

Kwaliteitsverslag 2019



Gouda, oktober 2020

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten	5
2.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2.2	Wonen en Welzijn	7
2.3	Veiligheid	10
2.4	Leren en werken aan kwaliteit	13
2.5	Leiderschap, governance en management	15
2.6	Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	15
2.7	Gebruik van hulpbronnen en informatie.....	17

1 Inleiding

Algemeen

Huize Winterdijk leverde in het jaar 2019 thuiszorg aan bewoners in de serviceappartementen (Het Huis), tijdelijke zorg op de zorgkamers en intramurale verpleeghuiszorg aan bewoners in de kleinschalige woongroepen (Het Baken).

Wet langdurige zorg

Binnen onze instelling waren er vorig jaar 26 plaatsen op basis van de Wet Langdurige Zorg op afdeling Het Baken. De zorgzwaartes van deze cliënten lag tussen de vier en acht. Daarnaast hadden drie cliënten een zorgzwaarte van tien. Er zijn in het afgelopen jaar (buiten de afdeling kleinschalig wonen) 24 cliënten opgevangen met een indicatie op grond van de Wet langdurige zorg. Daarvan hadden zeven cliënten recht op een 'volledig pakket thuis'(VPT), zestien cliënten een 'modulair pakket thuis' (MPT) en één cliënt had een Persoonsgebonden Budget. Daarnaast zijn vijf cliënten opgenomen geweest op de zorgkamers. Zij hadden allen een indicatie voor Eerste Lijns Verblijf (ELV) op grond van de Zorgverzekeringswet.

Ontwikkelingen

In 2019 is een grondige interne en externe analyse gedaan van de verpleeghuiszorg op afdeling Het Baken. De IGJ heeft tijdens haar vervolfbezoek aangegeven nog aandachtspunten te zien en gesteld dat aan deze normen in juni 2020 voldaan moet zijn. In 2019 is gewerkt aan onderdelen op het gebied van structuur, cultuur, houding en gedrag. Dit heeft veel gevraagd van alle medewerkers en de nodige veranderingen met zich meegebracht. De verbeteracties en borging lopen door in 2020.

Naar aanleiding van het traject Waardigheid & Trots op Locatie is onderzocht of het huidige dienstenpatroon van Het Huis en Baken kwalitatief en kwantitatief in balans was. Uit dit onderzoek is gebleken dat dit patroon voornamelijk op Het Baken niet in balans was. Dit heeft geleid tot een nieuw dienstenpatroon waar balans is tussen de zorgvraag en contracturen. Daarnaast is het belangrijk dat de planner en leidinggevenden meer inzicht in en sturing op het rooster hebben. Om dit te bereiken zijn in 2019 de voorbereidende stappen gezet om het teamkader te implementeren. Dit kader houdt in dat er afspraken komen wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de planner, aandachtsvelder, leidinggevenden en medewerkers met betrekking tot het roosteren. De voorbereidende stappen die gezet zijn, zijn nodig om het kader in 2020 te implementeren. In 2019 zijn eerstverantwoordelijk verzorgenden (EVV) en eerstverantwoordelijke agogisch begeleiders (EVA) aangesteld. De EVV'ers hebben een coördinerende rol in de zorg van enkele bewoners. Ook de EVA's hebben een coördinerende rol en worden gezien als een schakel tussen de zorgmedewerkers en welzijnsassistenten. De welzijnsassistenten hebben een belangrijke rol gehad om het welzijn van de bewoners te bevorderen. In 2019 is er binnen het kleinschalig wonen meer nadruk komen te liggen op de eigen regie van de bewoner. Dit betekent een verschuiving van de focus op zorg naar de focus op welzijn. Hiervoor zijn welzijnsassistenten aangetrokken die zich in de huiskamers richten op welzijnsaspecten. De zorg zal meer aanvullend worden verleend en zoveel mogelijk worden ingepland. De welzijnsassistenten ontvangen coaching van het team Welzijn waarin opgeleide sociaal pedagogische medewerkers werkzaam zijn. De inzet van dit team wordt deels gefinancierd uit de gelden 'waardigheid en trots'.

In 2020 zal hun functie en de daaruit vloeiende taken/verantwoordelijkheden herijkt worden. De EVV'ers en EVA's spelen daarnaast een rol in het MDO. Verder zijn, om de kwaliteit van de zorg op Het Baken te bevorderen, twee verpleegkundigen aangesteld. Eén verpleegkundig teamleider van Het Huis is overgeplaatst. Daarnaast is een verpleegkundige geworven.

2 Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten

In dit hoofdstuk wordt per thema van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschreven hoe Huize Winterdijk aan deze thema's heeft gewerkt en welke resultaten behaald zijn op de gestelde doelen.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie

Doel	Resultaat
Bij elke bewoner van Het Baken, is een anamnese levensloop afgenomen met bewoner en/of eerste contactpersoon.	Voor een goede ondersteuning van de anamnese is het OMAHA-systeem ingewisseld voor MIKZO. De inrichting van MIKZO is eind 2019 afgerond en zal in 2020 verder worden verfijnd.
Bij opname wordt er kennis gemaakt met de contactverzorgende. Deze is het aanspreekpunt voor bewoner en familie en onderhoudt de contacten met huisarts en andere relevante disciplines, zoals fysiotherapeut, diëtiste en SPW-medewerker.	Medio juli 2019 startte Huize Winterdijk met drie EVV-ers en met twee EVA's. Hierdoor is er meer zicht op de zorg- en welzijnsvraag van de individuele bewoner en op het groepsproces.
Interne trainingen worden gegeven aan de contactverzorgenden op het gebied van communicatieve en sociale vaardigheden, door zowel externe trainers als door de eigen praktijkopleider.	Er is teamcoaching ingezet op het team, om na te gaan wat de verschillende opvattingen in het team zijn.

Uniek zijn

Doel	Resultaat
Het verblijf wordt zoveel mogelijk afgestemd op de behoefte en persoonlijke wensen van de bewoner. Hier wordt zo nodig de eerste contactpersoon bij betrokken in geval dat de bewoner het niet zelf kan verwoorden.	In de structuur van MIKZO is voor alle bewoners in kaart gebracht wat hun persoonlijke wensen zijn. Er wordt nog een plan opgesteld voor het monitoren van de kwaliteit en volledigheid ervan.
Risico's bij de bewoner worden in kaart gebracht.	De hoofdrisico's zijn in kaart gebracht. Het monitoren van deze risico's heeft nog aandacht. Sinds 16 september 2019 hebben wij een huisarts in dienst. Er zal maandelijks door de huisarts een risicoanalyse worden gedaan. Ook de EVV-er/EVA zal dit doen. Deze resultaten zullen met elkaar besproken worden in het MDO, zodat er een duidelijk beeld ontstaat van de risico's bij de bewoner.

Begeleiding en zorgverlening worden afgestemd op de actuele toestand van de bewoner. Veranderingen in de zorgverlening/begeleiding worden besproken met bewoner en eerste contactpersoon.	Er komt een systeem dat leerlingen, EVV-ers, huisarts en teamleiding een beoordeling maken van de kwaliteit en deze synchroniseren.
De zorgverlener is, wanneer de bewoner zich niet meer kan uiten, in deze diens spreekbuis en coördineert alle zorg, ook naar derden toe, wanneer de bewoner hier zelf niet meer toe in staat is.	Er zal meer geïnvesteerd worden in familie participatie. Familie is een waardevolle aanvulling voor de bewoners én voor de zorgverleners. Er zijn familiegesprekken ingevoerd. Er vindt inhoudelijke afstemming over dagelijkse aanwezigheid plaats en familie kan meelesen in de dossiers.

Autonomie/ zorgdoelen

Doel	Resultaat
Binnen 24 uur na opname is er, in samenspraak met bewoner, familie, zorgverleners en zo nodig de huisarts, een actueel zorgplan opgesteld door de bewonersconsulent of een zorgverlener met minimaal niveau 3.	Bij opname is er binnen 24 uur een relevant zorgleefplan opgesteld door de EVV-er / EVA met de bewoner en diens contactpersoon. Er is een opnamecommissie ingesteld die de in- en exclusiecriteria herijkt en verspreidt.
De behandelend huisarts heeft toegang tot het actueel medische dossier.	Het merendeel van de bewoners heeft de kaderhuisarts als behandelend huisarts. Zij heeft toegang tot het actueel medisch dossier in het zorgdossier van Huize Winterdijk. Hierin rapporteert zij na een visite en vult zij de medische voorgeschiedenis in/aan. Een klein deel van de bewoners hebben een andere huisarts als behandelende arts. Deze huisartsen rapporteren vooralsnog niet in het zorgdossier van Huize Winterdijk.
De zorg wordt door de zorgverleners conform het zorgleefplan uitgevoerd.	Door de vele zorgdoelen is het voor zorgverleners lastig alle actuele afspraken overzichtelijk te houden. Door MIKZO worden vaste afspraken in de agenda gezet waardoor het voor de zorgverleners overzichtelijker is gemaakt.

De zorgverleners zijn in staat derden inzicht te geven over de zorg die verleend wordt aan de bewoner. Dit kunnen naasten, collega's en relevante disciplines zijn.	Door het 'mee lees' systeem Caren is het voor de naasten mogelijk mee te lezen in het dossier van de bewoner. Daarnaast zijn er verschillende overdrachtmomenten.
Tijdens een MDO (Multi Disciplinair Overleg) of een ander evaluatiemoment worden de gemaakte afspraken binnen het zorgleefplan geëvalueerd en zo nodig bijgesteld met bewoner en eerste contactpersoon.	Er vindt elk half jaar een MDO plaats. De structuur van het overleg is met de komst van de huisarts aangepast, zodat het MDO gestructureerd verloopt en alle facetten die belangrijk zijn per individuele bewoner worden besproken. Ook andere disciplines worden bij het MDO uitgenodigd zoals fysiotherapeut, apotheker, de ergotherapeut en GZ psycholoog.
Bij ieder MDO vindt er een risico-inventarisatie plaats. Ook worden er een aantal andere zaken geëvalueerd, zoals vrijheid beperkende maatregel, risico of voorbehouden handelingen.	Door het aanpassen van de structuur worden zaken zoals het bespreken van de ingezette vrijheid beperkende maatregelen grondiger besproken.

2.2 Wonen en Welzijn

Zingeving

Doel	Resultaat
De zorgverleners spelen in op de psychische en somatische beperkingen en mogelijkheden van de bewoner.	Het is belangrijk dat de zorgverleners inspelen op psychische en somatische beperkingen en mogelijkheden. Gebleken is dat zij hier ondersteuning bij nodig hebben. Dit zal gerealiseerd worden door middel van scholing op het gebied van de psychische problematiek door psychiatrisch verpleegkundigen van het GGZ. Verder zullen de EVA's de zorgverleners ondersteunen bij vragen op het gebied van Welzijn.
Voor levensbeschouwelijke vraagstukken wordt een pastoraal medewerker ingeschakeld.	De pastoraal medewerker wordt betrokken bij levensvragen van de bewoner. De rol van de pastoraal medewerker in het MDO zal meer gestalte gaan krijgen.

Zinvolle tijdsbesteding

Doel	Resultaat
Activiteiten worden afgestemd op de mogelijkheden en specifieke wensen conform het zorgleefplan van de individuele bewoner.	Elke bewoner wordt besproken door EVV / EVA vanuit een persoonsgerichte benadering. Door de inzet van EVA's kan de eigen regie m.b.t. de activiteiten van de bewoner worden vergroot. Er worden concrete doelen en acties opgenomen in het dossier en in de activiteiten planning. Er worden dagelijks activiteiten aangeboden waar de bewoner aan kan deelnemen.
Overdag en 's avonds is een vrijwilliger, een welzijnsassistent of een zorgassistent aanwezig die zich bezig houdt met het bieden van een zinvolle dag invulling aan de bewoners.	Overdag en 's avonds bieden verschillende disciplines zoals vrijwilliger of welzijnsassistent zinvolle dagbesteding aan de bewoners, die hier behoefte aan hebben. Dit is terug te zien in het doen van een spelletje, in de gedekte tafels en het gezamenlijk wandelen.
Een keer in de week worden er door de fysiotherapeut bewegingsactiviteiten aangeboden aan de bewoners.	Elke week worden bewegingsactiviteiten aangeboden onder leiding van de fysiotherapeut én activiteitenbegeleider.

Schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding

Doel	Resultaat
In het zorgplan is, in overleg met de bewoner en zijn naasten, vastgelegd wat de wensen en behoeften zijn m.b.t. de uiterlijke verzorging.	In overleg met bewoner en/of diens naasten wordt er geïnventariseerd welke wensen en behoeften de bewoner heeft op dit gebied.
Bij een intensieve zorgvraag zijn er 24 uur per dag minimaal twee zorgverleners beschikbaar die de zorg (kunnen) verlenen en waar de bewoner en diens naasten een beroep op kunnen doen.	Er zijn 24/7 minimaal twee zorgverleners beschikbaar.

Familieparticipatie

Doel	Resultaat
Iedere bewoner en diens naasten hebben een contactverzorgende toegewezen gekregen, waarmee de zorg en de ondersteuning geparticipeerd wordt.	Door de inzet van EVV-ers en EVA's, is er meer continuïteit op de afdeling wat bewoners zorg en welzijn betreft.
Minimaal een keer per half jaar vindt er een MDO plaats. Op basis van de bevindingen van bewoner, diens naasten en contactverzorgende vindt zo nodig vaker (multidisciplinair) overleg plaats.	Elk half jaar vindt een MDO plaats per bewoner. Er wordt maandelijks een check gedaan door zowel de EVV-er/EVA, eigen huisarts op de risico's. Als blijkt dat het lichamelijk of psychisch welbevinden een risico vormt, zal er met elkaar besloten worden een extra MDO in te lassen.

Inzet vrijwilligers

Doel	Resultaat
Vrijwilligers zijn op Het Bakken aanwezig voor ondersteuning van de bewoner en zorgmedewerker.	Vrijwilligers nemen een belangrijke plaats in binnen Huize Winterdijk. Ze geven meerwaarde voor bewoners en cliënten. Vrijwilligers worden op bijna alle plaatsen binnen de organisatie ingezet. In 2019 hadden we 29 vrijwilligers op het Bakken. Er zijn vrijwilligers voor groeps- en individuele activiteiten met de bewoners.
Voor alle medewerkers die op Het Bakken werkzaam zijn, zijn de taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilligers helder.	Door de inzet van de welzijnsassistenten is de rol van de vrijwilliger onduidelijk geworden. Hier zal de nodige verandering in aangebracht worden zodat duidelijk wordt wat de rol inhoudt, en de vrijwilligers optimaal ingezet kunnen worden ten goede van de bewoner(s).
Er zijn op Het Bakken twee medewerkers die als aanspreekpunt fungeren voor de vrijwilligers. Zij kunnen als eerste benaderd worden bij vragen van vrijwilligers. Deze twee medewerkers zijn aanwezig tijdens de vrijwilligersbijeenkomst. Ook worden zij door de vrijwilligerscoördinator betrokken bij evaluatiegesprekken met vrijwilligers.	Het is gebleken dat het nog niet optimaal werkt om twee zorgverleners als aanspreekpunten te laten fungeren voor de vrijwilligers. De EVA's zijn aanspreekpunten voor de vrijwilligers. Zij zullen in samenspraak met de Coördinator Vrijwilliger bespreken wat de taak en de rol is van desbetreffende vrijwilliger.

Wooncomfort

Doel	Resultaat
Er wordt op Het Bakken samen met de bewoners periodiek gekookt onder begeleiding van een vrijwilliger. De bewoner wordt hierbij betrokken door de bewoner bijvoorbeeld de aardappels te laten schillen of de groenten schoon te maken.	Gebleken is dat deze activiteit aanslaat bij onze bewoners. Een aantal bewoners kunnen bij de activiteit helpen met bijv. het schillen van de aardappels. Voor bewoners die dit niet kunnen zorgt de geurbeleving voor herinneringen van vroeger.

2.3 Veiligheid

Naast de verplichte indicatoren Advance Care Planning, Medicatiefouten en Aandacht voor eten en drinken worden in dit hoofdstuk ook de indicatoren Decubitus en Continentie toegelicht. De resultaten op deze indicatoren zijn ook vastgelegd in Desan van het Zorginstituut Nederland. Daarnaast geven we een toelichting op de inzet van vrijheidsbeperkende interventies.

Advance Care Planning

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopnames genoemd als thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkómen van dit soort opnames is een doorlopend gesprek met cliënt en familie nodig over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg, ook rondom het levenseinde. Afspraken over zorg rondom het levenseinde worden gemaakt bij opname, waarbij het uitgangspunt is dat de bewoner zo mogelijk tot het levenseinde in Huize Winterdijk kan blijven wonen. Bij alle 31 bewoners op het Bakken zijn afspraken omtrent het levenseinde vastgelegd. Bij de opname wordt de bewoner en/of diens naasten gevraagd om na te denken over het reanimatiebeleid. Bij elk MDO wordt de reanimatieverklaring besproken, eventueel bijgesteld en vastgesteld.

Preventie acute ziekenhuisopnamen

Doel	Resultaat
Opname van een bewoner binnen een psychiatrische instelling wordt getracht te voorkomen middels het inschakelen van de GGZ, waar Huize Winterdijk een samenwerkingsverband mee heeft.	Er zijn korte lijnen met de GGZ / Psychiatrisch verpleegkundige. Zij komen minimaal twee keer per jaar langs voor een klinische les over psychiatrische aandoeningen gespecificeerd op onze bewoners.
Tevens worden ziekenhuisopnamen voorkomen door het vroegtijdig inschakelen van een fysiotherapeut en/of een fysiotherapeut die gespecialiseerd is in Parkinson en het consulteren van de in Huize Winterdijk aanwezige Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP).	Vanwege het feit dat de GVP-ers niet meer werkzaam zijn binnen het team, wordt er bepaalde deskundigheid gemist op het gebied van ziektebeelden. Jaarlijks vindt er een training 'onbegrepen gedrag/agressie' plaats door twee aandachtsvelders. Zij hebben een

Daarnaast worden er trainingen 'onbegrepen gedrag/agressie' in Huize Winterdijk gegeven. Alle nieuwe medewerkers krijgen deze training en eens in de twee jaar vindt er een opfrustraining plaats.	train de trainer concept gevolgd en dragen hun kennis over aan de zorgverleners.
--	--

Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Professionals geven aan dat het voor een team prettig is te weten wat de voedselvoorkeuren van een cliënt zijn. Deze voorkeuren omvatten een scala aan onderwerpen, zoals het bespreken van voorkeuren voor bepaald eten en drinken of hoeveelheden. Tijdens de intake is eten en drinken een standaard onderwerp van gesprek. De volgende voedselvoorkeuren zijn vastgelegd bij alle 31 bewoners op het Baken:

- Voorkeuren voor bepaald eten en drinken
- Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm)
- Gewenste hulp bij eten en drinken
- Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken

Medicatieveiligheid

Huize Winterdijk heeft de volgende resultaten behaald op doelen ten aanzien van het verbeteren van de medicatieveiligheid.

Doel	Resultaat
Iedere bewoner op Het Baken heeft binnen zijn/haar zorgplan een doel over medicatiegebruik.	Als er bijzonderheden zijn bij het medicatie gebruik, bijv., een antibioticakuur is hier een zorgdoel op gemaakt.
Medicatiefouten worden gemeld via de geldende MIB-procedure (Meldingen Incidenten Bewoner). Ieder kwartaal wordt de MIB-registratie, uitgesplitst in soort en aard, organisatie breed aangeleverd, door de MIB-commissie.	De analyse van de MIB-meldingen is in 2019 verbeterd en vindt plaats met het team. Medicatiefouten worden maandelijks besproken met team/leidinggevende van het Baken en Manager Zorg als onderdeel van het teamoverleg, agendapunt MIB.
Ieder half jaar beoordelen zowel de apotheker als de huisarts de medicatielijst van de individuele bewoner en voeren eventuele wijzigingen door.	In het MDO wordt ieder halfjaar de medicatie besproken. Hierbij zijn de apotheker en arts aanwezig.
Het antipsychoticagebruik bij de bewoner wordt nauwlettend door de huisarts in de gaten gehouden en zo nodig bijgesteld.	Er heeft een audit plaatsgevonden en op basis daarvan zijn aanpassingen gemaakt in het gebruik van psychofarmaca. Ook heeft over dit onderwerp een klinische les plaatsgevonden.

	Door het opzetten van onze behandeldienst, en het in dienst nemen van de huisarts is de controle op de inzet van psychofarmaca groter.
--	--

Decubituspreventie

Het Baken heeft de beschikking over twee opgeleide aandachtsvelders Wondzorg, die in nauw overleg met de wondconsulent van het Groene Hart Ziekenhuis de wonden beoordelen en vervolgens een behandelplan opstellen. De toestand van de wond wordt gerapporteerd conform het TIME model. Met behulp hiervan proberen we een gezonde wond te creëren, zonder dood weefsel en ziekteverwekkende bacteriën, met weinig wondvocht en een goede doorbloeding. Pas als dat alles is bereikt, kan een wond genezen. In 2019 hadden geen van de cliënten van het Baken decubitus categorie 2 of hoger.

In 2020 gaan we twee aandachtsvelders mondzorg werven en een scholing aanbieden in goede mondzorg bij ouderen/hoe om te gaan bij bewoners met dementie met mondzorg.

Continëntie

Tijdens de intake worden afspraken vastgelegd voor de zorg rondom de toiletgang. Het gaat dan om de volgende afspraken;

- Passend gebruik van incontinentiematerialen
- Benodigde hulp bij de toiletgang

Bij alle 31 cliënten van het Baken zijn afspraken voor de zorg rondom de toiletgang vastgelegd in het zorgplan en deze worden periodiek geëvalueerd.

Inzet vrijheidsbeperkende interventie (VBI)

Bij elke bewoner die gebruik maakt van een vrijheid beperkende maatregel wordt deze maatregel maandelijks geëvalueerd door de verzorgende en periodiek met bewoner en/of eerste contactpersoon. In het kader van de nieuwe wet Zorg en Dwang die per 1 januari 2020 is ingegaan, is veel aandacht besteed aan vrijheidsbeperkende maatregelen voor bewoners. Uitgangspunt is dat deze zo min mogelijk worden ingezet en dat er zo veel mogelijk naar alternatieven wordt gezocht die de vrijheid van bewoners niet inperken. De uitgevoerde acties op het gebied van vrijheid en beperking betreffen:

- Er is een werkleersessie voor zorgmedewerkers gehouden.
- Er is een scholing aangeboden voor de medewerkers op niveau 1 en 2.
- Er is een e-learning voor de medewerkers op niveau 3 en 4 ontwikkeld.
- In 2019 zijn we psychofarmaca gaan verwerken als een VBI.

VBI op het Baken 2019				
	Q1	Q2	Q3	Q4
Bedhekken	5	7	5	2
Bewegingsmelder	9	7	8	5

Rolstoelblad	2	1	1	0
Medicatie tegen onrust	-	-	15	10
Smartmatras	0	0	1	3
Totaal	16	15	30	20

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Er wordt door zorgverleners in Huize Winterdijk continue gewerkt aan verbeteren. De in Huize Winterdijk werkzame praktijkopleider en het zorgmanagement hebben hier een initiërende, uitvoerende en bewakende rol in.

Behaalde resultaten

- Conform de HKZ werden er periodiek audits uitgevoerd met betrekking tot mondzorg, palliatieve zorg, hygiëne en vrijheidsbepenkende maatregelen.
- Reflectie heeft een vaste plek gekregen op de werkvloer (overdracht, coaching on the job) en in teamoverleggen, huiskameroverleggen en binnen het moreel beraad.
- Er zijn verbeteringen ingezet omtrent de overdracht en rapportage (SOAP) en het gebruik van tablets.
- De geformuleerde doelen in het zorgplan worden opnieuw bekeken en opgesteld vanuit de geachte 'eigen regie bewoner'. Er is geschift van OMAHA naar het Mikzo systeem om meer te werken vanuit welzijn van de bewoner.
- De verpleegtechnische protocollen (jaarlijks onderhouden door Vilans) zijn nu onderdeel van het kwaliteitshandboek. De procedure rondom calamiteiten is aangepast.
- Er is een risico-inventarisatie uitgevoerd op de dagverzorging. De uitkomsten zijn meegenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem
- De werkwijze van multidisciplinaire overleggen is aangepast met alle betrokken disciplines.
- In verschillende werkgroepen en teamoverleggen hebben werksessies plaatsgevonden waarbij medewerkers zelf vorm hebben gegeven aan veranderingen.
- Winterdijk neemt deel aan samenwerkingsverbanden in de regio, waarbij kennis en informatie wordt uitgewisseld.

Zorgleefplan/digitale agenda

Doordat we gestart zijn met een andere methode om de zorgleefplannen te maken, is er een mogelijkheid ontstaan om de standaard zorg van onze bewoners in de digitale agenda te zetten. Dit zorgt ervoor dat er een 'looproute'/planning ontstaat die de zorgverlener houvast geeft in de werkzaamheden bij elke cliënt. Daarnaast zijn we de mogelijkheid aan het onderzoeken om een centrale planning te creëren binnen Huize Winterdijk. Zo spelen we in op de eventuele ontstane personeelskrapte, en daarnaast is er een duidelijk overzicht hoe de zorgzwaarte is en de behoefte om meer uren in te zetten of juist te verminderen.

Bewonerstevredenheid

De meting van de tevredenheid van de bewoners en van de kwaliteit van onze zorgverlening is uitgevoerd aan de hand van een persoonlijke evaluatie. De halfjaarlijkse tussen- en eindevaluaties lieten een goede uitslag zien. De gemiddelde tevredenheid van bewoners op het Baken was een 8,4. 91% van de ondervraagden geeft de zorg- en dienstverlening van Huize Winterdijk een 8 of hoger, op een schaal van 1 tot 10.

De uitslag van de evaluaties is input voor het managementteam om de tevredenheid nog verder te verhogen of minimaal gelijk te houden.

De netpromotor score (NPS) van de tussenevaluaties:

Het Baken 2019:

	<8	≥8	Totaal	% ≥8
1 ^e kw 19	1	6	7	86%
2 ^e kw 19	1	14	15	93%
3 ^e kw 19	0	2	2	100%
4 ^e kw 19	2	18	20	90%
Totaal	4	40	44	91%

Lerend netwerk

Huize Winterdijk maakt onderdeel uit van de volgende vormen en onderdelen van een (regionaal) "lerend" netwerk:

- Kennis en informatie uitwisseling met Huize Avondrust in Opheusden;
- Aangesloten bij het Transmuraal Netwerk Midden-Holland; doordat we aangesloten zijn bij het transmuraal netwerk kunnen we deelnemen aan verschillende trainingen/congressen. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld palliatieve zorg, NAH en verschillende vormen van dementie.
- Structureel gebruik maken van de expertise en kennisoverdracht van de specialistisch en gespecialiseerd verpleegkundigen van het Groene Hart Ziekenhuis, o.a. wondzorg, (Geriatrische) dementie-zorg, diabetes zorg, infectiepreventie;
- Participeren in TANDEM > multidisciplinaire dementie-zorg. Er vindt regelmatig overleg plaats, om de zorg voor onze dementerende ouderen te optimaliseren;
- Gebruik maken van consulentschap via de Geestelijke Gezondheidszorg en participeert binnen gezamenlijke consulten i.s.m. de GGZ > vaak in MDO-vorm;
- Informatie uitwisselen en kennis ontvangen van revalidatiecentrum de Ronssehof (Zorgpartners Midden-Nederland);
- Aangesloten bij Netwerk Palliatieve Zorg Midden-Holland.

De komende jaren hoopt Huize Winterdijk, met behoud van de eigen identiteit, deel te nemen aan verschillende samenwerkingsverbanden en overleggen. Met andere reformatorische instellingen komt de samenwerking op gang. Er zijn contacten met Huize Avondrust in Opheusden om samen een lerend netwerk te vormen. Ook de eerste contacten met Beth-San in Moerkapelle zijn positief.

De samenwerking binnen de eigen instellingen van de Gereformeerde Gemeente in Nederland is nog niet naar verwachting. Hierin zal de komende jaren meer energie gestoken worden en zal bepaald worden in welke hoedanigheid meer intensieve samenwerking mogelijk is.

Deskundigheidsbevordering

- Huize Winterdijk heeft een samenwerkingsovereenkomst met Zorgpartners Midden-Holland voor Blended Learning. De modules worden afgenomen van 'Noordhoff'. De praktijkopleider houdt in een jaarschema bij wanneer een bepaald onderwerp aan de beurt is om de verzorgenden en verpleegkundigen bekwaam te houden. Management zorg heeft inzage in de voortgang van elke zorgmedewerker. Tijdens het functioneringsgesprek is 'blended learning' een vast onderdeel.
- Vanuit Huize Winterdijk worden Verzorgende IG-ers aangeboden om de verkorte opleiding tot verpleegkundige niveau 4 te volgen. Daarnaast wordt de opleiding Helpende niveau 2 (weer) aangeboden.
- Voor elk teamoverleg wordt er door een externe partij een klinische les gegeven over een onderwerp dat het team zelf aandraagt. Externe partijen hierbij bijvoorbeeld: huisarts, praktijkondersteuner, verpleegkundigen vanuit het Groene Hart Ziekenhuis of een wondverpleegkundige.

2.5 Leiderschap, governance en management

Onderstaande resultaten zijn behaald op het gebied Leiderschap, governance en management:

- Teamleiders en manager zijn gecoacht vanuit het programma Waardigheid en Trots. De manager zorg heeft een post-hbo-opleiding afgerond.
- De teamleider is vervangen, er is nu een teamleider met als niveau hbo-verpleegkunde, met ondersteuning van een verpleegkundig teamleider;
- Voor vervanging tijdens zwangerschapsverlof is voor langere periode een ervaren interim-manager ingezet met de focus op kwaliteit van zorg.
- Er is intensief en positief samengewerkt met de OR en CR in alle genoemde ontwikkelingen.
- Er is gestart met een moreel beraad.

2.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

In 2019 had huize Winterdijk voldoende personeel op het Baken. Via het project Waardigheid en Trots is een kwantitatieve analyse gemaakt van het personeelsbestand. Het bleek dat Huize Winterdijk meer personeel inzet dan de norm van de NZA. Het is voor Huize Winterdijk van belang deze collega's aan zich te binden. Daarom zijn er het afgelopen jaar plannen ontwikkeld, om de productie uit te breiden. Zo blijft Huize Winterdijk werkgelegenheid bieden aan de achterban.

In de ondersteunende functies is het lastiger om een goede balans te vinden. Huize Winterdijk is een niet al te grote instelling en moet voldoen aan alle wetten en regelgeving waar grote instellingen ook aan moeten voldoen. Dat blijkt een uitdaging, te meer daar budgettaire marginale ruimte is voor het aantrekken van fulltime specialisten.

Desondanks blijkt uit metingen dat personeel tevreden is. Het ziekteverzuim is erg laag en alleen in de thuiszorg is er een klein percentage inhuur. Het Kwaliteitskader vraagt om (meer) deskundigheid van medewerkers (en vrijwilligers). Deskundigheid verkrijgen we door eigen medewerkers in de breedte op te leiden, op Mbo en Hbo-niveau. Dit is een langzaam proces. Het bieden van functiedifferentiatie is ook een instrument. Via RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten) is er samenwerking met andere zorginstellingen en zal de samenwerking met in termen van identiteit gelijkgestemde instellingen worden geïntensiveerd.

Op vrijwilligers is Huize Winterdijk zuinig, het aantal vrijwilligers voor Het Bakken onder invloed van de aanstelling van welzijnsassistenten gedaald, maar is er voor de vrijwilligers ten behoeve van de restauratieve dienst zelfs een kleine wachtlijst aangelegd. Huize Winterdijk werkt nauwer samen met drie grote Goudse kerken inzake de inzet van vrijwilligers.

Personeelsgegevens

- Functies afdeling Baken

Functie	Niveau	Fte
Zorgassistent	1+	0,66
Welzijnsassistent	2-	3,99
Helpende(+)	2	2,53
Leerling		2,30
Verzorgende (IG)	3	5,47
Verpleegkundige	4	0,67
Kaderarts Ouderengeneeskunde	7	0,11

- Agogische functies

Functie	Niveau	Aantal
Welzijnsassistent	2	1
Agogisch begeleider	3/4	3
Eerst verantwoordelijk Agogisch begeleider	4	2
Leerling SAW	4	2

Instroom-, doorstroom- en uitstroom 2019

Instroom	Doorstroom	Uitstroom
60 medewerkers	22 medewerkers	33 medewerkers

- Facilitaire functies

Functies	Niveau	Aantal
Zorgassistent Facilitair	1+	8
Medewerker Huishoudelijke dienst	2	13
Medewerker Restauratieve dienst	2 +	5
Receptie	3	9 (incl. zaterdag en winkel)
Medewerker Administratie	3/4	4
ICT architect	5	2

- **Management-, leidinggevende- en eerste medewerkers functies**

Functie	Niveau	Aantal
Bestuurder	WO	1
Manager Wonen	MBO+	1
Manager Zorg	MBO+	1
Adviseur Compliance	HBO	1
Adviseur HR (senior & junior)	HBO+ / MBO	2
Hoofd Services	HBO	1
Teamleider Zorg	MBO+ / HBO	3
Eerste medewerker Huishoudelijke Dienst	MBO	2
Eerste medewerker Voeding	MBO	1

- **Vrijwilligers**

Totaal aantal vrijwilligers	175 ¹
Totaal aantal vrijwilligers t.b.v. de zorg (kleinschalig wonen)	33
Totaal aantal vrijwilligers voor restauratieve dienst (drankronde, eetgroep, inloop)	70
Totaal aantal vrijwilligers voor de technische dienst	9
Aantal ingezette uren (gemiddeld) per week t.b.v. de zorg	63
- <i>Het Baken</i>	58
- <i>De Oever</i>	5
Aantal ingezette uren (gemiddeld) per week voor restauratieve dienst	75
- <i>Drankronde</i>	19
- <i>Eetgroep</i>	32
- <i>Inloop</i>	24
Aantal ingezette uren (gemiddeld) per week voor de technische dienst	30

2.7 Gebruik van hulpbronnen en informatie

Gebouw

In 2019 is er veel verbouwd en aangepast binnen Huize Winterdijk. Allereerst was er een grote wens om afdeling Het Baken uit te breiden met nieuwe zorgkamers. Deze wens is in 2019 uitgevoerd en eind 2019 zijn deze kamers opgeleverd. Ook is de lift opgehoogd naar de 7^{de} verdieping. De 7^{de} verdieping is verbouwd en aangepast als ruimte voor de Technische dienst.

¹ Het totaal aantal vrijwilligers is gebaseerd op de onderstaande organisatorische eenheden:

- Administratie (planning, receptie)
- Bestuur (cliëntenraad, identiteitsraad, Raad van Toezicht)
- Facilitair (huishouding, intern vervoer, naaigroep, technische dienst)
- Gangwacht
- Keuken (drankronde, eetgroep, inloop)
- Kleinschalig Wonen (Gouwedijk, Oever, IJsselstroom, Zomerkade)
- Winkel

De ruimte van de technische dienst op de begane grond is verbouwd tot bestuurskamer. Een deel van de hal is verbouwd tot kantine voor het personeel en de bovenzaal is verbouwd tot kantoortuin.

Door de aanhoudende problemen rondom legionella is gestart met het aanleggen van een koper-zilver installatie. Ook zijn in het hoofdgebouw tien appartementen volledig gerenoveerd. Door de nieuwe wetgeving WLZ zijn de hulpmiddelen die Huize Winterdijk op voorraad heeft veelal overbodig geworden. De ruimte waar voorheen de hulpmiddelen waren opgeslagen is als vergaderruimte ingericht. In de hal van afdeling Het Baken is betere verlichting aangebracht om zo het dag- en nachtritme meer na te bootsen. Onderzoek heeft uitgewezen dat meer daglicht een heilzame uitwerking heeft op gedrag van de bewoners en dat het depressieve gevoelens voorkomt. Bij een positieve evaluatie zal worden gekeken of deze verlichting kan worden toegepast op de hele afdeling.

Bedrijfshulpverlening

Het bedrijfsnoodplan is in het verslagjaar bijgewerkt. Ook zijn er structureel oefeningen gehouden, waaruit steeds nieuwe verbeterpunten volgden. In de maand mei is er een grote oefening gehouden in samenwerking met de brandweer. Ook zijn er trainingen gegeven aan de bhv'ers om de kwaliteit van de bhv-vaardigheden op peil houden. Het aantal ploegleiders is ook uitgebreid, doordat twee werknemers deze cursus met goed gevolg hebben afgerond. In 2020 zullen alle zorgmedewerkers vanaf helpende plus de BHV training gaan volgen.

Technologische hulpbronnen

Binnen Huize Winterdijk wordt in geval van verhoogd risico domotica ingezet om de veiligheid van de bewoners te borgen. Hiervoor staan de volgende hulpmiddelen ter beschikking:

- Sensoren, videobewaking, elektronische deurbediening.
- Indien noodzakelijk kan er gebruikgemaakt worden van halszender of polsalarm voor alarmering.
- In 2019 zijn 'slimme' matrassen aangeschaft. Deze hebben het doel om inzicht te krijgen in het gedrag van bewoners, met name in de nacht. Als dit in kaart is gebracht, dan kunnen patronen vastgesteld worden en hier tijdig op ingespeeld worden. Hiermee zal de privacy van de bewoner bevorderen worden. Ook kan een slim matras een hulpmiddel zijn ter voorkoming van doorligwonden.

Gebruik van informatie

Bestuur en management streven naar openheid en transparantie. Middels een jaarlijkse cyclus en tal van tussenrapportages worden diverse interne en externe stakeholders op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen. Deze tussenrapportages worden gedeeld en besproken met de RvT, de leidinggevenden, de ondernemingsraad en de cliëntenraad. Verantwoording afleggen naar externe stakeholders doet Huize Winterdijk als volgt:

- Geconsolideerde jaarrekening van instelling en steunstichting;
- Kwaliteitsplan en personeelssamenstelling;
- Jaarverslag en kwaliteitsverslag;
- Externe toetsing HACCP;
- Indicatoren IGJ;
- Externe toetsing kwaliteitsmanagementsysteem.