

DE WULVERHORST

Kwaliteitsjaarplan 2019

VOORWOORD

In 2018 is het Ouderenpact van Minister de Jonge bekrachtigd. Het ouderenpact kent drie programmalijnen: zo lang mogelijk verantwoord thuis wonen, eenzaamheid bij ouderen terugdringen en verbetering van de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Wij zijn blij met deze uitgangspunten van de minister, want zij sluiten nauw aan bij onze strategische ambities 2018-2021 die wij in 2017 hebben vastgesteld.

In 2018 hebben wij een marktonderzoek in Oudewater uitgevoerd. In de uitkomsten zien wij nadrukkelijk dat er in 2040 een dubbele vergrijzing is. Het aantal ouderen boven de 65+ zal ruim 31% van de bevolking zijn. En de zorgvraag zal t.o.v. van 2016 stijgen met ruim 50%. De oudere van 2040 is zeker niet de oudere van 2016. Met onze uitgangspunten, als persoonsgericht zorg (o.a. advanced care planning en shared decision making) en positieve gezondheid, bereiden wij ons voor op de komende jaren.

In 2018 hebben we dan ook al flinke ontwikkelstappen gezet op weg naar 2021. In het plan dat voor u ligt wordt kort geschetst wat is afgerond, maar neemt u vooral mee in dat wat wij gaan doorontwikkelen.

Onze hoofdambities voor de komende jaren zijn:

1. Het leveren van uitmuntende professionele zorg en dienstverlening gebaseerd op de actueelste maatstaven van beroepsverenigingen.
2. Het door ontwikkelen van de bedrijfsvoering.
3. Het verkrijgen en behouden van een centrale positie in het sociaaldomein in Oudewater.

Wij geloven in het gedachtegoed “zo gewoon mogelijk, bijzonder waar het moet” in combinatie met hartelijk, deskundig en dichtbij. Dat betekent dat wij voor integrale zorg staan. Deze vraagt per definitie om flexibel met en door schotten heen zorg- en dienstverlening te bieden. Zorg- en dienstverlening die voor individuele cliënten en de lokale samenleving enorm veel waarde toevoegen. We kennen elkaar! De Wulverhorst speelt hier als enige organisatie, die intra- en extramurale zorg biedt in de hechte gemeenschap Oudewater, op in. De Wulverhorst voldoet aan de verschillende kwaliteitskaders, zoals verpleeghuiszorg, wijkverpleging en palliatieve zorg. De Wulverhorst beschikt over een BOPZ toelating en heeft ook in 2018 opnieuw haar Gouden keurmerk geprolongeed. Een prachtige basis om door te ontwikkelen! Met plezier neem ik u dan ook mee met onze ontwikkeldoelen voor het komend jaar.

De focus van dit plan is vooral gericht op het verpleeghuiskader WLZ. De overige voornemens zijn ondergebracht in ons continu verbeterplan (hs. 3).

Ik wens u veel leesplezier.

Joyce Jacobs



INHOUDSOPGAVE

	PAGINA
INHOUDSOPGAVE	3
1. Inleiding	4
2. Thema kwaliteit en veiligheid	6
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
2.2 Wonen en welzijn	
2.3 Basisveiligheid	
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	
2.5 3.5 Leiderschap, governance en management	
2.6 Personeelssamenstelling	
2.7 Gebruik van hulpbronnen	
2.8 Gebruik van informatie	
3. Plan van aanpak	18
3.1 Jaarplanning Kwaliteit 2019	
4. Profiel De Wulverhorst	20
Onze Kernwaarden	
Onze ambities	
Kerngegevens	
Profiel personeelsbestand	
5. Meerjarenbegroting	23



1. INLEIDING

In het kwaliteitsplan is beschreven op welke wijze medewerkers vorm geven aan kwaliteit en veiligheid van zorg, behandeling, wonen en welzijn. Ook is beschreven op welke wijze de randvoorwaarden voor kwaliteit en veiligheid zijn ingevuld. Kwalitatieve zorg en behandeling sluit aan bij de wensen en behoeften van cliënten en is veilig, voldoet aan professionele standaarden en richtlijnen. Dit vloeit voort uit **onze missie** dat wij bij willen dragen aan de persoonlijke levenskwaliteit van cliënten door het leveren van professionele ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Hierbij zien en benaderen wij elke cliënt als een uniek persoon die zelf richting geeft aan zijn of haar leven.

VISIE OP WELZIJN

Ouder worden betekent verlies van lichamelijke functies. Maar dat betekent niet dat je tot en met de laatste levensfase geen geluk en een zinvol leven kunt leiden. Wij zetten ons vanuit volle overtuiging in om ook ouderen een gelukkig en zinvol leven te laten leiden. Wij vertrekken vanuit het gedachtengoed van positieve gezondheid en geloven dat ook ouderen over veel meer veerkracht en aanpassingsvermogen beschikken dan wordt verondersteld. Dat begint voor ons bij het respecteren van het recht van elk mens om vorm en inhoud te geven aan zijn leven en daarover de regie te hebben. Onze omgangsvormen en werkhouding sluiten hierop aan. Persoonsgericht werken is voor ons dan ook een vanzelfsprekendheid.

Wij stemmen onze ondersteuning af op de mogelijkheden en wensen van onze cliënt. Daarbij zijn ook familie en mantelzorgers gelijkwaardige partners. Een relatie op basis van wederzijds respect en vertrouwen is van essentieel belang om te zorgen dat de cliënt zich veilig en thuis voelt. We gaan uit van “zorgen dat ... in plaats van zorgen voor”.

Wij vinden het belangrijk om waarde toe te voegen aan iemands leven (value based Healthcare). Wij werken vanuit het concept positieve gezondheid. Hierbij zien wij gezondheid als het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.

Als onderdeel van het kwaliteitsplan is het plan van aanpak opgenomen. Hierin beschrijven we op welke wijze wij de komende jaren de zorg aan cliënten en de randvoorwaarden voor kwaliteit van zorg gaan versterken. Het kwaliteitsplan is opgesteld in samenwerking met medewerkers, Cliëntenraden, Ondernemingsraad, Verpleegkundige Adviesraad en Raad van Toezicht.

1.2 Reikwijdte kwaliteitsplan De Wulverhorst

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten. 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, eerstelijns behandeling 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 Zorgthuis wordt aangesloten bij het ‘Kwaliteitskader wijkverpleging’ van 19 april 2018.

1.3 Programma Thuis in het Verpleeghuis

Op 1 april 2018 is het Programma Kwaliteit Verpleeghuis ‘Thuis in het Verpleeghuis’ gepubliceerd. Belangrijkste wijzigingen c.q. aanvullingen op het kwaliteitskader zijn:

- Aan het kwaliteitsplan moet een verbeterparagraaf per locatie en een meerjarenbegroting worden toegevoegd.

- Het kwaliteitsplan en de meerjarenbegroting worden besproken met het Zorgkantoor. De afspraken worden vastgelegd in een (meerjaren)contract. Evaluatie hiervan is terug te vinden in het kwaliteitsverslag.
- Extra middelen (kwaliteitsbudget) worden toegekend op basis van het kwaliteitsplan voor komend jaar. 85% van dit budget is geormerkt voor de inzet van extra personeel; de overige 15% is beschikbaar voor het verhogen van de productiviteit en deskundigheid, nieuwe technologie en welbevinden.
- Aan het Zorginstituut moet worden aangeleverd: NPS + uitkomsten uit instrumenten voor kwaliteitsverbetering (deze instrumenten moeten voldoen aan minimale eisen van het Zorginstituut).
- Het kwaliteitsverslag moet openbaar toegankelijk zijn (eigen website, openbare database Zorginstituut en publieke website).
- Uitraag basisveiligheidsindicatoren 2018 wordt verbreed naar andere thema's.
- Doel is meer gebruik te maken van innovatieve technologie. Meer samenhang tussen inzet personeel, technologie en vastgoed. Dit moet ook een thema zijn in het kwaliteitsplan.
- IGJ bezoekt de komende 4 jaar alle instellingen die vallen onder de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. En verder zal er jaarlijks toezicht zijn op een zorginhoudelijk thema.

1.4 Voorwaarden kwaliteitsbudget

Het kwaliteitsplan moet uiterlijk voor 31 december voor het komend jaar zijn opgesteld. Nieuw is dat per locatie moet worden aangegeven welke verbeteringen wij willen realiseren. Hiervoor is onder meer een kwaliteitsbudget beschikbaar. Om hiervoor in aanmerking te komen, moet er een meerjarenbegroting worden opgesteld met een goede onderbouwing voor de besteding van de middelen. Als het kwaliteitsplan voor 1 november wordt ingediend, zal het Zorgkantoor de aanvraag voor het kwaliteitsbudget tijdig kunnen afhandelen. Hieraan voorafgaand dient de dialoog over het kwaliteitsplan 2018 en het kwaliteitsverslag 2017 met het Zorgkantoor te hebben plaatsgevonden.

1.5 Relatie met het strategisch beleidsplan

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het strategisch beleid De Wulverhorst 2018 – 2012.

Thema's voor de komende jaren 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

Voor inhoudelijke toelichting verwijzen we naar het document het Strategisch beleid 2018 – 2012 "Specialist in het gewone" .



2. THEMA KWALITEIT EN VEILIGHEID

Vooruitlopend op de thema's en randvoorwaarden uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is een vertaling gemaakt vanuit de Prezo-systematiek met prestaties en voorwaarden. Onderstaande tabel verwijst per thema of voorwaarde van het kwaliteitskader naar een prestatie uit het kwaliteitshandboek van de Wulverhorst. Een prestatie bestaat uit een domein, pijler of een voorwaarde.

De prestaties zijn een beoordeling/wegingskader en bestaan uit de uitkomsten van persoonsgerichte zorg die vertaald zijn naar cliëntervaring, praktijk en instrumenten, reflecteren en verbeteren.

HOOFDSTUK	PRESTATIE
THEMA	
0. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Domein 1: Woon en Leefsituatie ▪ Domein 2: Participatie ▪ Domein 3: Mentaal welbevinden ▪ Domein 4: Lichamelijk welbevinden
1. WOON EN LEEFOMSTANDIGHEDEN	Domein 1
2. VEILIGHEID	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pijler: Clientveiligheid ▪ Voorwaarden: Veiligheid
3. LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doorlopend, vastgelegd in het jaarplan ▪ Jaarverslag
RANDVOORWAARDEN	
4. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorwaarden: Good Governance ▪ Voorwaarden: Bedrijfsresultaten
5. PERSONEELSSAMENSTELLING	Voorwaarden: Kwaliteitsmedewerker
6. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorwaarden: Strategie en beleid ▪ Pijler: Informatie en communicatie
7. GEBRUIK VAN INFORMATIE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zorgkaart Nederland ▪ Instrument: de Verbetermeter ▪ Enquêtes ▪ Metingen vanuit Zorgleefplan ECD ONS ▪ Website

Met de beschrijving van 15 prestaties en behoud van het gouden keurmerk van Perspekt heeft De Wulverhorst de basis gelegd voor de inrichting van haar kwaliteitssysteem, de hoge standaarden van de kwaliteit van zorg en de continue verbetering hiervan en sluit naadloos aan op de bedoeling van het kwaliteitskader.

Onderstaand is per thema van het kwaliteitskader beschreven wat De Wulverhorst hieronder verstaat, op elke wijze er op dit moment invulling aan wordt en is gegeven en welke verbeterplannen De Wulverhorst heeft.

De verbeterplannen raken aan meerdere thema's, maar zijn genoemd bij het thema waar het onderwerp het grootste raakvlak mee heeft.



“We willen wensen van bewoners mogelijk maken en bieden goede kwaliteit. Deze kwaliteit berust op samenspel van beroepskrachten, mantelzorgers en vrijwilligers.”

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

<p>Realisatie 2018</p>	<p>In onze missie en visie lees je de persoonsgerichte zorg terug. Onze uitgangspunten om invulling aan de missie en visie te geven zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Onze ondersteuning stemmen we af op de mogelijkheden en wensen van onze cliënten en zijn cliëntensysteem.. - Onze zorgverleners werken vanuit het concept positieve gezondheid en dat wij waarde toevoegen (value based Healthcare). Gezondheid zien we als het vermogen je aan te passen en je eigen regie te voeren, te midden van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen’ - Voor iedere cliënt is er één aanspreekpunt (Eerst verantwoordelijk verzorgende / verpleegkundige), die samen met de cliënt een zorgplan maakt en dit actueel houdt, Hierin staan de belangrijke wensen voor de wijze van leven <p>De Wulverhorst heeft in 2018 aan deze uitgangspunten invulling gegeven via de uitvoering van een van de programmalijnen in het jaarplan 2018 – 2021,</p> <p>Professionalisering</p> <ul style="list-style-type: none"> - W&T Zinvolle dagbesteding - Activiteitenbegeleiders zijn getraind in zinvolle dagbesteding op maat - Implementatie positieve gezondheid - Iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijn- en zorgplan en heeft één aanspreekpunt (Evv’er)
<p>Ontwikkeldoel 2019</p>	<p>Het werken vanuit het concept positieve gezondheid betekent ook dat wij shared decision making belangrijk vinden en dit verder willen uitwerken in de relatie tussen de zorgmedewerkers en de bewoners.</p> <p>Iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijn- en zorgplan. Cliënten worden gekend en hebben een dagstructuur die aansluit bij de wensen, behoefte en ondersteuningsvraag. De samenwerking tussen de AB’ers en de Evv’ers is vanzelfsprekend en komt ten goede aan de cliënt.</p> <p>Advanced Care planning (ACP)</p> <p>ACP is een vorm van methodisch handelen waarbij ouderen en hun naasten ondersteund worden om zinvolle en haalbare doelen voor <i>hun huidige en toekomstige</i> zorg en behandeling te bepalen. Kenmerkend hierbij zijn de terugkerende gesprekken tussen cliënt(systeem) en zorgverleners, op basis van hun waarden en opvattingen ende principes van gezamenlijke besluitvorming.</p> <p>In gesprekken wordt gesproken over welke doelen van zorg en behandeling passen bij de waarden en opvattingen van de kwetsbare oudere en de gezondheidssituatie (persoonsgerichte zorg en advance care planning).</p> <p>Met dit als uitgangspunt wordt vastgesteld wat bijpassende zorg en behandeling is voor de korte termijn (persoonsgerichte zorg) en wordt richting gegeven aan passende zorg en behandeling in toekomstige scenario’s (advance care planning). Vervolgens kan ingegaan worden op specifieke scenario’s waarop redelijkerwijs geanticipeerd kan worden (advance care planning).</p>

	<p>Medische beleid</p> <p>Zo gewoon mogelijk, dichtbij, deskundig en hartelijke betekent dat ook de medische zorg zo gewoon mogelijk dient te worden georganiseerd. Het is niet meer uit te leggen dat een oudere afscheid moet nemen van zijn eigen vertrouwde huisarts omdat hij of zij onder een ander systeem gaat vallen maar wel in dezelfde gemeente blijft wonen. Natuurlijk moet deze zorg ook passend zijn binnen de geldende kwaliteitskaders. Daarom organiseren wij ook samen met de Oudewaterse huisartsen en de specialist ouderenzorg de medische zorg persoonsgericht, hartelijk, deskundig en dichtbij. De huisarts blijft verantwoordelijk voor de basis medische zorg. De SO is voorzitter van het MDO en ziet toe op de kwaliteit van de totale medische zorg. In 2018 zijn we met deze pilot gestart. Inmiddels vallen 7 cliënten binnen deze pilot en in 2019 blijven we dit beoordelen op effecten, toegevoegde waarden en kosten. Dit model kan daarnaast een bijdrage leveren aan de landelijk tekorten op het gebied van specialisten ouderenzorg.</p> <p>De verpleegkundige krijgt een meer expliciete rol hierin in de samenwerking met SO en huisarts rondom de medische zorg. Wij willen dan ook meer HBO expertise die een brugfunctie kunnen vervullen tussen bewoner, familie, huisarts en SO en de overgang van thuiszorg naar verpleeghuis zorg thuis of intramuraal vlekkeloos kunnen begeleiden. Naast de aanwezige SO, Verpleegkundig specialist geriatrie, HBO-wijkverpleegkundige en HBO-verpleegkundige in opleiding willen wij toegroeien op de verschillende afdelingen naar minimaal 2 HBO verpleegkundige per afdeling. Naast integrale zorg hebben zij specifieke specialisme. In 2019 te beginnen met dementie. Uit ons marktonderzoek blijkt dat de intramuraal wonende verpleeghuiscliënten op termijn vooral dementerende zijn .</p> <p>In onze visie op de medische zorg binnen De Wulverhorst is dit vastgelegd: lokaal wat lokaal kan en bijzonder wat bijzonder moet. Behoud eigen huisarts voor de somatische zorg als mensen voor de laatst levensfase verhuizen naar De Wulverhorst.</p> <p>De rol van de Verpleegkundigen en verzorgenden binnen ACP Veelal op informele momenten komen belangrijke signalen naar boven die van belang zijn voor het advance care planningsproces zoals: wat is belangrijk voor de oudere in de huidige gezondheidssituatie, moeite met aanpassen aan de afhankelijke situatie, tekenen van achteruitgang. Verpleegkundigen en verzorgenden hebben een belangrijke taak in het herkennen van deze signalen. De term ‘advanced care planning’ is nog geen gangbare term in de praktijk en in het onderwijs van verpleegkundigen en verzorgenden. Daarnaast kunnen een aantal benodigde competenties op het gebied van communicatie, samenwerking, kennis en professionaliteit ook nog verder ontwikkeld worden voor de verzorgenden om te kunnen ondersteunen in het advance care planningsproces.</p>
<p>Hoe te realiseren</p>	<p>Uitbreiding van het aantal EVV’ers en scholing. De scholing is een onderdeel van de scholing door Vilans “Op weg naar Taakvolwassenheid”, waarbij methodisch en persoonsgericht werken met zorgplannen (verder) ontwikkeld wordt en onderdeel wordt van het dagelijks werken. Belangrijke punten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheden bewoner staat centraal en niet “de ziekte”. - Ondersteunen eigen regie d.w.z. bewoner heeft een actieve rol en de zorgmedewerkers fungeren als coach.

	<ul style="list-style-type: none"> - Samenspel in de driehoek medewerker, bewoner en naasten met daarbinnen waar nodig flexibiliteit rondom de toepassing van de protocollen en richtlijnen, wel volgens PDCA cyclus en borging in zorgleefplan. - Ook de AB'ers worden geschoold en gebruiken het ECD en kennen zo de levensgeschiedenis van cliënten en passen dit toe in hun begeleiding. <p>Advanced Care Planning: de rol van de Verpleegkundigen en verzorgenden Aanstellen van HBO-verpleegkundigen begin 2019 om de EVV'er (en verpleegkundigen) te ondersteunen in dit advance care planningsproces en het aangaan van formele en informele gesprekken hierover met de cliënt en zijn mantelzorger.</p> <p>Op elke afdeling willen we een HBO verpleegkundige met specialisme geriatric en/of dementie toevoegen aan het team. Deze verpleegkundige heeft een Brug functie, biedt ondersteuning en geeft instructie aan de overige medewerkers zorg en houdt toezicht op kwaliteit en veiligheid (auditen).</p> <p>Doordat ouderen steeds langer thuis blijven wonen en VPT thuis ook steeds buiten de muren van het verpleeghuis wordt geleverd zullen de gesprekken over advance care ook in de thuiszorg starten en wordt het ACP proces opgepakt intramuraal bij opname en geeft continuïteit voor ouderen in het zorgproces. Hiervoor wordt een beleidsdocument ontwikkeld. De HBO verpleegkundige wordt de coördinator en bewaker van kwaliteit in dit proces om zo Advance care planning binnen De Wulverhorst te implementeren en het een onderdeel te laten zijn van de persoonsgerichte zorg van onze cliënten.</p> <p>Wij vinden het namelijk belangrijk dat de zorg bij verhuizing naar De Wulverhorst naadloos doorloopt. De samenwerking tussen onze teams intra- en extramuraal moet dan ook optimaal zijn (en worden). De schaal en de lokale verankering is hierbij een belangrijk pluspunt. De teams zijn gestart eind 2018 met gezamenlijk speerpunten gebaseerd op strategie, teamontwikkeling en intervisie.</p>
--	--

2.2 Wonen en welzijn

WONEN EN WELZIEN	
Realisatie 2018	<p>In onze missie komt ook het aspect wonen en welzijn terug. De Wulverhorst heeft in 2018 aan deze uitgangspunten invulling gegeven via de uitvoering van een van de programmalijnen in het jaarplan 2018 – 2021, Professionalisering</p> <ul style="list-style-type: none"> - W&T Zinvolle dagbesteding - Activiteitenbegeleiders zijn getraind in zinvolle dagbesteding op maat - Activiteiten staan in het teken van 'Gezondheid' en een 'Vitaal netwerk'. - Samen doen en samen de faciliteiten gebruiken. <p>In de beschermende woongroepen is de huiskamer het middelpunt. Een punt waar bewoners samen wonen en leven. Ze ontmoeten er elkaar, eten er gezamenlijk en doen samen activiteiten. Essentieel is dat er voor deze kwetsbare groep extra persoonsgerichte aandacht en voldoende tijd is om de juiste en goede zorg te bieden. Eten en drinken zijn de momenten van de dag waar men naar uit kijkt. Eten moet dus gezond (preventie) lekker en gezellig zijn (welzijn) en daarnaast een bijdrage leveren aan bewegen. De Wulverhorst speelt hierop in door het concept 'Samen koken en bakken', waarbij de zorg op de kleinschalige woonvoorziening ontzorgt wordt op</p>

	<p>het gebied van eten en drinken door medewerkers van het team eten, drinken en gastvrijheid. Zij zetten hun expertise in rondom gezonde voeding en het creëren van een gastvrije beleving en bejegening. De zorgverleners hebben hierdoor meer tijd en ruimte om de zorgtaken, met persoonsgerichte aandacht, goed uit te voeren. Er komt meer interactie met andere zorgmedewerkers op basis van de in het zorgleefplan vastgelegde wensen en behoeften van onze cliënten.</p>
<p>Ontwikkeldoel 2019</p>	<p>Cliënten worden gekend en hebben een dag structuur die aansluit bij de wensen, behoefte en ondersteuningsvraag.</p> <p>Uitbreiding met extra (uren) AB'ers per team om invulling te geven aan de dagbesteding op maat en de gastvrouwen (in de huiskamers en Tuinzaal) te begeleiden en te scholen.</p> <p>Samen koken en bakken</p> <p>Het concept 'samen koken' geeft invulling aan de positieve gezondheid, gezonde voeding. Het concept samen koken/samen eten en drinken is een gezamenlijke activiteit van bewoners, mantelzorgers en medewerkers.</p> <p>Medewerkers van het team eten en drinken en gastvrijheid zetten hun expertise in rondom gezonde voeding en het creëren van een gastvrije beleving en bejegening. Zij ontzorgen zo de zorgmedewerkers. De zorgverleners hebben hierdoor meer tijd en ruimte om de zorgtaken, met persoonsgerichte aandacht, goed uit te voeren.</p> <p>Gedurende de dag (van 8 – 21 uur) zijn er gastvrouwen aanwezig in de huiskamers en de Tuinzaal die zorgen voor een levendige en huiselijke sfeer. Daarnaast bieden zij ondersteuning bij het eten en drinken, samen koken, zorgen zij voor dagstructuur van de bewoners (ook op kleinschalig wonen) en ook de zinvolle dagbesteding afgestemd met familie en mantelzorgers. Daarnaast besteden we nog meer aandacht aan gezonde voeding en preventie. We willen de koks inzetten om te gaan koken met de bewoners, zowel op kleinschalig wonen als in de Tuinzaal. Zo worden de bewoners gestimuleerd om te bewegen en tegelijkertijd ontlasten de koks de zorgmedewerkers, zodat zij meer tijd hebben voor het verlenen van de zorg. De koks hebben, doordat ze meer betrokken zijn bij de zorg en de wensen en behoeften van de cliënten ook een signaal functie en een reflecterende rol naar de andere zorgverleners.</p>
<p>Hoe te realiseren</p>	<p>Uitbreiding aantal gastvrouwen van 8 – 21 uur Niveau 1-2.</p> <p>Medewerkers van het eten, drinken en gastvrijheid team (coördinator eten, drinken en gastvrijheid, kok, medewerker eten, drinken en gastvrijheid, keuken assistent en afwashulp) inzetten op afdeling KSW.</p> <p>Uitbreiding met extra (uren) AB'ers per team om invulling te geven aan de dagbesteding op maat en (nieuw aangestelde) gastvrouwen te begeleiden en te scholen. Daarnaast krijgen de gastvrouwen een training gastvrijheid en een scholing begeleiding van cliënten bij het eten en drinken volgens het concept persoonsgerichte zorg.</p>



2.3 Veiligheid

VEILIGHEID	
Realisatie 2018	<p>Het werken aan veiligheid betekent dat medewerkers van De Wulverhorst werken volgens relevante professionele standaarden en richtlijnen en dat zij leren van incidenten. Veiligheid is breder dan zorginhoudelijke veiligheid. Medewerkers van De Wulverhorst hebben aandacht voor de veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en legionellabestrijding.</p> <p>Sociale veiligheid: Bij kwetsbare ouderen is de kans op zorgafhankelijkheid groter en daarmee de kans om grensoverschrijdend gedrag, misbruik of mishandeling mee te maken. Ouderenmishandeling is als term moeilijk precies te definiëren en heeft verschillende verschijningsvormen, denk aan lichamelijke mishandeling, psychische mishandeling, verwaarlozing, financiële uitbuiting en seksueel misbruik. Binnen De Wulverhorst willen we een actieve rol spelen in het bestrijden van grensoverschrijdend gedrag en oudermishandeling, door tijdig herkennen en onderkennen van signalen in de zorg thuis maar ook intramuraal. De medewerkers hebben in 2017 een training ouderenmishandeling gevolgd.</p> <p>Veiligheid betekent ook dat cliënten en medewerkers mee denken en praten over de ontwikkeling van De Wulverhorst. Ten behoeve van inspraak kent De Wulverhorst verschillende medezeggenschapsorganen. Voor zowel medewerkers als cliënten is er de mogelijkheid tot het indienen van klachten en ondersteuning van een vertrouwenspersoon.</p> <p>Medewerkers hebben te maken met het spanningsveld tussen de persoonlijke vrijheid en welzijn van cliënten en professionele standaarden en richtlijnen op het gebied van veiligheid en het vermijden van risico's. Streven naar veiligheid heeft een hoge prioriteit, maar wordt gezien in balans met andere belangrijke waarden zoals vrijheid en zelfbeschikking (toenemende dementie op overige afdelingen).</p> <p>Kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem De basis voor het kwaliteit- en Veiligheid Management Systeem is het afgelopen jaren goed neergezet o.a. met behulp van onze Prezo- certificering waarin veiligheid een belangrijke pijler is. Het veiligheidssysteem functioneert op operationeel niveau naar behoren. De Wulverhorst heeft meegedaan aan een landelijke pilot Antibiotica Resistentie. De uitkomsten zullen in November as gepresenteerd worden en De Wulverhorst zal in 2019 meedoen aan de Aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg.</p> <p>Thema's basisveiligheid: medicatie, decubitus, VBM en ziekenhuisopname zijn onderdeel van het gecertificeerde kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem van De Wulverhorst. In oktober jl. heeft De Wulverhorst opnieuw haar gouden keurmerk behaald en is gecertificeerd.</p>
Ontwikkeldoel 2019	<p>Introductie nieuwe wet zorg en dwang (2020) Het beleid betreffende vrijheid beperkende middelen (VBM) en onbegrepen gedrag zal De Wulverhorst opnieuw bepalen en vaststellen in relatie met de nieuwe wet zorg en dwang. Hiervoor zal een projectgroep met medewerkers vanuit de verschillende</p>

	<p>disciplines aangesteld worden, die hiermee aan de slag gaat. Uitgangspunt vormt onze visie en kernwaarden: vrijheid en veiligheid hand in hand.</p> <p>Het lerend netwerk zal hier ook een rol in spelen, om onderling kennis uit te wisselen over de nieuwe wet en de invulling daarvan binnen de zorg.</p> <p>In 2020 wordt deze wet van kracht. In dat jaar zal extra aandacht zijn voor de implicaties van deze wet voor de zorgverlening aan cliënten.</p> <p>Antibiotica Resistentie De Wulverhorst zal in 2019 meedoen aan de Aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg.</p> <p>Sociale veiligheid Aandacht voor sociale veiligheid, signalen van oudermishandeling herkennen en erkennen door trainingen te volgen en in kaart brengen van mogelijke risicofactoren.</p>
Hoe te realiseren	<p>Opstellen beleid sociale veilige veiligheid en het omgaan met ouderenmishandeling binnen De Wulverhorst. Implementatie van dit beleid binnen de teams door middel van een handreiking met handvatten en praktische tips en adviezen. En het volgen van de Training meldcode oudermishandeling</p> <p>Thema's basisveiligheid: medicatie, decubitus, VBM en ziekenhuisopname zijn onderdeel van het gecertificeerde kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem van De Wulverhorst. De Wulverhorst zal in 2019 opnieuw haar kwaliteitsmanagementsysteem laten certificeren door een extern certificeringsbureau (zie onderstaand bij leren en verbeteren van kwaliteit)</p> <p>Antibiotica Resistentie De Wulverhorst zal in 2019 meedoen aan de Aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg.</p> <p>Sociale veiligheid Training "signaleren van ouderenmishandeling" en werkgroep sociale veiligheid inrichten om beleid, signalenkaart en instructies te ontwikkelen en in te bedden in de organisatie.</p>

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	
Realisatie 2018	<p>Kwaliteitsmanagementsysteem Om de kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zo veel mogelijk te reduceren heeft De Wulverhorst een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op basis van de Prezo normen (zie bovenstaand). Procedures en protocollen zijn opgenomen in ons kwaliteitshandboek op Intranet en worden minimaal jaarlijks bijgewerkt. Ook dit jaar zijn we goed door onze controle audit Prezo VVT (2014).</p> <p>Leren van elkaar Een van de aspecten van het hebben van een kwaliteitsmanagementsysteem is dat het bewustzijn bij medewerkers creëert om oog te hebben voor de continue verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de cliëntenzorg. Via de commissie (o.a. MIC en BOPZ) worden de rapportages besproken in het werkoverleg en verbeterpunten en -acties</p>

	<p>met elkaar besproken. Ook door het bespreken van de kwartaalrapportages in het werkoverleg worden en zijn verbeterpunten vastgesteld en opgepakt.</p> <p>Intervisie en supervisie Intervisie en supervisie is opgenomen in het scholingsplan 2019. De intramurale teams zijn in de tweede helft van 2018 gestart met teamontwikkeling en feedback training.</p> <p>Lerend Netwerk Het lerend netwerk is afgelopen jaar goed van de grond gekomen en diverse onderwerpen zijn besproken en gedeeld met elkaar. O.a. de kwaliteitsplannen, opzet cliënttevredenheidsmeting (erkend instrument) om tot gezamenlijke benchmark te komen en het doen van interne audits bij elkaar (vindt in Q4 plaats). Kortom dit netwerk willen we op deze manier continueren en op meer onderwerpen de verbinding met elkaar opzoeken, om zo als organisatie te leren van elkaar.</p>
<p>Ontwikkeldoel 2019</p>	<p>Certificering Eind 2019 is De Wulverhorst volgens de nieuwe normen gecertificeerd.</p> <p>Intervisie en supervisie Intervisie en supervisie is opgenomen in het scholingsplan 2019. KSW en over afdelingen gaan naar het dementietheater in januari'19. Ook de vrijwilligers en mantelzorgers worden uitgenodigd voor het dementietheater.</p> <p>Continuering lerend netwerk Er zullen een aantal projecten, in samenwerking met andere regionale zorgaanbieders (Leerplatform Rein), worden gestart waarop wordt samengewerkt. De uitwisseling van medewerkers zal worden geconcretiseerd. In het voorjaar wordt een bijeenkomst georganiseerd voor de stafafdelingen om kennis te maken en thema's te inventariseren waarop samengewerkt kan worden.</p> <p>PDCA cyclus Aandacht voor de PDCA cyclus via het continue verbeteren van de kwaliteit van zorg in de teams, door de inzet van de Vilans scholing "op weg naar taakvolwassenheid". De inzet van het (door)leren van methodisch werken / cyclisch werken en borging via zorgleefplan helpt om de PDCA cyclus "in de vingers te krijgen" van iedere zorgmedewerker.</p>
<p>Hoe te realiseren</p>	<p>In 2019 is De Wulverhorst toe aan her-certificering en dit is een goed moment om de keuze voor welke norm en welke certificerende instelling te bepalen. Deze keuze zullen we in het eerste kwartaal bepalen in het stafoverleg (bestuurder, teamleiders en ondersteunden diensten) om vervolgens te zorgen dat we eind 2019 volgens de gekozen norm(en) gecertificeerd zijn. Certificering is zowel voor intra- als extramurale zorg, dus de gehele organisatie. De kwaliteitsmedewerker (interim) zal dit proces/project begeleiden.</p> <p>Samenstellen en opleiden van een intern auditteam</p> <p>Intervisie en supervisie: uitvoeren scholing volgens scholingsplan en -planning in 2019.</p> <p>Scholing Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid", methodisch en persoonsgericht werken met zorgplannen bij De Wulverhorst.</p>

2.5 Leiderschap, governance en management

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	
Realisatie 2018	<p>Kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie tussen cliënt en medewerker. De Wulverhorst organiseert de zorgverlening dichtbij de cliënt. Cliënten en medewerkers wordt de ruimte geboden om met elkaar het alledaagse leven vorm te geven. De aansturing en governance is faciliterend aan het ontstaan van kwaliteit en daarmee aan medewerkers zodat zij vanuit de relatie met de cliënt kwaliteit kunnen bieden. Faciliteren betekent concreet het bieden van kaders (financieel en professioneel), het bieden van ontwikkelingsmogelijkheden (kennis en vaardigheden), het motiveren van medewerkers en het bieden van tijd en middelen benodigd om aan de vraag van de cliënt tegemoet te komen.</p> <p>De visie op zorg en het meerjarenbeleidsplan 2018 – 2021 "Specialist in het gewone" is opgesteld en uitgedragen binnen de organisatie.</p> <p>Dit heeft en blijft continue aandacht vragen en zal ook doorgezet worden in 2019 (o.a. door Scholingstraject Vilans en Leerplatform Rein).</p> <p>VVAR</p> <p>De VVAR is geïnstalleerd en goed aan de slag gegaan met diverse onderwerpen waarover advies gegeven is aan de bestuurder. Daarnaast hebben zij een mooi symposium georganiseerd op de dag van de verpleging.</p>
Ontwikkeldoel 2019	<p>De teamleiders hebben een grote span of control en in de tweede helft van 2018 hebben we een planner/roosteraar aangesteld, die deze taak over gaat nemen van de teamleiders, zodat zij ontlast worden. Dit zal in- en doorgezet worden in 2019. Mede ook om een efficiency slag in het rooster te realiseren.</p> <p>De teamleiders hebben zo meer tijd om aandacht te geven aan het personeel en het uitdragen van onze missie en visie.</p> <p>VVAR</p> <p>De VVAR hebben zich tot doel gesteld om hun rol te versterken en zich door te ontwikkelen in medezeggenschap om zo hun rol en verantwoordelijkheid goed op te kunnen pakken om een bijdrage te kunnen leveren aan het inhoudelijke beleid en de kwaliteit binnen De Wulverhorst. De OR en CR zullen hierbij nauw betrokken worden.</p>
Hoe te realiseren	<p>Planner / roosteraar blijven inzetten in 2019, zodat de teamleider meer tijd hebben voor begeleiding van de medewerkers en begeleiding van de procesverbeteringen vanuit de scholing en het nieuwe ECD.</p> <p>Scholing Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid", methodisch en persoonsgericht werken met zorgplannen bij De Wulverhorst, het doel is doorontwikkeling naar taakvolwassenteams en daar de faciliteiten op inrichten.</p>



2.6 Personeelssamenstelling

PERSONEELSSAMENSTELLING	
Realisatie 2018	Zie bovenstaand en inleiding.
Ontwikkeldoel 2019	<p>Aandacht voor personeel</p> <p>Ontwikkelgesprekken met medewerkers De leidinggevende hebben in 2018 deelgenomen aan een intern MD-programma. Daarnaast extern dag meegelopen bij andere organisaties. En diverse scholingsactiviteiten bezocht zoals de generatieproeverij, zelfsturing en roostering . In 2019 zal het persoonlijk ontwikkelgesprek geïmplementeerd zijn en worden de persoonlijke ontwikkelgesprekken gevoerd met alle medewerkers. Verzuim en individuele coaching zijn de onderwerpen die in 2019 in het MD traject voor de leidinggevendenden gevolgd gaan worden.</p> <p>Verzuimbegeleiding en preventie De aandacht ligt bij verzuimbegeleiding op kort- en frequent verzuim, waarbij we insteken op preventie, intensieve ziekteverzuimbegeleiding en training van leidinggevendenden bij de verzuimbegeleiding, o.a. via het MD- traject. Bij preventie wordt aandacht besteedt aan werkdruk/beleving, bedrijfsmaatschappelijk werk, mantelzorg, coaching. Het verzuim is laag. Binnen De Wulverhorst zijn wel veel oudere medewerkers, hetgeen betekent dat er extra aandacht moet zijn voor fysieke belasting en werkdruk. Er is een Preventiemedewerker aangesteld. En in 2018 is RIE uitgevoerd, waarin dit aspect is meegenomen. De verbeterpunten vanuit het plan van aanpak RI&E worden opgepakt in 2019.</p> <p>Oudere medewerker We willen inzetten op behoud van de oudere medewerker, hoe deze vitaal tot aan hun pensioen kunnen blijven werken. Deze zorgmedewerkers hebben een hoop kennis en know how, maar kunnen fysiek het werk soms minder aan. Om de deskundigheid in huis te houden en minder kans op uitval van deze groep medewerkers, kunnen zij ingezet worden als mentor voor leerlingen en stagiaires. Maar daarnaast kunnen zij ook als mentor ingezet worden voor nieuwe medewerkers om hen in te werken op de werkvloer. Extra formatie is nodig om die uren die zij gaan besteden aan mentorschap te compenseren in de zorg.</p>
Hoe te realiseren	<p>Ontwikkelgesprekken met medewerkers Leidinggevendenden voeren ontwikkelgesprekken met medewerkers, waarbij zij getraind zijn in het voeren van deze gesprekken, waar nodig.</p> <p>Verzuimbegeleiding en preventie Vanuit HR is coaching en aandacht voor de leidinggevende om de verzuimbegeleiding vorm te (blijven) geven.</p> <p>Oudere werknemer In gesprek gaan met de oudere werknemers; wie heeft welke kracht en hoe Deze optimaal in te zetten.</p> <p>Training werkbegeleiding hervatten In personeelsplanning/basisrooster taken/tijd verwerken om zicht te krijgen hoeveel formatie nodig is voor het mentorschap.</p>

2.7 Gebruik Hulpbronnen

Medewerkers van De Wulverhorst verlenen zorg vanuit de relatie met de cliënt. Zij worden daarbij ondersteund door een aantal hulpbronnen;

- Technologische hulpbronnen zoals domotica en eHealth,
- Gebouwen, de appartementen en werkruimten
- Medische hulpmiddelen zoals rolstoelen en tilliften
- Facilitaire voorzieningen zoals keuken, receptie en technische dienst
- Financiële en administratieve organisatie
- Professionele relaties met andere (zorg)organisaties

Digitalisering

In 2019 is het implementatietraject van het ECD ONS gepland, waarbij de inhoud en techniek gecombineerd worden om het methodisch en persoonsgericht werken verdere vorm te geven. Het systeem zal worden ingezet als ondersteuning aan het primaire zorgproces. Daarnaast wordt gestreefd naar aanvullende scholing op het gebied van digitalisering (via aanvraag ontwikkelgelden ICT randvoorwaarden)

Het scholingstraject van Vilans is een onderdeel hiervan.

Daarnaast zal een tool gekozen en geïnstalleerd worden om zo actuele en op een eenvoudige manier managementinformatie ter beschikking te hebben uit het systeem ONS. En zal er een Management Dashboard incl. rapportage ontwikkeld worden.

Technologische hulpmiddelen: Inzet dwaaldetectie en Optiscan

Om de bewoners op kleinschalig wonen meer bewegingsvrijheid (vrijheid en veiligheid) te kunnen bieden, willen we in 2019 de afdelingen KSW open zetten zodat bewoners meer loopruimte krijgen. Hiervoor zullen we Persoonsgerichte hulpmiddelen inzetten in nauw overleg met BOPZ arts. Van gesloten naar open afdeling vraagt om ondersteunende maatregelen om de veiligheid van onze bewoners te kunnen garanderen. Er zal gebruik gemaakt worden van dwaaldetectie, deur alarmen, videobewaking en Optiscans.

Inzet welzijn-ondersteunende middelen

We hebben een subsidie aanvraag gedaan voor de aanschaf van een Paro (robotzeehond), die we in willen zetten voor onze dementerende bewoners. De Paro kan helpen om de stress bij bewoners en mantelzorgers te verminderen en heeft een psychologische effect; het verbetert de ontspanning en motivatie van ouderen met dementie.

In ons investeringsbudget is opgenomen om een BraintrainerPlus aan te schaffen, die rouleert in de huiskamers. De BraintrainerPlus is een systeem dat ouderen met beginnende dementie helpt het denkvermogen en het geheugen te stimuleren. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om een eigen quiz samen te stellen of een persoonlijk familieboek te maken. En kan het een goed hulpmiddel zijn voor onze bewoners om een gesprek en interactie met familie “spelenderwijs” op gang te brengen en ook met de vrijwilliger. Op basis van de pilot met de BraintrainerPlus in de huiskamers wordt halverwege 2019 het gebruik en het effect geëvalueerd.



2.8 Gebruik van informatie

De Wulverhorst verzamelt en beheert informatie over onder meer de ervaring van cliënten, de kwaliteit van zorg, de ervaring van medewerkers en de financiële ontwikkeling van de organisatie. Deze informatie wordt gebruikt om de zorg te verbeteren.

Informatie wordt gebruikt om de interne organisatie te verbeteren en wordt publiekelijk beschikbaar gesteld. De Wulverhorst is een maatschappelijke organisatie en werkt op transparante wijze door (kwaliteits)informatie te delen met cliënten, hun naasten, andere organisaties en de samenleving. Dit betreft onder meer de meting van de cliënttevredenheid via Zorgkaart Nederland. De indicatoren over de basisveiligheid worden door De Wulverhorst aangeleverd bij de Openbare Database van het Zorginstituut. Jaarlijks presenteert De Wulverhorst vóór 1 juli haar Maatschappelijk kwaliteit- en jaarverslag waarin het kwaliteitsplan van het voorgaande jaar is geëvalueerd.

Verbeterplannen 2019:

Meting cliënttevredenheid d.m.v. implementatie QDNA in 2019/2020

De ervaringen met zorgkaart Nederland en het aantal reviews is enigszins beperkt en De Wulverhorst vindt het een aanvulling om kort-cyclisch te kunnen meten, waarbij cliëntervaringen direct opgepakt kunnen worden. Om dit mogelijk te maken is gekozen voor de implementatie van QDNA in samenwerking met het lerend netwerk. Met deze methodiek is het mogelijk om op zowel op locatie als op teamniveau beoordelingen van cliënten/bewoners, familie en bezoekers op te halen. En er kan direct aan de slag gegaan worden met de verbeteringen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om met gevalideerde vragenlijsten een benchmark uit te voeren, dit willen we doen binnen het lerend netwerk.

- Doorontwikkeling AVG, Informatieveiligheid

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Hierbij worden hogere eisen gesteld aan de zaken die met de privacywetgeving te maken hebben. Het plan van aanpak is in 2018 uitgevoerd. In 2019 zal verder worden gewerkt aan de privacy cultuur, waarbij medewerkers nog meer bewust worden gemaakt van hun handelen en het risico van data lekken



3. PLAN VAN AANPAK

Jaarplanning kwaliteit 2019 (Organisatie)

NB. Dit is de concept jaarplanning Kwaliteit, opgemaakt eind oktober. Deze zal in januari 2019 geactualiseerd worden, op basis van de voortgang in nov/dec en vervolgens geïntegreerd worden in het Continue verbeterplan 2018 – 2020.

KWALITEIT EN VEILIGHEID (INCLUSIEF WONEN , WELZIJN EN VEILIGHEID)			
Doel	Acties/middelen	Wie	Planning
Uitvoering programmalijnen 2018 – 2012: iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijn- en zorgplan en heeft één aanspreekpunt	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding aantal EVV'ers • Scholing EVV'ers Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid" 		Q1 Geheel 2019
Implementatie Advanced Care Planning	<ul style="list-style-type: none"> • Aanstellen HBO-verpleegkundigen, specialisme geriatrie, dementie • HBO-verpleegkundigen toevoegen aan ieder team in de rol van coördinator en procesbewaker 		Q1-Q2 Q1 – Q4
Uitvoering programmalijnen 2018 – 2022: Activiteitenbegeleiders zijn getraind in zinvolle dagbesteding op maat, de activiteiten staan in het teken van "gezondheid" en een "vitaal netwerk"	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding aantal gastvrouwen, zodat van 8-21 uur bezetting is • Training gastvrijheid, toezicht en signaleren, begeleiding van cliënten bij eten en drinken volgens het concept persoonsgerichte zorg voor de gastvrouwen • Uitbreiding (uren) AB'ers om invulling te geven aan de dagbesteding op maat en begeleiding (nieuwe) gastvrouwen • Koks inzetten op Kleinschalig wonen (KSW) en in de Tuinzaal. 		Q1 Q2-Q3 Q2 Q1
Borging kwaliteit- en VeiligheidsManagementSysteem	<ul style="list-style-type: none"> • Structurele inzet van de commissies Kwaliteit & Veiligheid, Geneesmiddelencommissie en de BOPZ • Behoud keurmerk certificaat 		Q1-Q4
Sociale veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Training signalen oudermishandeling voor alle (zorg)medewerkers, opgenomen in scholingsplan 		
LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT			
Kwaliteitsbesef en continue verbeteren in en door de teams	<ul style="list-style-type: none"> • Scholing EVV'ers Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid" • Inrichten en faciliteren en supervisie inrichten 		Vanaf Q1
Certificering extern	<ul style="list-style-type: none"> • Project Certificering 		Q2
Interne Audits	<ul style="list-style-type: none"> • Auditteam samenstellen en opleiden 		Q3

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT			
Ontzorgen en ondersteuning teamleiders	Planner/roosteraar inzetten in 2019 t.b.v. efficiency in de roosters en ontlasting teamleiders		Gehele jaar
PERONEELSSAMENSTELLING			
Aandacht voor ontwikkeling en werkplezier medewerkers	Training en Implementatie ontwikkelgesprekken		Vanaf Q1
Verzuim terugdringen	Aandacht voor preventie en verzuimbegeleiding (HR en leidinggevendend)		Vanaf Q1
Behoud kennis en know how en duurzame inzetbaarheid oudere medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Werkbegeleiding/ mentorschap voor nieuwe medewerkers en II/stagiaires. 		Q2
GEBRUIK VAN HULPBRONNEN			
Implementatie ECD-ONS	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoud en techniek combineren om het methodisch werken vorm en structuur te geven. 		Q1
Stuurinformatie beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> • Doorontwikkelen van managementdashboard 		Q1-Q2
Welbevinden bewoners vergroten	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet Paro • Inzet Braintrainer Plus 		Q2
Open deuren op KSW zodat we de bewoners meer bewegingsvrijheid kunnen bieden	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonsgerichte hulpmiddelen inzetten in overleg met SO/BOPZ arts 		Geheel 2019
GEBRUIK VAN INFORMATIE			
Inzicht in Clienttevredenheid om te komen tot verbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Aanschaf + implementatie QDNA 		2019
Inzicht in Medewerkers Tevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> • MTO uitvoeren 		



4. PROFIEL ZORGORGANISATIE

De Wulverhorst is een kleinschalig woonzorgcentrum in de gemeente Oudewater. De Wulverhorst biedt ruimte voor 42 somatische cliënten (zzp 4,6 en 8), 24 psychogeriatric cliënten (BOPZ afdeling; zzp 5) en 4 appartementen voor kortdurende opnames (elv en respijtzorg). De Wulverhorst biedt zowel intramurale als extramurale zorg; thuiszorg en huishoudelijke verzorging. De extramurale zorg wordt geleverd voor ruim 170 cliënten. 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 verleent haar diensten ook buiten haar complex; in de wijk en alle woongemeenschappen van de gemeente Oudewater. De inzet wordt geleverd door 89 fte medewerkers en bijna 200 vrijwilligers. 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). (een uitgebreid profiel vindt u op onze website)

ONZE KERNWAARDEN

Met de kernwaarden Hartelijk, Dichtbij en Deskundig benadrukken wij onze missie en visie.

HARTELIJK

Wij groeten elkaar en respecteren elkaar. We hebben positieve en alerte aandacht voor de cliënt en zijn welbevinden. We zijn discreet en respecteren de privacy van de cliënt. We kloppen of bellen aan voordat we binnen komen. De vraag en wens van de cliënt is uitgangspunt. We voeren een dialoog met de cliënt, familie en mantelzorgers binnen de kaders van onze ondersteuningsmogelijkheden. Als het mogelijk is komen we tegemoet aan de wensen en behoeften van de cliënt. Afspraak is afspraak.

DICHTBIJ

De cliënt houdt de eigen regie. Wij stimuleren de cliënt zoveel mogelijk zelf te doen, uitgaande van de eigen mogelijkheden. Onze ondersteuning sluit daar op aan. We ondersteunen de cliënt, zodat hij zoveel mogelijk het leven kan blijven leiden dat hij gewend is. Dicht bij de eigen gebruiken. Wij bieden een veilige en geborgen woonomgeving. Bij de zorg in de vertrouwde thuissituatie van de cliënt stellen wij ons op als gast. Wij zetten ons in om zoveel als mogelijk de zorg aan onze cliënten binnen de Oudewaterse gemeenschap te organiseren

DESKUNDIG

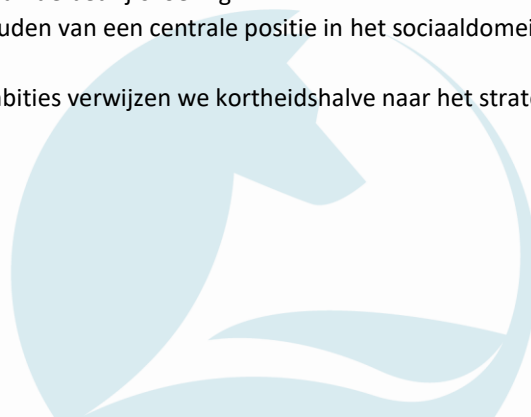
We zijn trots op ons beroep en delen onze kennis graag met anderen. Wij zijn echte vakmensen. We hebben een professionele, open en lerende houding. We nemen geen genoegen met halfslachtig werk. We willen een organisatie zijn die uitmuntende zorg biedt en zich continu verbetert om een beter resultaat te bereiken voor de cliënten.

ONZE AMBITIE

Voor de komende vier jaar heeft de Wulverhorst 3 hoofdambities:

1. Het leveren van uitmuntende professionele zorg en dienstverlening gebaseerd op de actueelste maatstaven van beroepsverenigingen.
2. Het door ontwikkelen van de bedrijfsvoering
3. Het verkrijgen en behouden van een centrale positie in het sociaaldomein in Oudewater.

Voor de uitwerking van deze ambities verwijzen we kortheidshalve naar het strategisch beleidsplan 2018-2021 Specialist in het gewone.



Kerngegevens

Doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling en type zorgverlening

KERNGEGEVENS	AANTAL/BEDRAG
Cliënten per 31 december 2017	
Aantal intramurale cliënten	60*
Aantal cliënten VPT	0*
Aantal extramurale cliënten Wlz, ZvW, WMO + particulier	24 WLZ, 69 ZVW, 8 PGB*
Aantal WMO-clieñten (HH)	80*
Aantal particuliere cliënten HH	4*****
Capaciteit per 31 december 2017	
Aantal beschikbare plaatsen (Wlz) (plus ELV ZVW)	64*
Aantal beschikbare woningen voor verhuur	6*
Productie	
Dagdelen dagverzorging in 2017 WLZ, WMO, particulier	WMO begeleiding groep 907** PGB begeleiding groep 461.5 ***** WLZ begeleiding groep 294***
Uren extramurale productie (PV, VP en begeleiding) WLZ, ZVW, WMO, part	WMO begeleiding ind. 69** WLZ VP 27, WLZ PV 3297, WLZ begeleiding 328*** ZVW PV/VP 15963**** PGB PV 1532, PGB VP 16*****
Uren WMO huishoudelijke hulp	9334**
Uren huishoudelijke hulp WLZ	931***
Uren huishoudelijke hulp particulier	431*****
Dagen eerstelijnsverblijf	ZVW ELV 837
Dagen KDV WMO	0
Dagen Volledig Pakket Thuis	367*
Dagen ZorgZwaartePakket	22762*

*Bron DigiMv 2017

** Bron jaarrekeningdossier 12.1 I-WMO totalen

***Bron jaarrekeningdossier 12.1 WLZ Totalen extramuraal en dagverzorging

**** Bron jaarrekeningdossier 12.1 ZVW 2017 totalen

*****Bron jaarrekeningdossier 12.1 PGB opbrengsten



Profiel personeelsbestand

Overzicht directe zorgverleners in dienst bij De Wulverhorst opgedeeld naar niveau (peildatum 01-01-2018)

FUNCTIE	AANTAL	FTE	NIVEAU
Gastvrouw/heer	3	1,36	N1
Zorgassistent (mdw wonen & huish mdw)	17	7,32	N1
Leerling Helpende	5	2,01	N1/N2
Helpende	11	5,44	N2
Verzorgende	7	2,91	N3
Verzorgende IG	11	6,44	N3
Eerst verantwoordelijk verzorgende IG	19	12,28	N3
Activiteitenbegeleider B/A	6	2,89	N3
Leerling Verpleegkundige / Verzorgende	11	7,78	N3/N4
Verpleegkundige (basis)	1	0,56	N4
Verantwoordelijk verpleegkundige	17	11,65	N4
Verpleegkundige HBO	1	0,89	N5



5. Meerjarenbegroting

	2019	2020	2021	
FUNCTIENIVEAU (TBV KWALITEITSGELDEN)	Basis FTE cf begr 2019	Basis FTE cf begr 2019	Basis FTE cf begr 2019	
1	9,08	9,08	9,08	
2	4,37	4,37	4,37	
3	21,11	21,11	21,11	
4	10,38	10,38	10,38	
6	0,89	0,89	0,89	
leerlingen	7,46	7,46	7,46	
Totaal aantal zorgFTE basis begroting 2019 de Wulverhorst	53,29	53,29	53,29	
HBO verpleegkundigen met leerlingen tbv toenemende dementie	1	2	3	functieniveau 4
Uitbreiding leerlingen (agv samenwerking opleiding en vorige punt)_	1	2	3	leerling
HBO verpleegk. Advanced CarePlanning (EVV)	1	1	1	5
Huiskamerassistenten op de groepen	2	3	4	1
Keukenpersoneel: keukenassistenten	1,5	1,5	1,5	1
KOK	1	1	1	2
uibreiding activiteitenbegeleider	1	1	1	3
Totaal uitbreiding obv kwaliteitsplan 2019	8,5	11,5	14,5	
Totaal aantal ingevoerde aantal zorg-FTE	61,79	64,79	67,79	

Zie bijlage Excelsheet : Ingevulde Toolkwaliteitsbudget2019V1_1 De Wulverhorst

