

# Kwaliteitsverslag 2020

## Huize Winterdijk



**Datum** : Juni 2021  
**Plaats** : Gouda

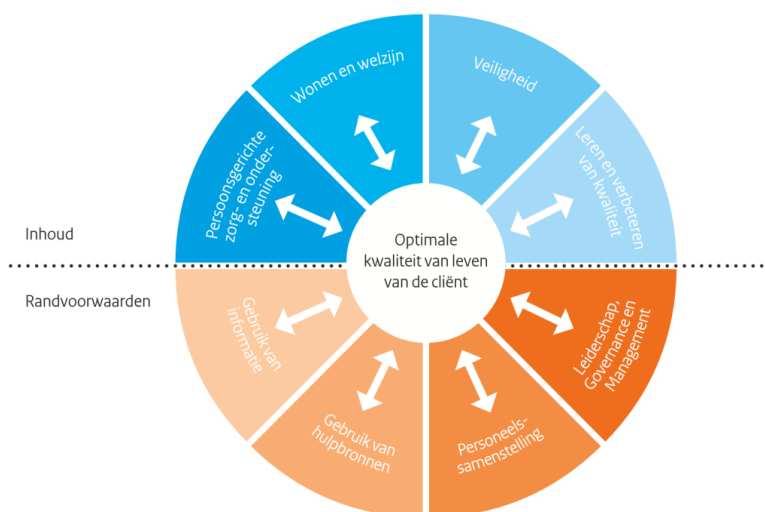
## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Profiel van Huize Winterdijk .....	5
1.1 Omschrijving van de organisatie .....	5
1.2 Missie, visie en kernwaarden .....	6
1.3 Algemene gegevens en structuur van de organisatie .....	6
1.4 Kerngegevens .....	7
1.4.1 Kernactiviteiten en nadere typering .....	7
1.4.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten .....	8
1.4.3 Werkgebied .....	9
1.4.4 Samenwerkingsrelaties of externe en interne stakeholders .....	9
2 Beleid kwaliteit en veiligheid .....	11
2.1 Resultaten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	11
2.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	11
2.1.2 Wonen en welzijn .....	12
2.1.3 Veiligheid .....	13
2.1.4 Leren en werken aan kwaliteit .....	14
2.1.5 Leiderschap, governance en management .....	15
2.1.6 Personeelssamenstelling .....	16
2.1.7 Gebruik van hulpbronnen .....	17
2.1.8 Gebruik van informatie .....	18

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Winterdijk voor 2020. Het verslag is een weergave hoe Huize Winterdijk in 2020 heeft gewerkt aan kwaliteitsverbetering op de verschillende thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie



In bijlage 5 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt een handreiking gegeven voor het opstellen van een kwaliteitsverslag. Deze handreiking is in onderhavig verslag in grote lijnen gevolgd. Het kwaliteitsverslag is besproken in het managementteam overleg en ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad. Het verslag is ter kennisgeving geagendeerd in de vergadering van de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht en de ondernemingsraad, waarna het is vastgesteld door de bestuurder.

Huize Winterdijk heeft een periode achter de rug waarin veel zaken tegelijkertijd de aandacht vroegen. De Raad van Toezicht en de raad van bestuur wisselde van samenstelling. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) toonde zich eind 2018 niet tevreden over de kwaliteit van zorgverlening op afdeling Het Bakken. De elkaar snel opvolgende veranderingen in de ouderenzorg en de toenemende zorgzwaarte van de bewoners hadden hun tol geëist.

De medewerkers en vrijwilligers, het management, de medezeggenschapsraden en de raad van toezicht hebben in het afgelopen jaar hard gewerkt aan alle ontwikkelpunten. In december 2020 bracht de Inspectie opnieuw een bezoek aan Huize Winterdijk en constateerde dat de organisatie vrijwel volledig voldoet aan de normen die door de Inspectie worden opgelegd. Slechts op één getoetst onderdeel voldoet Huize Winterdijk grotendeels aan de norm. Op alle andere getoetste onderdelen voldoet de organisatie volledig aan de norm. Op geen enkel punt scoorde de organisatie een onvoldoende. De inspectie heeft haar vertrouwen uitgesproken in de wijze waarop Huize Winterdijk stuurt op kwaliteit en veiligheid en heeft de bezoeken afgesloten.

In maart 2020 werd Huize Winterdijk net als de hele wereld opgeschrikt door het coronavirus Covid-19. Tot op de dag van vandaag is de impact van dit virus op de bewoners, de medewerkers en vrijwilligers en het functioneren van de hele organisatie groot. In 2020 zijn meerdere uitbraken geweest, die door professioneel handelen van het management en alle medewerkers beheersbaar bleven. Vanaf de eerste confrontatie met het virus is een coronacrisisteam ingezet bestaande uit de leden van het managementteam, de kwaliteitsverpleegkundige en sleutelfunctionarissen uit de organisatie. Het coronacrisisteam kwam minimaal een keer per week bijeen en indien de situatie erom vroeg meerdere keren per week. Er is een speciale nieuwsbrief in het leven geroepen om medewerkers te informeren omtrent alle maatregelen. Bewoners en familieleden werden periodiek op de hoogte gehouden middels bewonersbrieven. In 2020 is veelvuldig overleg geweest met zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad om de te nemen stappen in het bestrijden van de crisis door te nemen. Op aanwijzing van de overheid werden in 2020 de deuren van Huize Winterdijk gesloten voor alle bezoek. Voor de bewoners was dit een emotionele periode met vele eenzame momenten. De pijn werd enigszins verzacht door te werken met video bellen, waardoor bewoners in ieder geval een familielid konden zien. Als gevolg van het virus is Huize Winterdijk vaker geconfronteerd met ziekte van bewoners en van een aantal bewoners is afscheid moeten nemen.

Deze periode heeft ook van medewerkers veel gevraagd. Door de onbekendheid met het virus was er veel onzekerheid onder de medewerkers en waren er zorgen voor het thuisfront. Door uitval van collega's als gevolg van een besmetting met het coronavirus hebben medewerkers extra diensten gedraaid. De werkdruk was vooral ten tijden van een uitbraak zo nu en dan erg hoog. Vanwege de bijzondere prestaties van medewerkers heeft Huize Winterdijk voor alle medewerkers die hier recht op hadden een zorgbonus aangevraagd en toegekend gekregen. De zorgbonus is uitgekeerd in december 2020. Huize Winterdijk kan dankbaar terugkijken op een grote inzet van medewerkers met een groot hart om goed voor alle bewoners te zorgen. Dankzij de inzet van de medewerkers is de tevredenheid van bewoners en cliënten van Huize Winterdijk onverminderd hoog. Cliënten geven de zorg van Huize Winterdijk gemiddeld een 8,4 (intramurale zorg) en een 7,4 (thuiszorg). Cliënten, medewerkers en leiding kijken met vertrouwen naar de toekomst. Zij beseffen vooral dat aan Gods zegen alles is gelegen.

# 1. Profiel van Huize Winterdijk

## 1.1 Omschrijving van de organisatie

Huize Winterdijk is een woonzorgcentrum in Gouda, welke in 1977 is opgericht als rustpunt voor senioren uit het kerkverband van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland en aanpalende kerkverbanden. Het Bestuur van Huize Winterdijk laat zich bij het bieden van huisvesting en zorg leiden door het onveranderlijke Woord van God en de uitleg daarvan in de Drie Formulieren van Enigheid. De mensvisie en de visie op lijden, sterven en de eeuwigheid worden door Gods Woord bepaald. Dit impliceert onder andere de noodzaak van wedergeboorte en bekering, de opdracht barmhartigheid te betonen ten opzichte van onze naaste en de beschermwaardigheid van het leven, ondanks ziekte en ontluistering.

Het woonzorgcentrum heeft 135 een-, twee of driekamerappartementen ten behoeve van zelfstandig wonende senioren. De bewoners van deze appartementen kunnen naar behoefte (op indicatie of tegen betaling) gebruik maken van de voorzieningen en diensten van Huize Winterdijk, waaronder thuiszorg, huishoudelijke zorg, maaltijdservices en deelname aan diverse welzijnsactiviteiten. Het woonzorgcentrum heeft tevens de beschikking over drie kleinschalige woongroepen ten behoeve van 31 bewoners met psychogeriatrische en/of somatische problematiek (afdeling Het Bakken). In deze woongroepen hebben alle bewoners een eigen zit-slaapkamer. Daarnaast is er per woongroep een gemeenschappelijke huiskamer.

Het woonzorgcentrum heeft een eigen keuken, waar dagelijks dagverse maaltijden worden bereid voor de eigen bewoners. De keuken is gelegen annex de grote zaal als centrale ontmoetingsruimte van Huize Winterdijk. In de grote zaal worden op meerdere momenten in de week pastorale bijeenkomsten en andere activiteiten georganiseerd. Bewoners van de appartementen hebben de mogelijkheid om gezamenlijk in de grote zaal gebruik te maken van de warme maaltijd. Het woonzorgcentrum heeft de beschikking over een winkel, waar bewoners - met uitzondering van de zondag - dagelijks de benodigde boodschappen kunnen halen. De winkel is in beheer van de Steunstichting vrienden van Winterdijk.



Huize Winterdijk biedt ondersteuning aan zelfstandig wonende senioren in de vorm van dagverzorging. Deze dagverzorging (De Oever) wordt zowel bezocht door interne bewoners van de eigen appartementen als door externe bewoners uit de omgeving van Huize Winterdijk. Indien gewenst kunnen thuiswonende cliënten tijdelijk worden opgenomen op een van de vier zorgkamers van Huize Winterdijk in de vorm van een kortdurende opname (KDO of ELV). De verwijzing vindt in dit geval veelal plaats via de huisarts.



## 1.2 Missie, visie en kernwaarden

### Missie

Huize Winterdijk ziet haar missie als: Het verlenen van zorg, begeleiding en huisvesting aan ouderen, passend bij de overtuigingen in het kerkverband van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. Met name de bewoners in Huize Winterdijk bepalen de identiteit van het tehuis, en zij vragen dat Huize Winterdijk zorgdraagt voor het behoud van die identiteit. Ook medewerkers en vrijwilligers omarmen dit uitgangspunt van harte.

### Zorgvisie

In de visie van Huize Winterdijk is de vraag van de bewoners het uitgangspunt bij de zorg en dienstverlening. De bewoner behoudt hierbij zoveel mogelijk de eigen regie. Alle medewerkers Van Huize Winterdijk zijn betrokken bij de bewoners, waarbij de zorg met aandacht en warmte wordt geleverd. De mensvisie, de visie op lijden, sterven, tijd en eeuwigheid komen uit de Bijbel en geven richting aan de beschermwaardigheid van het leven. Huize Winterdijk vindt het van belang dat men elkaar in de zorgleefgemeenschap echt ziet en echt naar elkaar luistert, zodat iedereen zich thuis voelt in het woonzorgcentrum. De kernwaarden die Huize Winterdijk wil uitdragen zijn ruimte en respect. Zowel medewerkers als bewoners moeten zich gerespecteerd en gewaardeerd voelen.

## 1.3 Algemene gegevens en structuur van de organisatie

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting tot oprichting en instandhouding van bejaardenoorden en verzorgingstehuizen
Adres	Winterdijk 8
Postcode	2801 SJ
Plaats	Gouda
Telefoonnummer	0182-680000
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41172086
E-mailadres	bestuur@huizewinterdijk.nl
Internetpagina	www.huizewinterdijk.nl

Huize Winterdijk is een stichting en exploiteert in Gouda de volgende bedrijfsonderdelen:

- Kleinschalige woongroepen op afdeling Het Bakken met 24 uren zorg en ondersteuning;
- Thuiszorg voor zelfstandig wonende cliënten in de serviceappartementen van Huize Winterdijk;
- Huishoudelijke ondersteuning voor zelfstandig wonende cliënten in de serviceappartementen van Huize Winterdijk;
- Dagverzorging De Oever voor interne en externe cliënten;
- Eerstelijns verblijf voor zelfstandig wonende cliënten met een tijdelijke opnamewens;
- Logeeropvang en respijtzorg voor zelfstandig wonende cliënten met een tijdelijke opnamewens;
- Maaltijdservice voor alle interne bewoners;

Huize Winterdijk is een stichting met een éénhoofdige raad van bestuur en een raad van toezicht. De raad van bestuur vormde in 2020 samen met de manager wonen en de manager zorg het

managementteam. De Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) gelden als advies- en medezeggenschapsorgaan ten behoeve van de raad van bestuur.

Huize Winterdijk gaat uit van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. Deze verbintenis wordt door alle betrokkenen erg gewaardeerd. Om de identiteit van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland te bewaken en de bestuurder te adviseren over identiteitsvraagstukken heeft Huize Winterdijk een Identiteitsraad.

Huize Winterdijk is toegelaten als zorgaanbieder voor de functies: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en verblijf op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Er zijn contracten gesloten met zorgverzekeraars in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor wijkzorg en Eerste Lijns Verblijf en met twee gemeenten voor de uitvoering van de Wmo voor begeleiding groep en individueel.

Huize Winterdijk heeft een holdingconstructie met de BV Linqenda Domus. Linqenda Domus ontwikkelt en exploiteert in verschillende gemeenten in Nederland woningen voor ouderen. De bestuurder van Linqenda Domus is verantwoordelijk voor deze BV en als zodanig verantwoording verschuldigd aan de bestuurder van Huize Winterdijk. Huize Winterdijk is enige aandeelhouder van de BV.

## **1.4 Kerngegevens**

### **1.4.1 Kernactiviteiten en nadere typering**

Huize Winterdijk is een kleine ouderenzorgorganisatie voor wonen met zorg en thuiszorg. Op de intramurale afdeling Het Baken verblijven 31 bewoners met psychogeriatrische en/of somatische problematiek. De organisatie exploiteert daarnaast 135 service-appartementen, waar ouderen wonen die de nabijheid van het woonzorgcentrum op prijs stellen. In deze appartementen ontvangen circa 80 cliënten thuiszorg op basis van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg in de vorm van een VPT of MPT.

Huize Winterdijk maakt voor de vergoeding van haar zorg- en dienstverlening gebruik van de volgende financieringsstromen:

#### **Wet langdurige zorg (Wlz):**

- Huisvesting, zorg en dienstverlening aan cliënten met een verblijfsindicatie woonachtig op afdeling Het Baken (ZZP zonder behandeling);
- Huisvesting, zorg en dienstverlening aan cliënten met een tijdelijke opname wens op de een van de vier zorgkamers van het woonzorgcentrum (KDO);
- Thuiszorg voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie (Modulair Pakket Thuis dan wel Volledig Pakket Thuis);
- Huishoudelijke ondersteuning voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie (valt sinds 2017 onder het Modulair pakket Thuis);
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie.

### Zorgverzekeringswet:

- Wijkverpleging (persoonlijke verzorging en verpleging thuis) aan zelfstandig wonende cliënten;
- Eerstelijns verblijf voor thuiswonende cliënten met een tijdelijke opname wens op een van de vier zorgkamers van het woonzorgcentrum (ELV).

### Wet maatschappelijke ondersteuning:

- Begeleiding thuis aan zelfstandig wonende cliënten zonder verblijfsindicatie;
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten zonder verblijfsindicatie.

### Particuliere gefinancierde zorg- en services:

- Wijkverpleging (persoonlijke verzorging, verpleging) op basis van een persoonsgebonden budget (PGB);
- Huishoudelijke ondersteuning voor zelfstandig wonende cliënten op basis van een PGB;
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten op basis van een PGB;
- Alle vormen van zorg en dienstverlening voor gemoedsbezwaarden;
- Maaltijdservice voor zelfstandig wonende cliënten.

### Subsidies:

- Stagefonds en praktijkleren: ten behoeve van de begeleiding van leerlingen in de reguliere zorgopleidingen;
- Sectorplan Plus: een meerjarige subsidie (2017 - 2021) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor werkgevers in de Zorg en Welzijn om een extra impuls te geven aan opleidingsprojecten die gericht zijn op nieuwe instroom, met ontslag bedreigde werknemers, opscholing binnen de organisatie via de beroepskwalificerende scholing of opleidingen tot praktijk/werkbegeleiders.

## 1.4.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens (peildatum 31 december 2020)	Aantal
<b>Cliënten Wlz</b>	
Aantal cliënten op basis van den ZZP/zorgprofiel	31
Aantal cliënten met een Volledig pakket Thuis	5
Aantal cliënten met een Modulair Pakket Thuis	3
Aantal cliënten PGB Wlz	1
Aantal cliënten extramurale behandeling	31
<b>Cliënten Zvw</b>	
Aantal cliënten wijkverpleging	72
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	2
<b>Capaciteit</b>	
Aantal beschikbare service-appartementen:	134
waarvan eenkamer appartementen	13
waarvan tweekamer appartementen	85
waarvan driekamer appartementen	36
Aantal plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz zorg met verblijf	31



Aantal beschikbare zorgkamers dat beschikbaar is voor eerstelijnsverblijf en/of Wmo cliënten	4
<b>Productie</b>	
Aantal dagen ZZP zonder behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	10.959
Aantal dagen VPT zonder behandeling in verslagjaar	815
<b>Personeel</b>	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	156
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	56,74 Fte
Instroom nieuwe medewerkers	11,04 Fte
Uitstroom medewerkers	15,58 Fte
Aantal vrijwilligers per einde verslagjaar	120
<b>Bedrijfsopbrengsten geconsolideerd</b>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	7.063.705
Waarvan opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	4.503.617
Waarvan Subsidies (inclusief zorgbonus)	369.750
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	2.190.338

### 1.4.3 Werkgebied

Het werkgebied van Huize Winterdijk is geconcentreerd in de gemeente Gouda.

### 1.4.4 Samenwerkingsrelaties of externe en interne stakeholders

De belanghebbenden van Huize Winterdijk zijn in eerste instantie de bewoners/cliënten van Huize Winterdijk en hun familie/vertegenwoordigers en de medewerkers en vrijwilligers van de organisatie. Daarnaast zijn er uiteenlopende belanghebbenden: het zorgkantoor en de zorgverzekeraars, gemeente Gouda en de diverse inspecties.

Belangrijke samenwerkingspartners in de uitvoering van de zorg- en dienstverlening zijn de huisartsen in Gouda, de apotheek, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtiste, Novicare voor de inzet van de psycholoog en de Specialist Ouderengeneeskunde, het Groene Hart ziekenhuis, collega instellingen in de regio, de GGZ en de tandarts.

Huize Winterdijk participeert in de volgende netwerken: Care2Care, Transmuraal Netwerk, Palliatief netwerk, netwerk CVA en Tandem.

Huize Winterdijk is voor de behandeling van klachten aangesloten bij het CBKZ. Zij leveren de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Daarnaast levert het CBKZ de vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Voor klachten die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang is Huize Winterdijk aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het KCOZ behandelt alle klachten die betrekking hebben op de inzet van onvrijwillige zorg bij psychogeriatrische bewoners. De cliënt-vertrouwenspersoon Wzd wordt geleverd door Zorgstem. Cliënten met een psychogeriatrische aandoening en hun vertegenwoordigers, die te maken hebben met onvrijwillige zorg, kunnen bij de

cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd) terecht voor informatie, advies en ondersteuning.

Huize Winterdijk is een erkend leerbedrijf. Voor het opleiden van stagiaires en leerlingen wordt samengewerkt met meerdere MBO- en HBO opleidingen.

Huize Winterdijk is lid van de Brancheorganisatie ActiZ, het Landelijke Overleg Cliëntenraden (LOC) en de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders (NVTZ).

## 2 Beleid kwaliteit en veiligheid

### 2.1 Resultaten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

In dit hoofdstuk wordt verantwoord hoe Huize Winterdijk in 2020 heeft gewerkt aan de doelen en de plannen zoals geformuleerd in het Kwaliteitsplan van 2020. De doelen en plannen zijn gebaseerd op de 8 thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van het Zorginstituut Nederland:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwame medewerkers)
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

#### 2.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onderwerp	Resultaat
Zorgdossiers en zorgleefplannen	<p>Binnen afdeling het Bakken wordt gewerkt met Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden als eerste aanspreekpunt voor de bewoners zelf en het sociale netwerk van de bewoner. In 2020 is het aantal EVV'ers uitgebreid van 3 naar 6 EVV'ers, waardoor iedere bewoner en/of vertegenwoordiger een eerste aanspreekpunt heeft.</p> <p>In 2020 zijn meerdere audits uitgevoerd met betrekking tot de zorgdossiers. Op basis van deze audits zijn voortdurend verbeteringen doorgevoerd onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundige. In de thuiszorg is in november 2020 een start gemaakt met het op orde brengen van de zorgdossiers conform de hiervoor geldende standaarden.</p>
Cultuur gericht op persoonsgerichte zorg en professioneel handelen	<p>In 2020 is een externe coach ingezet om de gewenste cultuurverandering te begeleiden. De leidinggevenden zijn zich ervan bewust om de cultuur te blijven uitstralen waardoor de veranderingen geborgd blijven.</p>
Multidisciplinaire samenwerking	<p>In 2020 is de multidisciplinaire samenwerking op Het Bakken verder vormgegeven. In september 2020 is de aanwezigheid van behandelaars tijdens het MDO opnieuw vastgesteld, waarbij het kernteam zal bestaan uit de volgende disciplines: EVV'er, huisarts/kaderarts, psycholoog, Specialist Ouderengeneeskunde (1 keer per jaar), apotheker, kwaliteitsverpleegkundige of manager zorg. De pastoraal medewerker, de ergotherapeut en de fysiotherapeut kunnen op afroep worden ingezet.</p>
Specialist Ouderengeneeskunde en psycholoog	<p>In september 2020 is een nieuwe specialist ouderengeneeskunde aangetrokken en een nieuwe psycholoog. Zij worden ingehuurd vanuit Novicare.</p>

Benaderingsplannen en omgangsoverleggen	De psycholoog heeft in 2020 voor alle bewoners met moeilijk verstaanbaar gedrag benaderingsplannen opgesteld. In januari 2021 is een start gemaakt met het houden van omgangsoverleggen met de psycholoog en verzorgenden. In dit overleg werden 4 bewoners besproken n.a.v. de benaderingsplannen en werden tips gegeven hoe je het beste kunt omgaan met het gedrag van de bewoner. In 2021 zullen de omgangsoverleggen verder worden voortgezet.
---	---

## 2.1.2 Wonen en welzijn

Onderwerp	Resultaat
Zinnvolle dagbesteding op het Baken	<p>In 2020 zijn de wensen van de bewoner met betrekking tot een zinnvolle dagbesteding beschreven in het zorgdossier. De dementiescholing van een externe, waarin aandacht wordt besteed aan de koppeling tussen zorg en welzijn, heeft nog niet plaatsgevonden vanwege het coronavirus. Zodra de omstandigheden dit weer toelaten zal in het nieuwe jaar de scholing plaatsvinden.</p> <p>In de tweede helft van 2020 hebben de welzijnsassistenten een training gekregen met betrekking tot het SOAP rapporteren over de daginvulling van bewoners. Hierdoor is de aandacht niet alleen gericht op de medische zaken maar ook op het welzijn van de bewoners.</p>
Integratie zorg/welzijnsassistenten en vrijwilligers	De in 2020 geplande scholing rondom dit onderwerp heeft vooralsnog geen doorgang kunnen vinden vanwege het coronavirus.
De vrijwilligers worden meer betrokken bij alle ontwikkelingen binnen Huize Winterdijk en kunnen indien gewenst gebruik maken van scholingen.	In februari 2020 is er een transferscholing geweest voor vrijwilligers. In het eerste kwartaal is tevens een vrijwilligersbijeenkomst geweest. Vanwege het coronavirus zijn na februari geen bijeenkomsten geweest. Een deel van de vrijwilligers heeft tijdelijk de werkzaamheden neergelegd vanwege een kwetsbare gezondheid en/of een hoge leeftijd. Andere vrijwilligers hebben juist extra taken opgepakt om het personeelstekort tijdens een Covid 19 uitbraak te verlichten. O.a. op de huiskamer en in de persoonlijke verzorging.
Familieparticipatie.	<p>Familie en/of mantelzorgers zijn erg belangrijk voor het welzijn van onze bewoners. Zij leveren een waardevolle bijdrage aan de realisatie van persoonsgerichte zorg.</p> <p>Uit de dossiers blijkt dat de familie altijd betrokken wordt bij de multidisciplinaire overleggen en het opstellen en evalueren van de zorgleefplannen indien de bewoner dit zelf niet meer kan. Daarnaast kan de familie meelesen in het dossier met behulp van Caren Zorgt. Vanwege het Coronavirus zijn er in 2020 geen familiebijeenkomsten georganiseerd. Dit zal in 2021 weer worden opgepakt, zodra de omstandigheden dit toelaten.</p>

### 2.1.3 Veiligheid

Onderwerp	Resultaat
Indicatoren basisveiligheid	<p>Het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare beschrijft wat cliënten en naasten mogen verwachten van verpleeghuiscare. Een van de verplichtingen vanuit het Kwaliteitskader betreft het aanleveren van kwaliteitsinformatie aan het Zorginstituut Nederland. Dit betreft onder andere informatie over de indicatoren basisveiligheid. Er zijn drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast moeten er minimaal twee indicatoren gekozen worden uit de zeven keuze-indicatoren. De twee keuze-indicatoren waar Huize Winterdijk voor heeft gekozen zijn decubitus en continëntie.</p> <p>In juli/augustus 2020 heeft een meting indicatoren basisveiligheid op afdeling het Baken plaatsgevonden. De uitkomsten van deze meting zijn aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland. De volgende meting dient plaats te vinden in januari - februari 2021.</p>
Medicatieveiligheid	<p>Medicatiefouten worden altijd gemeld in het MIB-registratiesysteem. Medicatiefouten worden besproken in de MIB-commissie en in de teamoverleggen. Op advies van de MIB-commissie zal in 2021 het elektronisch registratie en toediensysteem Medimo worden aangeschaft en geïmplementeerd.</p>
Zorginhoudelijke risicosignalering	<p>Binnen afdeling Het Baken wordt het beleid gehanteerd dat voor iedere cliënt minimaal twee keer per jaar een vragenlijst moet worden ingevuld om gezondheidsrisico's in kaart te brengen. Deze zogenaamde risicosignalering moet worden uitgevoerd bij opname, halfjaarlijks tijdens het multidisciplinaire overleg of bij een verandering van de zorgvraag. Met behulp van de vragenlijst dienen de volgende risico's in kaart gebracht te worden: valrisico, mondzorg, huidletsel/decubitus, voeding, depressie, pijn en beoordeling medicatie. Naar aanleiding van de beide inspectiebezoeken is in 2020 veel aandacht besteedt aan het actueel houden van deze risicosignaleringslijsten en de daarbij behorende zorgdoelen.</p>
MIB-commissie	<p>Alle MIB-meldingen worden geregistreerd en in de MIB-commissie geanalyseerd en voorzien van verbeteracties. De MIB-meldingen staan als vast agendapunt op het werkoverleg van de afdelingen. Door deze werkwijze leert en verbetert Huize Winterdijk naar aanleiding van incidenten en risico's.</p>
Corona	<p>In verband met de mogelijke gevolgen van het coronavirus is in 2020 het zorgcontinuïteitsplan herzien en zijn de protocollen in het kader van infectieziekten aangevuld met een protocol voor het voorkomen en verspreiding van het Covid 19 virus.</p> <p>In de coronatijd vormde de veiligheid van bewoners en medewerkers voortdurend een punt van aandacht. Huize</p>

	Winterdijk heeft altijd voldoende beschermings- en desinfectiemiddelen op voorraad gehad, waardoor medewerkers veilig konden werken.
Wet zorg en dwang	Er is in 2020 een beleidsdocument geformuleerd in het kader van de Wzd inclusief een implementatieplan. Alle onvrijwillige zorg is geïnventariseerd. Alle rollen zijn gedefinieerd en belegd bij de verschillende disciplines, waaronder de Wzd-functionaris. De clientvertrouwenspersoon is aangesteld. Huize Winterdijk is geregistreerd in het locatieregister. Er is een Wzd-commissie aangesteld en de klachtenregeling is aangepast. De aangepaste klachtenregeling is inmiddels in het kwaliteitshandboek en op de website geplaatst. De kaderarts ouderengeneeskunde heeft de medewerkers een scholing aangeboden over de Wzd. Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers de e-learning Wzd gemaakt. Er is 4 keer per jaar een Wzd spreekuur waar bewoners worden besproken. Voor de tweede helft van 2020 is een Wzd-analyse uitgevoerd, welke conform de regelgeving naar de IGJ is verzonden. De cliëntenraad is bij de implementatie van de Wzd voortdurend betrokken.
BHV	In 2020 heeft het MT besloten om alle verpleegkundigen, verzorgenden en helpende plus op te leiden tot BHV'er. Op deze manier zijn er altijd voldoende BHV'ers op de locatie aanwezig. Meerdere collega's hebben in 2020 weer een training gekregen. De training BHV wordt gedurende het jaar meerder malen aangeboden door Zorg voor Leren.
HACCP	In september 2020 heeft een audit plaatsgevonden op het gebied van voedselveiligheid in de afdelingskeukens en in de centrale keuken. Alle keukens scoorden een cijfer hoger dan een 8. Alle aanbevelingen naar aanleiding van de audit zijn opgepakt.

#### 2.1.4 Leren en werken aan kwaliteit

Onderwerp	Resultaat
Verantwoording Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en kwaliteitskader wijkverpleging.	Huize Winterdijk heeft in 2020 een kwaliteitsplan geformuleerd conform de vereisten zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsverslag 2019 is voor 1 november 2020 aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut en conform de regelgeving gepubliceerd op de eigen website.
Kwartaalrapportage Kwaliteit en Veiligheid	Om de voortgang van alle plannen te monitoren is in 2020 een start gemaakt met de Kwartaalrapportage Kwaliteit en Veiligheid. Deze rapportage wordt vastgesteld door het MT en verzonden naar de raad van toezicht, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de kwaliteitsverpleegkundigen en de wijkverpleegkundigen. Medewerkers worden middels de nieuwsbrief op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen met betrekking tot de kwaliteit van zorg en dienstverlening.



Keurmerk ISO 9001:2015	In 2020 heeft de thuiszorg en de huishoudelijke hulp thuis het ISO 9001:2015 keurmerk behaald.
Scholingskalender 2020/2021	In de tweede helft van 2020 is een scholingskalender opgesteld met veel aandacht voor ziektebeelden en praktijkgerichte opleidingen. Huize Winterdijk heeft een overstap gemaakt naar een eigen leerplein met verschillende modules op basis van e-learning. Op het leerplein zijn in 2020 per medewerker alle gevolgde opleidingen en trainingen geregistreerd, waardoor direct inzichtelijk is in hoeverre medewerkers bekwaam en deskundig zijn. In de maand oktober 2020 volgden alle zorgmedewerkers en welzijnsassistenten de module dementie. In november 2020 werd de e-learning Wzd aangeboden. De kaderarts ouderengeneeskunde heeft een aantal scholingen verzorgd over ziektebeelden en de Wet zorg en dwang.
Auditplan	In 2020 is het auditplan voor 2021 door het MT vastgesteld.

## 2.1.5 Leiderschap, governance en management

Doelstelling	Resultaat
Zorgbrede Governancecode	<p>In 2020 zijn alle reglementen voor de raad van toezicht in het kader van de Governancecode geactualiseerd en vastgesteld: reglement raad van bestuur, reglement raad van toezicht, reglementen van de commissies, het informatieprotocol, een visie op toezicht, een conflictregeling, een onkostenregeling en een rooster van aftreden. Deze documenten zijn conform de code op de website van Huize Winterdijk geplaatst. Binnen de raad van toezicht is in 2020 een tijdelijk lid aangesteld met de zorginhoudelijke portefeuille, waardoor het toezicht op de zorginhoud beter geborgd was. Eind 2020 is een nieuw lid met de zorginhoudelijke portefeuille op bindende voordracht van de cliëntenraad aangesteld. Zij is tevens benoemd als voorzitter van de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht.</p> <p>In het vierde kwartaal heeft de raad van toezicht conform de Governancecode een zelfevaluatie gedaan. Tevens heeft de raad van toezicht voor zichzelf een opleidingsplan geformuleerd.</p>
Zichtbaarheid bestuurder	De bestuurder en de beide Mt-leden waren in 2020 zichtbaar in de organisatie. De bestuurder is door het veelvuldig contact met medewerkers en bewoners van Huize Winterdijk goed op de hoogte van alle ontwikkelingen binnen de organisatie.
CR en OR	In 2020 is er veelvuldig overleg geweest met de beide medezeggenschapsraden. Deze overleggen verliepen constructief. De OR heeft een klein aantal leden. In september 2020 is een nieuw lid aangesteld, waardoor het aantal leden 4 bedraagt. De CR wordt administratief ondersteund door een

	<p>externe secretaris. Indien gewenst volgen de leden van de CR trainingen via het LOC.</p> <p>De OR is nog steeds op zoek naar 1 lid om zitting te nemen in de OR. Getracht wordt om een lid te werven die werkzaam is op afdeling het Baken.</p>
--	--

## 2.1.6 Personeelssamenstelling

Onderwerp	Resultaat
Invulling vacatures	<p>In 2020 is een formatieplaatsenplan opgesteld aan de hand van de roosters passend bij de zorgzwaartes van de bewoners. Hierdoor is inzicht verkregen in het aantal vacatures per deskundigheidsniveau nu en over een jaar. In 2020 is meerdere keren een advertentie geplaatst in het RD, DWS en in verschillende kerkbladen. Dit heeft slechts beperkt resultaat opgeleverd.</p> <p>Er zijn mensen enthousiast geworden om te werken in Huize Winterdijk. Ook merken we dat er weer een aantal mensen bij ons wil komen werken omdat ze positieve verhalen horen in de wandelgangen. Dat stemt hoopvol.</p>
Vertrouwenspersoon voor medewerkers	<p>In 2020 is een vertrouwenspersoon voor medewerkers aangesteld via het CBKZ. Haar naam staat op de website vermeld. Medewerkers zijn via de nieuwsbrief op de hoogte gesteld van de nieuwe vertrouwenspersoon. Er is in 2020 geen beroep gedaan op de vertrouwenspersoon voor medewerkers.</p>
Personeelssamenstelling	<p>Conform het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg dienen zorginstellingen jaarlijks gegevens aan te leveren over de personeelssamenstelling van de afdelingen met Wlz-zorg. Het betreft hier gegevens over een vijftal indicatoren: aard van de aanstellingen, kwalificatieniveaus van de zorgverleners, het ziekteverzuim, in- door en uitstroom en ratio personeelskosten /opbrengsten. Huize Winterdijk heeft deze gegevens over het verslagjaar 2020 voor 28 juni 2021 aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland.</p>
Nieuwsbrieven	<p>In 2020 is een hernieuwde start gemaakt met een maandelijkse nieuwsbrief. Medewerkers worden middels deze nieuwsbrief op de hoogte gehouden over alle ontwikkelingen binnen de organisatie.</p>

## 2.1.7 Gebruik van hulpbronnen

Onderwerp	Resultaat
Auditprogramma hulpmiddelen en gebouwelijke omgeving	In 2020 heeft preventief onderhoud plaatsgevonden aan alle installaties en (verpleegtechnische) hulpmiddelen.
Brandveiligheid	<p>De brandmeldinstallatie is in 2020 maandelijks gecontroleerd. In februari 2020 is de brandmeldinstallatie en ontruimingsinstallatie wederom gecertificeerd. Het nieuwe certificaat is geldig tot februari 2021.</p> <p>In juli 2020 heeft een inspectie plaatsgevonden van alle brandblussers. In november 2020 heeft een inspectie plaatsgevonden van het brandwerend rolscherm.</p>
Legionella	<p>In het kader van het legionella beheer worden de leidingen wekelijks gespoeld en wordt de temperatuur van het water gemeten. Tot en met juli 2020 werden deze werkzaamheden uitgevoerd door firma Barth. Met ingang augustus 2020 voert Huize Winterdijk deze werkzaamheden zelf uit met behulp van vrijwilligers. Vanwege het risico op verhoogde concentraties van legionella is in 2020 maandelijks een micro-biologisch onderzoek uitgevoerd door een extern bedrijf (Normec).</p> <p>Medio 2020 is een legionella beheersplan opgesteld door een extern bedrijf Control Scope. Dit bedrijf heeft tevens een audit uitgevoerd of alle installaties aan de wettelijk vereiste voldoen met betrekking tot het beheersen van legionella. Ter voorkoming van legionella zijn in 2020 in alle appartementen keerkleppen geplaatst.</p>
Hulpmiddelen verpleging en verzorging	In september 2020 heeft preventief onderhoud plaatsgevonden van de tilliften en de douchewagen. In november heeft een inspectie plaatsgevonden van het bad, de badlift en de bedpanspoeler. In december 2020 is het zusteroproepsysteem nagekeken. Eventuele aandachtspunten naar aanleiding van de controles zijn direct opgepakt.
Contractbeheer	Alle contracten van de technische dienst met de leveranciers worden vanaf het vierde kwartaal 2020 opgeslagen in het digitale contractbeheersysteem Oveso. Het streven is om ook alle andere contracten in dit systeem onder te brengen.
ICT	In 2020 heeft Huize Winterdijk haar ICT volledig geoutsourcet aan het bedrijf BizzCon, waardoor de kennis over ICT altijd up to date is. Huize Winterdijk beschikt over een redelijk dekkend wifin netwerk. De interne bereikbaarheid van medewerkers en de alarmering is geregeld middels dect-telefoons.

## 2.1.8 Gebruik van informatie

Onderwerp	Resultaat
IGJ	<p>De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in 2018 en 2019 een inspectiebezoek gebracht aan afdeling Het Bakken. Hierbij is met name getoetst op de onderdelen persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. Tijdens deze bezoeken scoorde de afdeling op een groot deel van de veldnormen onvoldoende. In 2020 zijn een groot deel van de verbeterpunten opgepakt. Op 8 december 2020 heeft de inspectie wederom een bezoek gebracht aan afdeling Het Bakken. De inspecteurs constateerden dat de organisatie vrijwel volledig voldoet aan de normen die door de Inspectie worden opgelegd. Slechts op één getoetst onderdeel voldoet Huize Winterdijk grotendeels aan de norm. Op alle andere getoetste onderdelen voldoet de organisatie volledig aan de norm. Op geen enkel punt scoorde de organisatie een onvoldoende. De inspectie sprak haar waardering uit over alle doorgevoerde verbeteracties en de zichtbaar positieve ontwikkelingen. De inspectie heeft haar vertrouwen uitgesproken in de wijze waarop Huize Winterdijk stuurt op kwaliteit en veiligheid en heeft de bezoeken afgesloten. In 2021 zal de aandacht met name gericht zijn op de borging van alle verbeterpunten.</p> <p>Er hebben in 2020 geen incidenten of calamiteiten plaatsgevonden.</p>
PREM tevredenheidsonderzoek	<p>In verband met het Kwaliteitskader Wijkverpleging dienen zorgaanbieders jaarlijks een PREM wijkverpleging uit te voeren, waarbij de data moeten worden aangeleverd bij het openbare databestand van het Zorginstituut Nederland. Eind september 2020 heeft binnen het Huis een PREM wijkverpleging plaatsgevonden. Hoewel nog niet alle vragenlijsten zijn ingevoerd, zijn de voorlopige resultaten van het onderzoek bekend. Uit het onderzoek komt naar voren dat de thuiszorg van Huize Winterdijk met name op twee punten matig scoort: krijgt u zorg van vaste zorgverleners en komen de zorgverleners op de afgesproken tijd.</p> <p>In november 2020 is een project van start gegaan om bovenstaande aandachtspunten op te pakken: "Het Huis, thuis in de wijk" o.l.v. Irma Wielens, advies en training. Tijdens het project is een analyse gemaakt van het huidige plan en roosterproces in de thuiszorg op basis waarvan aanbevelingen zijn gedaan om het plannen en roosteren te verbeteren met het oog op een hogere tevredenheid onder de cliënten en medewerkers en een efficiëntere bedrijfsvoering. Dit zal in 2021 worden opgepakt.</p>
Tussen en eindevaluaties	<p>Om de ervaringen van bewoners en/of vertegenwoordigers van Het Bakken te kunnen meten is in 2020 bij ieder MDO een tussenevaluatie gehouden en aan het einde van de zorglevering een eindevaluatie.</p>

	<p>Uit de evaluaties komt naar voren dat bewoners en/of vertegenwoordigers over het algemeen tevreden zijn over de geleverde zorg. De zorgplannen zijn actueel en bewoners en familie worden betrokken bij het opstellen van het zorgplan. Er moet wel voortdurend aandacht blijven op deskundigheidsbevordering met betrekking tot het gebruik van een tillift, wondbehandeling en medicatieveiligheid. Daarnaast wordt in een tweetal evaluaties aangegeven dat er meer aandacht zou mogen zijn voor een zinvolle dagbesteding zoals bijvoorbeeld het schillen van aardappelen of andere (huishoudelijke) activiteiten. Een ander aandachtspunt betreft de rapportage, welke in een aantal gevallen uitgebreider zou mogen zijn.</p>
ZorgkaartNederland	<p>Begin 2021 zal een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden op afdeling Het Bakken door het interviewteam van ZorgkaartNederland. Aan de hand van de uitkomst van dit onderzoek zullen de verbeterpunten worden opgepakt. Een belangrijke vraag in dit onderzoek betreft de aanbevelingsvraag. Hoe hoger de score op deze vraag, hoe meer mensen Huize Winterdijk aanbevelen aan mogelijk nieuwe bewoners.</p>
Klachten	<p>Huize Winterdijk heeft in 2020 een contract gesloten met het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de zorg) voor de levering van een externe klachtenfunctionaris. In verband met de invoering van de Wet zorg en dwang is de klachtenregeling aangepast. Klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg kunnen niet worden behandeld door de raad van bestuur, maar moeten worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Huize Winterdijk is hiervoor aangesloten bij het KCOZ (Klachtencommissie onvrijwillige zorg) van ActiZ en het LOC. De nieuwe klachtenregeling heeft de instemming verkregen van zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad en is op de website van Huize Winterdijk geplaatst.</p> <p>In 2020 werd een officiële klacht ingediend. Deze klacht betrof het onjuist handelen van Huize Winterdijk en de huisarts in relatie tot de eerste contactpersoon en de wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner. Tussen de eerste contactpersoon en de wettelijk vertegenwoordiger bestond een verschil van inzicht over de behandeling van de bewoner. De bestuurder heeft de klagers uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Dit gesprek verliep goed en de klacht kon naar tevredenheid worden opgelost.</p>
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	<p>In 2021 zal een MTO worden uitgevoerd. Hierbij zal worden aangesloten bij de landelijke MedewerkersMonitor van ActiZ.</p>