



| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  | Proceseigenaar: | Directeur-bestuurder |
| | Advies/instemming: | CR d.d. 28-05-2018 |
| | Versie: | OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Datum laatste wijziging: | Concept1 |
| | Evaluatiedatum: | 08-03-2018 |
| | | dd-mm-jjjj |

Kwaliteitverslag 2017 Westerholm/Rijkers-Lubbers

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord..... | 2 |
| 1. Profiel van de organisatie | 3 |
| 1.1 Algemeen..... | 3 |
| 1.2 Strategische koers in 2017 | 3 |
| 1.3 Structuur van de organisatie | 4 |
| 1.4 Kernactiviteiten..... | 5 |
| 1.5 Samenwerkingsrelaties | 6 |
| 1.6 Medezeggenschap | 6 |
| 1.7 Leren en continu verbeteren | 6 |
| 2. Personeel | 7 |
| 2.1 Definitie zelforganisatie..... | 7 |
| 2.2 Teamvorming | 7 |
| 2.3 Personele samenstelling | 7 |
| 3. Kwaliteitsthema's in 2017 | 8 |
| 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 8 |
| 3.2 Wonen en welzijn | 9 |
| 3.3 Veiligheid | 9 |
| 3.4 Leren en verbeteren | 10 |
| 3.5 Personeelssamenstelling | 10 |

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

Voorwoord


Van overheidswege is de kwaliteit van de zorg voor ouderen speerpunt van beleid. Het programma Waardigheid & Trots, het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het Programma kwaliteit verpleeghuiszorg Thuis in het verzorgingshuis zijn voorbeelden van documenten waarin dit overheidsbeleid richting geeft aan organisaties voor ouderenzorg, zoals Westerholm. Meer tijd en aandacht voor de bewoners, voldoende en deskundige medewerkers en continu verbeteren, leren en ontwikkelen zijn de kaders waarbinnen we de kwaliteit van de zorg realiseren.

Ook voor Westerholm staat kwaliteit voorop. Kwaliteit blijkt vooral uit een leefomgeving waarin bewoners zichzelf kunnen zijn en het leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Dat wat bewoners en hun sociale omgeving zelf (nog) kunnen staat voorop en professionele medewerkers ondersteunen daar waar nodig. Altijd gaat het om veiligheid. Gastvrijheid en persoonlijke aandacht maken het verschil.

In 2017 hadden we nog geen kwaliteitsplan. Bij het opstellen van dit kwaliteitsverslag voor 2017 kunnen we dan ook niet teruggrijpen op een plan. Bovendien is het de kunst om de administratieve lasten zoveel mogelijk te beperken en bestaande documenten en plannen zoveel mogelijk in elkaar op te laten gaan. Daarom hebben we bij het opstellen van dit kwaliteitsverslag over 2017 daar waar mogelijk gebruik gemaakt van het bestuursverslag 2017, het Jaarplan 2018 en het Kwaliteitsplan 2018, omdat deze laatste twee plannen gebaseerd zijn op de situatie in 2017.

Het jaar 2017 was een turbulent jaar voor Westerholm. Met name omdat er sprake was van discontinuïteit in de leiding van de organisatie. In oktober ben ik begonnen als directeur-bestuurder. Temidden van alle turbulentie heb ik de kracht van Westerholm mogen ervaren. De kracht die voortkomt uit de kleinschaligheid, de korte lijnen en het elkaar kennen en gekend worden. De kracht die ook voortkomt uit betrokkenheid en deskundigheid van de medezeggenschapsorganen en een actieve en betrokken Raad van Toezicht. Bovenal komt de kracht voort uit toegewijde en enthousiaste familieleden en mantelzorgers en uit loyale medewerkers en vrijwilligers die met compassie hun werk doen. En natuurlijk zouden we niets zijn zonder de cliënten, die met al hun levenswijsheid zorgen voor een leefklimaat waar we samen vreugde en verdriet kunnen delen. Dit alles maakt dat ik een groot vertrouwen heb in de toekomst van Westerholm. Samen bouwen we aan een veilige en fijne woonomgeving waar ouderen zich wel-bevinden en betekenis kunnen blijven geven aan hun leven.

Haren, juni 2018
 Dineke Katerberg, directeur-bestuurder

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceसेigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

1. Profiel van de organisatie

1.1 Algemeen

| | |
|-----------------------------|---|
| Naam rechtspersoon | Stichting Westerholm/Rikkers-Lubbers |
| Adres | Irenelaan 1 |
| Postcode en Plaats | 9752 LS Haren |
| Telefoonnummer | 050 5342122 |
| Nummer Kamer van Koophandel | 41010320 |
| Emailadres | info@westerholm.nl |
| Website | www.westerholm.nl |
| Sector | Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT) |
| Rechtsvorm | Stichting |

In december 2017 heeft de fusie plaatsgevonden tussen de Rikkers-Lubbers Stichting, eigenaar en beheerder van het vastgoed, en de Exploitatiestichting Westerholm/Rikkers-Lubbers, exploitant van het vastgoed met als doel het leveren van woonruimte, welzijn en zorg. De fusie is geëffectueerd met terugwerkende kracht per 1 januari 2017.

De gebruiksnaam van de stichting is Westerholm en zal als zodanig ook in het vervolg van dit verslag worden gehanteerd.


Westerholm kende in 2017 nog twee locaties, Rikkers-Lubbers in Groningen en Westerholm in Haren.

| | |
|--------------------|--------------------|
| Locatie | Rikkers-Lubbers |
| Adres | Heresingel 32-36 |
| Postcode en Plaats | 9711 EV Groningen |
| Telefoonnummer | 050 3123268 |
| Website | www.westerholm.nl |
| Emailadres | info@westerholm.nl |

| | |
|--------------------|--------------------|
| Locatie | Westerholm |
| Adres | Irenelaan 1 |
| Postcode en Plaats | 9752 LS Haren |
| Telefoonnummer | 050 5342122 |
| Website | www.westerholm.nl |
| Emailadres | info@westerholm.nl |

1.2 Strategische koers in 2017

In 2017 is besloten tot fusie van de Rikkers-Lubbers Stichting, ook wel genoemd de vastgoedstichting, met de Exploitatiestichting Westerholm/Rikkers-Lubbers. Hiermee zijn de vastgoed- en zorgexploitatie onder één bestuur gekomen.

| | | |
|---|--------------------------|--|
|  | Proceseigenaar: | Directeur-bestuurder |
| | Advies/instemming: | CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: | Concept1 |
| | Datum laatste wijziging: | 08-03-2018 |
| | Evaluatiedatum: | dd-mm-jjjj |

Met de opening van het Westerhuys in Haren in het voorjaar, hebben we op basis van het principe van scheiden van wonen en zorg 13 appartementen verhuurd. De bewoners kunnen zorg ontvangen en gebruik maken van de centrale voorzieningen die Westerholm biedt.

Aan het eind van het jaar hebben we besloten tot sluiting van de panden in Groningen omdat onvoldoende kon worden voorzien in de toenemende zorgzwaarte van de cliënten hetgeen leidt tot afname van de leefbaarheid in de panden. Het was een lastige beslissing omdat de meeste cliënten het fijn vinden om op zo'n prachtige locatie te wonen. Ook hebben we ons goed gerealiseerd dat het verhuizen op hoge leeftijd niet de wens is van de bewoners. We hebben dan ook toegezegd onze uiterste best te doen om voor alle cliënten een passende woonplek elders te vinden. Met de daadwerkelijke verhuizingen is in 2018 gestart.

Met de voorgenomen sluiting van de panden in Groningen, zal de organisatie zich in de toekomst volledig kunnen richten op de dienst- en zorgverlening in de gemeente Haren, inclusief de voorgenomen nieuwbouw op het aan het gebouw in Haren grenzende terrein. De geografische ligging in combinatie met de historische verankering in de lokale samenleving maakt dat Westerholm onderscheidend is ten opzichte van en complementair aan de overige zorgaanbieders in Haren. Het kleinschalige karakter van Westerholm, de korte lijnen en het elkaar kennen en gekend worden dragen bij aan het onderscheidende karakter.

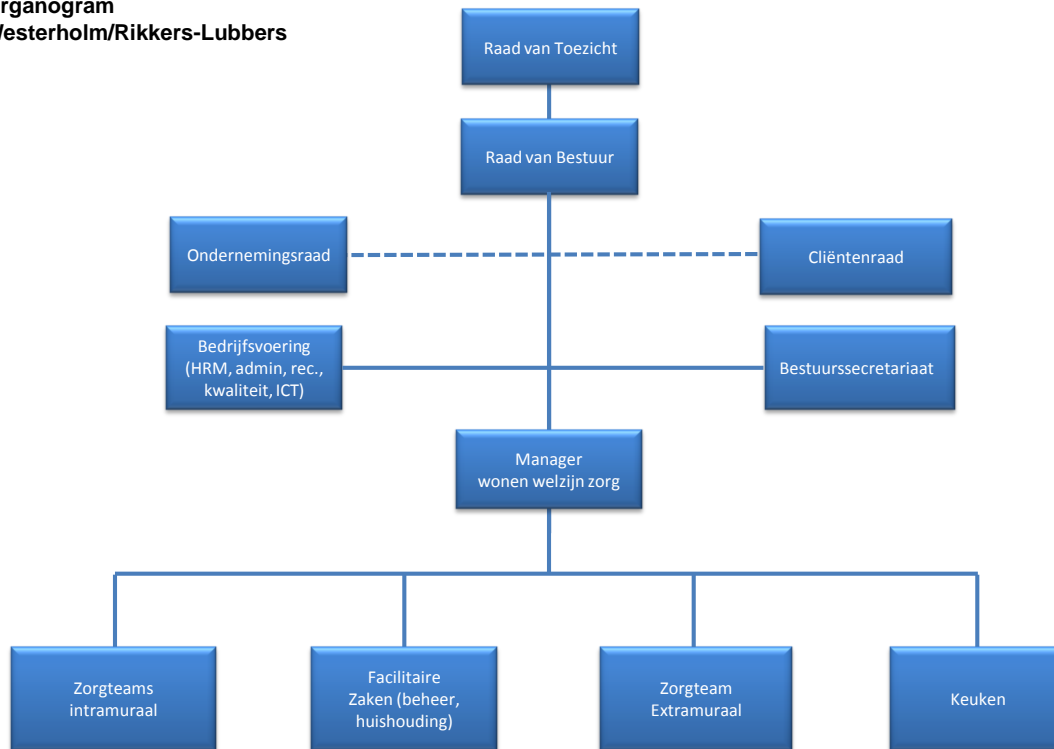
1.3 Structuur van de organisatie

Westerholm hanteert het Raad van Toezichtmodel. Dat wil zeggen dat de Raad van Toezicht toezicht houdt op het beleid van de directeur-bestuurder, advies geeft en als klankbord dient voor de directeur-bestuurder.

De directeur-bestuurder bestuurt de organisatie conform de statutaire bevoegdheden. Als gevolg van de in 2016 in gang gezette beweging naar zelfsturing was eind 2017 slechts één leidinggevende functionaris in de organisatie aanwezig, namelijk de directeur-bestuurder. Met instemming van de medezeggenschapsorganen is eind 2017 besloten om een managementlaag toe te voegen in de functie van manager Wonen Welzijn Zorg. Deze manager is in december 2017 benoemd en zal verantwoordelijk zijn voor de directe aansturing van het primaire zorg-, facilitaire en keukenproces. De directeur-bestuurder blijft rechtstreeks verantwoordelijk voor de ondersteunende diensten.

Het organogram van de organisatie is in 2017 als volgt gewijzigd:

**Organogram
Westerholm/Ridders-Lubbers**




1.4 Kernactiviteiten

Westerholm leverde in 2017 wonen, ondersteuning en zorg aan ouderen, variërend van lichte tot zware ondersteuning afhankelijk van de zorgvraag, zo mogelijk in de thuissituatie en als het niet anders kan in een intramurale setting. Het betrof een somatische, psychogeriatrische of samengestelde ondersteuningsvraag. De functie behandeling werd geleverd op basis van een overeenkomst met collega zorgaanbieder ZINN.

Voor bewoners van de huurappartementen leverde Westerholm een arrangement van huishoudelijke hulp en deelname aan welzijnsactiviteiten. Daarnaast konden deze bewoners naar keuze en tegen betaling gebruik maken van algemene voorzieningen, zoals de maaltijdvoorziening.

De financiering vond plaats op basis van de

| | |
|--|--|
| - Wet langdurige zorg (Wlz) | Verpleging, verzorging, begeleiding, behandeling, verblijf |
| - Zorgverzekeringswet (Zvw) | Verpleging, verzorging, eerstelijnsverblijf |
| - Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) | Persoonlijke verzorging, dagverzorging, begeleiding, beschermd wonen, respijtzorg, kortdurend verblijf |

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

1.5 Samenwerkingsrelaties

Als onderdeel van de lokale samenleving is Westerholm partner in vele overleg- en samenwerkingvormen. In het bijzonder met

- collega zorgaanbieder ZINN, met wie een overeenkomst is gesloten voor invulling van de functie behandeling (SO en overige behandelaren)
- Zorgpleinnoord als het gaat om het gezamenlijk optrekken voor een toekomst bestendig personeelsbeleid
- Torion en RK-parochie als het gaat om welzijn en mentaal welbevinden
- gemeente, zorgkantoor en zorgverzekeraars als het gaat om de financiering van de zorg
- brancheorganisatie Actiz en Nederlands Wijkverpleegkundigen Genootschap (NWG)

1.6 Medezeggenschap

Westerholm kende in 2017 een actieve Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Naast de reguliere vergaderingen en onderwerpen, waren zij in 2017 met name actief betrokken bij de inrichting van de organisatie en bij het formuleren van een visie in relatie tot de nieuwbouwplannen.


1.7 Leren en continu verbeteren

Westerholm heeft in 2017 besloten tot deelname aan een lerend netwerk van kleinschalige zorgorganisaties in de regio. Aan het lerend netwerk nemen deel, naast Westerholm:

Het Hooge Heem in Grootegast, Vredewold in Leek, Residentie Buitenzorg in Groningen en de Buurtzuster in Zuidlaren. Een samenwerkingsovereenkomst is ondertekend; in 2017 is gestart met kennisuitwisseling op bestuurlijk niveau.

Heeft in 2017 deelgenomen aan Waardigheid & Trots, waarbij met name aandacht besteed is aan het verbeteren van de daginvulling voor de bewoners.

Westerholm voldoet aan de eisen van het HKZ-kwaliteitskeurmerk, waarvan onderdeel is dat het kwaliteitsmanagementsysteem gericht is op continu verbeteren. De in september 2017 gehouden externe HKZ-audit leidde tot een aantal minors, enerzijds gericht op kwaliteitsverbetering en anderzijds op het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem als zodanig. In het laatste kwartaal is gestart met verbeteracties.

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

2. Personeel

De in 2016 in gang gezette beweging naar zelforganisatie is in 2017 onder druk komen te staan door onvoldoende stabiliteit en continuïteit in de leiding van de organisatie. Met het vertrek van de transitie-manager en de directeur-bestuurder, terwijl het midden-management een baan elders in of buiten de organisatie had gevonden, was er een wankel basis ontstaan voor het proces van zelfsturing. Dit heeft veel gevraagd van medewerkers en heeft tot inzet van externe adviseurs en uitzendkrachten geleid.

2.1 Definitie zelforganisatie

Zoals vermeld heeft de invoering van zelforganiserende teams vertraging opgelopen als gevolg van instabiliteit en discontinuïteit in de leiding van de organisatie. Na de wisseling van de directeur-bestuurder is de draad weer opgepakt en is in afstemming met de medezeggenschapsorganen en de Raad van Toezicht een heldere definitie van het begrip zelforganisatie vastgesteld en wel als volgt:

1. Je bent een echte professional, je neemt en krijgt verantwoordelijkheid voor de uitoefening van je vak en je bent erop aanspreekbaar, je weet waartoe je bevoegd en bekwaam bent en weet wanneer je moet afstemmen en overdragen.
2. Je kunt samenwerken binnen je team en met andere teams, met cliënten en hun sociale netwerk, met vrijwilligers, met behandelaren en overige externen.
3. Je organiseert het werk met je teamleden en richt het in op de behoefte van de cliënt, binnen de gestelde kaders.


2.2 Teamvorming

Uitgangspunt is dat we werken in kleine multidisciplinair samengestelde teams die verantwoordelijk zijn voor een kleine groep cliënten. Kennen en gekend worden is het leidend principe. In 2017 is gestart met de voorbereidingen voor deze teamvorming, hetgeen in 2018 zijn beslag zal moeten krijgen. De komst van de manager Wonen, Welzijn en Zorg, die in december 2017 is benoemd, is voorwaardenscheppend voor realisatie van goed functionerende teams.

2.3 Personele samenstelling

Een uitgebreide personele samenstelling eind december 2017 is te vinden in het kwaliteitsplan 2018. Deze zal hier niet worden herhaald.

Vermeldenswaard is dat alle functieniveaus in de organisatie zijn vertegenwoordigd, vanaf niveau 1 tot en met HBO verpleegkunde niveau 5. Er zijn relatief veel welzijnsmedewerkers in de organisatie werkzaam (8), waarmee

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

het belang dat Westerholm hecht aan het welzijn van haar bewoners, zeker tot uitdrukking wordt gebracht.

De huishouding en de keuken hebben het minst te lijden gehad onder de instabiliteit en discontinuïteit in de leiding van de organisatie. Met name onder het verzorgend en verpleegkundig personeel is een relatief grote doorstroming ontstaan. Dit heeft geleid tot een onevenredig hoge inzet van uitzendkrachten.

Gedurende 24 uur per dag was er een verpleegkundige beschikbaar en er was sprake van een continue BHV-bezetting.

Naast de professionals en leerlingen waren er * vrijwilligers werkzaam binnen de organisatie en waren er 9 stageplaatsen voor stagiaires in de zorg en 0 stageplaatsen/werkleerplaatsen voor overige functies.

*Vrijwilligers met overeenkomst met Westerholm: 35
 Maaltijdbezorgers Torion: 15
 'Opschudders' (nog geen overeenkomst, komt nog): 10
 Cliëntenraad is niet meegeteld!

Met collega-zorgaanbieder ZINN bestaat een overeenkomst inzake de levering van de functie behandeling middels inzet van de specialist ouderengeneeskunde en overige behandelaren, waaronder de psycholoog.


3. Kwaliteitsthema's in 2017

Zoals gezegd hebben de ontwikkelingen gericht op zelforganisatie de nodige impact gehad op de organisatie. De voortgang in de ontwikkeling van de organisatie is gestagneerd, en daarmee is vanuit de verschillende gremia zoals CR, OR en RvT veel aandacht geweest voor continuïteit, kwaliteit en veiligheid.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De kleinschaligheid van Westerholm, de korte lijnen en het elkaar kennen en gekend worden, hebben de persoonsgerichte zorg en ondersteuning in 2017 vorm gegeven. Toegewijde, enthousiaste en betrokken mantelzorgers en familieleden, medewerkers en vrijwilligers die met compassie hun werk hebben gedaan, hebben ervoor gezorgd dat ook in het turbulente jaar 2017 de veiligheid en kwaliteit van de zorg niet in het geding zijn gekomen.

Met het definiëren van het begrip zelforganisatie en het voorbereiden van de nieuwe organisatiestructuur, is de basis gelegd voor doorontwikkeling van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning in 2018, hetgeen met name tot uitdrukking zal komen in een beter gebruik van het zorgplan en het werken met aandachtsvelders op de verschillende onderdelen van zorg (wondzorg, mondzorg, incontinentie, decubitus, enz.).

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

Zorgkaart Nederland laat de volgende cijfers zien voor Westerholm over 2017:

| | |
|------------------|-----|
| Extramurale zorg | 9,6 |
| Intramurale zorg | 7,6 |

3.2 Wonen en welzijn

In 2017 is het Tuinhuys, als extra huiskamer, gereed gekomen en in gebruik genomen. Hiermee is de mogelijkheid voor een zinvolle dagbesteding voor bewoners, aanmerkelijk vergroot. In het kader van Waardigheid & Trots, is een start gemaakt met het vanaf het begin betrekken van familieleden en mantelzorgers bij het invulling geven aan het gebruik van de huiskamer. Het ontbreken van leiding in het primair proces, heeft geleid tot vertraging in dit proces van familieparticipatie. In 2018 zal dit proces worden voortgezet en geïntensiveerd.

Bij het maken van een inhoudelijke visie voor de nieuwbouwplannen in Haren, zijn uitgangspunten geformuleerd voor het betrekken van familie, mantelzorgers, medewerkers, OR en CR. Daarbij staan met name het wonen en het welzijn centraal.

De belangrijkste overweging om de panden in Groningen te sluiten was gelegen in het feit dat de panden het onvoldoendemogelijk maakten om een fijn woon- en leefklimaat te realiseren passend bij ouderen met een complexe zorgvraag.


Veel aandacht wordt gegeven aan eten en drinken, dat bereid wordt in de eigen keuken. Dit vanuit de gedachte dat eten en drinken voor het welzijn van ieder mens van groot belang is, zeker voor oudere mensen met een complexe zorgvraag.

3.3 Veiligheid

In 2017 is het kwaliteitsoverleg van EVV'ers en verpleegkundigen ingesteld. Basisveiligheid is een hoofdonderwerp van dit kwaliteitsoverleg dat tweewekelijks plaatsvindt. Dit overleg signaleert, doet verbetervoorstellen en zorgt voor borging in de praktijk. Het kwaliteitsoverleg is het overleg waarin naast kwaliteitsborging en het zo nodig bespreken van individuele casussen, ook trends worden gesignaleerd als het gaat om resultaten van interne audits en MIC-analyses. Hiermee is het kwaliteitsoverleg in de plaats gekomen van de voormalige MIC-commissie.

In 2017 zijn MIC-meldingen op individueel niveau afgehandeld en zijn voorbereidingen gemaakt voor de trendmatige analyse van MIC-meldingen. Hiermee zal in 2018 verder worden gegaan.

De voorbereidingen voor het werken met een medicatie-app zijn gestart, in goed overleg met de plaatselijke apotheek waarmee een samenwerkingsovereenkomst bestaat.

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 |
| | Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |

De brandveiligheid is op orde, evenals de toepassing van het legionella-beleid en de hygiëne- en infectiepreventie.

De voorbereidingen voor de interne audits zijn gestart, en deze zullen in 2018 weer met geregelde frequentie worden uitgezet.

3.4 Leren en verbeteren

Westerholm is HKZ gecertificeerd, werkt aan het verbeteren van een aantal minors op basis van de laatst gehouden auditronde. Het kwaliteitsmanagementsysteem staat aan de basis van het continu verbeteren. In 2017 is gestart met de voorbereidingen voor het actualiseren van dit kwaliteitsmanagementsysteem en het laten voldoen aan de nieuwe eisen op het gebied van risico-signalering en stakeholdersanalyses.


Westerholm maakt deel uit van het lerend netwerk met Het Hooge Heem in Grootegast, Vredewold in Leek, Residentie Buitenzorg in Groningen en de Buurtzuster in Zuidlaren. Uitwisseling op bestuurlijk niveau vindt al plaats. In 2018 zal de uitwisseling op medewerkersniveau verder uitgewerkt worden. Actieve participatie in samenwerkingsverbanden rondom welzijn en zorg (Haren Vitaal), personele inzet (Zorgpleinnoord en RAAK) en de collega zorgaanbieders in Haren, de NNCZ en ZINN, maken dat Westerholm zich lerend opstelt, en tegelijkertijd openstaat voor kennisdeling waar mogelijk.

3.5 Personeelssamenstelling

In 2017 hadden we te maken met veel doorstroom van personeel als gevolg van de discontinuïteit van de leiding van de organisatie. Hoewel in de ontstane tekorten is voorzien middels inzet van uitzendkrachten, komt dit niet ten goede aan stabiliteit en kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Westerholm kent relatief veel jonge medewerkers en veel welzijnsmedewerkers. Ook zijn alle niveau's vertegenwoordigd. Voldaan wordt aan de volgende eisen:

1. Tijdens intensieve zorgmomenten zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar
2. Overdag en 's avonds is er permanent iemand in de gezamenlijke ruimte aanwezig voor aandacht, nabijheid en toezicht (kunnen ook vrijwilligers of mantelzorgers zijn)
3. Tijdens iedere dagdienst is per groep iemand aanwezig met de juiste kennis/kunde om separaat van zorg aandacht te geven aan zinvolle dag/zingeving
4. De zorgverleners kennen de naam, de achtergrond en de persoonlijke wensen van de cliënt
5. Er is altijd iemand aanwezig die deskundig is op het gebied van de vereiste zorg
6. Bij indicatie verblijf met verpleging en/of behandeling: 24/7 BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse

| | | |
|---|---|--|
|  | Proceseigenaar: Advies/instemming: Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum: | Directeur-bestuurder CR d.d. 28-05-2018 OR d.d. dd-mm-2018 Concept1 08-03-2018 dd-mm-jjjj |
|---|---|--|

7. Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg of vragen/toenemende complexiteit
8. Voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen, mee te lopen bij collega-organisatie, om als EVV-er deel te nemen aan multidisciplinair overleg
9. Scholingsbeleid dat aantoonbaar vakbekwaamheid versterkt