



Voor iedereen!

DE WULVERHORST

integraal kwaliteitsjaarplan 2021

1 november 2020

VOORWOORD

Voor u ligt ons kwaliteitsplan 2021, gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Wij hebben een dynamisch jaar achter de rug. De COVID-19 pandemie heeft ook bij ons voor de nodige impact gezorgd. Wij zijn er trots op dat wij, zowel in de eerste golf als in de tweede golf, snel en adequaat maatregelen hebben getroffen om zowel voor bewoners een veilige woonomgeving te creëren, als voor medewerkers een veilige werkplek. Hartelijk, deskundig en dichtbij heeft zich opnieuw bewezen. Dankzij de nauwe verbinding met familie en burgers van Oudewater hebben wij sociale verbanden kunnen waarborgen en zelfs extra kunnen versterken. We hebben verschillende vormen van technologie omarmd en onze medewerkers blijken opnieuw veel flexibeler en veerkrachtiger te zijn dan dat we al dachten. Opnieuw geen uitzendkrachten en opnieuw veel aanbod van “jonge” vrijwilligers om de zorgmedewerkers te blijven ondersteunen en te ontlasten in het dagelijks werk, crisis of geen crisis. Ook het contact met onze oudere vrijwilligers is in stand gebleven. In nauw overleg met elkaar bewegen we mee met de tijd. We schalen op en af met activiteiten en bijeenkomsten afhankelijk van het overheidsbeleid, maar bovenal met de te waarborgen veiligheid voor iedereen.

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 op weg. De Wulverhorst wordt gekend en geroemd door zijn veelzijdig aanbod aan activiteiten in huis en zelfs dit jaar ook bij mensen thuis. De COVID-19 crisis betekende dat De Wulverhorst een aantal weken zowel in het voorjaar als in het najaar niet meer kon functioneren als huiskamer van de stad. Dit betekende dat onze medewerkers welzijn naar de mensen thuis toe gingen of contact onderhielden, telefonisch of digitaal. De flexibiliteit van onze koks en maaltijdbezorgers heeft er voor gezorgd dat inwoners van Oudewater ook in die periode konden blijven genieten van gezonde maaltijden en een gezellig (veilig) gesprekje aan de deur dat bijdroeg aan het signaleren van knelpunten en dus aan preventie van sociaal isolement of andere knelpunten thuis. Ook dit jaar hebben we mensen leefplezier kunnen bieden.

In oktober 2020 hebben we onze tussentijdse audit van Perspekt met glans doorlopen. Onze keuken en Tuinzaal heeft twee 10-en en een 9,1 behaald in de audit van de hygiëncode (HACCP). En ook de AVG audit constateerde geen noemenswaardige aanbevelingen. Alle reden om, juist in deze tijd, extra trots te zijn!

Wij zien nadrukkelijk dat ook cliënten uit andere sectoren een beroep doen op de faciliteiten en zorgverlening van De Wulverhorst. Dit juichen wij van harte toe. Als je van Oudewater bent, chronische langdurige zorg en begeleiding of wijkverpleging nodig hebt, dan staan wij klaar om deze mensen, waar nodig in samenwerking met specialisten, bij te staan. Hartelijk, deskundig en dichtbij! Zo ontwikkelen wij 3 nieuwe woonlocaties met plaatselijke partijen waar zorg en welzijn een onlosmakelijk onderdeel van uitmaakt. Flexibele concepten die meebuigen met de tijdgeest. Wij zien nadrukkelijk een rol voor ons weggelegd om ook in de toekomst de infrastructuur voor zorg en welzijn in Oudewater op gewenst niveau te houden. Nieuwe innovatieve concepten zijn daarvoor voorwaardelijk. We zullen dan ook verschillende stakeholders vragen met ons mee te denken om ook noodzakelijke systeemfuncties zoals beschikbaarheid van nachtzorg in Oudewater in stand te kunnen houden. Daarnaast zullen wij preventie en vroeg signalering versterken. Onze coördinatoren vrijwilligers gaan buurtteams starten die eraan zullen bijdragen dat inwoners van Oudewater zo lang mogelijk kunnen blijven wonen waar zij willen en gebruik kunnen maken van laagdrempelige diensten die eigen regie en zelfstandigheid bevorderen. Gewoon waar het kan, voorkomen van zware zorg en bijzonder daar waar het moet en niet anders kan.

Wij hebben in 2020 onze kwaliteitsbudget zeer ruim benut. In de herschikking 2020 hebben wij onze vraag voor extra inzet vergoed gekregen met 90K. Daarnaast hebben wij gezien dat de COVID-periode uiteraard ook voor veel extra kosten heeft gezorgd, op zowel personeel als materieel gebied. Er zijn een aantal technologische ontwikkelingen versneld. Beeldbellen, digitale communicatiekanalen met familie, behandelaren en medewerkers, werken op afstand, tweefactor authenticatie etc., zijn in snel tempo tot ontwikkeling gekomen.

Dankzij honorering van de SET subsidie hebben wij versneld zorg op afstand in de thuiszorg kunnen implementeren in de laatste twee maanden van 2020. Daarnaast zijn er ook hulpmiddelen als robothondjes, -poezen, tovertafel, CRDL en beleef tv geïmplementeerd. Materialen die ook gedurende de COVID- crisis voor bewoners het verschil hebben kunnen maken. Ondanks dat het een hectisch jaar was, hebben we de meeste voornemens gewoon gerealiseerd!

Ook het aantal medewerkers is onverminderd gegroeid. Bewonersassistenten in de huiskamer zijn op formatie, het aantal medewerkers Welzijn is toegenomen evenals het aantal HBO-V-ers/ coördinerend verpleegkundigen. Dat betekent dat we in 2021 vooral zullen bestendigen. We zullen de rust en de ruimte nemen om deze functies nog beter in te bedden in de organisatie van De Wulverhorst ter facilitering en ondersteuning van persoonsgerichte zorg.

Wij willen in 2021 vooral onze ingezette acties continueren, verder versterken en uitstekende professionele integrale (verpleeghuis)zorg blijven bieden, binnen en buiten De Wulverhorst.

Onze voornemens treft u tevens aan in onze ambities 2021 en in het continu verbeterplan 2021.

Ik wens u veel leesplezier.

Joyce Jacobs
Bestuurder



INHOUDSOPGAVE

	PAGINA
1. Inleiding	5
2. Thema kwaliteit en veiligheid	7
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
2.2 Wonen en welzijn	
2.3 Basisveiligheid	
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	
2.5 Leiderschap, Governance en management	
2.6 Personeelssamenstelling	
2.7 Gebruik van hulpbronnen	
2.8 Gebruik van informatie	
3. Plan van aanpak	22
3.1 Jaarplanning Kwaliteit 2019 – 2020	
3.2 Ambities voor 2020	
4. Profiel De Wulverhorst	27
Onze Kernwaarden	
Onze ambities	
Kerngegevens	
Profiel personeelsbestand	
5. Meerjarenbegroting	30
Bijlagen	
1. Begrotings- en verantwoordingsmodel De Wulverhorst 2021	
2. Continu verbeterplan 2021	



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 2021 bouwt opnieuw voort op het kwaliteitsplan 2018. Immers, het kwaliteitsplan 2018 is opgesteld voor een periode van 4 jaar. Vanaf 2022 vervalt het kwaliteitsbudget en wordt opgenomen in dan geldende tarieven.

Een belangrijk thema voor De Wulverhorst in 2021 blijft het continueren en versterken van de ingezette acties uit 2020. De voornemens ten aanzien van het uitbreiden van functies op het gebied van welzijn en zorg zijn gerealiseerd. De samenwerking tussen verschillende disciplines is ingebed in de organisatie maar mag in 2022 verdieping krijgen. Werken vanuit de bedoeling i.p.v. structuren zal verder worden verdiept. 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 onder andere de roosterrol in de teams te beleggen. De functie van teamleider is in 2020 vervangen door de functie van coördinerend verpleegkundige die coachend en middels training on the job haar teamleden ondersteunt in het primair proces. We hebben geëxperimenteerd met een managersfunctie zowel in- als extramuraal. Dit is niet goed bevallen. Vanuit verschillende perspectieven hebben we geconcludeerd dat we voor het faciliteren van de teams en de coördinerend verpleegkundigen in relatie tot de omvang van de organisatie geen extra managementlaag nodig hebben. Sterker nog: in plaats van focus heeft dit geleid tot afleiding. We gaan op zoek naar een eigentijdse vorm om de teams beter te faciliteren maar ook de noodzakelijke ondersteuning en sturing te geven die nodig is om de rol van zorgen voor, naar zorgen dat, goed vorm en inhoud te geven.

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 verder in blijven ontwikkelen. Continu leren en verbeteren blijft dan ook centraal staan voor ons allemaal. We zien nadrukkelijk nieuwe zorgvragen op ons afkomen. We gaan deze nieuwe vragen niet uit de weg. We pakken ze op, schakelen indien nodig experts in, zoals het CCE en zijn bereid risico's te nemen. In 2020 hebben we gezien dat dit ook medewerkers stimuleert en motiveert. Er zit veel meer flexibiliteit en creativiteit in zorgmedewerkers dan zij zelf en anderen soms denken.

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. Medewerkers zijn geschoold en toegerust op deze nieuwe veranderende taak. De ondersteuning en zorg die De Wulverhorst biedt staat ten dienste van het leven dat een persoon wenst te leven. We zijn er trots op dat, ook ten tijde van de COVID-19 crisis, niemand alleen is gestorven als hij of zij dat niet zelf wilde. Steeds weer vonden we creatieve oplossingen om dierbaren ook in de stervensfase toe te laten onder veilige omstandigheden. Mensen zijn niet allemaal hetzelfde en vragen verschuiven. We gaan hier onverminderd mee door in 2021.

Het functiehuis kent diverse functieniveaus (1, 2, 3, 4 en 6). Ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vinden een veilige en geborgen werkplek binnen De Wulverhorst. Gewoon meedoen en iedereen telt is het motto! De Wulverhorst is er trots op dat, in vergelijking met andere organisaties, er geen grote personeelstekorten zijn. We gaan in 2021 nog meer differentiëren. We zien juist in de langdurige zorg veel inzetmogelijkheden voor HBO en MBO social work/maatschappelijke doelgroepen. Preventie en vroeg signalering zullen er toe bijdragen dat zware zorg op de lange termijn kan worden voorkomen.

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 ondanks welke beperking dan ook. 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 heeft 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 en 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 het dienstenpakket verbreden naar de 1^e lijn en het sociaal domein en fungeren als huiskamer van de stad. 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^e lijn en het sociale domein en streven naar een zorgketen waar partijen aanvullend aan elkaar zijn en niet overlappend. In 2021 gaan we hier onverminderd mee door. De verschillende uitbreidingsprojecten, maar ook de verbreding van doelgroepen zullen bijdragen aan toekomst bestendige infrastructuur voor langdurige zorg in Oudewater. Deze ontwikkelingen sluiten nauw aan bij de krachtige verbindende regiovisie van zorgaanbieders en zorgkantoor Zilveren Kruis voor de sub-regio Utrecht West. De Wulverhorst participeert hier zeer actief in en werkt samen met andere aanbieders aan vernieuwing van de langdurige zorg. Gewoon waar het kan, dichtbij in buurten en wijken, bijzonder waar het moet!

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 zorgverzekeraars in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor wat betreft de thuiszorg, eerstelijnsbehandeling en -verblijf. Met gemeenten zijn afspraken gemaakt over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor wat betreft dag begeleiding 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. Een nauwe samenwerking met de VG-sector maakt, dat in 2021 onderzocht zal gaan worden op welke wijze het kwaliteitskader VG kan worden geïmplementeerd binnen De Wulverhorst. De Wulverhorst kiest nadrukkelijk voor een schaal waarin de mensen elkaar kennen en gezamenlijk **integrale** zorg bieden aan mensen met langdurige zorg, intra- en extramuraal. Op deze manier kunnen wij van betekenis blijven en in individuele situaties maatwerk oplossingen bieden. Wij evolueren naar een toekomstbestendige integrale zorgorganisatie, die samen met het lokale netwerk de knelpunten van de vergrijzingzorg en de langdurige zorg het hoofd biedt. Het kwaliteitsjaarplan verpleeghuiszorg is een integraal onderdeel van het Kwaliteitsjaarplan van De Wulverhorst.

1.3 Relatie met het strategisch beleidsplan

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het strategisch beleid De Wulverhorst 2018 – 2021¹.

Thema's voor de komende jaren zijn:

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

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

6 ¹ Voor inhoudelijke toelichting verwijzen we naar het document het Strategisch beleid 2018 – 2021 "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 beoordelings-/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: Cliëntveiligheid ▪ 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 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 sluiten 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 geaudit conform de Prezo methodiek Care. In oktober 2020 hebben we onze tussentijdse audit met glans doorlopen en zijn wij opnieuw beloond met GOUD.

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



De verbeterplannen raken 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 - 2020</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 zij voegen waarde toe(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 (eerstverantwoordelijk verzorgende/ verpleegkundige), die samen met de cliënt een zorgplan maakt en dit actueel houdt. Hierin staan de belangrijkste wensen voor de wijze van leven. <p>De Wulverhorst heeft ook in 2020, ondanks de COVID-19 crisis, aan deze uitgangspunten verder invulling gegeven via de uitvoering van een van de programmalijnen in het jaarplan 2018 – 2021; Professionalisering</p> <ul style="list-style-type: none"> - EVV'ers en AB'ers zijn geschoold door Vilans m.b.t. persoonsgerichte zorg. - Er is een nieuw ECD geïmplementeerd: ONS, dat persoonsgerichte zorg ondersteunt. - De EVV'ers hebben intervisie gehad onder begeleiding van Vilans. In 2020 heeft dit o.l.v. de coördinerend verpleegkundige plaatsgevonden. - Alle zorgmedewerkers zijn geschoold met de methodiek volgens het PLUSSENSPEL in het kader van duurzame inzetbaarheid. De roosterrol is belegd in het team. Dit heeft in 2020 rust gebracht in de teams. - Implementatie positieve gezondheid: de welzijnsactiviteiten worden vanuit dit perspectief ingevuld. - Iedere cliënt beschikt over een persoonlijk welzijns- en zorgplan en heeft één aanspreekpunt (EVV'er). - Er is door de verpleegkundigen gestart met Advanced Care Planning (ACP)- gesprekken samen met cliënten en vertegenwoordigers. In 2020 heeft elke cliënt een ACP gesprek gehad.
<p>Ontwikkeldoel 2021</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 draagstructuur 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 vraagt nog om versterking. Daarnaast zal het multidisciplinair werken worden versterkt. De coördinerend HBO-verpleegkundige krijgt hier een belangrijk trekkersrol in. In 2020 is de functie van coördinerend verpleegkundige geïmplementeerd. Zij worden gecoacht bij het uitvoeren en vormgeven van hun rol in</p>

het team, in relatie tot bewoners en cliënten. Ten gevolge van de COVID-19 crisis zijn we nog zover dat we de voorgenomen trainingen hebben kunnen afronden. In 2021 lopen deze trajecten door.

Advanced Care planning (ACP)

ACP is een vorm van methodisch handelen waarbij ouderen en hun naasten ondersteund worden om zinvolle en haalbare doelen voor *hun huidige en toekomstige* 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. In gesprekken wordt besproken 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. de Specialist Ouderenzorg (SO), huisarts en geriatisch verpleegkundige uit het ziekenhuis. In 2020 hebben we dit herhaald, om zowel cliënten als verpleegkundigen te ondersteunen bij deze (soms hele ingewikkelde) gesprekken. Daarnaast hebben we n.a.v. de COVID-19 crisis gezien dat deze gesprekken ook meer lading hebben gekregen, omdat het al dan niet behandelen ook ineens niet meer voorbehouden was aan de bewoner/ cliënt. Het heeft ook een impuls opgeleverd aan gesprekken in de driehoek over het belang van sociaal contact. Vraagstukken over in welke situaties wel en in welke situatie geen bezoek of; wat als een van je groepsgenoten besmet is. Moet deze persoon dan wel of niet uitgeplaatst? Geen eenduidige antwoorden, maatwerk, maar mooie gesprekken. We hebben gezien dat als de gesprekken in de driehoek goed gevoerd worden, de informatiekanalen duidelijk zijn dat er nauwelijks behoefte is aan groepsgericht gesprekken over ethische vraagstukken in deze. Dit is dan ook individueel verankerd in de individuele dossiers. Een continu aandachtspunt omdat groepen steeds wisselen van samenstelling. We blijven deze indicator uit het kwaliteitskader dan ook in 2021 twee keer per jaar monitoren en rapporteren. We hebben daarvoor een tool aangeschaft die deze informatie uit ons ECD kan filteren. We ontlasten hiermee de medewerkers. Dit proces zal in 2021 verder worden geoptimaliseerd.

Medisch beleid

Zo gewoon mogelijk: hartelijk, deskundig en dichtbij, betekent ook dat 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 samen met de Oudewaterse huisartsen en de specialist ouderenzorg de medische zorg; persoonsgericht. 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 beoordeeld dat deze samenwerking voldoet aan de vereiste kwaliteitseisen. Inmiddels hebben wij sinds 2019

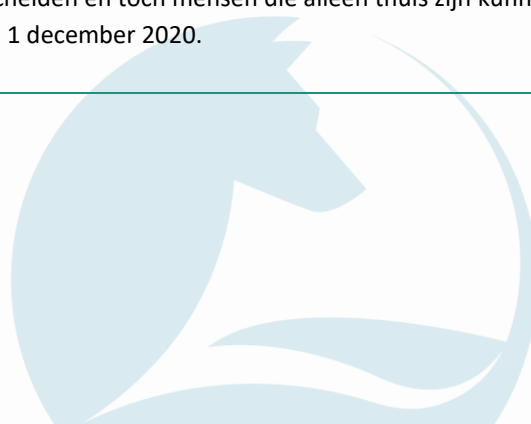
	<p>een gediplomeerd verpleegkundig specialist in dienst en twee extra HBO-verpleegkundigen.</p> <p>De verpleegkundige krijgt een meer expliciete rol in de samenwerking met SO en huisarts rondom de medische zorg. In 2020 hebben we 2 extra HBO-verpleegkundigen kunnen aannemen. Naast de aanwezige SO, Verpleegkundig Specialist Geriatrie, Coördinerend (HBO- en wijk-)verpleegkundigen zijn wij toegegroeid naar 2 coördinerend verpleegkundigen op Kleinschalig Wonen (KSW). Zij functioneren op HBO-V niveau vanwege hun jarenlange ervaring. Een van deze verpleegkundige start de HBO-V. Op somatische afdelingen werken ook twee coördinerend verpleegkundigen, waarvan 1 de HBO-V opleiding heeft gevolgd en de andere jarenlange ervaring heeft in het vak en op HBO niveau functioneert. In de wijkverpleging beschikken we inmiddels over drie wijkverpleegkundigen, waarvan er twee een master hebben gevolgd in onderzoek, kwaliteit en veiligheid. De expertise van deze verpleegkundigen zullen wij in 2021 steeds meer gaan benutten t.a.v. veiligheid en onderzoek.</p> <p>In 2021 zullen we, op geleide van de uitbreidingsplannen van De Wulverhorst, overwegen een extra verpleegkundig specialist ouderenzorg aan te stellen. We hebben ervaren dat de functie van verpleegkundig specialist een enorme verrijking is in beschikbaarheid en bereikbaarheid van de medische zorg. Daarnaast vervult deze functie een uitstekende brug tussen huisarts en SO en werkt daarmee ook in een krappe arbeidsmarkt ontlastend voor de SO, zonder in te leveren op de kwaliteit van de medische- en de chronische zorg. In 2021 zullen onze HBO-verpleegkundigen hier een effectonderzoek naar doen.</p>
<p>Gerealiseerd</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 staan centraal en niet "de ziekte". - Ondersteunen eigen regie d.w.z. bewoner heeft een actieve rol en de zorgmedewerkers fungeren als coach. - 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. - De AB'ers zijn geschoold, gebruiken het ECD en kennen zo de levensgeschiedenis van cliënten en passen dit toe in hun begeleiding. - Verpleegkundig specialist heeft eigen medische verantwoordelijkheid op de afdeling met de SO als supervisor. - Aantal cliënten huisartsen zijn gegroeid. Meerwaarde van verantwoordelijkheid huisarts en SO is continu onderwerp van gesprek, individueel, per casus en collectief met De Wulverhorst en behandeldienst 2 keer per jaar. <p>Advanced Care Planning: de rol van de Verpleegkundigen en Verzorgenden</p> <p>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. Het proces van ACP is geïmplementeerd.</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 het Volledig Pakket 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 is versterkt doordat de coördinerend verpleegkundigen samen een coaching traject hebben doorlopen in 2020. Dit heeft geresulteerd in de inzet van medewerkers intramuraal en extramuraal en vice versa. Daarnaast is t.g.v. deze samenwerking een start gemaakt met de ontwikkeling van een technisch team Wulverhorst, voor Oudewater. Dit heeft tevens een positief effect gehad op de tevredenheid en motivatie van verpleegkundigen.</p>
--	---

2.2 Wonen en welzijn

WONEN EN WELZIJN	
<p>Realisatie 2018 - 2020</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 plan 2018 – 2021: Professionalisering.</p> <ul style="list-style-type: none"> - W&T Zinnvolle dagbesteding - Activiteitenbegeleiders zijn getraind in zinnvolle dagbesteding op maat - Activiteiten staan in het teken van ‘Gezondheid’ en een ‘Vitaal netwerk’ - Uitbreiding van aantal fte activiteitenbegeleiders - 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 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 blijft dit in 2021 versterken met het concept ‘Samen koken en bakken’, waarbij de zorg op de kleinschalige woonvoorziening ontzorgd 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 zorgleefplan vastgelegde, wensen en behoeften van onze cliënten. 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 2021. De COVID-19 crisis heeft ervoor gezorgd dat de koks ook de maaltijden bereiden voor de woongroepen. Dit heeft ertoe geleid</p>

	<p>dat de uitgangspunten voor zelf koken passend moet zijn bij de bewoners van de woongroepen. Medewerkers kunnen dus op basis daarvan variëren met de keuze zelf koken of maaltijden afnemen uit de keuken. Behalve ten tijde van bijzondere omstandigheden, zoals de COVID-19 crisis, worden keuzes centraal geregisseerd op basis van veiligheid, bedrijfsrisico's etc. Medewerkers eten, drinken en gastvrijheid zijn in het vierde kwartaal getraind. Een aantal nieuwe gastvrouwen zorgen voor nieuw elan in de Tuinzaal. Echter meer aandacht en focus in 2021 blijft noodzakelijk om e.a. vast te houden.</p>
<p>Ontwikkeldoel 2021</p>	<p>Cliënten worden gekend en hebben een draagstructuur die aansluit bij de wensen, behoeften en ondersteuningsvraag. Extra scholing vanwege toenemen zorgvraag dementie intramuraal is gepland.</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. 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 een reflecterende rol naar de andere zorgverleners. Eten en drinken maakt onderdeel uit van het primair proces.</p>
<p>Hoe te realiseren/ continueren in 2021.</p>	<p>Ten gevolge van de COVID-19 crisis is de Tuinzaal veelal in de avonden niet open geweest. Immers er was veel minder loop van buiten naar binnen en binnen gedurende alle momenten van de dag. In plaats van een medewerker in de Tuinzaal in de avond hebben we gekozen voor een bezetting aan de receptie tot 20.00 uur. De receptie medewerker heeft een toezichthoudende rol op het naleven van de regelgeving t.a.v. COVID-19 en registratie functie. Daarnaast faciliteerde zij, in die enkele situaties die er waren, ook de koffie en thee. We blijven dit strak monitoren in 2021, vooral omdat een eind perspectief nog niet in zicht is. Ter voorkoming van eenzaamheid thuis gaan we als De Wulverhorst een externe ruimte voor dagbesteding huren zodat we cliëntstromen kunnen scheiden en toch mensen die alleen thuis zijn kunnen blijven bedienen. Dit zal ingaan op 1 december 2020.</p>



2.3 Veiligheid

VEILIGHEID	
Realisatie 2018 - 2021	<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 in november 2019 o.l.v. externe en de GHOR heeft ons gedurende de COVID-19 crisis veel opgeleverd. In deze periode hebben we op een aantal momenten met trainers onze werkwijze geëvalueerd en verbeterd, onze zorgcontinuïteit plannen geactualiseerd en de eerste crisis geëvalueerd. Hieruit zijn verbeterpunten geformuleerd voor een evt. 2^e golf. Belangrijkste conclusie was dat het crisisteam in tijden van hectiek ook aandacht blijft houden voor elkaar en stoom af blijft blazen.</p> <p>We voldoen aan de normen van de AVG. De privacy van onze cliënten en medewerkers wordt gewaarborgd. Opnieuw heeft een AVG-audit door de SDB in oktober 2020 dit aangetoond.</p> <p>Sociale veiligheid: bij kwetsbare ouderen is de kans op zorgafhankelijkheid groter en daarmee de kans groter 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 ouderenmishandeling 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. Zij worden jaarlijks op nieuwe ontwikkelingen geattendeerd. In 2020 is een contract afgesloten met een onafhankelijk cliënt vertrouwenspersoon (Zorgstem). Zij heeft kennis gemaakt met de cliëntenraad en de teams. Zij is regelmatig op huiskamers en in de Tuinzaal van De Wulverhorst aanwezig, zodat zij goed bereikbaar is.</p> <p>Veiligheid betekent ook dat cliënten en medewerkers meedenken 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 (Zorgstem en ARBO Unie).</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</p> <p>De basis voor het kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem 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 is geactualiseerd en gebruiksvriendelijker ingericht voor medewerkers. In het meerjarenperspectief van ons ICT-plan hebben wij opgenomen om toe te werken naar een ander systeem. Daarvoor dienen eerst een aantal randvoorwaarden te worden gerealiseerd zowel qua techniek als qua verantwoordelijkheid toedeling in ons platform. Wij verwachten dit in 2022-2023 op te kunnen pakken.</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. In oktober heeft er een audit plaatsgevonden door de DIP 'er en de aandachtsvelders hygiëne. Uitkomsten zijn op het moment van schrijven van dit plan nog niet bekend.</p> <p>Thema's basisveiligheid: medicatie, decubitus, ACP en eten en drinken zijn onderdeel van het gecertificeerde kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem van De Wulverhorst.</p>
<p>Ontwikkeldoel 2021</p>	<p>Introductie nieuwe wet zorg en dwang</p> <p>Het beleid betreffende vrijheidsbeperkende middelen (VBM) en onbegrepen gedrag is uitgewerkt. Een projectgroep met medewerkers vanuit verschillende disciplines en cliëntvertegenwoordigers zijn 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 hebben bijgedragen tot het onderling kennis uit te wisselen over de nieuwe wet en de invulling daarvan binnen de zorg. In 2019 zijn er informatiebijeenkomsten voor de medewerkers geweest. In 2020 is er sprake van een overgangsjaar. De zorgverantwoordelijke zijn getraind middels training on the job door de leden van de commissie WZD. De knelpunten t.a.v. het vaststellen van een RM of een IBS is opgepakt in IVVU verband samen met de GGZ. 2020 was een overgangsjaren en in 2021 wordt dit waarschijnlijk gecontinueerd. De externe toetsing op het dossier wordt opgepakt samen met een collega aanbieder uit Oudewater.</p> <p>In een aparte projectgroep o.l.v. de verpleegkundig specialist en m.b.v. de innovatie ondersteuning van de IVVU en de regionale ontwikkelgelden wordt het open deuren beleid naar 2021 verder uitgewerkt en geïmplementeerd.</p> <p>Sociale veiligheid</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</p>

	<p>ouderenmishandeling binnen De Wulverhorst is in 2020 geëvalueerd. De meldcode is voor ons helpend geweest om in een paar ingewikkelde casussen de juiste stappen te kunnen zetten om deze aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde organen.</p> <p>Thema's basisveiligheid: medicatie, decubitus, VBM en ziekenhuisopname zijn onderdeel van het gecertificeerde kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem van De Wulverhorst. De Wulverhorst is in oktober 2020 opnieuw geaudit door Perspekt: Prezo VVT voor een tussentijdse audit.</p>
--	---

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	
Realisatie 2018 - 2020	<p>Kwaliteitsmanagementsysteem</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 2019 zijn we opnieuw gecertificeerd voor PREZO VVT-Care. In oktober 2020 was er een tussentijdse audit. Deze is succesvol doorlopen.</p> <p>Leren van elkaar</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 WZD) 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 opnieuw gedaan in november 2020 vanwege wijzigingen in de samenstelling van de MIC-commissie.</p> <p>Ook door het bespreken van de kwartaalrapportages in het werkoverleg worden 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&VN vergoed, waardoor medewerkers makkelijker in staat worden gesteld hun accreditatie bij te houden.</p> <p>Intervisie</p> <p>Intervisie is gestart in 2019 en is verankerd in de bedrijfsvoering. Afhankelijk van de vraag van teams wordt gebruik gemaakt van externe coaches en/of coaches van REIN. De coördinerend verpleegkundige en enkele aandachtsvelders zijn eveneens toegerust in intervisie vaardigheden. Ook zij kunnen, afhankelijk van de vraag, gevraagd en ongevraagd een rol vervullen.</p> <p>Lerend Netwerk</p> <p>Het lerend netwerk is tgv de COVID-periode op een lager pitje gekomen. Uitwisseling was niet tot nauwelijks aan de orde. Daarnaast is het zo dat bestuurders elkaar snel en gemakkelijk vinden in IVVU verband. De themabijeenkomsten zijn ook voor medewerkers toegankelijk en dat heeft of fysiek of digitaal ook plaats gevonden. De relaties van de bestuurders uit het lerend netwerk zijn goed en zij vinden elkaar snel en gemakkelijk voor steunend advies. Hier is ook volop gebruik van gemaakt. Niettemin</p>

	<p>ziet het lerend netwerk wel tot zijn taak om zich in 2021 te buigen over de effectiviteit en noodzaak dit op de huidige manier te continueren.</p>
<p>Ontwikkeldoel 2019 - 2021</p>	<p>Certificering</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tussentijdse audit in oktober 2020 is behaald. • Hygiëne code opnieuw met lof behaald. • AVG-audit is zonder noemenswaardige aanbevelingen behaald. <p>Intervisie en supervisie Intervisie en supervisie is opgenomen in het meerjarig scholingsplan 2021. Scholingsplan 2021 wordt in januari 2021 opgeleverd.</p> <p>Continuering lerend netwerk Er is gestart met het leerplatform REIN i.s.m. andere regionale zorgaanbieders. In 2020 is besloten dit te continueren en uit te breiden met een leer-managementsysteem in 2021. Wij zien hier veel toegevoegde waarde in en ervaren de e-learning van REIN als ondersteunend en faciliterend voor het primair proces. De verpleegkundig specialist heeft de plaats ingenomen van de kwaliteitsmedewerker die is uit dienst is gegaan. Hij heeft de masterclasses gevolgd van het innovatieplatform IVVU. O.l.v. een coach vanuit dit platform werkt hij aan het verruimen van het open deuren beleid van KSW. Dit loopt door in 2021.</p> <p>·</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>Gerealiseerd</p>	<p>In 2019 hebben we ons gouden keurmerk opnieuw behaald. In oktober 2020 hebben we een tussentijdse audit gehad. Resultaat: Opnieuw verlenging van ons Gouden keurmerk!</p> <p>Intervisie: continueren in scholingsplan en -planning in 2021. 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

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	
<p>Realisatie 2018 - 2021</p>	<p>Kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie tussen cliënt en medewerker. De Wulverhorst organiseert de zorgverlening dichtbij de cliënt. Cliënten en medewerkers worden 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.</p>

	<p>Dit blijft continue aandacht vragen en zal ook doorgezet worden in 2021 (o.a. door Scholingstraject Vilans en Leerplatform REIN). Extra aandacht zal er gegeven worden aan scholingen: moeilijk verstaanbaar gedrag. Wie zien de zorgvragen op dit vlak toenemen en willen onze medewerkers Somatiek daar beter in toerusten. Daarnaast zullen we op Kleinschalig Wonen meer gebruik gaan maken van casuïstiek bespreking en de inzet van het CCE om vandaar uit nog beter toegerust te raken op moeilijk verstaanbaar gedrag. De vraagstukken op KSW liggen qua complexiteit anders omdat mensen hier ook nog eens in groepen samenwonen.</p> <p>De hulpmiddelen die wij hebben aangeschaft vanuit de plannen van 2020 op zowel de dagbesteding van KSW, als Somatiek zijn volop in gebruik en dus geïmplementeerd.</p> <p>VVAR De VVAR is geïnstalleerd en goed aan de slag gegaan met diverse onderwerpen waarover gevraagd en ongevraagd advies gegeven is aan de bestuurder. Zij hebben hier een externe adviseur van de V&VN voor ingehuurd. Helaas is hun jaarlijks symposium i.v.m. de COVID-crisis niet doorgegaan.</p> <p>Rooster De roosterrol is in 2020 in de teams verankerd. Daarnaast is er extra inspanning geweest om basisroosters conform ons beleid te implementeren. Dit verloopt inmiddels naar wens. We blijven echter wel monitoren of de tijdsinvestering en het resultaat in balans blijven. We zien een duidelijk effect op tevredenheid, grotere betrokkenheid en flexibiliteit hetgeen leidt tot duurzame inzetbaarheid.</p> <p>Cliëntenraad De Cliëntenraad van De Wulverhorst bestaat nog voor een belangrijk deel uit eigen bewoners. Dit wordt enorm positief ervaren. Op initiatief van de raad is er in 2020 gekozen om de vergadering over wettelijk thema's zoals begroting, jaarplannen etc. te splitsen van de thema's die gaan over het dagelijks leven. Bewoners ervaren daardoor dat zij een beter zinvollere bijdrage kunnen leveren. Daarnaast is er in de Cliëntenraad afvaardiging van mantelzorgers, vrijwilligers, en onafhankelijke vertegenwoordigers uit Oudewater. Deze brede afvaardiging zorgt voor een breed draagvlak binnen De Wulverhorst en Oudewater.</p>
<p>Ontwikkeldoel 2021</p>	<p>VVAR 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. Zij willen in 2021 een professionaliseringsslag gaan maken o.a. o.l.v. een extern adviseur van de V&VN en dit structureel vormgeven.</p>
<p>Hoe te realiseren</p>	<p>Scholing Vilans "Op weg naar Taakvolwassenheid", methodisch en persoonsgericht werken met zorgplannen bij De Wulverhorst, het doel is doorontwikkeling naar taakvolwassen teams en daar de faciliteiten op inrichten. Dit heeft inmiddels plaatsgevonden, maar dit ontwikkelproces is nooit af. Wij blijven scholen en ontwikkelen op dit onderwerp. De VVAR levert in het 1^e kwartaal 2021 een jaarplan en communicatieplan op. Het ambassadeurschap van het kwaliteitsplan is een van de concrete acties in 2021.</p>

2.6 Personeelssamenstelling

PERSONEELSSAMENSTELLING	
Realisatie 2018	Zie bovenstaand en inleiding.
Ontwikkeldoel 2019 - 2021	<p>Aandacht voor personeel</p> <p>Ontwikkelgesprekken met medewerkers</p> <p>In 2020 hebben we geëxperimenteerd met een nieuwe managementstructuur. Dit is niet goed bevallen. In november en december 2020 halen we samen met de Coördinerend verpleegkundigen in de teams op, hoe de teams gefaciliteerd kunnen worden t.a.v. verzuimbegeleiding, persoonlijk en team functioneren, werving en selectie en budgetbewaking. Dit zal in januari 2021 leiden tot een besluit en implementatieplan. De uitkomsten van de medewerkers tevredenheidsonderzoeken zijn in alle teams besproken en leiden tot teamgericht acties. Communicatie is een centraal thema maar heeft in elk team een andere invulling.</p> <p>Verzuimbegeleiding en preventie</p> <p>De aandacht ligt bij verzuimbegeleiding op kort- en frequent verzuim, waarbij we insteken op preventie, intensieve ziekteverzuimbegeleiding. Bij preventie wordt aandacht besteed aan werkdruk/beleving, bedrijfsmaatschappelijk werk, mantelzorg en coaching. Ten gevolge van steeds meer cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag is er ook opvang voor teams georganiseerd in 2020. Ten gevolge van COVID hebben we niet gekozen voor een team, maar voor de inzet van diverse instrumenten in de opvang van medewerkers. Op deze manier hebben we een keuzemenu samengesteld waar medewerkers op basis van vraag zelf kunnen bepalend wat het best past. We hebben wel ervaren dat de stap zetten niet zo vanzelfsprekend is, dus dat een zetje van de leidinggevende faciliterend kan zijn. Binnen De Wulverhorst is er een flink percentage medewerkers op leeftijd. Dit betekent dat er extra aandacht is voor fysieke belasting en werkdruk. Er zijn aandachtfunctionarissen tilhulpmiddelen en er is een tilhulpmiddelencommissie samengesteld die meekijken naar duurzame investeringen en technieken. Er is een contract afgesloten met het Hulpmiddelencentrum waardoor medewerkers altijd met veilige, goed onderhouden en moderne tilhulpmiddelen kunnen werken.</p> <p>Oudere medewerker</p> <p>We willen inzetten op behoud van de oudere medewerker, hoe deze vitaal tot aan hun pensioen kunnen blijven werken. Deze zorgmedewerkers hebben veel 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. 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. Dit zal verder worden uitgewerkt in 2021. Dit is in 2020 nog niet opgepakt.</p>
Hoe te realiseren	<p>Ontwikkelgesprekken met medewerkers</p> <p>Leidinggevendenden hebben in 2020 ontwikkelgesprekken gehouden met medewerkers. Verslaglegging is in personeelsdossier aanwezig. HRM ontwikkelt een borgingsinstrument om in 2021 te toetsen of alle medewerkers persoonlijke aandacht hebben gehad in 2021. Er zal aansluiting bij de instrumenten en het LMS (leer managementsysteem) van REIN worden gezocht.</p>

<p>Verzuimbegeleiding en preventie Vanuit HR en de Arbodienst is coaching en aandacht voor de leidinggevende om de verzuimbegeleiding vorm te (blijven) geven.</p> <p>Oudere werknemer In gesprek blijven 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. Deze actie is in 2020 gerealiseerd.</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. Wij verbeteren deze continu. Zo hebben wij in 2020 een tool aangeschaft die de kwaliteitsgegevens uit het ECD kan halen en hebben we Medimo gekoppeld aan ons ECD en de Trombosedienst. Medimo is daarnaast geïmplementeerd voor de cliënten zonder behandeling en in de thuiszorg. Dit levert veilige zorg op en ontlast onze medewerkers in het administratieve werk.
- Gebouwen, de appartementen en werkruimten. Hiertoe wordt een meerjaren onderhoudsplan ontwikkeld dat gereed is in Q1 2021.
- Medische hulpmiddelen zoals rolstoelen en tilliften. In 2020 hebben wij een nieuwe leverancier Gecontracteerd: TR-care. Zij ontwikkelen samen met ons een meerjaren onderhoud- en investeringsplan. In het onderhouds- en investeringsbudget 2021 is hierin voorzien.
- Facilitaire voorzieningen zoals keuken, receptie en technische dienst. Wij hebben in 2019 de greendeal getekend en hopen uiterlijk in 2021 ons bronzen keurmerk te halen.
- Financiële- en administratieve organisatie. Wij hebben in 2020 geïnvesteerd in de kwetsbaarheid van solistische functies en met AAG contractuele afspraken gemaakt over vervanging in acute situaties. 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 en continu worden geoptimaliseerd. Daarnaast wordt gestreefd naar een cyclisch scholingsprogramma op het gebied van digitalisering (via aanvraag ontwikkelgelden ICT-randvoorwaarden). Het scholingstraject van Vilans is hier een onderdeel van geweest. Daarnaast zal er een tool gekozen en geïnstalleerd worden om zo actuele en op een eenvoudige manier managementinformatie ter beschikking te hebben uit de systemen ONS, Medimo, SDB en Cash. En zal er een Management Dashboard (inclusief rapportage) ontwikkeld worden die ook rekening houdt met de samenwerkingsverbanden die de Wulverhorst is aangegaan. Dit is ten gevolge van de Coronacrisis in 2020 nog niet gerealiseerd. Dit zal in 2021 opnieuw worden onderzocht en geïmplementeerd daar waar nodig. Ten gevolge van de toekenning van de SET subsidie (50K) is in de maanden november en december 2020 beeldbellen (zorg op afstand) o.l.v. de wijkverpleegkundigen voor mensen thuis geïmplementeerd. Dit betekent dat we in 2020 een enorme digitaliseringsslag hebben kunnen maken.

Technologische hulpmiddelen: inzet dwaaldetectie en Optiscan

Om de bewoners op Kleinschalig Wonen (KSW) meer bewegingsvrijheid (vrijheid en veiligheid) te kunnen bieden, willen we in 2021 de afdelingen KSW open zetten zodat bewoners meer loopruimte krijgen. Hiervoor zullen we persoonsgerichte hulpmiddelen inzetten, in nauw overleg met de WZD-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, deuralarmen, videobewaking en Optiscans. Er zijn voor de korte termijn extra Optiscans aangeschaft en ingezet. Daarnaast zijn er uitluistersystemen aangeschaft en er is incidenteel gebruik gemaakt van video-interactie. De verpleegkundig specialist volgt de masterclass: Innovatie van de IVVU (regionale ontwikkelgelden zorgkantoor). Hij leidt dit project, ondersteund door een coach van dit Innovatienetwerk. Dit project loopt door in 2021. Eind 2019 is het ICT-beleid vastgesteld en in 2020 verder uitgewerkt in een ICT- en domotica plan. Dit wordt de basis voor verdere uitbreiding op het gebied van domotica en robotisering in 2021-2023. In 2020 heeft een uitgebreide informatiebijeenkomst voor medewerkers Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht plaatsgevonden. Verouderde zorgwerkplekken worden vervangen in 2021 en beter toegankelijk gemaakt. Optimaliseren van telefoongebruik en de telefooncentrale is gestart in 2020 en loopt door in 2021.

Inzet welzijn ondersteunende middelen

We hebben diverse hulpmiddelen kunnen aanschaffen op basis van het kwaliteitsbudget en de giften van onze stichting Vrienden. We zien daar veel positieve effecten van in de praktijk. De Braintrainer Plus, De Kwiek Up, De CRDL, De beleef tv etc. hebben we aangeschaft. Deze rouleren 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 is een goed hulpmiddel zijn voor onze bewoners om een gesprek en interactie met familie “spelenderwijs” op gang te brengen, ook met de vrijwilliger.

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, e.d. (zie bijlage 1b – tool). In 2020 hebben we het budget benut voor 2021 en gaan we een verdiepingsslag maken en bestendigen. We willen zorgen dat kennis beklijft en 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. Overigens heeft de COVID-19 periode een versnelling gebracht op het gebruik van digitale middelen. Zo is beeldbellen voor bewoners geïntroduceerd, wordt zorg op afstand en alarmering voor thuis gemoderniseerd en zijn er diverse andere mogelijkheden voor werken en leren op afstand gecreëerd. Daarnaast is er naast het ECD een extra portaal ingericht om de communicatie naar medewerkers te versnellen en te kunnen archiveren.

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 en de jaarlijkse PREM voor de wijkverpleging. 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 2021

De ervaringen met Zorgkaart Nederland en het aantal reviews in 2020 is nog beperkt gebleven. Cliënten en vertegenwoordigers worden in de zorgplan evaluatie gestimuleerd om op zorgkaart hun bevindingen te registreren. In de MDO's wordt standaard gevraagd naar tevredenheid van de dienstverlening. Dit blijft een continu aandachtspunt. Daarnaast zijn in 2020 t.g.v. de Coronacrisis de MDO's afgeschaald, Resultaat is daardoor onvoldoende zichtbaar. Aandacht voor clienttevredenheid pakken we in 2021 weer op.

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 privacy cultuur, waarbij medewerkers nog meer bewust zijn gemaakt van hun handelen en het risico van data lekken. Een AVG-audit door de SDB heeft ook in 2020 uitgewezen dat wij goed op koers zijn. Ook Zorgmail is verder uitgerold en voldoet sinds mei 2020 aan de NEN7516 standaarden. Daarnaast hebben wij een risico matrix gemaakt die alle aspecten van bedrijfsvoering betreft en met de accountant en de Raad van Toezicht is besproken en vastgesteld. Dit wordt jaarlijks herijkt.



3. PLAN VAN AANPAK

3.1. Jaarplanning kwaliteit 2019 - 2020 (Organisatie)

Deze zal in januari 2021 geactualiseerd worden, op basis van de voortgang in nov/dec en vervolgens geïntegreerd worden in het continue verbeterplan 2018 – 2021. Zie ook hoofdstuk Ambities voor 2021 en de bijlage continu verbeterplan 2021.

KWALITEIT EN VEILIGHEID (INCLUSIEF WONEN , WELZIJN EN VEILIGHEID)			
Doel	Acties/middelen	Wie	Planning
Uitvoering programmalijnen 2018 – 2021: 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" • Evalueren en optimaliseren 2021. 		Gereed Q3 2021
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 2021
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"> • 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 • AB'ers specialiseren/ door ontwikkelen middels scholing beweegagoog, muziekagoog. Creatieve therapie) 		Gereed Gereed Gereed Gereed Q1 2021
Borging kwaliteit- en Veiligheidsmanagement systeem	<ul style="list-style-type: none"> • Structurele inzet van de commissies Kwaliteit & Veiligheid, Geneesmiddelencommissie en de BOPZ • Behoud keurmerk certificaat • Aanstellen kwaliteitsmedewerker overwegen. 	Tussentijdse audit oktober 2020	Q1-Q4 Q2 2021
Sociale veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Training signalen oudermishandeling voor alle (zorg)medewerkers, opgenomen in scholingsplan 		Gereed

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 • Scholing dementie somatiek. • Ontwikkelen verpleegtechnisch team. 		Vanaf Q1 Q2 2021 Q1 2021
Certificering extern	<ul style="list-style-type: none"> • Certificering • Jaarlijks tussentijdse audit. 		2022 2020 goud!
Interne Audits	<ul style="list-style-type: none"> • Auditteam samenstellen en opleiden 		Q3 jaarlijks hygiëne audit
LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT			
Ontzorgen en ondersteuning teamleiders	Roosteraars vanuit de teams zelf		Gereed
PERSONEELSSAMENSTELLING			
Aandacht voor ontwikkeling en werkplezier medewerkers	Training en Implementatie ontwikkelgesprekken		Q3 2021 ivm Nieuwe man.structuur
Verzuim terugdringen	Aandacht voor preventie en verzuimbegeleiding (HR en leidinggevenden)		Continu
Behoud kennis en know how en duurzame inzetbaarheid oudere medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Werkbegeleiding/ mentorschap voor nieuwe medewerkers en ll./stagiaires 		Q3 2021
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 		Gereed
Stuurinformatie beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> • Door ontwikkelen van managementdashboard 		Q2 2021 op basis van ICT plan
Welbevinden bewoners vergroten	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet robotica, honden en katten • Inzet Braintrainer Plus 		Gereed
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 		Loopt door in 2021 vanwege COVID-19.
GEBRUIK VAN INFORMATIE			
Inzicht in Clienttevredenheid om te komen tot verbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks zorgkaart Nederland en PREM. • Check in elke MDO tevredenheid. 		Continue
Inzicht in Medewerkers Tevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> • MTO uitvoeren 		2022.



3.2. Ambities voor de periode 2021

Ons speerpunt voor 2021 blijft het leefklimaat (welzijn). Wij geloven in een levendig en uitdagend leefklimaat waar ouderen en mensen met een chronische zorg en/of begeleidingsvraag activiteiten kunnen ondernemen waar zij zingeving aan ontnemen. Welzijn en welbevinden krijgt steeds meer aandacht in de langdurige zorg. Zorg voor welbevinden, goed in je vel zitten, is voor iedereen belangrijk en heeft een positieve invloed op de lichamelijke, psychische en sociale gezondheid. Mensen met een slechtere fysieke gezondheid ervaren minder welbevinden dan gezonde mensen. Andersom geldt ook dat mensen 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 mens nog niet automatisch welbevinden of leefplezier. Dat vraagt om een andere aanpak: veel liefdevolle zorg en de juiste aandacht voor wie de mens is, zijn leefstijl, sociale en fysieke omgeving. Welbevinden is onze primaire focus van zorg.

- De wereld om ons heen verandert snel: we worden ouder dan 50 jaar geleden en ook de langdurige zorg verandert daardoor. Ouderen, mensen met een beperking 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 Wulverhorst ontwikkelt samen met de gemeente, woningcorporatie en andere maatschappelijke (lokale) partners nieuwe woonvormen voor mensen met een begeleidings- of langdurige begeleiding en zorg vraag. Om de groeiende vraag te kunnen opvangen tot aan 2040 betekent dit een volumegroei van +/- 55 woningen. In 2020 zijn er drie initiatieven gestart: Het stadkantoor 24 tot 28 appartementen voor dementerende (WLZ), Schuylenburcht (25 zorgappartementen scheiden wonen en zorg (VVT, VG en GGZ inclusief ontmoeting/ dagbesteding) en Oranjepark 2 (+/- 30 senior woningen scheiden wonen en zorg gemixte doelgroep). Tevens is voor de sluiting van het Abronahotel een zorghotel functie ontwikkeld in het

hotel. Zodra het hotel wordt overgenomen zullen we opnieuw onderzoeken dit initiatief opnieuw kan worden opgestart in 2021.

- 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 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. Ten gevolge van de COIV-19 crisis loopt ons project door in 2021. Zie ook 2.7.
- Met het PREZO-kwaliteitssysteem en de jaarlijkse audits blijven wij ons nog verder verbeteren en onze prestaties borgen in de organisatie. Dit is een continu proces.
- Op bestuurlijk, leidinggevend en uitvoerend niveau zijn wij actief in de keten en het (lerend) netwerk ², waardoor wij leren van én met elkaar.
- 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! We gaan experimenteren met taakdifferentiatie en medewerkers die opgeleid zijn op niveau social work of maatschappelijke zorg. Scholing en leren van én met elkaar blijft belangrijke pijler in 2021. We sluiten definitief aan bij REIN en het bijbehorende Leermanagementsysteem.
- 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. Ook een duurzaam onderhoudsplan voor ons gebouw en materiele middelen behoort tot een van de pijlers van de Green Deal. Het bronzenkeurmerk willen wij uiterlijk in de eerste helft 2021 behalen.
- Door de voortschrijdende technologische ontwikkeling vernieuwen we continu ons ICT en applicatielandschap. Een meerjarig ICT en informatisering plan functioneert hierbij als routeplan. In 2020 is dit plan vastgesteld en al weer geactualiseerd vanwege de COVID-19 crisis. Deze heeft versnelling gebracht op vele terreinen in het gebruik van ICT. In Q1 2021 hebben wij een nieuwe vorm van personalarmering geïmplementeerd bij mensen thuis. Mensen krijgen meer keuzemogelijkheden in apparatuur. Daarnaast zullen medewerkers worden ontlast t.a.v. telefonische bereikbaarheid en zullen zij alleen nog alarmmeldingen opvolgen indien nodig. De Wulverhorst is qua omvang niet gehouden de NEN-normen 7510, 7512 en 7513 op te volgen. Dit leggen wij vast in ons risicobeheersing systeem. Uiteraard zijn leveranciers hier wel aan gehouden en worden hierop getoetst.
- Als aanbieder van langdurige zorg 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.

² Maria Dommer, De Rijnhoven, De Vechtstreek, Vecht en IJssel en De Wulverhorst.

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 en zo lang mogelijk regie blijft voeren over zijn eigen leven! De coördinatoren van de vrijwilligers ontwikkelen samen met maatschappelijke partners een buurtteam dat services aan huis biedt tegen betalingen. Een lidmaatschap van De Wulverhorst kan korting opleveren. Met dag- en avondactiviteiten en waar nodig steun in de nacht- en weekenduren willen wij alle (eenzame) inwoners van Oudewater een veilig gevoel geven. Op deze wijze willen wij warme zorg op de juiste plek aanbieden. Ons huishoudelijk medewerkers zijn van grote betekenis bij mensen Thuis. Naast hulp in de huishouding en toezicht op het huishouden zijn zij een luisterend oor, een belangrijke signaleringsbron en vraagbaak. We zien dat terug in de groei van de vraag naar deze vorm van hulp. In 2021 zullen we hen nog beter ondersteunen in deze functies opdat duurdere zwaardere zorg kan worden voorkomen. Daarnaast zal een nauwe samenwerking met de buurtteams en de wijkverpleging worden gerealiseerd. Ons contract met de Zorginkoop bureau Utrecht West (gemeente Oudewater) is in 2020 verlengd.

- De Wulverhorst is een lokale werkgever. In 2020 hebben wij ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (+/-6) een mooie werkplek kunnen bieden. Wij breiden dit uit in 2021 in samenwerking met Fermwerk en overige maatschappelijke partners
- De behandeldienst (Novicare) bereidt de medische zorg uit naar de 1^e lijn. Werkt nauw samen met 1^e lijn fysiotherapie parktijkten uit Oudewater en levert onder paraplu van De Wulverhorst medisch en paramedisch advies bij kleine zelfstandige zorg initiatieven in de direct omgeving van De Wulverhorst.
- De Wulverhorst werkt vanaf 2021 conform de kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Wijkverpleging, Gehandicaptenzorg, Dementie en Palliatieve zorg.



4. PROFIEL ZORGORGANISATIE

De Wulverhorst (Stichting Ouderenzorg Oudewater) is een kleinschalig Woon- en zorgcentrum in de gemeente Oudewater. Zij bestaat in 2021 50 jaar en heeft in de loop van de jaren een transformatie doorgemaakt van bejaardenhuis naar verzorgingshuis tot de huidige status: een verpleeghuis met een flinke poot (thuis)zorg en ondersteuning voor mensen die thuis wonen. De Wulverhorst heeft verschillende behandelaars die zij inhuurt via Novicare. De intramurale zorg en de verpleeghuiszorg thuis valt onder de reikwijdte van de Wet Langdurige Zorg. De Wulverhorst valt voor dit onderdeel onder het Zorgkantoor Zilverenkruis, regio Utrecht. Oudewater is een overzichtelijke gemeente en een hechte gemeenschap in het groene hart. De ruim tienduizend inwoners zijn van oudsher sterk op elkaar gericht, honkvast en gehecht aan de eigen intieme omgeving. Mensen kennen elkaar en zijn nauw betrokken bij het sociale leven. Oudewater heeft een rijk verenigingsleven, met veel betrokken mantelzorgers en vrijwilligers. Bedrijven uit Oudewater zijn met elkaar verbonden in een bedrievennetwerk en ondersteunen samen allerlei maatschappelijke initiatieven. De gemeente heeft voor haar omvang een hoog voorzieningenniveau. Deels komt dat door de historie, wat toeristen aantrekt en deels door de ligging.

De gemeente Oudewater is een zelfstandige gemeente en maakt gebruik van de kennis en expertise van de ambtenaren van de gemeente Woerden. De inkoop van de WMO- diensten wordt gedaan door een gezamenlijk inkoopbureau: Utrecht west. Zowel respijtzorg, de individuele collectieve dagbesteding en huishoudelijke zorg wordt door dit bureau ingekocht.

Oudewater kent drie huisartsenposten, twee grote fysiotherapiepraktijken en verschillende eerstelijns functionarissen. De Wulverhorst heeft met ongeveer 8 zorgverzekeraars contracten voor wijkverpleging, eerstelijns verblijf etc.

Oudewater ligt op de scheidslijn van de provincie Utrecht en Zuid-Holland. De huisartsenpost bevindt zich in Gouda (Zuid-Holland). De Wulverhorst heeft zich aangesloten bij twee eerstelijns coördinatiepunten: het eerstelijns coördinatie punt Utrecht en het eerstelijns coördinatiepunt Groene Hart.

De demografische ontwikkeling van Oudewater laat een dubbele vergrijzing zien. Tot 2040 neemt de populatie 65-plussers toe met meer dan duizend personen, ruim 30 procent van de bevolking. Daarbij is de groei van 75-plussers het grootst. In het verlengde van de vergrijzing stijgt de zorgvraag met 55 procent. Ook de vraag naar langdurige zorg neemt toe. Vanuit de Wet Langdurige Zorg is er sprake van verregaande extramuralisering met een groei van 235% tot 88 plaatsen. Deze mensen voorzien zelf in het wonen, hebben een zwaardere zorgvraag en willen een veilige woonomgeving met 24-uurs zorg. Voorheen kwam deze doelgroep in aanmerking voor het verzorgingshuis. De intramurale zorgvraag daalt richting 2025 met 19 plaatsen en neemt weer toe tot 75 plaatsen in 2040. Inhoudelijk verschuift de intramurale zorg van somatisch naar psychogeriatrisch (88 procent in 2040). De Wulverhorst ontwikkelt samen met Habion en Woningraat evenals de gemeente Oudewater drie nieuwe woonlocaties voor inwoners met een chronische zorg en begeleidingsvraag.

De Wulverhorst is als kleinschalig woon- en zorgcentrum in Oudewater de enige aanbieder van zorg met verblijf binnen de sector verpleging, verzorging en thuiszorg. De diensten zijn ook buiten het complex beschikbaar, in de wijk en alle woongemeenschappen. Op dit moment staan er +/- 105 cliënten op de wachtlijst voor zorg met verblijf en is er een gemiddelde wachtduur van minimaal 24 maanden. De Wulverhorst neemt een belangrijke plaats in binnen de sociale infrastructuur van de gemeente Oudewater. Zij wordt door inwoners en eerstelijns verwijzers gezien als 'huiskamer van de stad'. Zij werkt nauw samen met veel algemene voorzieningen, welzijn en burger/vrijwilligersinitiatieven (KBO/PCOB) die ook binnen de Wulverhorst actief zijn. Ondersteuning wordt zoveel mogelijk thuis, in de vertrouwde omgeving geboden, indien dit niet meer kan zet De Wulverhorst alles op alles om mensen binnen de Wulverhorst de zorg en ondersteuning te bieden die nodig is. Alle (alleenstaande) mensen met een chronische zorg en begeleidingsvraag en vraag voor kort of langdurige zorg thuis zijn dan ook van harte welkom binnen De Wulverhorst en kunnen gebruik maken van diverse diensten, activiteiten of juist als vrijwilliger/mantelzorger meedoen! Keuzevrijheid en eigen hoofdstukregie staan daarbij voorop. Naast activiteiten is er ook aandacht voor het netwerk van de cliënt. De mantelzorger wordt overal bij betrokken, activiteiten worden aangeboden en er is een restaurant aanwezig voor zowel bewoners als mensen uit de wijk. De Wulverhorst heeft contracten met een externe mantelzorgmakelaar, clientvertrouwenspersoon (Zorgstem), medewerkers vertrouwenspersoon (Arbo Unie) en klachtbemiddeling (Quasir).

Inwoners van Oudewater kunnen gebruik maken van de ouderen adviseur/ relatiebeheerder van De Wulverhorst. Er zijn ongeveer 190 vrijwilligers actief binnen de Wulverhorst. De grootste groep vrijwilligers is 65+. Actieve senioren die graag iets betekenen voor een ander. Het bereik van senioren in Oudewater vanuit De Wulverhorst is groot. Er zijn 2 coördinatoren vrijwilligers die hen ondersteunen en faciliteren. De Wulverhorst kent een actieve steunstichting: De Stichting Vrienden van de Wulverhorst.

De Wulverhorst biedt ruimte voor 42 somatische cliënten (ZZP 4,6 en 8), 24 psychogeriatric cliënten (WZD-afdeling; ZZZ 5 en 7) 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 bij 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 113 fte medewerkers en ruim 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: www.wulverhorst.nl

Met zijn 160 medewerkers is De Wulverhorst een van de grootste werkgevers uit Oudewater. De meeste medewerkers zijn afkomstig uit Oudewater of directe omgeving.

Medezeggenschap: De Wulverhorst kent een zeer actieve cliëntenraad die bestaat uit +/- 10 leden. 5 vertegenwoordigers en 5 bewoners. De Ondernemingsraad bestaat uit 7 leden en de Verpleegkundige Verzorgende Advies Raad bestaat uit +/- 8 leden. De Wulverhorst hecht aan medezeggenschap en is blij dat er zoveel betrokkenheid is bij het tot stand brengen van beleid.

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 daarop 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 uitstekende 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 personeel

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

*: obv contracturen in loondienst op stichtingsniveau incl. wijkverpleging



5. Financiële begroting

Funcitieniveau tbv kwaliteitsgelden	2019	2020	2021	eind 2021
1	9,08	10,08	12,08	12,08
2	4,37	4,37	4,37	4,37
3	19,11	20,11	23,11	24,11
4	10,38	10,38	11,38	11,38
6 (incl. Verpl. Specialist)	0,89	1,89	2,89	3,89
leerlingen	7,46	8,46	8,46	6,46
Overig	2,00	2,50	2,50	2,50
Totaal aantal zorg FTE	53,29	57,79	64,79	64,79
HBO verpleegkundige	1,00	1,00	1,00	
Verpleegkundigen	-	1,00	-	
Verzorgenden	-	2,50	1,00	
Activiteitenbegeleider	1,00	0,50	-	
Helpenden	-	-	-	
Huiskamerass. / mdw. Wonen	1,00	2,00	-	
Leerlingen	1,00	-	-2,00	
Keukenassistenten	-	-	-	
Kok	0,50	-	-	
Stagiaires	-	-	-	
totaal uitbreiding tbv kwaliteitsgelden	4,50	7,00	-	
totaal aantal FTE na besteding kwaliteitsgelden	57,79	64,79	64,79	

Voor het jaar 2021 vraagt de Wulverhorst een begroot kwaliteitsbudget aan bij het zorgkantoor van €735.087,-. Dit is meer dan het initieel toegekende budget van €672.551,-. Er bestaat een mogelijkheid dat het meerdere alsnog wordt toegekend in deerschikking van de kwaliteitsmiddelen. Op voorhand wordt ingezet op het begrote budget. Gedurende het jaar zal moeten blijken of dat bijstelling van de plannen noodzakelijk is.

INITIEEL BUDGET GESPECIFICEERD	Toegekend	Begroot
Initiële ruimte kwaliteitsbudget 2021 (incl. compensatie herijking)	€ 672.551	€ 735.087
-/- Compensatie herijking nieuwe tarieven	€ 168.950	€ 168.950
Initiële ruimte kwaliteitsbudget 2021 (excl. compensatie herijking)	€ 503.601	€ 566.137
85% verdeling personele inzet	€ 597.011	€ 650.166
15% verdeling overige inzet	€ 75.540	€ 84.921

Zie bijlage 1. Begrotings- en verantwoordingsmodel De Wulverhorst 2021



Conform landelijke richtlijnen wordt 85% van het kwaliteitsbudget besteed ter dekking van personele kosten en 15% aan overige kosten.

Voor de invulling van de 85% personele kosten kan de Wulverhorst met trots melden dat de focus in 2021 niet meer zo zeer gericht is op uitbreiding van formatie, maar meer op het behoud van personeel en de juiste samenstelling van de deskundigheden. In 2020 heeft de Wulverhorst reeds voor een groot deel de gewenste formatie weten te werven die past binnen het eindplaatje van de kwaliteitsdoelstellingen en het meerjarenperspectief 2019-2021. De verwachting is eind volgend jaar volledig te kunnen voldoen aan de kaders kwaliteitsmiddelen verpleeghuizen.

Ten aanzien van de invulling van de 15% ondersteunende kosten wil De Wulverhorst dit gebruiken voor:

- | | |
|--|-----------|
| - Opleiding, Coaching en trainingen specifieke zorgthema's | €40.000,- |
| - Investerings/ Begeleiding zorgtechnologie, Robotica t.b.v. welzijn cliënten en | €30.000,- |
| - Investeren in (her)beschrijven zorgprocessen | €10.000,- |



