


**WESTERHOLM**

Irenelaan 1 9752 LS Haren
050 5342122




**KWALITEITSVERSLAG
2018**



	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

Inhoudsopgave

Inleiding en introductie	3
1. Zorgvisie en kernwaarden	4
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3. Wonen en welzijn	7
4. Veiligheid	8
5. Leren en verbeteren van kwaliteit	11
6. Leiderschap, governance & management.....	13
7. Personeelssamenstelling en werkorganisatie	14
8. Gebruik van hulpbronnen	16
9. Gebruik van informatie	18

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

Inleiding en introductie

Met dit kwaliteitsverslag leggen we verantwoording af over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit over het jaar 2018. We vertellen waar we mee bezig zijn geweest en waar we op dit moment staan. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een handreiking voor het opstellen van het kwaliteitsverslag. Aan de hand van deze handreiking is dit kwaliteitsverslag dan ook opgesteld. Daarnaast blikken we in dit verslag terug op het kwaliteitsplan van 2018. De opbouw en indeling van het verslag wijkt af van de opbouw en indeling van het plan van 2018 omdat we op basis van voortschrijdend inzicht in het verslag de 8 thema's van het kwaliteitskader als leidraad hebben gehanteerd.


Dit verslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Hiermee verantwoorden we ons over de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden.

Introductie

Westerholm wil zorgen dat mensen op hun eigen manier oud kunnen worden in een fijne en veilige omgeving. Ons doel is het welbevinden van ouderen te bevorderen met gebruikmaking van de laatste ontwikkelingen op het gebied van "Healthy Ageing". Als organisatie, als medewerkers en als mensen baseren we onze inzet op datgene wat voor ons essentieel is: dat zijn de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier.

Westerholm is onderdeel van de wijk en daarmee zijn de bewoners wijkbewoners. Naast ondersteuning in het eigen huis in de wijk, is het mogelijk zelfstandig te wonen in een appartement in het woonzorgcomplex. En is er meer zorg en ondersteuning nodig, dan is het uitgangspunt dat men niet nog een keer hoeft te verhuizen.

Westerholm ligt in een villawijk, met royale lanen en groen, en toch direct in de nabijheid van het centrum van Haren met voorzieningen zoals winkels, horecagelegenheden, bank en kerk. Deze 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.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

1. Zorgvisie en kernwaarden

Als organisatie ontwikkelen wij ons van een traditioneel verzorgingshuis naar een locatie voor wonen in een beschermde omgeving. Daarom hebben we in nauw overleg met alle betrokken partijen, in dit jaar de kernwaarden, de missie en de visie opnieuw vastgesteld. Met elkaar hebben we gebrainstormd over waar Westerholm wil staan over 5 en 10 jaar. Tijdens een inspirerende ontmoeting is een begin gemaakt met actualisatie van kernwaarden, missie en visie. In een tweetal vervolgbijeenkomsten zijn de juiste woorden gevonden om richting te geven aan de toekomst van Westerholm.

Onze missie

Zorgen dat mensen op hun eigen manier oud kunnen worden in een fijne en veilige omgeving.

Onze visie

Het is ons doel het welbevinden van ouderen te bevorderen. We maken gebruik van de laatste ontwikkelingen op het gebied van 'Healthy Ageing'. Zo bevorderen we gezond leven!

Kernwaarden

Westerholm kent de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier. Ons zijn, denken en handelen is er op gebaseerd.

- Eigenheid

Ieder mens is anders, ieder mens is uniek. We zien en accepteren de verschillen. Het leefritme, de behoeften en de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners sturen ons denken en handelen. Het sociale netwerk, familie en mantelzorgers zijn onderdeel van Westerholm en Westerholm is onderdeel van de wijk. Daarmee zijn de bewoners van Westerholm ook wijkbewoner. Onze voorzieningen staan open voor de Harense gemeenschap.


- Veiligheid

We kennen elkaar. En als we iemand niet kennen, leggen we contact met de bewoner, collega, familielid of bezoeker. We zijn er voor elkaar. We helpen altijd als het nodig is. We luisteren heel goed. En we leggen uit wat we gaan doen. Zorg is altijd dichtbij, altijd goed en altijd professioneel.


- Plezier

Er is gelegenheid elkaar te ontmoeten, dingen samen te doen en zo een plezierige tijd met elkaar te hebben.

We benutten de nabijheid van Haren met alle voorzieningen en mogelijkheden om contacten en verbindingen te realiseren. We denken in mogelijkheden, met enthousiasme.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

Na het tot stand komen van deze nieuwe visie en kernwaarden zijn deze besproken met alle medewerkers van Westerholm. Hieruit kwam naar voren dat de medewerkers de kernwaarden van Westerholm delen en hier achter staan. Deze nieuwe visie en kernwaarden vormen dan ook, samen met het kwaliteitskader Thuis in het Verpleeghuis de basis van het kwaliteitsplan 2019 en verder.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De afgelopen jaren is het aantal bewoners met verpleeghuiszorg in Westerholm toegenomen. Deze transitie vraagt van de huidige medewerkers een andere manier van werken. Westerholm kiest voor oud worden in je eigen omgeving, op het eigen appartement. Dit vraagt een persoonsgerichte benadering, en daarmee meer personele inzet.

Wat hebben we gedaan?

Werken met kleinere teams

In het begin van 2018 is er besloten om van 1 locatieteam, die zorg verleent aan bewoners met een WLZ indicatie, drie locatieteams te gaan vormen. Dit heeft er uiteindelijk in geresulteerd dat de medewerkers de bewoners beter zijn gaan leren kennen en hierdoor zorg en ondersteuning op maat kunnen leveren. De zorgmedewerkers kennen het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen en problemen van de bewoners. Ook bij de bewoners heeft het ervoor gezorgd dat zij minder wisselende medewerkers zien en hierdoor meer rust en persoonlijke zorg ervaren.

Extra inzet van EVVérs (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende)


Halverwege dit jaar zijn er in Westerholm meer EVVérs aangenomen wat het mogelijk heeft gemaakt dat het aantal bewoners waarvoor de EVVér verantwoordelijk is, is teruggedraaid naar 5 a 7 bewoners. Hierdoor heeft de EVVér meer ruimte gekregen om de persoonlijke wensen en behoeften beter in kaart te brengen en dit te vertalen naar het zorgplan. Familie van de bewoners heeft aangegeven tijdens de ZPO's die plaatsvinden dat zij meer betrokkenheid ervaren van de EVVér en dat gemaakte afspraken beter worden nagekomen.

Intake thuis

Dit jaar hebben we voor het eerst zoveel mogelijk de intake bij nieuwe bewoners thuis laten plaatsvinden voordat hij of zij gaat verhuizen naar Westerholm. Hier is bewust voor gekozen met als doel dat de bewoner in zijn of haar vertrouwde omgeving kennis maakt met Westerholm en dat de EVVér een beter beeld kan schetsen van het leven zoals de bewoner dit gewend was en de wensen en behoeften beter in beeld krijgt.

Benaderingsplannen

Bij onbegrepen gedrag bij bewoners is er gestart in 2018 met het werken met benaderingsplannen waarbij de psycholoog nauw betrokken was. Ook zijn er bewoners/casuïstiek besprekingen ingevoerd in de teams die maandelijks plaatsvinden onder begeleiding van de psycholoog.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

3. Wonen en welzijn

Westerholm is ervan overtuigd dat ieder mens uniek is en dat daar ook een unieke aanpak bij past. Daarom wonen mensen bij Westerholm niet in een groep of op een afdeling, maar in hun eigen appartement op een etage. Uitgangspunt is dat bewoners bij een afnemende gezondheid in hun eigen appartement kunnen blijven wonen. Een onderscheidend uitgangspunt dat tegelijkertijd op organisatorisch vlak veel van de medewerkers vraagt. Het vraagt van de organisatie in het algemeen en van individuele medewerkers in het bijzonder dat zij in staat zijn uit te leggen waarom welke zorg gegeven wordt. Bewoners kunnen in hun vertrouwde omgeving blijven en er wordt door Westerholm zorg op maat geleverd.

Wat hebben we gedaan?

De maatschappelijke ontwikkelingen en het overheidsbeleid leiden ertoe dat ouderen steeds langer thuis wonen en zoveel mogelijk zorg en ondersteuning thuis ontvangen. Als organisatie hebben wij in het najaar van 2017 moeten besluiten om de locatie Rijkers-Lubbers aan de Heresingel te sluiten. De woonfunctie van de appartementen in Rijkers-Lubbers aan de Heresingel was namelijk alleen geschikt voor mensen met een lichte zorgbehoefte en daarmee kon slechts beperkt worden voorzien in de ondersteuning bij toenemende zorgzwaarte. Dit leidt uiteindelijk tot leegstand en tot afname van de leefbaarheid in de panden. In januari 2018 heeft het team van Rijkers-Lubbers en de projectgroep die de sluiting organiseerde, dan ook het slechte nieuws gebracht aan de bewoners en hun familieleden. In april 2018 heeft iedere bewoner elders een passende plek om te wonen gekregen. In augustus zijn de panden verkocht en hierdoor is het mogelijk geworden de focus te richten op de activiteiten in Haren.


Project nieuwbouw en renovatie

Veel tijd en energie is gestoken in de plannen voor de nieuwbouw. Er is gewerkt aan een plan voor stedenbouwkundige inpassing dat goedkeuring heeft gekregen van de gemeenteraad. Ook is het koopcontract van de grond aan de Beatrixlaan getekend. Hoewel aan het begin van het jaar een start gemaakt is met herziening van het inhoudelijk Programma van Eisen, moet er nog een verdieping plaats vinden naar aanleiding van de nieuwe missie en visie van Westerholm die in de loop van het jaar is geformuleerd. Een haalbaarheidsonderzoek heeft aangetoond dat er plaats is voor een onderscheidende rol van Westerholm in Haren als het gaat om huisvesting van ouderen.

Tezamen met de nieuwbouwplannen zijn ook de plannen voor de modernisering van de romp opgepakt. Er is een start gemaakt met het formuleren van functionele eisen, een technische schouw en met restyling. De verdere uitwerking van deze plannen zal in het komende jaar plaatsvinden.

Tweede huiskamer

Het aantal bewoners met dementie in Westerholm is de laatste tijd steeds meer aan het toenemen. Om deze groep bewoners passende begeleiding en ondersteuning te kunnen bieden was het nodig dat er een tweede huiskamer bij zou komen. Dit is in 2018 gerealiseerd en is een succes. Dit succes heeft er toe geleid dat de twee huiskamers in Westerholm druk worden bezocht en hierdoor is besloten dat er in 2019 een derde huiskamer bij zal moeten komen.

	Proceseigenaar: Advies/instemming:	Directeur-bestuurder CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie: Datum laatste wijziging: Evaluatiedatum:	1 def 26-6-2019 nvt

4. Veiligheid

Veiligheid is een kernwaarde. Uitgaande van de visie dat men ook bij een afnemende gezondheid op het eigen appartement kan blijven wonen, moet de veiligheid worden gegarandeerd als er sprake is van een toenemende dementie en/of lichamelijke beperkingen.

Wat hebben we gedaan?

Werken met Aandachtvelders


Met de komst van de nieuwe teams in 2018 zijn we gaan werken met aandachtsvelders. Zo zijn er aandachtsvelders benoemd op verschillende onderwerpen die 1 keer per kwartaal bij elkaar komen. Te denken valt aan Mondzorg, Medicatie, Incontinentiezorg, Toetsers m.b.t. de wet BIG, Ergocoach, Orde op zaken/Hygiëne enz. De taken van deze aandachtsvelders staan beschreven in de teamplannen die gedurende dit jaar zijn opgesteld. De medewerker is alert op wat er wel en niet goed gaat, kijkt wat er verbeterd kan worden en observeert hier het effect van. De aandachtsvelder neemt het team hier in mee en beargumenteert waarom het zo gedaan wordt. Kortom: medewerkers zijn eigenaar van dit onderwerp en blijven op de hoogte van de actuele standaarden en handelen hiernaar. Deze overleggen vinden plaats onder leiding van de seniorverpleegkundigen. In de teambijeenkomsten die maandelijks plaatsvinden is de terugkoppeling van de aandachtsvelders een vast agenda punt geworden.

Gemotiveerd gebruik van Vrijheidsbeperkende maatregelen

Halverwege het jaar is besloten om de VBM commissie uit te gaan breiden met meer deskundigheden. Zo is de psycholoog, de seniorverpleegkundige, en van elke etage de GVPér (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric) onderdeel geworden van de VMB commissie. Ook is het doel van deze VBM commissie opnieuw onder de aandacht geweest en herzien. De ingezette VBM's worden bijvoorbeeld niet meer in deze commissie besproken maar worden elke maand besproken tijdens het EVV overleg en daarnaast maandelijks geëvalueerd met de SO (Specialist Ouderengeneeskunde). Het doel van deze VBM commissie is vanaf nu het borgen van de wijzigingen in de wet- en regelgeving, het evalueren van werkprocessen en het uitzetten van scholing. Eind dit jaar heeft er dan ook, met het vooruitzicht op de nieuwe wet Zorg en Dwang, een scholing plaatsgevonden voor alle medewerkers van Westerholm die in contact staan met de bewoners van Westerholm.

Medicatieveiligheid

Om de medicatieveiligheid binnen de organisatie te optimaliseren zijn we halverwege het jaar gaan werken met Boomerweb. Dit is een medicatie controle app waarbij medicatie digitaal kan worden afgetekend. Met behulp van deze app beschikken we voor elke bewoner die medicatie gebruikt over een actueel medicatieoverzicht en een actuele toedienlijst van de apotheek. Daarnaast helpt de app om te borgen dat medicatie op de juiste tijden wordt verstrekt, niet wordt vergeten en de dubbele controle van risicovolle medicatie op de juiste wijze kan worden uitgevoerd. Ook zijn dit jaar aandachtsvelders medicatie benoemd. De aandachtsvelder medicatie is verantwoordelijk voor het goed doorlopen van het medicatieproces binnen zijn of haar team.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft direct bij aanvang zorg aandacht van de medewerkers. Bij aanvang zorg wordt een integrale risicosignalering ingevuld waarbij inzichtelijk wordt of er werkelijk sprake is van een gezondheidsrisico. Indien er sprake is van een risico op decubitus wordt dit automatisch doorgelinkt naar het zorgplan waarbij wordt gekeken wat voor deze specifieke bewoner aan preventie kan worden gedaan ter voorkoming van decubitus. Ter voorkoming van decubitus worden in Westerholm verschillende preventieve maatregelen ingezet zoals een antidecubitusmatrassen en -kussens, bijvoeding en wissellegging. Om echter beter en sneller inzichtelijk te krijgen en te kunnen monitoren hoe vaak en in welke degradatie decubitus voorkomt binnen Westerholm (onderdeel van de kritieke prestatie indicatoren), willen we met de herinrichting van ONS Nedap gaan kijken hoe we dit volgend jaar kunnen gaan realiseren.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De EVV'er bespreekt bij aanvang zorg met de bewoner wat de beleidsafspraken zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen. Hierbij wordt ook besproken of de behandeling binnen de muren van Westerholm plaatsvindt of dat opname in een ziekenhuis gewenst is. Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een bewoner acuut wijzigt.

MIC meldingen

Medicatie


Gedurende het jaar is het aantal geregistreerde medicijnincidenten afgenomen. Dit jaar zijn er de volgende verbeteracties ingezet wat er toe heeft geleid dat het aantal incidenten is afgenomen:

- Implementatie Boomerweb vanaf april 2018
- Nieuw overlegstructuur; er zijn weer teambijeenkomsten ingevoerd waarin medicatie en uitkomsten van de MIC commissie een vast onderdeel van de agenda is geworden.
- De MIC commissie is opnieuw vormgegeven; alle verpleegkundigen zijn lid geworden van de deze commissie samen met de seniorverpleegkundigen en de manager WWZ.
- Invoer van de werkwijze dat EVV'ers MIC meldingen binnen twee weken in behandeling moeten nemen.

Vallen

Met name in het begin van 2018 is het aantal geregistreerde valincidenten afgenomen. In 2018 zijn er de volgende verbeteracties ingezet wat er toe heeft geleid dat het aantal incidenten is afgenomen:

- Door de komst van de manager WWZ is er in februari 2018 gestart met het werken met kleinere teams. Dit heeft geresulteerd in meer rust op de afdelingen, zowel voor de bewoners als voor de medewerkers.
- Bij onbegrepen gedrag bij bewoners is er gestart in 2018 met het werken met benaderingsplannen waarbij de psycholoog nauw betrokken was. Ook zijn er bewoners/casuïstiek besprekingen ingevoerd in de teams.
- Invoer van de werkwijze dat EVV'ers MIC meldingen binnen twee weken in behandeling moeten nemen waardoor nodige individuele acties sneller worden ingezet.


	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

Bevoegd- en bekwaamheden

In 2018 zijn we in Westerholm voor het eerst gaan werken met opgeleide toetsers m.b.t. de wet BIG. De wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) stelt namelijk dat je bevoegd bent om een risicovolle- en voorbehouden handeling uit te voeren wanneer je zowel de deskundigheid alsook de bekwaamheid hebt om de risicovolle- en voorbehouden handeling uit te voeren. De toetsers heeft in Westerholm de taak om aan de hand van de protocollen van Vilans te toetsen of de medewerker bekwaam is voor het uitvoeren van de voorbehouden of risicovolle handeling bij de bewoner. Daarnaast borgt de toetsers dat de medewerkers op zijn of haar etage bekwaam zijn voor het uitvoeren van de handelingen die voorkomen in Westerholm.

Hygiëne

In Westerholm/Ridders-Lubbers is er een infectiecommissie die zich bezig houdt met onderwerpen op het gebied van hygiëne. Vanuit deze infectiecommissie worden (nieuwe) richtlijnen en afspraken gemaakt die zich vervolgens weer vertalen naar de werkvloer. Niet alleen bij de zorgmedewerkers maar ook in de keuken en de facilitaire dienst. In 2018 zijn er nieuwe leden toegevoegd aan deze infectiecommissie en heeft er voor deze medewerkers scholing plaatsgevonden. Ook is dit jaar voor het eerst 'De week van de Hygiëne georganiseerd'. Omdat dit een succes was is er besloten om dit in 2019 opnieuw plaats te laten vinden.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

De basis voor leren en verbeteren ligt in een open aanspreekcultuur. De opzet van structurele overleggen en de dagelijkse intercollegiale coaching geven inhoud aan dit proces van continu verbeteren. Specifieke training en scholing op deelterreinen zijn hoofdzakelijk doorgeschoven naar het komende jaar, omdat de aandacht in het verslagjaar vooral gericht is geweest op inrichting van heldere werkprocessen.

Wat hebben we gedaan?

Om te kunnen borgen dat signalen vanuit de praktijk worden meegenomen in kwaliteitsverbeteringen en andersom en dat deze informatie terechtkomt op de plekken waar het hoort, heeft Westerholm gekozen voor een nieuwe overlegstructuur waaraan de juiste professionals zijn gekoppeld. De invoer van deze nieuwe overlegstructuur moet uiteindelijk gaan resulteren in beter verankeren van de PDCA-cyclus.

Kwaliteitsoverleg


We hebben een inhoudelijk kwaliteitsoverleg ingesteld, dat gericht is op borging van kwaliteit en veiligheid in de praktijk. Het kwaliteitsoverleg bestaat uit verpleegkundigen, seniorverpleegkundigen en de manager WWZ. Onderwerpen die in dit kwaliteitsoverleg worden besproken zijn de speerpunten vanuit het opgestelde kwaliteitsplan, de borging van de vier basisveiligheidsindicatoren en de kritieke prestatie indicatoren die betrekking hebben op de zorg. Een keer in het kwartaal dient dit overleg als MIC commissie. Daarnaast functioneert de commissie Kwaliteit en Veiligheid op overstijgend niveau om beleidsmatig kwaliteit op de verschillende deelterreinen op elkaar af te stemmen.

Interne en externe audit

In Westerholm heeft er in 2018 twee keer een interne audit plaatsgevonden. Omdat we dit jaar zijn gaan werken met aandachtsvelders is gedurende dit jaar het idee ontstaan om de aandachtsvelders op de onderwerpen waarvoor zij verantwoordelijk zijn, de audit uit te laten voeren. Echter dan niet binnen zijn of haar eigen team. Dit idee zal in 2019 verder uitgewerkt gaan worden.


Daarnaast is vanuit het Lerend Netwerk het idee ontstaan om vanaf volgend jaar de audit bij elkaar in de organisatie uit te gaan voeren, te beginnen met de onderwerpen Medicatieveiligheid en Vrijheidsbepalende maatregelen. Vanuit daar zal worden gekeken hoe dit in de toekomst vervolg zal gaan krijgen.

Naast de interne audits die zijn geweest heeft er ook een externe audit plaatsgevonden vanuit de HKZ-certificatie. De auditoren waren erg positief. Ze hebben gezien dat we met z'n allen een moeilijke periode achter de rug hebben. Ze hebben vooral veel waardering voor de positieve betrokkenheid van de medewerkers en voor het feit dat we met z'n allen gaan voor het welzijn van de cliënten. De 4 minors die nog openstonden zijn opgelost en we voldoen aan de nieuwe aangescherpte normen voor het HKZ-certificaat. De auditoren hebben ons dan ook gehercertificeerd.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

Lerend netwerk

Westerholm vormt sinds 2017 samen met Het Hooge Heem in Grootegast en Vredewold in Leek een Lerend Netwerk. Het doel van dit Lerend Netwerk is leren van elkaar wat moet resulteren in leeraspecten/acties om uiteindelijk te komen tot kwaliteitsverbetering van de zorg. Het bestuurdersnetwerk heeft regelmatig overleg, waarbij ervaringen rond kwaliteitsverbetertrajecten en kwaliteitsissues worden uitgewisseld (overleg 1x/6 weken).

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

6. Leiderschap, governance & management

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.

Wat hebben we gedaan?

Raad van Toezicht

De gewenste samenstelling van de Raad van Toezicht en de gewenste eigenschappen en kwaliteit van de leden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een profielschets. De leden vervullen hun functie op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggenspraak. In 2018 is besloten om over te gaan tot bezoldiging van de leden en zijn de profielschetsen geactualiseerd. Een lid treedt volgens rooster, doch uiterlijk vier jaar na zijn benoeming, af. Een aftredend lid is eenmaal herbenoembaar volgens de procedure die vastgelegd is in het Reglement Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht kwam, in aanwezigheid met de directeur-bestuurder, in 2018 zesmaal in vergadering bijeen. In deze vergaderingen kregen de verkoop van de panden aan de Heresingel te Groningen, de voortgang van de nieuwbouwplannen aan de Beatrixlaan, kwaliteit en veiligheid en de interne organisatieontwikkelingen veel aandacht.

Om feeling te houden met wat er leeft binnen de organisatie heeft een delegatie van de Raad van Toezicht in het voorjaar en in het najaar overleg gehad met de Cliëntenraad en in het najaar twee keer met de Ondernemingsraad.

Begin 2018 heeft de Raad van Toezicht een speciale vergadering gewijd aan de Governancecode zorg en wat de Raad zou moeten doen om 'Governancecode-proof' te zijn. In het vervolg daarop heeft de Raad van Toezicht eind oktober, in aanwezigheid van de heer M. Buiting, directeur NVTZ, de toezichtvisie en werkwijze van de Raad van Toezicht geformuleerd.


Manager Wonen Welzijn Zorg

Het jaar 2017 kende veel veranderingen. De ontwikkeling naar zelforganiserende teams leidde tot het schrappen van de managementlaag. Met het vertrek van de transitimanager was er geen leidinggevende meer aanwezig ter coaching en monitoring van het primaire proces, terwijl de teams nog onvoldoende waren gevormd en de kaders waarbinnen de zelforganisatie zou moeten plaatsvinden, nog onvoldoende waren bepaald.

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 is vanaf februari 2018 in dienst getreden. De manager Wonen Welzijn Zorg is verantwoordelijk voor de directe aansturing van het primaire zorg-, facilitaire en keukenproces. De directeur-bestuurder blijft rechtstreeks verantwoordelijk voor de ondersteunende diensten.

Open communicatie en transparantie naar de organisatie

De nieuwe bestuurder en manager hebben de communicatie op gang gebracht door regelmatige aanwezigheid op de werkvloer, open deur, maandelijkse nieuwsbrieven ter toelichting van een project of verandering.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

7. Personeelssamenstelling en werkorganisatie

Westerholm heeft een turbulente periode achter de rug. Door de ontstane impasse zijn veel medewerkers vertrokken en was er sprake van veel onvrede bij de bestaande medewerkers. Met de komst van een nieuwe directeur-bestuurder en een Manager Wonen, Welzijn en Zorg zijn er inmiddels weer duidelijke kaders gesteld en wordt er weer gebouwd aan een veilige en aantrekkelijke woon- en werkomgeving. In 2018 is flink geïnvesteerd in het aannemen van nieuwe medewerkers en uiteindelijk is de organisatie steeds meer op orde gebracht met een heldere verantwoordelijkheids- en taakverdeling.

Wat hebben we gedaan?

Dit jaar stond in het teken van het op orde krijgen van de bedrijfsvoering. In personele zin is er een grote vooruitgang geboekt. Het ziekteverzuim is gehalveerd en de inzet van uitzendkrachten was aan het eind van het jaar zo goed als tot nul gereduceerd.

Ondersteunende diensten

De ondersteunende diensten zijn heringericht. Aan iedere medewerker van de ondersteunende diensten is een werkgarantie afgegeven, en het merendeel van hen heeft naar tevredenheid een nieuwe baan gekregen. De voorbereidingen om het topkader te verstevigen door zowel de financiële als de personele functie in eigen beheer te hebben, zijn getroffen. Middels natuurlijk verloop is in totaal 1,66 fte van de ondersteunende diensten in absolute zin niet aangevuld maar opgevuld middels herschikking van taken.


Samenstelling locatieteams

Zoals in hoofdstuk 2 al eerder wordt beschreven zijn we in januari 2018 gestart met kleine teams die verantwoordelijk zijn voor een kleine groep cliënten. In elk team zitten verpleegkundigen niveau 4, EVV-ers, verzorgenden niveau 3, helpende niveau 2 en zorgassistenten. In onze organisatie is geborgd dat er 24/7 een verpleegkundige aanwezig/bereikbaar is en daarnaast zijn er dit jaar twee seniorverpleegkundigen niveau 5 zijn aangesteld. Zij houden zich o.a. bezig met zorg overstijgende taken.

Dit jaar is ervoor gezorgd dat het aantal EVV-ers per team is toegenomen waardoor het mogelijk was om EVV-ers voor niet meer dan 5 a 7 bewoners verantwoordelijk te laten zijn. Eind 2018 is besloten om woonzorgassistenten aan te stellen. De woonzorgassistenten zullen niet gekoppeld worden aan één etage, maar begeleiden bewoners die meer individueel en minder groepsgericht zijn en de dag grotendeels doorbrengen op hun eigen appartement en daar ondersteuning bij nodig hebben. Te denken valt aan hulp bij eten en drinken, samen kleine activiteiten ondernemen, aandacht voor de persoonlijke verzorging en directe leefomgeving en aandacht voor het individueel welbevinden. Dit zal in 2019 verder worden opgepakt.

Hospitality-team

Westerholm betekent voor onze bewoners prettig wonen in een veilige omgeving. Om het welbevinden van bewoners te vergroten, is er eind dit jaar een hospitality team samengesteld. Dit team zorgt voor een gastvrije openbare ruimte, dat uitnodigt voor ontmoeting en plezier. In de

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt


openbare ruimte wordt een passend aanbod geboden van allerlei activiteiten. Ook voor de bewoners die overdag gezamenlijk in de huiskamers verblijven, wordt een passend aanbod gecreëerd van activiteiten. De activiteiten in de algemene ruimte en op de huiskamers worden goed op elkaar afgestemd. Het hospitality-team zorgt tevens voor de verbinding met de omgeving van Westerholm, familie en mantelzorgers worden betrokken bij de bewoners en daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden en voorzieningen van de Harense gemeenschap. Ook zorgt het hospitality-team ervoor dat onze gemotiveerde vrijwilligers goed betrokken worden bij het welbevinden van onze bewoners.

Zij-instromers

Om de personele bezetting op orde te houden, ook mede in het licht van de tekorten op de arbeidsmarkt zijn we dit jaar voor het eerst gaan werken met zij-instromers en herintreders die via een BBL - leertraject worden geschoold. Hierbij kan het gaan om medewerkers die via opleidingstrajecten worden geschoold voor kwalificatieniveau 3 en 4. In de komende jaren zal Westerholm hierin blijven investeren.

Ontwikkelmogelijkheden

Medewerkers hebben behoeften en wensen op het gebied van leren en ontwikkelen. Deze vraag kan op een breed gebied van toepassing zijn en kan zowel gericht zijn op huidig functioneren als op mogelijk toekomstig functioneren, maar ook op het gebied van zowel kennis opdoen als het verwerven van competenties. Elk jaar wordt er een scholingsplan opgesteld met input van de medewerkers. In de teambijeenkomsten en tijdens de reflectiegesprekken die plaats hebben gevonden in 2018 was er ruimte voor medewerkers om aan te geven in welke onderwerpen zij verder geschoold willen worden. Daarnaast is een aantal medewerkers de mogelijkheid gegeven om zich via een BBL traject verder te ontwikkelen. Zo zijn er bijvoorbeeld medewerkers met de functie van verzorgende-IG opgeleid tot verpleegkundige niveau 4.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

8. Gebruik van hulpbronnen

In onze organisatie maken we gebruik van technologie en domotica. Bijvoorbeeld om eigen regie of gevoel van vrijheid van de bewoners zo lang mogelijk te behouden (personeelsalarming, dwaaldetectie), maar ook ten behoeve van veiligheid (bewegingssensoren).

Wat hebben we gedaan?

Boomerweb

In 2018 zijn we gestart met het werken met een digitale medicatie-app (Boomerweb) met als doel om de medicatieveiligheid in Westerholm te optimaliseren. Deze digitale medicatie-app kent dan ook de volgende functies:

- Aftekenen, gemakkelijke dubbele controle, bewaren en documenteren van medicatietoedieningslijsten
- Middels een hyperlink verwijzen naar kennis en achtergrondinformatie over de medicatie waardoor medewerkers alle kennis bij de hand hebben en altijd op de hoogte zijn en blijven van achterliggende werking, bijwerkingen en reden van medicatie
- Registratie en analysemogelijkheden van de medicatiefouten
- Gemakkelijke manier van losse medicatiebestelling
- Efficiënte samenwerking met de apotheek bij mutaties om verspilling van medicatie en het openknippen van baxterzakjes te voorkomen
- Goede registratie en controle van medicatie


Mede door de invoer van deze digitale medicatie-app is het aantal medicatiefouten gedurende het jaar aanzienlijk afgenomen. De medicatie-app waarborgt veiligheid in de dubbele controle en in het 'vergeten' te geven van medicatie.

ICT

Naast de functionele herinrichting van de ondersteunende diensten, is een start gemaakt met de herinrichting van de werkprocessen. Zo zijn we overgegaan naar digitale verwerking van facturen. De ICT-werkplekondersteuning is geoutsourcet bij Eksa in Leeuwarden. Er is een projectmatige start gemaakt met het herinrichten van de verhuuradministratie. De voorbereidingen zijn getroffen voor samenwerking met collega zorgaanbieder ZINN als het gaat om onderhoud en beheer van het vastgoed. Ook op het gebied van veiligheid, toegankelijkheid, telefonie en bereikbaarheid is gestart met een project dat in het komende jaar zijn vervolg zal hebben.

Teamplannen

Door de nieuwe inrichting van de werkorganisatie zijn de beschreven werkprocessen en procedures achterhaald. De seniorverpleegkundige heeft daarom in samenwerking met de teams, nadat de nieuwe zorgteams zijn gevormd voor elk team een eigen teamplan geschreven. Hierin staan onder andere de teamdoelen beschreven die samen met het team zijn opgesteld, de teamindeling, het activiteitenplan, de werkafspraken, de overlegvormen, beschrijving van de rol als aandachtsvelders enz. Dit teamplan draagt eraan bij dat elke medewerker weet op welke wijze er gewerkt wordt


	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

binnen het team en wat er van hem of haar wordt verwacht. Het teamplan is een document wat continue wordt aangepast aan de huidige situatie.

Daarnaast zal volgend jaar het kwaliteitshandboek door de seniorverpleegkundige worden herzien. Hierin staan documenten die geëvalueerd moeten worden met de betrokken medewerkers en er zal opnieuw naar de opbouw van het kwaliteitshandboek worden gekeken.

Nedap ONS

Er heeft een inventarisatie van knelpunten in het gebruik van Nedap-ONS (digitaal zorgleefplan) plaatsgevonden. Het doel van dit onderzoek was om inzichtelijk te krijgen of wij op dit moment optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die Nedap ONS biedt waardoor wij onze zorgprocessen beter kunnen uitvoeren, monitoren en borgen. Uit het verslag van dit onderzoek kwam naar voren dat we van veel mogelijkheden nog geen gebruik maken. Er is gekozen voor verdere uitwerking in het komende jaar omdat de herinrichting van de ondersteunende diensten nog onvoldoende was geëffectueerd.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

9. Gebruik van informatie

9.1 Clientoordelen

De ervaringen van bewoners zijn richtinggevend en daarom erg waardevol voor ons. Met bewoners en/of hun vertegenwoordigers en de cliëntenraad vindt continu afstemming plaats over de verleende zorg en eventuele nieuwe afspraken. Bewoners worden gestimuleerd om hun ervaringen te delen op de website van Zorgkaart Nederland.

In het najaar van 2017 (oktober-december) en het voorjaar van 2018 (mei-juni) heeft Bureau De Bok in opdracht van Westerholm een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder respectievelijk 34 cliënten die thuiszorg ontvangen in het kader van Seniorenzorg in de Wijk, 28 intramurale bewoners en de eerste contactpersonen van 9 PG bewoners.

Westerholm Seniorenzorg in de Wijk

De cliënten die thuiszorg ontvangen in het kader van Seniorenzorg in de Wijk hebben hun tevredenheid aangegeven middels een vragenlijst. Deze is gebaseerd op de CQ-index Zorg Thuis en in overleg met Westerholm aangepast voor een betere aansluiting bij Seniorenzorg in de Wijk. De tevredenheid is gemeten over vijf onderwerpen:

1. Afspraken over de zorg
2. Communicatie
3. Bereikbaarheid
4. Inhoud van de zorg
5. Maaltijden

Westerholm intramuraal

De intramurale bewoners zijn geïnterviewd door interviewers van Bureau De Bok. De contactpersonen van PG bewoners hebben hun tevredenheid aangegeven middels een vragenlijst. De tevredenheid is gemeten over vier onderwerpen:

1. Een luisterend oor
2. Zinnvolle dag
3. Wonen en leven
4. Passende zorg

De uitkomsten van deze metingen zijn te vinden op onze website:


<https://www.westerholm.nl/feiten-en-cijfers/>

Net Promotor Score (NPS)

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend op basis van de cijfers (0-10) die de bewoners hebben gegeven op de vraag "Zou u Westerholm bij uw vrienden en familie aanbevelen?".

De gemiddelde NPS van Westerholm is +77,8. Dit is een positieve NPS, wat betekent dat er meer cijfers van 8 t/m 10 zijn gegeven dan cijfers van 0 t/m 6.

De resultaten van deze tevredenheidsonderzoeken zijn met alle medewerkers van Westerholm gedeeld en besproken. De resultaten zijn input geweest voor het opstellen van het kwaliteitsplan 2019-2022.


	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

9.2 Wat hebben we gedaan?

De administraties zijn op orde maar uit verschillende systemen is niet snel sturingsinformatie te genereren. Eind 2018 hebben we dan ook een nieuw aangestelde controller in dienst genomen voor het inrichten van de planning- en controlecyclus met professionalisering van de administraties en systemen (beter op elkaar laten aansluiten).

Van de basisindicatoren hebben we dit jaar voor het eerst de MIC uit ONS Nedap geanalyseerd. De indicatoren zoals VBM, risicosignalering, wondzorg/decubitus worden niet opgehaald, want daarvoor moet elk dossier worden geanalyseerd. In 2019 zullen we dan ook een keuze voor een dashboard in ONS Nedap gaan halen voor de KPI's veilige zorg. Hiervoor is een BI-tool beschikbaar die deze data uit ONS ontsluit en inricht om de maandelijkse rapportages van de basisindicatoren te genereren en op maat te maken voor de verschillende kwaliteitsrapportages. We zullen gaan onderzoeken of dit voor ons als organisatie ook bruikbaar is.

De BIG en scholingsregistraties worden in elk locatieteam op papier bijgehouden door een aangestelde Toetsers binnen het team. Deze zijn op orde maar in 2019 zal worden gekeken of dit ook kan worden geprofessionaliseerd.

	Proceseigenaar:	Directeur-bestuurder
	Advies/instemming:	CR 24-6-2019 OR 20-6-2019
	Versie:	1 def
	Datum laatste wijziging:	26-6-2019
	Evaluatiedatum:	nvt

10. Tot slot

Westerholm heeft een goede uitgangspositie: een prachtige plek nabij het centrum van Haren en een mooi gebouw met mogelijkheden tot modernisering en uitbreiding. Een professioneel en hecht team van medewerkers geeft invulling aan de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier en we zijn heel blij met bewoners en mantelzorgers die actief betrokken zijn bij het wel en wee van Westerholm. Er zijn goede contacten gelegd met de burens en de Harense gemeenschap, en we onderhouden goede samenwerkingsrelaties met collega-organisaties die ook betrokken zijn bij het welbevinden van oudere mensen.

Dit alles maakt het mogelijk dat we in het nieuwe jaar ons nog meer gaan richten op het onderscheidende vermogen van Westerholm, namelijk dat iedere (wijk)bewoner op zijn eigen manier, in zijn eigen appartement, oud kan worden in een fijne en veilige omgeving!

Met dank aan de inzet van ieder die betrokken is bij Westerholm!