



Op (eigen)wijze oud worden in Oudewater

# DE WULVERHORST

Kwaliteitsjaarplan 2020

30 OKTOBER 2019

## VOORWOORD

Voor u ligt ons kwaliteitsplan 2020, gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Sinds 2018 hebben wij de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voortvarend opgepakt.

Medewerkers en vrijwilligers van De Wulverhorst hebben samen met de behandelaars van Novicare en de huisartsen van Oudewater zich volop ingezet om persoonsgerichte- en veilige zorg aan cliënten te bieden met veel aandacht voor het leefklimaat. We zijn hier goed in geslaagd. Er is een nieuw elektronisch zorgdossier geïmplementeerd. Er is flink geschoold en getraind. Medewerkers hebben meer invloed gekregen op hun eigen werk en we hebben vele nieuwe collega's kunnen verwelkomen. Maar bovenal hebben we mensen ook veel leefplezier kunnen bieden.

Dat we hier goed in zijn geslaagd concludeerde de IGJ tijdens het bezoek in juni 2019. Zij beloonde ons goede werk met een diep donkergroene kleur op alle tien de toetsingscriteria. We zijn hier heel trots op.

Maar uiteraard betekent dit niet dat we stil gaan zitten want.... immers diegene die zich niet verder wil verbeteren, houdt op goed te zijn!

Wij willen in 2020 vooral onze ingezette acties continueren, versterken en uitstekende professionele verpleeghuiszorg blijven bieden, binnen en buiten De Wulverhorst.

Daarnaast zien wij een belangrijke opdracht voor ons weggelegd om de zorg voor ouderen in Oudewater toekomstbestendig te maken. Wij gaan innoveren! Wij gaan ons hard maken voor; *op eigen wijze oud worden in Oudewater*. Onze voornemens treft u tevens aan in onze ambities 2020 en in het continu verbeterplan 2020.

Ik wens u veel leesplezier.

Joyce Jacobs  
Bestuurder



## INHOUDSOPGAVE

	PAGINA
<b>INHOUDSOPGAVE</b>	3
<b>1. Inleiding</b>	4
<b>2. Thema kwaliteit en veiligheid</b>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</li> <li>2.2 Wonen en welzijn</li> <li>2.3 Basisveiligheid</li> <li>2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit</li> <li>2.5 Leiderschap, Governance en management</li> <li>2.6 Personeelssamenstelling</li> <li>2.7 Gebruik van hulpbronnen</li> <li>2.8 Gebruik van informatie</li> </ul>	
<b>3. Plan van aanpak</b>	17
<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Jaarplanning Kwaliteit 2019 - 2020</li> <li>3.2 Ambities voor 2020</li> </ul>	
<b>4. Profiel De Wulverhorst</b>	21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Onze Kernwaarden</li> <li>Onze ambities</li> <li>Kerngegevens</li> <li>Profiel personeelsbestand</li> </ul>	
<b>5. Meerjarenbegroting</b>	23
<b>6. Bijlage</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Begrotings- en verantwoordingsmodel De Wulverhorst 2020</li> <li>2. Addendum langdurige zorg thuis met WLZ indicatie</li> <li>3. Continue verbeterplan 2020</li> </ul>	



## 1. Inleiding

In 2017 en 2018 heeft De Wulverhorst kwaliteitsplannen opgesteld conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Daarnaast publiceerde wij ons strategisch beleidsplan 2018 – 2021 als kompas voor onze zorg- en dienstverlening. Het kwaliteitsplan 2020 bouwt voort op het kwaliteitsplan 2019 waarin een meerjarenperspectief is geschetst.

Een belangrijk thema voor De Wulverhorst in 2020 is het continueren en versterken van de ingezette acties uit 2019. Deze acties raken vrijwel al onze zorgprocessen en de bedrijfsvoering in zijn geheel. De ingezette veranderingen zijn groot en hebben veel impact op medewerkers. Daarnaast zijn de vragen van zorgvragers sterk aan het veranderen. We zijn aan de slag gegaan met een besturing die veel meer uit gaat van taakvolwassenheid van medewerkers en diensten. We doen wat nodig is vanuit de eigen professie, functie en rol binnen de organisatie. Zo is de invloed op eigen werk verstrekt door o.a. de roosterrol in de teams te beleggen. We merken echter dat de behoefte van medewerkers aan ondersteuning en sturing in al deze veranderprocessen sterker mag. We zullen daarom de organisatiestructuur in 2020 gaan aanpassen en medewerkers nog beter faciliteren.

De context waarbinnen de ouderenzorg in zijn algemeenheid en de Wulverhorst in het bijzonder opereert is complex. Wet- en regelgeving is uitgebreid en heeft, ondanks voornemens van de politiek tot vereenvoudiging, de neiging om in complexiteit te groeien. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is vanaf 2017 van kracht. Een kwaliteitskader dat zich richt op persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn en veiligheid. De financiering komt uit een toenemend aantal bronnen, elk met eigen voorwaarden en regime voor kwaliteit en verantwoording. Onze cliënten hebben andere, meer geïndividualiseerde wensen dan voorheen. De zorgvraag van mensen met een zorgzwaartepakket 4 t/m 10 binnen en buiten de muren van het verpleeghuis is verzwaard. Welzijn en persoonsgerichte zorg zijn belangrijke pijlers waar wij ons nog verder in willen ontwikkelen. Continu leren en verbeteren staat dan ook centraal voor onze medewerkers.

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 verhaal en wordt door ons in de gelegenheid gesteld zijn eigen slot te dicteren. De ondersteuning en zorg die de Wulverhorst biedt staat ten dienste van het leven dat een persoon wenst te leven. Medewerkers zijn geschoold en toegerust op deze nieuwe veranderende taak. Er heeft een verschuiving in het functiehuis plaatsgevonden van niveau 1, 2 en 3 naar 1, 2, 3, 4 en 6. De Wulverhorst is er trots op dat, in vergelijking met andere organisaties, er geen grote personeelstekorten zijn en dat we door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd op alle toetsingscriteria met donkergroen zijn beoordeeld. Dit strekt ons dat we op de goede weg zijn.

De minister streeft naar zorg op de juiste plek, dichtbij mensen en zoveel mogelijk binnen het eigen netwerk. De Wulverhorst, als relatief kleine lokale zorgaanbieder, past uitstekend in dat perspectief. Ook de lokale samenleving en overheid verwacht van de Wulverhorst een actieve bijdrage aan de Oudewaterse samenleving. Met onze verpleeghuiszorg (binnen en buiten de muren) ondersteunen wij mensen om op (eigen)wijze oud te worden in Oudewater. De Wulverhorst weet heel veel vrijwilligers aan zich te binden. Daar zijn we trots op. De kracht van de lokale samenleving blijkt ook hier. De gemeente Oudewater staat binnen het sociaal domein een gemeenschap voor ogen waarbij de inwoners zolang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. De Wulverhorst doet hier met overtuiging ten volle aan mee. Als het nodig is, moeten inwoners een passende beschutte woonomgeving kunnen krijgen met zorg en hulp van naasten. Ondersteuning uit de gemeenschap die hen helpt om zolang mogelijk binnen de eigen gemeenschap te kunnen blijven functioneren. Op professionals en organisaties in zorg- en dienstverlening wordt een beroep gedaan hier ten volle aan bij te dragen. De Wulverhorst zal dan ook onze dienstenpakket verbreden naar de 1<sup>e</sup> lijn en het sociaal domein. Kennen en gekend worden is de kracht van Oudewaterse samenwerking. We blijven dan ook nauw samenwerken met andere (zorg)partijen en professionals uit de 1<sup>e</sup> lijn en het sociale domein.

### 1.2 Reikwijdte kwaliteitsplan 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, 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; zorg thuis, wordt aangesloten bij het 'Kwaliteitskader wijkverpleging' van 19 april 2018. De Wulverhorst kiest nadrukkelijk voor een schaal waarin de mensen elkaar kennen en gezamenlijk integrale zorg bieden aan ouderen intra- en extramuraal. Op deze manier kunnen wij van betekenis blijven en in individuele situaties maatwerk oplossingen bieden. Wij evolueren naar een toekomstbestendige ouderenzorg organisatie en die samen met het lokale netwerk de knelpunten van de vergrijzing het hoofd biedt.

### 1.3 Relatie met het strategisch beleidsplan

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het Strategisch beleid De Wulverhorst 2018 – 2021<sup>1</sup>.

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

Ons continu verbeterplan omvat naast acties vanuit het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg ook acties die passen bij de overige bedrijfsonderdelen van De Wulverhorst. Deze zijn in dit plan niet verder uitgewerkt.

## 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"> <li>▪ Domein 1: Woon en Leefsituatie</li> <li>▪ Domein 2: Participatie</li> <li>▪ Domein 3: Mentaal welbevinden</li> <li>▪ Domein 4: Lichamelijk welbevinden</li> </ul>
1. WOON EN LEEFOMSTANDIGHEDEN	Domein 1
2. VEILIGHEID	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pijler: Clientveiligheid</li> <li>▪ Voorwaarden: Veiligheid</li> </ul>
3. LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doorlopend, vastgelegd in het jaarplan</li> <li>▪ Jaarverslag</li> </ul>
RANDVOORWAARDEN	
4. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voorwaarden: Good Governance</li> <li>▪ Voorwaarden: Bedrijfsresultaten</li> </ul>
5. PERSONEELSSAMENSTELLING	Voorwaarden: Kwaliteitsmedewerker

<sup>1</sup> Voor inhoudelijke toelichting verwijzen we naar het document het Strategisch beleid 2018 – 2021 "Specialist in het gewone" .

6. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Voorwaarden: Strategie en beleid</li><li>▪ Pijler: Informatie en communicatie</li></ul>
7. GEBRUIK VAN INFORMATIE	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zorgkaart Nederland</li><li>▪ Instrument: de Verbetermeter</li><li>▪ Enquêtes</li><li>▪ Metingen vanuit Zorgleefplan ECD ONS</li><li>▪ Website</li></ul>

Met de beschrijving van 15 prestaties en behoud van het gouden keurmerk van Perspekt in 2018 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 sluit naadloos aan op de bedoeling van het kwaliteitskader. In 2019 hebben we besloten om het Prezo keurmerk te continueren. We hechten aan een keurmerk omdat veel financiers van ons een keurmerk vragen. In oktober 2019 zijn wij dan ook weer ge-audit conform de Prezo methodiek Care.

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><b>Realisatie 2018 - 2019</b></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"> <li>-Onze ondersteuning stemmen we af op de mogelijkheden en wensen van onze cliënten en zijn cliëntensysteem.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>De Wulverhorst heeft in 2019 aan deze uitgangspunten invulling gegeven via de uitvoering van een van de programmalijnen in het jaarplan 2018 – 2021,</p> <p><b>Professionalisering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EVV'ers en AB'ers zijn geschoold door VILANS m.b.t. persoonsgerichte zorg.</li> <li>- Er is een nieuw ECD geïmplementeerd ONS die persoonsgerichte zorg ondersteunt.</li> <li>- De EVV'ers hebben intervisie gehad onder begeleiding van Vilans.</li> <li>- Alle zorgmedewerkers zijn geschoold met de methodiek volgens het PLUSSENSPEL in het kader van duurzame inzetbaarheid.</li> <li>- Implementatie positieve gezondheid.</li> <li>- Iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijns- en zorgplan en heeft één aanspreekpunt (EVV'er)</li> <li>- Er is door de verpleegkundigen gestart met ACP gesprekken samen met cliënten en vertegenwoordigers.</li> </ul>
<p><b>Ontwikkeldoel 2020</b></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. Iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijns- 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. De gespreksvoering in de driehoeksrelatie vragen nog om versterking. Daarnaast zal het multidisciplinair werken worden versterkt. De coördinerend HBO-verpleegkundige krijgt hier een belangrijk trekkersrol in.</p> <p><b>Advanced Care planning (ACP)</b></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 en de principes van gezamenlijke besluitvorming.</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 advanced care planning). 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 (advanced care planning). Vervolgens kan ingegaan worden op specifieke scenario's waarop redelijkerwijs geanticipeerd kan worden (advanced care planning). In 2019 is een start gemaakt met ACP gesprekken door verpleegkundigen. Dit is voorafgegaan door een informatiebijeenkomst voor ouderen i.s.m. SO, huisarts en geriatrisch verpleegkundige uit het ziekenhuis. In 2020 zullen we dit herhalen, om zowel cliënten als verpleegkundigen te ondersteunen bij deze, soms hele ingewikkelde, gesprekken.

#### **Medisch beleid**

Zo gewoon mogelijk, dichtbij, deskundig en hartelijk 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. De inspectie heeft geoordeeld dat deze samenwerking voldoet aan de vereiste kwaliteitseisen. Inmiddels hebben wij sinds 2019 een gediplomeerd verpleegkundige specialist in dienst en een extra HBO-verpleegkundige.

De verpleegkundige krijgt een meer expliciete rol in de samenwerking met SO en huisarts rondom de medische zorg. Ons voornemen was in 2019 meer HBO-verpleegkundigen aan te trekken. In oktober 2019 hebben een extra campagne uitgezet om Hbo'ers aan te trekken. Wij willen ook in 2020 meer HBO expertise die een brugfunctie kunnen vervullen tussen bewoner, familie, huisarts en SO en de overgang van thuiszorg naar verpleeghuiszorg thuis of intramuraal, vlekkeloos kunnen begeleiden. Naast de aanwezige SO, Verpleegkundig specialist geriatric, HBO-wijkverpleegkundige en HBO-verpleegkundige willen wij op de verschillende afdelingen toegroeien naar minimaal 2 HBO verpleegkundige per afdeling. Naast integrale zorg hebben zij specifieke specialisme bv palliatieve zorg en casemanagement dementie.

Veelal op informele momenten komen belangrijke signalen naar boven die van belang zijn voor het advanced care planningproces 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 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 advanced care planningproces.



<p><b>Gerealiseerd</b></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"> <li>- Mogelijkheden bewoner staat centraal en niet "de ziekte".</li> <li>- Ondersteunen eigen regie d.w.z. bewoner heeft een actieve rol en de zorgmedewerkers fungeren als coach.</li> <li>- 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 zorg-leefplan.</li> <li>- Ook de AB'ers worden geschoold, gebruiken het ECD en kennen zo de levensgeschiedenis van cliënten en passen dit toe in hun begeleiding.</li> </ul> <p><b>Advanced Care Planning: de rol van de Verpleegkundigen en verzorgenden</b></p> <p>De leerling HBO-verpleegkundige is in 2019 gediplomeerd. Zij en de HBO-wijkverpleegkundige ondersteunen de EVV'ers (en verpleegkundigen) in dit advanced care planningsproces en het aangaan van formele en informele gesprekken hierover met de cliënt en zijn mantelzorger. We willen graag meer Hbo'ers. De arbeidsmarktproblematiek is een remmende factor, HBO-V'ers zijn moeilijk te krijgen. Met een nieuwe wervingscampagne hopen wij nieuwe, jonge verpleegkundigen binnen te krijgen.</p> <p>Op elke afdeling willen we een HBO verpleegkundige met specialisme geriatric en/of dementie toevoegen aan het team. Deze verpleegkundige heeft een brugfunctie, biedt ondersteuning, 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 meer buiten de muren van het verpleeghuis wordt geleverd zijn de gesprekken over advanced care ook in de thuiszorg gestart. Indien cliënten intramuraal worden opgenomen, wordt het ACP proces gecontinueerd na opname.</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 eind 2018 gestart met gezamenlijke speerpunten gebaseerd op strategie, teamontwikkeling en intervisie. We blijven dit versterken in 2020.</p>
----------------------------	---

2.2 Wonen en welzijn

<p><b>WONEN EN WELZIJN</b></p>	
<p><b>Realisatie 2018 - 2019</b></p>	<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"> <li>- W&amp;T Zinnvolle dagbesteding</li> <li>- Activiteitenbegeleiders zijn getraind in zinnvolle dagbesteding op maat</li> <li>- Activiteiten staan in het teken van 'Gezondheid' en een 'Vitaal netwerk'</li> <li>- Uitbreiding van aantal fte activiteitenbegeleiders</li> <li>- Samen doen en samen de faciliteiten gebruiken</li> </ul>

	<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. Immers draagt bewegen in het dagelijks leven bij aan het voorkomen en vertragen van dementie. Tafels worden niet standaard gedekt, boterhammen niet standaard gesmeerd en buffetten zorgen voor meer beweging. De Wulverhorst versterkt dit in 2020 met het concept 'Samen koken en bakken', waarbij de zorg op de kleinschalige woonvoorziening ontzorgt wordt op 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 gastvrije beleving en bejegening. De zorgverleners hebben hierdoor meer tijd en ruimte om de zorgtaken, met persoonsgerichte aandacht, goed uit te voeren. Er is meer interactie met andere zorgmedewerkers op basis van de (in het zorg-leefplan vastgelegde) wensen en behoeften van onze cliënten. Het kwaliteitskader heeft net als wij eten en drinken omarmt door er een indicator voor 2020 te formuleren. De handleiding voor deze indicatoren volgt in januari 2020.</p> <p>Er zijn huiskamermedewerkers en extra gastvrouwen in de Tuinzaal aangesteld. De kook- en bakactiviteiten zijn een enorm succes. De inzet van de kok op KSW krijgt extra aandacht in 2020. Medewerkers eten, drinken en gastvrijheid zijn in het vierde kwartaal getraind. Implementatie loopt door in 2020.</p>
<p><b>Ontwikkeldoel 2020</b></p>	<p>Cliënten worden gekend en hebben een dagstructuur die aansluit bij de wensen, behoefte en ondersteuningsvraag. Evaluatie en evt. uitbreiding fte AB'ers per team om invulling te geven aan de dagbesteding op maat. Uitbreiding gastvrouwen/ heren (in de Tuinzaal) i.v.m. toenemen zorgvraag dementie intramuraal.</p> <p><b>Samen koken en bakken</b></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. Medewerkers van het team eten, 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 signaalfunctie en</p>

	een reflecterende rol naar de andere zorgverleners. Eten en drinken maakt onderdeel uit van het primair proces.
<b>Hoe te realiseren/continueren in 2020.</b>	<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 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	
<b>Realisatie 2018 - 2019</b>	<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. Er wordt frequent geoefend met de BHV. Een oefening m.b.t. crisiscommunicatie heeft plaatsgevonden in november 2019 o.l.v. externe en de GHOR. We voldoen aan de normen van de AVG. De privacy van onze cliënten en medewerkers wordt gewaarborgd.</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 2019 een training ouderenmishandeling gevolgd van veilig thuis en hebben allemaal een verplichte e-learning 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><b>Kwaliteit- en veiligheidsmanagement systeem</b></p> <p>De basis voor het kwaliteit- en veiligheidsmanagement systeem is de 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. Het kwaliteitshandboek wordt geactualiseerd en gebruiksvriendelijker ingericht voor medewerkers. De in 2019 aangestelde kwaliteitsmedewerker is hier inmiddels mee gestart.</p> <p>De Wulverhorst heeft meegedaan aan een landelijke pilot: Antibiotica Resistentie. De uitkomsten zijn in november 2018 gepresenteerd en De Wulverhorst heeft in 2019 meegedaan aan de aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg. De bestuurder heeft sinds november 2019 zitting in het ABR zorgnetwerk Utrecht. Er is een infectiepreventie commissie ingesteld en er is een externe infectie deskundige gecontracteerd die de commissie adviseert.</p> <p>Thema's basisveiligheid: medicatie, decubitus, ACP en eten en drinken zijn onderdeel van het gecertificeerde kwaliteit- en veiligheidsmanagement systeem van De Wulverhorst. De indicator VBM is vervallen in afwachting van de wet zorg en dwang. In oktober 2019 wordt heeft De Wulverhorst opnieuw ge-audit conform de methodiek Prezo VVT.</p>
<p><b>Ontwikkeldoel 2020</b></p>	<p><b>Introductie nieuwe wet zorg en dwang (2020)</b></p> <p>Het beleid betreffende vrijheidsbeperkende 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 verschillende 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 en de behandeldienst van Novicare zullen hier ook een rol in spelen, om onderling kennis uit te wisselen over de nieuwe wet en de invulling daarvan binnen de zorg. In 2019 is gestart met informatiebijeenkomsten voor de medewerkers. 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><b>Sociale veiligheid</b></p> <p>Aandacht voor sociale veiligheid, signalen van oudermishandeling herkennen en erkennen door trainingen te volgen en in kaart brengen van mogelijke risicofactoren. De meldcode is geïmplementeerd in 2019. Beleid sociale veiligheid en het omgaan met ouderenmishandeling binnen De Wulverhorst zal in 2020 voren geëvalueerd.</p> <p>Thema's basisveiligheid: medicatie, decubitus, VBM en ziekenhuisopname zijn onderdeel van het gecertificeerde kwaliteit- en veiligheidsmanagement systeem van De Wulverhorst. De Wulverhorst is in oktober 2019 opnieuw ge-audit door Perspekt: Prezo VVT.</p>



2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

<b>LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT</b>	
<b>Realisatie 2018 - 2019</b>	<p><b>Kwaliteitsmanagementsysteem</b></p> <p>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. In 2018 zijn we opnieuw gecertificeerd voor PREZO VVT (2014). In 2019 zal naar nieuwe maatstaven een audit volgens PREZO VVT (2017) gaan plaatsvinden.</p> <p><b>Leren van elkaar</b></p> <p>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 met elkaar besproken. De MIC-commissie is opnieuw getraind in de prisma methodiek. Dit wordt gecontinueerd in 2020 om de vaardigheid op peil te houden. Ook door het bespreken van de kwartaalrapportages in het werkoverleg worden en zijn er verbeterpunten vastgesteld en opgepakt. Medewerkers worden gestimuleerd en in de gelegenheid gesteld externe trainingen en congressen bij te wonen. Daarnaast wordt het lidmaatschap van de V&amp;VN vergoed waardoor medewerkers makkelijker in staat worden gesteld hun accreditatie bij te houden. KSW en overige afdelingen hebben het dementietheater in januari'19 bezocht evenals vrijwilligers en mantelzorgers.</p> <p><b>Intervisie</b></p> <p>Intervisie is gestart in 2019 en wordt gecontinueerd in 2020.</p> <p><b>Lerend Netwerk</b></p> <p>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 2019 weer plaats). Kortom dit netwerk willen we zeker continueren en op meer onderwerpen de verbinding met elkaar blijven zoeken, om zo als organisaties te leren van elkaar.</p>
<b>Ontwikkeldoel 2019 - 2020</b>	<p><b>Certificering</b></p> <p>Eind 2019 is De Wulverhorst volgens de nieuwe normen gecertificeerd.</p> <p><b>Intervisie en supervisie</b></p> <p>Intervisie en supervisie is opgenomen in het scholingsplan 2020.</p> <p><b>Continuering lerend netwerk</b></p> <p>Er is gestart met het leerplatform REIN i.s.m. andere regionale zorgaanbieders. De kwaliteitsmedewerker heeft de masterclasses gevolgd van het innovatieplatform IVVU. Deze kennis en kunde wordt gebruikt bij de duurzame implementatie van de parot, beleef tv, de cradle etc. die conform ons voornemen in 2019 zijn aangeschaft. Dit wordt vervolgd in 2020.</p>

	<p><b>PDCA cyclus</b></p> <p>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>
<b>Gerealiseerd</b>	<p>In 2019 is gekozen om het Prezo VVT te behalen. In oktober 2019 is er ge-audit. Samenstellen en opleiden van een intern auditteam binnen het lerend netwerk heeft plaatsgevonden. Kwaliteitsmedewerker is hierin leidend geweest.</p> <p>Intervisie: continueren in scholingsplan en -planning in 2020.</p> <p>Scholing Vilans “Op weg naar Taakvolwassenheid”, methodisch en persoonsgericht werken met zorgplannen bij De Wulverhorst. Gerealiseerd in 2019.</p>

## 2.5 Leiderschap, Governance en management

<b>LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT</b>	
<b>Realisatie 2018 - 2019</b>	<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. De visie op zorg en het meerjarenbeleidsplan 2018 – 2021 “Specialist in het gewone” is opgesteld en uitgedragen binnen de organisatie. Dit blijft continue aandacht vragen en zal ook doorgezet worden in 2019 (o.a. door Scholingstraject Vilans en Leerplatform Rein).</p> <p><b>VVAR</b></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> <p><b>Rooster</b></p> <p>De medewerkers waren ontevreden met externe roosteraars. In het kader van duurzame inzetbaarheid is in afstemming met hen ervoor gekozen de roosterrol in de teams te beleggen. Vanaf medio mei 2019 zijn zij aan de slag gegaan. Dit proces is nog volop in ontwikkeling en zal worden gecontinueerd in 2020. We zien al een duidelijk effect op tevredenheid, grotere betrokkenheid en flexibiliteit hetgeen leidt tot duurzame inzetbaarheid.</p>

<b>Ontwikkeldoel 2020</b>	<b>VVAR</b> De VVAR wil haar rol versterken en zich verder ontwikkelen in medezeggenschap om zo haar rol en verantwoordelijkheid goed op te kunnen pakken en een bijdrage te kunnen leveren aan het inhoudelijke beleid en de kwaliteit van zorg binnen De Wulverhorst. De OR en CR zullen hierbij nauw betrokken worden.
<b>Hoe te realiseren</b>	Scholing Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid", methodisch en persoonsgericht werken met zorgplannen bij De Wulverhorst, het doel is doorontwikkeling naar taakvolwastenteams en daar de faciliteiten op inrichten. Dit heeft inmiddels plaatsgevonden, maar dit ontwikkelproces is nooit af. Wij blijven scholen en ontwikkelen op dit onderwerp.

## 2.6 Personeelssamenstelling

PERONEELSSAMENSTELLING	
<b>Realisatie 2018</b>	Zie bovenstaand en inleiding.
<b>Ontwikkeldoel 2019 - 2020</b>	<p><b>Aandacht voor personeel</b></p> <p><b>Ontwikkelgesprekken met medewerkers</b>          In 2019 zou het persoonlijk ontwikkelgesprek geïmplementeerd worden. Dit is nog niet gerealiseerd en wordt in 2020 opgepakt. Verzuim en individuele coaching zijn de onderwerpen die in 2019 i.s.m. de bedrijfsarts zijn opgepakt. Dit wordt vervolgd in 2020.</p> <p><b>Verzuimbegeleiding en preventie</b>          De aandacht ligt bij verzuimbegeleiding op kort- en frequent verzuim, waarbij we insteken op preventie, intensieve ziekteverzuimbegeleiding. Bij preventie wordt aandacht besteedt aan werkdruk/beleving, bedrijfsmaatschappelijk werk, mantelzorg en coaching. Ten gevolge van steeds meer cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag zal er ook een bedrijfsopvang team worden geïnstalleerd in 2020. Binnen De Wulverhorst zijn wel veel oudere medewerkers, hetgeen betekent dat er extra aandacht is voor fysieke belasting en werkdruk. Er is een contract afgesloten met het Hulpmiddelen centrum waardoor medewerkers altijd met veilige, goed onderhouden en moderne tilhulpmiddelen kunnen werken.</p> <p><b>Oudere medewerker</b>          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>
<b>Hoe te realiseren</b>	<p><b>Ontwikkelgesprekken met medewerkers</b>          Leidinggevenden voeren ontwikkelgesprekken met medewerkers, waarbij zij getraind zijn in het voeren van deze gesprekken, waar nodig.</p> <p><b>Verzuimbegeleiding en preventie</b>          Vanuit HR is coaching en aandacht voor de leidinggevende om de verzuimbegeleiding vorm te (blijven) geven.</p>

<p><b>Oudere werknemer</b> In gesprek gaan met de oudere werknemers; wie heeft welke kracht en hoe deze optimaal in te zetten.</p> <p><b>Training werkbegeleiding hervatten</b> 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 een elektronisch zorgdossier, domotica en eHealth,
- Gebouwen, de appartementen en werkruimten
- Medische hulpmiddelen zoals rolstoelen en tilliften
- Facilitaire voorzieningen zoals keuken, receptie en technische dienst. Wij hebben in 2019 de greendeal getekend omdat wij ons inzetten voor een duurzame samenleving
- Financiële- en administratieve organisatie
- Professionele relaties met andere (zorg)organisaties

### Digitalisering

In 2019 is het implementatietraject van het ECD ONS afgerond, waarbij de inhoud en techniek gecombineerd worden om het methodisch- en persoonsgericht werken verder 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 de 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. I.v.m. een verouderd ICT netwerk en telefooncentrale zijn we nog niet zo ver als gehoopt. Er zijn extra Optiscans aangeschaft en ingezet. Er zijn uitluistersystemen aangeschaft en er is incidenteel gebruik gemaakt van video interactie. Eind 2019 is het ICT beleid vastgesteld en uitgewerkt in een ICT en domotica plan. Dit wordt de basis voor verdere uitbreiding op het gebied van domotica en robotisering in 2020. In 2019 heeft een uitgebreide informatiebijeenkomst voor medewerkers CR, OR en RvT plaatsgevonden.

### 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 kwaliteitsbudget 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 2020 het gebruik en het effect geëvalueerd. Dit geldt tevens voor de aanschaf van onze tovertafel (incl. Spellen). Ook deze is opgenomen in ons budget en zal geëvalueerd worden.

Dankzij onze steunstichting hebben deze hulpmiddelen verkregen m.b.v. fondsen. Dit betekent dat we de 15% uit het kwaliteitsbudget hebben kunnen benutten voor ondersteuning van de zorgmedewerkers door scholing, elektronisch zorgdossier, staf medewerker kwaliteit e.d. (zie bijlage 1b – tool). In 2020 gaan we het kwaliteitsbudget (15%) o.a. inzetten om ons gehele digitale netwerk zo in te richten dat onze medewerkers de bewoners nog beter ondersteunen bij hun werk. Er zal een schil aangebracht worden die de indicatoren makkelijk uit de ECD detecteert en de administratieve lasten direct omlaag brengt.

## 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 2020

De ervaringen met Zorgkaart Nederland en het aantal reviews in 2019 is enigszins beperkt en De Wulverhorst vindt het een aanvulling om kort-cyclisch te kunnen meten, waarbij cliëntervaringen direct opgepakt kunnen worden. In 2019 is De Wulverhorst een “actief deelnemer” geworden op Zorgkaart Nederland. Naar verwachting zal dit in 2020 zichtbaar worden, wanneer er actief gevraagd gaat worden naar cliëntervaringen.

## 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 is verder gewerkt aan de privacycultuur, waarbij medewerkers nog meer bewust zijn gemaakt van hun handelen en het risico van data lekken. Een AVG audit door de SDB heeft uitgewezen dat wij goed op koers zijn. Ook in 2020 vindt er opnieuw een audit plaats.



### 3. PLAN VAN AANPAK

#### 3.1. Jaarplanning kwaliteit 2019 - 2020 (Organisatie)

Deze zal in januari 2020 geactualiseerd worden, op basis van de voortgang in nov/dec en vervolgens geïntegreerd worden in het continue verbeterplan 2018 – 2020. Zie ook hoofdstuk Ambities voor 2020 en de bijlage continu verbeterplan 2020.

<b>KWALITEIT EN VEILIGHEID (INCLUSIEF WONEN , WELZIJN EN VEILIGHEID)</b>			
<b>Doel</b>	<b>Acties/middelen</b>	<b>Wie</b>	<b>Planning</b>
Uitvoering programmalijnen 2018 – 2021: iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijn- en zorgplan en heeft één aanspreekpunt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbreiding aantal EVV'ers</li> <li>• Scholing EVV'ers Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid"</li> </ul>		
Implementatie Advanced Care Planning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanstellen HBO-verpleegkundigen, specialisme geriatrie, dementie</li> <li>• HBO-verpleegkundigen toevoegen aan ieder team in de rol van coördinator en procesbewaker</li> </ul>		
Uitvoering programmalijnen 2018 – 2021: 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"> <li>• Uitbreiding aantal gastvrouwen, zodat van 8-21 uur bezetting is</li> <li>• Training gastvrijheid, toezicht en signaleren, begeleiding van cliënten bij eten en drinken volgens het concept persoonsgerichte zorg voor de gastvrouwen</li> <li>• Uitbreiding (uren) AB'ers om invulling te geven aan de dagbesteding op maat en begeleiding (nieuwe) gastvrouwen</li> <li>• Koks inzetten op Kleinschalig wonen (KSW) en in de Tuinzaal</li> </ul>		
Borging kwaliteit- en Veiligheidsmanagement systeem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurele inzet van de commissies Kwaliteit &amp; Veiligheid, Geneesmiddelencommissie en de BOPZ</li> <li>• Behoud keurmerk certificaat</li> </ul>		Q1-Q4
Sociale veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Training signalen oudermishandeling voor alle (zorg)medewerkers, opgenomen in scholingsplan</li> </ul>		
<b>LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT</b>			
Kwaliteitsbesef en continue verbeteren in en door de teams	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scholing EVV'ers Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid"</li> <li>• Inrichten en faciliteren en supervisie inrichten</li> </ul>		Vanaf Q1
Certificering extern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project Certificering</li> </ul>		Q2
Interne Audits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditteam samenstellen en opleiden</li> </ul>		Q3

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT			
Ontzorgen en ondersteuning teamleiders	Roosteraars vanuit de teams zelf		
PERSONEELSSAMENSTELLING			
Aandacht voor ontwikkeling en werkplezier medewerkers	Training en Implementatie ontwikkelgesprekken		
Verzuim terugdringen	Aandacht voor preventie en verzuimbegeleiding (HR en leidinggevend)		
Behoud kennis en know how en duurzame inzetbaarheid oudere medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkbegeleiding/ mentorschap voor nieuwe medewerkers en ll./stagiaires</li> </ul>		
GEBRUIK VAN HULPBRONNEN			
Implementatie ECD-ONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhoud en techniek combineren om het methodisch werken vorm en structuur te geven</li> </ul>		
Stuurinformatie beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door ontwikkelen van managementdashboard</li> </ul>		
Welbevinden bewoners vergroten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzet robotica, honden en katten</li> <li>• Inzet Braintrainer Plus</li> </ul>		
Open deuren op KSW zodat we de bewoners meer bewegingsvrijheid kunnen bieden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonsgerichte hulpmiddelen inzetten in overleg met SO/BOPZ arts</li> </ul>		
GEBRUIK VAN INFORMATIE			
Inzicht in Clienttevredenheid om te komen tot verbetering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanschaf + implementatie QDNA</li> </ul>		
Inzicht in Medewerkers Tevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MTO uitvoeren</li> </ul>		



### 3.2. Ambities voor de periode 2020

*Ons speerpunt voor 2020 blijft het leefklimaat (welzijn). Wij geloven in een levendig en uitdagend leefklimaat waar ouderen activiteiten kunnen ondernemen waar zij zingeving aan ontleen. Welzijn en welbevinden krijgt steeds meer aandacht in de ouderenzorg. Zorg voor welbevinden, goed in je vel zitten, is voor iedereen belangrijk en heeft een positieve invloed op de lichamelijke gezondheid. Ouderen met een slechtere fysieke gezondheid ervaren minder welbevinden dan gezonde ouderen. Andersom geldt ook dat ouderen die zich goed voelen, fysiek gezonder zijn. De zorg is nu vooral gericht op het vermijden of oplossen van ziekte en gebrek. Maar ook als dat lukt en je meer aandacht besteedt aan de gezondheid, ervaart een cliënt nog niet automatisch welbevinden of leefplezier. Dat vraagt om een andere aanpak: veel liefdevolle zorg en de juiste aandacht voor wie de cliënt is, zijn leefstijl, sociale en fysieke omgeving. Welbevinden zou de primaire focus van zorg moeten zijn.*

- De wereld om ons heen verandert snel: we worden ouder dan 50 jaar geleden en ook de langdurige zorg verandert daardoor. Ouderen en chronisch zieken blijven zo lang mogelijk thuis wonen; vaak ondersteund met hulp van partner, familie, vrienden, burens, vrijwilligers en/of met behulp van technische en digitale hulpmiddelen. Pas als dat allemaal niet meer lukt, komt een (laatste) verhuizing naar een zorgplek zoals De Wulverhorst in zicht. Maar ook dan geldt dat de cliënt zich thuis moet voelen. Wij kijken multidisciplinair naar wat iemand nog wil én nog kan. We blijven in gesprek met de persoon zelf en zijn sociale netwerk. De Wulverhorst is er klaar voor!
- Wij zetten in op duurzame inzetbaarheid: wij sluiten aan bij de bewoner en zijn systeem. De personeelssamenstelling zien wij daarom ook niet als een vast gegeven, maar deze ontwikkelt zich in de tijd mee met de veranderingen in de bewonersgroep. Dus geen vaste norm en geen vaste vorm! Dit vraagt regelmatig om een aanpassing, soms op korte termijn, soms op lange termijn.
- Waar vroeger het medisch model het uitgangspunt was, staat nu kwaliteit van leven met persoonsgerichte zorg voorop. Advanced care planning is een proces waarbij zorgverleners, cliënten en hun naasten ondersteunen om in terugkerende dialoog – op basis van hun waarden en opvattingen – zinvolle en haalbare doelen voor huidige en toekomstige zorg en behandeling te formuleren. Ook kan de cliënt met zijn behandelend arts (huisarts, SO of verpleegkundig specialist) zijn voorkeuren voor specifieke behandeling rond het levenseinde bespreken en eventueel vastleggen, vooruitlopend op het moment dat de cliënt zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen. Het doel van advanced care planning is komen tot passende zorg, zorg die aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de cliënt. De verpleegkundigen van De Wulverhorst hebben hierin een ondersteunde rol voor cliënt en arts.
- De juiste zorg op de juiste plek, ook De Wulverhorst doet daar aan mee. Uitgangspunten hierbij zijn: het voorkomen van (duurdere) zorg, verplaatsen van zorg (dichterbij mensen thuis) en het vervangen van zorg (door andere zorg zoals eHealth). Dit vraagt om een verandering van leercultuur, communicatie, rolmodelgedrag en een andere betekenis geven aan multidisciplinaire samenwerking.
- De wet Zorg en Dwang vraagt om aanpassing van onze huidige zorg- en dienstverlening, ook voor onze cliënten in de extramurale zorg. O.a. vanuit onze behandeldienst: Novicare, de IVVU, Actiz en VWS zelf worden wij van de meest recente informatie voorzien, zodat wij adequaat kunnen inspelen op de veranderende situatie. Het jaar 2020 is een overgangsjaar, waarin wij ons zullen oriënteren op “leefcirkels” en innovatief gebruik van domotica.
- Met het PREZO kwaliteitssysteem (initiële audit in oktober 2019) kunnen wij ons nog verder verbeteren en onze prestaties borgen in de organisatie.
- Op bestuurlijk, leidinggevend en uitvoerend niveau zijn wij actief in de keten en het (lerend) netwerk <sup>2</sup>, waardoor wij leren van én met elkaar.

<sup>2</sup> Maria Dommer, De Rijnhoven, De Vechtstreek, Vecht en IJssel en De Wulverhorst.

- Ons huidige organisatie-, functie- en overlegstructuur is zich voortdurend aan het ontwikkelen. Functiebeschrijvingen en aanscherping van onze bedrijfsprocessen vragen daarom een herziening. Leeftijdsbewust personeelsbeleid, inzet van voldoende en vakbekwaam personeel en een eigentijdse kijk op werving vraagt om een nieuwe visie. Wij dagen onze medewerkers uit om hiervoor creatieve oplossingen te bedenken én zich buiten de begaande paden te begeven! Scholing en leren van én met elkaar is een belangrijke pijler in 2020.
- Duurzaamheid staat hoog op de agenda van De Wulverhorst: met Green Deal profileert De Wulverhorst zich als een voorloper in de VVT-sector voor wat betreft een groen duurzaamheidsbeleid. Denk hierbij aan milieuzorg, monitoren van milieuprestaties en -kosten, verslaglegging en praktische thema's als; veilig werken met gevaarlijke stoffen, preventie van water, energie, afval, afvalwater, vervoer, duurzaam inkopen, tegengaan van voedselverspilling, circulaire grondstoffen, enz. Ook een duurzaam onderhoudsplan voor ons gebouw en materiele middelen behoort tot één van de pijlers van de Green Deal.
- Door de voortschrijdende technologische ontwikkeling vraagt ons ICT-beleidsplan een grondige herziening. Flexibele werkplekken, aanpassing van onze telefooncentrale en een nieuwe kijk op persoonsalarmering: techniek wat ondersteunend werkt aan ons werk- en zorgproces. In 2020 dient bijvoorbeeld iedere Nederlander te beschikken over een PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving). De Wulverhorst speelt hier op in door de wijziging in het ICT-beleidsplan. De NEN-normen 7510, 7512 en 7513 zijn door de overheid en brancheorganisaties vastgesteld en zijn hierbij leidend<sup>3</sup>.
- Als aanbieder van ouderenzorg willen wij onze centrale positie in de ketenzorg in Oudewater versterken. Dat betekent plannen maken voor schaalvergroting, nog beter inspelen op cliënten die langer thuis (willen) wonen en uitbreiding van onze diensten in het Sociaal Domein. Met onze ketenpartners gaan we actief op zoek naar hiaten in de zorg- en dienstverlening: inspelen op de veranderende zorgvraag is een vanzelfsprekendheid voor ons! Niet alleen op zorggebied willen wij uitblinken, ook welzijn is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Vanuit het concept positieve gezondheid benaderen wij onze zorgvragers en hun relaties/mantelzorgers. Op basis van gelijkwaardigheid, wederzijds respect en vertrouwen zorgen we ervoor dat de cliënt zich veilig en thuis voelt, waar hij zich ook bevindt! Met dag- en avondactiviteiten en waar nodig steun in de nacht- en weekenduren willen wij alle (eenzame) ouderen een veilig gevoel geven. Op deze wijze willen wij warme zorg op de juiste plek aanbieden.

---

<sup>3</sup> In deze normen worden de eisen aan de inrichting van technische processen, de verdeling van verantwoordelijkheden, de screening van bepaald personeel en het maken van reservekopieën geregeld.



#### 4. PROFIEL ZORGORGANISATIE

De Wulverhorst is een kleinschalig woon- en zorgcentrum 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; VPT's, MPT's, 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 aanschuifdiners 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 STRATEGISCHE AMBITIES

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.

functie	niveau	1-1-2019		1-1-2018	
		Aantal	FTE	Aantal	FTE
Gastvrouw/heer	1	3	1,36	3	1,36
Zorgassistent (mdw wonen & huish mdw)	1	24	9,54	17	7,32
Leerling Helpende	1,2	1	0,67	5	2,01
Helpende	2	13	7,25	11	5,44
Verzorgende	3	7	3,39	7	2,91
Verzorgende IG	3	14	7,78	11	6,44
Eerst verantwoordelijk verzorgende IG	3	20	12,51	19	12,28
Activiteitenbegeleider B/A	3	4	2,22	6	2,89
Leerling Verpleegkundige / Verzorgende	3,4	7	4,89	11	7,78
Verpleegkundige (basis)	4	1	0,78	1	0,56
Verantwoordelijk verpleegkundige	4	17	11,32	17	11,65
Verpleegkundige HBO	4	3	2,45	1	0,89
		<b>114</b>	<b>64,16</b>	<b>109</b>	<b>61,53</b>
*: obv contracturen in loondienst					

### Kerngegevens personeel

Funcitieniveau tbv kwaliteitsgelden	2019	2020	2021
1	9,08	11,08	12,08
2	4,37	4,37	4,37
3	21,11	22,11	23,11
4	10,38	11,38	11,38
6	0,89	1,89	2,89
leerlingen	7,46	8,46	8,46
Overig		2,5	2,5
<b>Totaal aantal zorg FTE</b>	<b>53,29</b>	<b>61,79</b>	<b>64,79</b>
HBO verpleegkundige	1	1	1
Uitbreiding leerlingen	1	0	0
EVV	1	0	0
Huiskamerass. / mdw. Wonen	2	1	1
Keukenassistenten	1,5	0	0
Kok	1	0	0
Activiteitenbegeleider	1	1	1
<b>totaal uitbreiding tbv kwaliteitsgelden</b>	<b>8,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>totaal aantal FTE na besteding kwaliteitsgelden</b>	<b>61,79</b>	<b>64,79</b>	<b>67,79</b>

## 5. Meerjarenbegroting

	2019	2020	2021	
<b>FUNCTIENIVEAU (TBV KWALITEITSGELDEN)</b>	<b>Basis FTE cf begr 2019</b>	<b>Basis FTE cf begr 2019</b>	<b>Basis FTE cf begr 2019</b>	
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	
<b>Totaal aantal zorgFTE basis begroting 2019 de Wulverhorst</b>	<b>53,29</b>	<b>53,29</b>	<b>53,29</b>	
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
<b>Totaal uitbreiding obv kwaliteitsplan 2019</b>	<b>8,5</b>	<b>11,5</b>	<b>14,5</b>	
<b>Totaal aantal ingevoerde aantal zorg-FTE</b>	<b>61,79</b>	<b>64,79</b>	<b>67,79</b>	

Zie bijlage 1. Begrotings- en verantwoordingsmodel De Wulverhorst 2020



