking met de ATA Zorgcentrale worden medewerkers niet onnodig belast met oproepen en niet noodzakelijk acute opvolging.

De Wulverhorst staat ook in 2022 voor 7 x 24 uur zorg, ook als deze ongepland en dringend is. Als een inwoner direct, op welke wijze dan ook kenbaar gemaakt, ongeplande zorg nodig heeft, wordt deze gegeven. Zeer korte aanrijtijden en vertrouwde gezichten stellen cliënten gerust en verhogen de kwaliteit van zorg.

Tijdig passende, persoonsgerichte zorg betekent voor De Wulverhorst ook dat we inzetten op het bevorderen van gezondheid en vitaliteit. Dat betekent voor onze activiteiten en dienstverlening dat we onze cliënten stimuleren en uitdagen om zoveel als mogelijk zelf te doen. Bewegen zoals een stukje extra lopen, de eigen rolstoel voortbewegen, het eigen ontbijt samenstellen bij een buffet, etc. Onze activiteiten richten we zo in dat

deze, meer dan tot nu toe gebruikelijk is, onze cliënten letterlijk en figuurlijk in beweging houdt. Zo gaan wij elke maandag- en donderdagmiddag wandelen met bewoners die mee willen en stimuleren wij dit actief. Daarnaast gaan we in 2022 de lessen van de fysio uitbreiden en meer beweegmomenten en activiteiten inplannen die gericht zijn op beweging en het stimuleren van de fysieke gezondheid. Ook gaan wij een dansavond voor iedereen organiseren. Daarnaast bieden wij cliënten zingeving via zinvolle dagbesteding en door hen te betrekken bij het werk dat er in de organisatie moet gebeuren, maar ook via bijvoorbeeld een Bijbelkring, weekafsluiting en individueel bezoek van de pastoor en dominee.

2.4 Goede coördinatie binnen het zorglandschap

De Wulverhorst ligt op het grensvlak van de provincie Utrecht en Zuid-Holland. Zij heeft zich daarom aangesloten bij het Zorg coördinatiecentrum Zuid-Holland en Utrecht. Zij biedt op deze manier opvang zowel in het wijkteam als binnen haar locatie voor zorg binnen de reikwijdte van de ZVW en de WLZ indien haar faciliteiten en capaciteit dit toelaten. De Wulverhorst was een van de eerste partijen die zich samen met een aantal andere IVVU partners verbond in het ELV-coördinatiecentrum. Ook nu dit coördinatiecentrum zich doorontwikkelt, blijft De Wulverhorst in 2022 nauw verbonden en sluit aan daar waar dit passend en noodzakelijk is. De bestuurder en de ouderenadviseur zijn betrokken in dit project. De bestuurder is tevens lid van het bestuur van de IVVU.

De bestuurder is lid van het bestuur van het netwerk antibioticaresistentie. Zij participeert in het zorgnetwerk dementie en palliatieve zorg. Professionals participeren in lerende netwerken en werkgroepen. Daarnaast is er voor iedere zorgprofessional ruimte om mee te lopen bij collega-organisaties uit het lerend netwerk. De Wulverhorst borgt op deze wijze de expertise, nieuwe inzichten en regionale samenwerking t.b.v. uitstekende cliëntenzorg. Daarnaast rouleren leerlingen binnen de interne afdelingen, zodat zij de verschillende afdelingen leren kennen.

Lokaal zijn er verschillende samenwerkingsverbanden waarin De Wulverhorst actief is om uitstekende coördinatie van zorg te laten plaatsvinden. Het betreft de volgende multidisciplinaire verbanden:

- Stadsteam (sociaaldomein en jeugdzorg);
- Wijkverpleegkundige overleg tussen Careyn en Wulverhorst (De Vierstroom is gestopt in Oudewater);
- Medisch overleg met huisartsen, specialist ouderengeneeskunde (SO) en 2^e lijn behandelaren
- Palliatief overleg door huisartsen en wijkverpleging;
- Ook in dit licht wijzen we graag op de eerder genoemde samenwerking met het NZa.

2.5 Cliënttevredenheid en overige ontwikkelingen

Cliënttevredenheid

Wij meten de cliënttevredenheid aan de hand van ZorgkaartNederland en de PREM wijkverpleging. Cliënten en vertegenwoordigers worden in de zorgplan evaluatie gestimuleerd om op ZorgkaartNederland hun ervaringen te registreren. Dit blijft een continu aandachtspunt. Daarnaast wordt tijdens de evaluatie van zorg een cijfer uitgevraagd voor kwaliteit van leven; dit wordt vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier ONS.

Leren en ontwikkelen

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via **feedback, intervisie, reflectie en scholing**. Vanuit de 'taakvolwassenteams' zijn twee vaste coaches beschikbaar, die teams zelf mogen inzetten op voor hen relevante vraagstukken of thema's. Daarnaast volgen teams intervisietrajecten van REIN, zijn e-learnings beschikbaar ten behoeve van competentieontwikkeling en vinden casuïstiekbesprekingen plaats.

Ook worden jaarlijks verschillende **audits** uitgevoerd. In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

- Infectiepreventie
- AVG
- Werkprocessen ONS Nedap (o.l.v. Quattri)
- Gap-analyse m.b.t. de NEN 7510
- Alle AOIC procedures zijn gecheckt en geactualiseerd
- Documentbeheer kwaliteitshandboek

- PREZO-audit (1 dec)

Daarnaast gaat TNO een onderzoek starten naar de beweegroutes die we intramuraal maken. Hierin wordt gekeken naar hoe lang mensen daadwerkelijk dicht bij elkaar zijn. Op basis van de resultaten wordt gekeken of er veilige, passende COVID-19 maatregelen ingezet kunnen worden, die minder ingrijpend zijn dan de afgelopen maatregelen.

Deze audits voeren we cyclisch uit; uitkomsten en resultaten worden meegenomen in de (kwartaal)overleggen en de verbeterpunten opgepakt. In 2021 is bijvoorbeeld de opslag medicatie helemaal geüpdatet n.a.v. een audit infectiepreventie.

Certificering

We beschikken over het bronzen keurmerk Greendeal. We hebben een dikke 10 van de hygiëncode. De HACCP is op orde. We verwachten opnieuw een gouden keurmerk van Perspekt in december. De AVG-basis is gelegd. In 2022 gaan door met een nieuwe functionaris gegevensbescherming voor een verdere verdieping. We ontwikkelen gepast langs ons continu verbeterplan op basis van onze strategische thema's: Uitstekende zorg en dienstverlening, Bedrijfsvoering op orde en Centrale positionering in Oudewater.

Overig

Onze statuten en reglementen zijn in 2021 aangepast en is de stichtingsnaam gewijzigd. We zullen ons in 2022 nog steviger gaan positioneren. De basis is goed op orde, maar we ontwikkelen door. De eerste evaluatie van onze werkprocessen in het ECD zitten erop. Hieruit zijn aanbevelingen naar voren gekomen waarmee wij in 2022 mee aan de slag gaan.

In het activiteitenplan (continu verbeterplan) worden de concrete acties per thema en afdeling weergegeven. Zie bijlage 3.3.



3. Bijlagen

3.1 Kerngegevens de Wulverhorst

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten intra- en extramuraal. De Wulverhorst beschikt over toelatingen ten behoeve van het leveren van Wlz-zorg. Daarnaast zijn er contracten met de zorgverzekeraars in het kader van de Zorgverzekeringswet (ZVW) voor wat betreft de thuiszorg, eerstelijnsbehandeling en -verblijf. Met gemeenten zijn afspraken gemaakt over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) voor wat betreft dagbegeleiding en huishoudelijke hulp. Ook gelden, vanwege de transitie WLZ, een aantal specifieke subsidieregelingen via het Zorginstituut. Voor wat betreft zorg thuis, wordt aangesloten bij het 'Kwaliteitskader wijkverpleging'. Een nauwe samenwerking met de verstandelijk gehandicaptensector (VG) maakt dat in 2022 onderzocht zal gaan worden op welke wijze het kwaliteitskader VG kan worden geïmplementeerd binnen de Wulverhorst.

Ook voor activiteiten en dagbesteding kan men terecht in de Wulverhorst. De keuken van de Wulverhorst levert naast maaltijden ook maandelijks aanschuifdinners in de regio. Deze diensten zijn niet alleen belangrijk voor het totale dienstenaanbod van de Wulverhorst, maar essentieel voor het verlenen van zorg dichtbij en binnen de Oudewaterse gemeenschap. De Wulverhorst is zowel intramuraal als extramuraal in het bezit van een Gouden Keurmerk van Perspekt. Daarnaast bezit de Wulverhorst over een keurmerk gecertificeerd door HCN (HACCP).

De Wulverhorst kiest nadrukkelijk voor een schaal waarin de mensen elkaar kennen en gezamenlijk integrale zorg bieden aan mensen met langdurige zorg intra- en extramuraal. Op deze manier kunnen wij van betekenis blijven en in individuele situaties maatwerk oplossingen bieden. Wij evolueren naar een toekomstbestendige zorgorganisatie, die samen met het lokale netwerk de knelpunten van de vergrijzingzorg en de langdurige zorg het hoofd biedt.

Tabel 1. Overzicht doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, type zorgverlening en leeftijdsverdeling

Doelgroep	Intramuraal	Kleinschalig wonen	Thuiszorg	Huishoudelijke zorg	Dagbesteding /welzijn	Totaal	Omzet per doelgroep (euro)
Psychogeriatrisch							
- ZZP 5	10	22				32	3.464.100
- ZZP 7		5				5	671.800
- VPT5			1			1	87.800
Somatisch							
- ZZP 4	11					11	643.600
- ZZP 6	22					22	2.220.000
- ZZP 8	1					1	156.600
- VPT4			1			1	44.300
- VPT6			3			3	233.300
Extramuraal							
- MPT			20		6	26	262.000
- ZVW			72			72	638.900
- WMO				183	13	196	506.500
Overig							
- Partnerindicatie	3					3	59.200
- LVB					12	12	69.300
- ELV	3					3	127.600
Totaal	50	27	97	183	31	388	9.185.000
Gemiddelde leeftijd	83,3	82,7	81,4	78,9	77,6 32,3 (LVB)		

3.2 Personeelssamenstelling

In 2021 is een strategisch personeelsbeleid opgesteld. In dit document wordt beschreven welke HRM-thema's en HRM-instrumenten een rol spelen en van belang zijn om de Wulverhorst in haar ambities te ondersteunen. Naast de uitbreiding naar andere sectoren, uitdagingen op de arbeidsmarkt en digitalisering betreft dit voornamelijk de verdiepingsslag richting taakvolwassen professionele medewerkers zoals beschreven in 'Op weg naar taakvolwassen teams'. Het streven is om in 2022 een themabijeenkomst te organiseren over dit onderwerp. Daarin zullen onder andere de mogelijkheden om mensen met een beperking en laaggeschoolde medewerkers op te leiden aan bod komen, en wellicht ook Wmo-medewerkers die hun baan verliezen.

De visie van de Wulverhorst met betrekking tot het personeelsbeleid, is dat wij een goede, aantrekkelijke werkgever willen zijn. Wij hebben verschillende acties in kaart gebracht, die ons een aantrekkelijker werkgever kunnen maken, zoals bijv. meer vaste contracten, een leerlijn, leeftijdsbewust personeelsbeleid, aandacht voor werkdruk en cultuurverschillen en de inzet van technologie.

Wij verwachten ook goed werknemerschap terug. Uitgangspunt bij de Wulverhorst is 'samen en apart'. Met elkaar wordt de missie waargemaakt. Kernwaarden hierbij zijn 'hartelijk, deskundig en dichtbij'. Dat betekent niet dat iedereen dezelfde taken heeft en overal verantwoordelijk voor is. De taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld. Ze maken onderdeel uit van een functie. Er wordt samengewerkt om een geheel te vormen, maar iedere medewerker is ook persoonlijk aanspreekbaar op het uitvoeren van een functie.

De Wulverhorst wil eveneens een lerende organisatie zijn waarbij met de medewerkers verder wordt toegewerkt naar 'taakvolwassenheid'. Uitgangspunt hierbij is dat medewerkers ruimte krijgen voor de uitoefening van hun vak. Nieuwe ideeën en collectieve ambities worden hierbij constant aangemoedigd. De lerende organisatie is flexibel en kan inspelen op veranderingen.

We leiden mensen op en zorgen dat we jongeren behouden, door de implementatie van een leerafdeling. We hebben daarbij aandacht voor de visie verschillen tussen jong en oud en tussen verschillende functieniveaus. Hierop is onder andere een REIN-scholing ingezet.

Tabel 2. Aard van de aanstellingen en kwalificatieniveaus

functie	niveau	2022		2021		2020		2019		2018	
		Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE
Verpl.kundig specialist	6,7	1	0,89	1	0,89						
Verpleegkundige HBO	6	8	6,88	5	4,11	4	4,34	3	2,45	1	0,89
Verantwoordelijk verpleegkundige	4	23	14,89	20	14,08	21	15,06	18	12,1	18	12,21
Verzorgende IG	3	32	15,78	27	16,78	29	18,08	34	20,29	30	18,72
Verzorgende	3	5	3,94	7	3,94	7	3,89	7	3,39	7	2,91
Activiteitenbegeleider	3	5	3,56	6	3,78	6	3,33	4	2,22	6	2,89
Helpende	2	16	6,89	14	7,67	13	7,25	13	7,25	11	5,44
Mdw. Tuinzaal	1	9	4,25	7	3,42	6	2,80	3	1,36	3	1,36
Mdw Wonen	1	34	9,14	20	9,97	14	7,14	18	9,54	17	7,32
Leerling Helpende	1,2	1	0,78	-	-	-	-	1	0,67	5	2,01
Leerling Verpleegkundige / Verzorgende	3,4	15	11,89	9	7,04	8	5,39	7	4,89	11	7,78
		148	78,00	115	70,79	108	67,28	108	64,16	109	61,53

*: obv contracturen in loondienst op stichtingsniveau incl. wijkverpleging

Het ziekteverzuim in 2021 ligt gemiddeld rond de 8,71%, met een range van 0% tot 24,59% (per kwartaal) tussen de afdelingen.



Tabel 3. In- en uitstroom

In- en uitstroom	FTE/aantal		Bepaalde tijd FTE/aantal		Onbepaalde tijd FTE/aantal	
INSTROOM TOTAAL	8,06	15	7,17	14	0,89	1
Fulltime	0	0	0,00	0	0	0
Parttime	7,5	11	6,61	10	0,89	1
Min-Max	0,56	2	0,56	2	0	0
Oproep	0	0	0	0	0	0
Vakantiekrachten	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	2	0	2	0	0
UITSTROOM TOTAAL	4,28	38	2,75	32	1,53	6
Fulltime	0	0	0	0	0	0
Parttime	2,94	6	2,33	3	0,61	3
Min-Max	1,34	3	0,42	1	0,92	2
Oproep	0	9	0	8	0	1
Vakantiekrachten	0	8	0	8	0	0
Stagiaires	0	12	0	12	0	0

Personeelskosten ratio 2021 = 74,2%. Dit gaat in 2022 naar 74,6% door daling inkooppercentage.

3.3 Continu verbeterplan 2022

Zie apart Excel document.



