

Kwaliteitsverslag 2021

Huize Winterdijk



Datum: Juni 2022
Plaats: Gouda

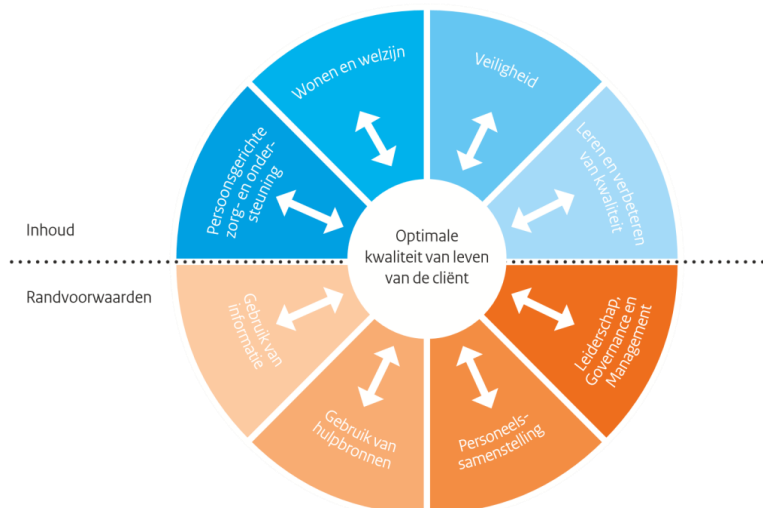
Inhoud

Inleiding.....	3
1. Profiel van Huize Winterdijk	6
1.1 Omschrijving van de organisatie	6
1.2 Missie en visie	7
1.3 Algemene gegevens en structuur van de organisatie.....	7
1.4 Kerngegevens	8
1.4.1 Kernactiviteiten en nadere typering	8
1.4.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten.....	9
1.4.3 Werkgebied	10
1.4.4 Samenwerkingsrelaties of externe en interne stakeholders	10
2. Beleid kwaliteit en veiligheid	12
2.1 Resultaten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	12
2.1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	12
2.1.2 Wonen en welzijn	17
2.1.3. Veiligheid.....	20
2.1.4 Leren en werken aan kwaliteit	21
2.1.5 Leiderschap, governance en management.....	23
2.1.6 Personeelssamenstelling.....	24
2.1.7 Gebruik van informatie	24
2.2 Klachten en calamiteiten/meldingen IGJ	25
2.2.1 Klachten	25
2.2.2 Calamiteiten/meldingen IGJ.....	26

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Winterdijk voor 2021. Het verslag is een weergave hoe Huize Winterdijk in 2021 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.

Jaarbeeld 2021

In 2021 is er in Huize Winterdijk volop ingezet op de verdere ontwikkeling van de organisatie. In dit jaar heeft het werk in biddend opzien tot en in afhankelijkheid van de Heere, met alle tekort van onze kant, zijn voortgang mogen hebben.

Het hele jaar lang hield het coronavirus ons bezet. Inmiddels lijkt het erop dat het virus is terug gedrongen en beheerst de oorlog in Oekraïne onze gedachten.

Huize Winterdijk voorziet duidelijk in een behoefte voor ouderen uit de Reformatische achterban. Naast woongenot willen zij vooral ook met gelijkgezinden, vanuit een herkenbare en eigen identiteit en grondslag, wonen en verblijven. In Huize Winterdijk wonen 165 mensen. Hiervan verblijven er 31 op de verpleegafdeling 'Het Baken'. Aan ongeveer 80 cliënten wordt zorg aan huis geboden en vijf dagen per week bezoeken tien personen dagbesteding 'De Oever'. In totaal zijn er ongeveer 160 medewerkers (65 FTE) werkzaam. 130 vrijwilligers verrichten vrijwilligerswerk.

De duidelijke identiteit vanuit Gods Woord, het zingen van de psalmen, de pastorale zorg en de betrokkenheid van de kerken en onze achterban, geeft een grote mate van eensgezindheid, betrokkenheid en een onderling band.

De laatste periode zien wij dat Huize Winterdijk kantelt van een woon-zorgvoorziening naar een zorgvoorziening. Van de organisatie vraagt het veel om dit te structureren en goed te organiseren.

Bestuur en management

In 2020 is mevrouw J. van Ginneken als interim bestuurder aan de slag gegaan. Haar opdracht was om de rust in de organisatie weer te doen terugkeren en in te zetten op kwalitatieve verbetering van de zorgverlening, uitbreiding hiervan, organisatorisch op orde en financieel gezond zijn. Voor de verbetering van de financiën zijn er bezuinigingsmaatregelen genomen. Deze maatregelen en de uitbreiding van de zorgverlening hebben een positief effect gehad. Op veel fronten heeft zij samen met het managementteam, in afstemming met de Raad van Toezicht en goede samenwerking met de Ondernemingsraad en de cliëntenraad, veel mogen betekenen. Veel zaken met betrekking tot de wet- en regelgeving zijn ter hand genomen. Binnen Huize Winterdijk is er onder haar leiding een weg ingeslagen om te komen tot meer versterking van het primaire proces en het voldoen aan de kwaliteitseisen. Mevrouw Van Ginneken heeft in korte tijd veel voor de organisatie mogen doen en betekenen. Vanwege de coronamaatregelen kon er niet uitgebreid afscheid van haar genomen worden. Gelukkig heeft dit op beperkte schaal op 19 augustus plaats gevonden.

Per 16 augustus 2021 is de heer C. van de Craats aangetreden als bestuurder van Huize Winterdijk. Zijn opdracht voor de komende jaren is het continueren, versterken en verankeren van de strategische koers en positief samen te werken met alle betrokkenen. In de nieuwe koers is verankerd dat medewerkers, cliënten en verwanten betrokken zijn bij de keuzes die worden gemaakt en dat de Raad van Toezicht hier volop bij betrokken wordt. Daarnaast zal het handhaven van de kwaliteit van de intramurale zorg en het verder verbeteren van de thuiszorg de nodige aandacht vragen; evenals het verder inrichten van de organisatiestructuur en de invulling van het ondersteunende dienstenbureau. Ook zal onderzocht worden welke externe samenwerking op onderdelen, met behoud van de eigen identiteit, mogelijk en noodzakelijk is. Tot slot het komen tot een vastgoedstrategie en werken aan herstel van vertrouwen met de Steun Stichting Vrienden van Winterdijk.

Terugblik 2021

In 2021 heeft het coronavirus ons opnieuw in beslag genomen. Een sprake voor ons allemaal. In het najaar werd Huize Winterdijk getroffen door een Covid-19 uitbraak. Wat een moeite, zorg, eenzaamheid en verdriet heeft het alles teweeggebracht. Telkens weer worden wij bepaald bij de broosheid en eindigheid van het leven. Binnen Huize Winterdijk is in goede onderlinge

samenwerking veel werk verzet en is de organisatie meer in rust gekomen. De zorgvragen van de huidige bewoners nemen verder toe en degenen die komen, hebben vaak al (veel) zorg nodig. Alle woningen en plaatsen op de verpleegafdeling zijn voortdurend bezet.

In het najaar is gestart met het opstellen van een meerjarenbeleidsplan. Dit proces wordt nauwlettend gevolgd door de Raad van Toezicht. Alle betrokkenen bij Huize Winterdijk hebben de mogelijkheid om mee te doen en mee te denken en aan te geven wat zij in de toekomst belangrijk vinden. Zeer duidelijk is naar voren gekomen dat het behouden van de duidelijke identiteit op grond van Gods Woord heel belangrijk geacht wordt. Daarnaast is ook het belang van een verdere verhoging van de kwaliteit van de zorgverlening en professionalisering van de organisatie genoemd.

Huize Winterdijk heeft in 2021 verbeterde en verhoogde scores op de externe kwaliteitsonderzoeken behaald. Dit is een compliment voor onze betrokken medewerkers.

Zoals in de hele sector, en ook bij andere zorgorganisaties in de Reformatisch achterban, hebben wij te maken met vacatures. Dit baart zorgen en vraagt veel van onze inzet om, zoveel als mogelijk, met eigen medewerkers het werk te verrichten.

Ziekte ten gevolge van Covid-19 en andere ernstige ziekten onder de medewerkers (waaronder een MT-lid en vanuit het middenkader) heeft veel impact op de organisatie. Medewerkers vangen veel op. De voel- en zichtbare veranderingen in de organisatie geven moed voor de toekomst.

Huize Winterdijk sluit 2021 af met een positief saldo van om en nabij € 400.000,--. De liquiditeit is behoorlijk op orde. Er ligt een sluitende begroting voor 2022.

1. Profiel van Huize Winterdijk

1.1 Omschrijving van de organisatie

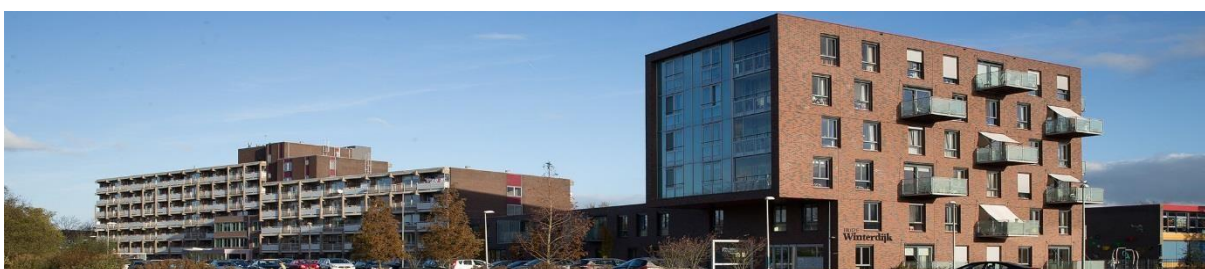
Huize Winterdijk is een woonzorgcentrum in Gouda, dat in 1977 is opgericht als rustpunt voor senioren uit het kerkverband van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland en aanpalende kerkverbanden. Het Bestuur van Huize Winterdijk laat zich bij het bieden van huisvesting en zorg leiden door het onveranderlijke 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 één-, 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 Baken). 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 één 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 en visie

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 Baken 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 2021 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. Huize Winterdijk heeft een identiteitsraad, om toe te zien op naleving van de identiteit van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland en om de bestuurder te adviseren over identiteitsvraagstukken.

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 afgesloten 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 groeps- en individuele begeleiding.

Huize Winterdijk heeft een holdingconstructie met de BV Linquenda Domus. Linquenda Domus ontwikkelt en exploiteert in verschillende gemeenten in Nederland woningen voor ouderen. De bestuurder van Linquenda 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 153 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 opnamewens 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);
- Dagverzorging voor zelfstandig wonende cliënten met een verblijfsindicatie.

Zorgverzekeringswet:

- Wijkverpleging (persoonlijke verzorging en verpleging thuis) aan zelfstandig wonende cliënten;

- Eerstelijnsverblijf voor thuiswonende cliënten met een tijdelijke opnamewens op één 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 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;
- Subsidieregeling coronabanen in de zorg (COZO): door deze coronabanen worden zorgmedewerkers ontlast bij de buitengewoon hoge zorgvraag van corona. De subsidieregeling financiert de volledige loonkosten en daarnaast een opslag voor de begeleiding van deze banen.

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

Kerngegevens (peildatum 31 december 2021)	Aantal
Cliënten Wlz	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	32
Aantal cliënten met een Volledig pakket Thuis	11
Aantal cliënten met een Modulair Pakket Thuis	4
Aantal cliënten PGB Wlz	23
Aantal cliënten extramurale behandeling	23
Cliënten Zvw	
Aantal cliënten wijkverpleging	52
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	0
Capaciteit	
Aantal beschikbare service-appartementen:	153
- waarvan éénkamer appartementen	12
- waarvan tweekamer appartementen	105
- waarvan driekamer appartementen	12 en 24 = 36
Aantal plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz zorg met verblijf	31 (Baken)

Aantal beschikbare zorgkamers dat beschikbaar is voor eerstelijnsverblijf en/of Wmo cliënten	4 (+ 1 mantelzorgkamer)
Productie	
Aantal dagen ZZP zonder behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	11.303
Aantal dagen VPT zonder behandeling in verslagjaar	3443
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	164
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	61,2
Instroom nieuwe medewerkers	44
Uitstroom medewerkers	30
Aantal vrijwilligers per einde verslagjaar	181
Bedrijfsopbrengsten geconsolideerd	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	7.296.836
Waarvan opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	4.775.867
Waarvan Subsidies (inclusief zorgbonus) (exclusief Wmo en Jeugdwet)	187.596
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	2.333.373

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, Tandem en Gedeelde Zorg.

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 (Wzd) 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 cliëntvertrouwenspersoon 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 2021 heeft gewerkt aan de doelen en de plannen zoals geformuleerd in het Kwaliteitsplan van 2021. 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
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

2.1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onderwerp	Zorgverleners kennen de bewoner, zijn wensen en behoeften
Doel	Iedere cliënt in de thuiszorg en iedere bewoner van Het Baken heeft een actueel zorgdossier met daarin alle informatie die voor de zorgverlening belangrijk is.
Resultaat	De kwaliteitsverpleegkundige checkt de dossiers op Het Baken 1 keer per 2 maanden om de KPI's vast te stellen. De EVV-ers die de KPI's hebben ingevuld, krijgen aan de hand hiervan coaching on the job. De werkzaamheden van de kwaliteitsverpleegkundige zijn uitgebreid, waarbij zij ook een coachende rol in Het Huis heeft met betrekking tot de kwaliteit van de zorgdossiers. In april/mei 2021 heeft een interne audit plaatsgevonden op de zorgdossiers van zowel de bewoners van Het Baken als van de cliënten in de thuiszorg. De dossiers van Het Baken waren allemaal actueel, waarbij alle onderdelen van het dossier in orde werden bevonden. Op Het Baken blijft het SOAP rapporteren een aandachtspunt, evenals de opvolging van de rapportages. In de thuiszorg bleken de dossiers niet allemaal actueel, wat vooral veroorzaakt werd door het tekort aan formatie van wijkverpleegkundigen mede als gevolg van een toename van het aantal cliënten. Het tekort in formatie is opgevangen door extra inzet van verpleegkundigen die onder supervisie van de wijkverpleegkundige zorgplannen hebben geactualiseerd. Inmiddels zijn alle legitimaties van de cliënten in de thuiszorg op orde en alle zorgplannen zijn actueel. Het voortdurend werken aan de kwaliteit van de dossiers is een doorlopend proces, zowel op Het Baken als in de thuiszorg. Door het uitvoeren van audits is er zicht op de dossiers. Er is gekeken welk systeem het beste gebruikt kan worden voor het opstellen van de zorgplannen in de thuiszorg. In het laatste kwartaal van 2021 is er gestart met het overzetten van zorgplannen van Wlz-cliënten in de thuiszorg naar Mikzo, zodat een (eventuele) overplaatsing naar Het Baken soepeler verloopt.

	In de thuiszorg zijn de dossiers op orde: er zijn actuele zorgplannen en herindicaties worden op tijd gesteld.
--	--

Onderwerp	Zorgverleners kennen de bewoner, zijn wensen en behoeften
Doel	In 2021 zijn alle openstaande vacatures vervuld.
Resultaat	In 2021 zijn veel inspanningen verricht om de openstaande vacatures in te vullen. Via verschillende kanalen zijn er vacatures geplaatst, te weten: social media (LinkedIn en Instagram), online vacaturebank (Hoornback) en krant (Reformatorisch Dagblad en regionale kranten). Er zijn in 2021 wel nieuwe medewerkers aangetrokken, maar een aantal vacatures wordt moeilijk vervuld en ook adverteren via de krant heeft weinig resultaat opgeleverd. Daarom is in het MT is besloten om vooral te investeren in de eigen medewerkers door het aanbieden van opleidingen tot bijvoorbeeld Helpende plus en Verzorgende IG. Ook heeft Huize Winterdijk gebruik gemaakt van de inzet van coronabanen, waarbij medewerkers een, door de overheid volledig gesubsidieerde, opleiding krijgen voor een landelijk erkend MBO-3 deelcertificaat. Ook is er een inwerkprogramma opgesteld voor nieuwe medewerkers en krijgen alle nieuwe medewerkers een inwerk buddy. Vanwege forse uitbreiding van de zorgvragen in de thuiszorg in combinatie met uitval door zwangerschapsverlof, langdurige ziekte en Long Covid zijn er in de thuiszorg vacatures ontstaan. Het aantrekken van nieuwe medewerkers verloopt moeizaam en daarom zijn er ZZP-ers en uitzendkrachten ingezet in de thuiszorg. Met name in de zomerperiode zijn er zowel op Het Baken als in Het Huis veelvuldig ZZP-ers en uitzendkrachten ingezet. Dit kwam mede door verschillende verlopen en uitbreiding van de zorgvraag in Het Huis. Ook zijn er vakantiekrachten ingezet in Het Huis, op Het Baken en op De Oever. De vakantiekrachten waren deels stagiaires die aansluitend aan hun stage vakantiewerk hebben verricht en deels waren het vakantiekrachten die geworven zijn om als zorgassistent welzijnsdiensten te verrichten. In 2021 zijn er 6 leerlingen gestart: In september zijn drie medewerkers gestart met de tweejarige opleiding Verzorgende IG, om zo in twee jaar het diploma te behalen. Ook is er een leerling Helpende Plus gestart en een collega is gestart met de opleiding Begeleider Specifieke Doelgroepen. Een parttime collega heeft besloten om de opleiding Verzorgende IG in BBL-vorm bij Huize Winterdijk te volgen. Er was een regio-initiatief waarbij medewerkers boventallig een verkorte opleiding tot verzorgende konden volgen. Helaas konden hiervoor geen nieuwe leerlingen aangenomen worden. In het derde kwartaal is een interim verpleegkundige ingezet. In de ondersteunende diensten zijn ook verschillende openstaande vacatures. De functie 'controller' is lastig te vervullen. Ook de teamleider facility's is uitgevallen. De inhoudelijke/technische werkzaamheden worden deels opgevangen door de inzet van een externe kracht. In het laatste kwartaal zijn verschillende, met name zorggerelateerde, vacatures vervuld. De meeste medewerkers kwamen voor de eerste keer in dienst bij Huize Winterdijk en één medewerker heeft eerder bij Huize Winterdijk gewerkt. Ook de functie van Agogisch Begeleider voor De Oever is vervuld en er is een (parttime) Wijkverpleegkundige gestart. Een aantal stagiaires die hun stage hebben afgerond, zijn als Helpende in dienst gekomen.

	Behalve het werven via de gebruikelijke wervingskanalen, zijn er ook een aantal vacatures uitgezet bij verschillende bureaus. Dit betreft de volgende functies: Controller, Wijkverpleegkundige en Helpende nachtdienst. Met name de eerste twee functies zijn moeilijk te vervullen.
--	---

Onderwerp	Zorgverleners kennen de bewoner, zijn wensen en behoeften
Doel	Huize Winterdijk heeft een ziekteverzuim van maximaal 4%.
Resultaat	Door corona lag het ziekteverzuim in Huize Winterdijk boven de 4%. Als het ziekteverzuim uitgesplitst wordt, is te zien dat het ziekteverzuim exclusief corona met name in de laatste maanden van het jaar boven de 4% uitkomt. Dit wordt deels veroorzaakt door de gevolgen van COVID-19. Ook zijn er meerdere medewerkers met een groot contract uitgevallen (niet werk-gerelateerd), waarbij de verwachting is dat zij langdurig afwezig zijn.

Onderwerp	Zorgverleners kennen de bewoner, zijn wensen en behoeften
Doel	De roosters van afdeling Het Baken en de thuiszorg zijn evenwichtig samengesteld.
Resultaat	In 2021 is er dagelijks iemand aanwezig op het planbureau, zodat de afdelingen minder belast worden met de vervanging van medewerkers bij ziekte. Het rooster van Het Baken en het rooster van de welzijnsassistenten wordt opgesteld door een medewerker van de afdeling planning. Door uitval van medewerkers en een uitbreiding van het aantal cliënten in de thuiszorg zijn er ZZP-ers en uitzendkrachten ingezet. Om niet steeds verschillende ZZP-ers en uitzendkrachten binnen te krijgen, is besloten om begin 2022 een aantal ZZP-ers te contracteren voor de zomermaanden.

Onderwerp	Deskundige zorgverleners en methodisch werken
Doel	Alle medewerkers werken methodisch
Resultaat	Het plan was dat alle verzorgenden in november 2021 een e-learning aangeboden zouden krijgen over methodisch werken. Omdat er binnen de organisatie nog zaken geregeld moeten worden voor de borging van methodisch werken, is in overleg met het bestuur de e-learning verplaatst naar eind 2022. Vanwege Covid is de interne audit op de zorgdossiers, die gepland stond voor het vierde kwartaal, verplaatst naar het eerste kwartaal van 2022.

Onderwerp	Deskundige zorgverleners en methodisch werken
Doel	Voor bewoners van Het Baken met een vorm van onbegrepen gedrag wordt de psycholoog ingeschakeld voor het opstellen van een benaderingsplan. Deze benaderingsplannen worden steeds op dezelfde plaats in het dossier gedocumenteerd, waardoor adviezen makkelijk te vinden zijn.
Resultaat	Voor alle bewoners met moeilijk verstaanbaar gedrag op Het Baken is een benaderingsplan geformuleerd. Maandelijks zijn er omgangsoverleggen onder begeleiding van de psycholoog. De welzijnsassistenten worden ook bij dit overleg betrokken. De benaderingsplannen worden opgesteld en actief bijgehouden door de psycholoog in samenwerking met de EVV-er en het team.

Onderwerp	Deskundige zorgverleners
Doel	De kwaliteitsverpleegkundige is in het bezit van een erkende opleiding.

Resultaat	In het eerste kwartaal van 2021 heeft de kwaliteitsverpleegkundige de interne opleiding tot triageverpleegkundige gevolgd. In juni is de functie van kwaliteitsverpleegkundige geëvalueerd en daaruit kwam naar voren dat de functie en de manier waarop de functie wordt ingevuld, veel toegevoegde waarde heeft voor de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening binnen Huize Winterdijk. Er is besloten om de functie op de huidige manier voort te zetten. De kwaliteitsverpleegkundige zou in februari 2022 starten met een erkende opleiding om haar kennis en kunde op het gebied van kwaliteit en veiligheid te vergroten. Echter is de kwaliteitsverpleegkundige eind 2021 ernstig ziek geworden, waardoor onduidelijk is of zij in 2022 gaat starten met de opleiding. Dit is afhankelijk van het ziekteverloop. Op dit moment is er geen waarnemend kwaliteitsverpleegkundige; er is een vacature uitgezet, welke nog openstaat.
------------------	--

Onderwerp	Medische behandeling binnen afdeling Het Baken
Doel	De rapportage van de medische behandeling in het zorgdossier wordt uitgevoerd door de huisartsen zelf. Hiervoor wordt naar technische mogelijkheden gezocht om dit te realiseren.
Resultaat	De meeste bewoners zijn patiënt bij de huisartsenpraktijk van de kaderarts ouderengeneeskunde. De kaderarts rapporteert in het zorgdossier. De huisartsen van de overige bewoners doen dit nog niet. In het tweede kwartaal van 2022, na het voorjaarsoverleg met het zorgkantoor, zullen met de huisartsen van de bewoners van afdeling Het Baken afspraken worden gemaakt over het zelf gaan rapporteren in het zorgdossier van Huize Winterdijk om hiermee fouten te voorkomen. Voor de thuiszorg gaat de kaderarts niet rapporteren in de dossiers van de bewoners, in verband met de privacy. Volgens de huisarts is dit juridisch lastig te borgen. Door collega's van Het Huis wordt veilige mail (Zivver) al veel gebruikt voor het contact met de huisartsen.

Onderwerp	Medische behandeling binnen afdeling Het Baken
Doel	Er is een duidelijke taakafbakening tussen de huisarts en de kaderhuisarts. Om dit te bereiken wordt in de zorgovereenkomst opgenomen dat alle nieuwe bewoners van Het Baken zich als patiënt laten inschrijven bij de kaderarts ouderengeneeskunde.
Resultaat	Omdat bijna alle bewoners van Het Baken reeds zijn aangesloten bij de huisartsenpraktijk van dr. Van Dijk is in overleg besloten om op dit punt verder geen actie te ondernemen. Het risico bestaat immers dat de overige huisartsen zich - bij verandering van het beleid - helemaal van afdeling Het Baken zullen terugtrekken, waardoor Huize Winterdijk bij eventuele problemen (bijvoorbeeld uitval van dr. Van Dijk) geen beroep meer op hen kan doen. Eventuele onduidelijkheden met betrekking tot de taakafbakening tussen de kaderhuisarts en de overige huisartsen levert in de praktijk geen problemen/risico's op. Hiermee komt de oorspronkelijke doelstelling te vervallen.

Onderwerp	Medische behandeling binnen afdeling Het Baken
Doel	De vervanging van de kaderarts ouderengeneeskunde tijdens afwezigheid van meer dan een week is geregeld.

Resultaat	Een aantal verpleegkundigen is intern opgeleid tot triageverpleegkundige, zodat zij tijdens afwezigheid van de kaderarts de vervanging van de signaalfunctie op zich kunnen nemen. De vervanging van de medische behandeling is ten alle tijden geregeld via waarnemingregelingen van de huisartsen. De ervaringen met de inzet van triageverpleegkundigen zijn positief. Verzorgenden van de afdeling zetten medische problemen op de aanvraaglijst van de huisarts, waarna de triageverpleegkundige een inschatting maakt of zaken kunnen wachten of dat er direct een arts moet worden gebeld. De triageverpleegkundigen lezen dagelijks de dossiers van 31 bewoners en bespreken eventuele bijzonderheden met het team. Op deze manier worden geen medische zaken over het hoofd gezien en wordt de vervangend huisarts bij medische problemen op tijd ingeschakeld.
------------------	---

Onderwerp	Project: Het Huis, thuis in de wijk
Doel	In 2021 is de score op de cliënttevredenheid in de thuiszorg hoger dan de 7,4 in 2020. De bedrijfsvoering in de thuiszorg is efficiënt georganiseerd.
Resultaat	In het eerste kwartaal van 2021 zijn een nieuw rooster en planbeleid gemaakt, waarbij de klant centraal staat. Daarbij zijn 8 teamdoelen geformuleerd: 1. Met ingang van april 2021 wordt gewerkt met vaste routes, waardoor cliënten minder verschillende medewerkers 'aan het bed' krijgen en tijdsafspraken beter kunnen worden nagekomen; 2. Voor nieuwe cliënten is de eerste evaluatie na 6 weken en daarna vindt er minimaal 1 maal per jaar een evaluatie plaats. Bij iedere cliënt die uit zorg gaat, vindt er een eindevaluatie plaats. De cliënt geeft hierin onder andere een cijfer voor de totale zorgverlening; 3. 1 maal per jaar vindt er een PREM klanttevredenheidonderzoek plaats. Op onderwerpen als kwaliteit, betrokkenheid en continuïteit kan de cliënt aangeven waar deze tevreden over is en waar deze minder tevreden over is; 4. Minimaal 1x per kwartaal wordt de formatieberekening gemaakt. Dit is het fundament van een gezond roosterproces. De formatie sluit aan (kwaliteit en kwantiteit) bij de klantvraag. Formule: X aantal gearrangeerde cliënturen + 10% = basisformatie + 20% = ondersteunende schil; 5. Iedere maand wordt de productiviteit gemonitord. De verhouding cliënturen (inkomsten) en indirecte uren (uitgaven) is 85%; 6. Medewerkers mogen maximaal 1 week aan vakantie-uren meenemen naar het nieuwe jaar. Iedere medewerker maakt een eigen vakantiejaarplan. In maart, augustus en oktober worden per team de saldi vakantie-uren gemonitord. Dit is voor het moment dat de verzoeken voor vakantie en vrije dagen voor een periode aangevraagd kunnen worden; 7. Ieder team heeft maximaal 2 leerlingen. Er worden geen eerstejaarsleerlingen geplaatst binnen de thuiszorg, omdat de routes alleen gelopen worden. Om in de thuiszorg ingezet te kunnen worden, moeten leerlingen minimaal in het bezit zijn van de module medicatie delen; 8. Zorgplan = legitimatie en legitimatie = planning en planning = realisatie. Wekelijks wordt dit bewaakt en bijgestuurd tijdens het fiatteerproces. Samengevat de resultaten op deze doelen:

	- Er wordt gewerkt met vaste routes. In tijden van ziekte/krapte in het personeel blijft het lastig om doel 1 na te komen. De intentie om met een vaste route te werken, is positief gegroeid; - De gemiddelde score van de tussen- en eindevaluatie van cliënten is over heel 2021 een 8,5; - Er is een route gestart in het weekend voor helpende, waar studenten op ingezet worden die geen medicatie delen. Doordat dit elk weekend ingezet wordt, is het een vaste route geworden, waardoor dit geen probleem oplevert; - Planning = realisatie gaat goed. Zorgplan = legitimatie en legitimatie = planning wordt ook intensief opgezet, maar soms verandert de zorg zo snel, dat de planning al is veranderd en het zorgplan nog niet; - In juni 2021 is voor de uitvoering van het project 'Het Huis, thuis in de wijk' een subsidie van 53K aangevraagd. In augustus heeft de RVO laten weten de subsidie beschikbaar te stellen; - Voor de uitvoering van de PREM zijn 75 cliënten benaderd, waarvan er 58 de vragenlijst hebben ingevuld. De gemiddelde score van de totale PREM is 8,1.
--	---

2.1.2 Wonen en welzijn

Onderwerp	Familieparticipatie afdeling Het Baken
Doel	Er worden regelmatig thema-avonden voor mantelzorgers georganiseerd, waarbij de mantelzorger geïnformeerd wordt over het reilen en zeilen van de afdeling waar de bewoner verblijft, en waar gezamenlijk nieuwe initiatieven ontstaan.
Resultaat	Ieder kwartaal is gekeken of de avonden konden plaatsvinden, maar helaas zijn er vanwege corona in 2021 geen thema-avonden voor mantelzorgers georganiseerd. Er is wel geprobeerd de lijnen met mantelzorgers kort te houden, door als EVV-er van een familielid/kennis regelmatig contact te hebben.

Onderwerp	Familieparticipatie afdeling Het Baken
Doel	Tijdens het opnamegesprek wordt inzichtelijk gemaakt welke bijdragen mantelzorgers kunnen leveren aan de zorg en het welzijn van een bewoner.
Resultaat	In de thuiszorg wordt het netwerk altijd besproken bij een intake en vastgelegd in de Omaha-aanleiding (dit is een speciaal onderdeel in de Omaha-aanleiding). Tijdens het opnamegesprek (Het Baken) wordt de vraag gesteld of de mantelzorger iets kan betekenen voor de bewoner. Dit kan variëren van elke week een bezoekje tot elke week de kamer onderhouden. Wel merken wij dat er in de thuissituatie soms veel druk ligt of wordt neergelegd bij een mantelzorger, waardoor zij met een opname op Het Baken het gevoel krijgen weer wat lucht te krijgen voor zichzelf waardoor het niet altijd lukt om een bijdrage te leveren. Dit is van tijdelijke aard. De familie is erg betrokken bij hun familielid en staat open om mee te denken welke bijdrage zij kunnen leveren aan de zorg. Zo is familie bereid om bij erge onrust extra op bezoek te komen of hun familielid mee te nemen waardoor er wat meer rust ontstaat op de afdeling. Met de MDO's wordt dit punt ook besproken, zodat het ieder halfjaar onder de aandacht is. De belasting van de mantelzorger wordt alleen besproken als de mantelzorger aanwezig is bij het intakegesprek of een evaluatie. Als de cliënt het niet nodig vindt dat de mantelzorger aanwezig is, dan is de mantelzorger ook niet in beeld,

	worden er geen metingen gedaan en worden er ook geen afspraken m.b.t. mantelzorg vastgelegd en/of in het zorgplan verwerkt. Daarom wordt er in 2022 verder gegaan met dit doel. In december 2021 heeft de wijkverpleegkundige al een voorstel gemaakt voor de inzet van een screeningsinstrument om de belasting van mantelzorgers te meten. In het eerste kwartaal van 2022 zal gestart worden met de meting. De verwachting is dat de belasting van de mantelzorger (in het algemeen) de komende jaren steeds verder toeneemt, met een groot risico op overbelasting. Het voorkomen van de overbelasting van mantelzorgers is een belangrijke taak van de wijkverpleging en om deze maatschappelijke reden wordt deze meting ingezet. Het voorkomt escalatie van een zorgsituatie waarbij de mantelzorger uitvalt of zelf zorgvrager wordt of waarbij cliënten sneller worden opgenomen in een intramurale setting, terwijl zij graag thuis willen blijven wonen.
--	--

Onderwerp	Welzijnsassistenten in de huiskamers afdeling Het Baken
Doel	Uitbreiding van de inzet van welzijnsassistenten/niveau 2 en uitbreiding van het aantal huiskamers op afdeling Het Baken.
Resultaat	Het bouwteam is bij elkaar geweest om te kijken op welke plaats een vierde huiskamer kan worden gerealiseerd. Om ruimte vrij te maken, is het huurcontract met studenten per 1 juni/juli 2021 opgezegd. In 2022 zal worden onderzocht of er op de begane grond mogelijkheid is om uitbreiding van Het Baken te realiseren. Als dit positief is, zal e.e.a. in 2022 verder voorbereid worden en zal er begin 2023 een verbouwing plaatsvinden. Wat betreft welzijnsassistenten zitten we op formatie. Er zal niet verder geworven worden, zolang de huiskamer niet is gerealiseerd.

Onderwerp	Werving vrijwilligers
Doel	In 2021 zal het aantal vrijwilligers voor zowel Het Huis als afdeling Het Baken verder worden uitgebreid.
Resultaat	Begin 2021 is een wervingscampagne voor vrijwilligers geweest, middels diverse advertenties in kerkbladen. Hier is één bruikbare reactie op geweest. De meeste aanmeldingen komen van de eigen vrijwilligers. Op beide groepen zijn in de loop van 2021 een aantal nieuwe vrijwilligers gekomen. Het uitbreiden van het aantal vrijwilligers lukt ten dele, omdat mensen terughoudend zijn i.v.m. het coronavirus. In de loop van het jaar zie je bij de vrijwilligers de angst voor corona afnemen. De meeste vrijwilligers komen via andere vrijwilligers bij Huize Winterdijk of komen uit de achterban. Een deel van de vrijwilligers komt nog niet naar Huize Winterdijk, omdat een aantal activiteiten is stopgezet in Het Huis en ook angst voor coronabesmetting is voor een aantal vrijwilligers reden om niet te komen.

Onderwerp	Samenwerking zorgmedewerkers, welzijnsassistenten en vrijwilligers afdeling Het Baken
Doel	Een goede persoonsgerichte daginvulling voor bewoners aan de hand van een activiteitenplan waarbij de werkzaamheden van zorgmedewerkers, welzijnsassistenten en vrijwilligers onderling worden afgestemd.
Resultaat	Het was de bedoeling dat er in 2021 een scholing over dementie zou starten. In die scholing zou per huiskamer aandacht besteed worden aan de koppeling

	tussen zorg en welzijn. De scholing is bedoeld voor zorgmedewerkers, de eerst verantwoordelijk agogisch begeleider, welzijnsassistenten en vrijwilligers. Helaas is de scholing vanwege het coronavirus uitgesteld naar 2022. In het kader van een zinvolle dagbesteding zijn voor de bewoners van afdeling Het Baken 3 speerpunten benoemd: 1. Het opstellen van een activiteitenprogramma per huiskamer; 2. Het opstarten van een 'maatjesproject' voor individuele begeleiding van bewoners; 3. Voldoende tijd en aandacht voor maaltijden. Deze speerpunten worden opgepakt door de Eerst Verantwoordelijk Agogisch begeleider van afdeling Het Baken. Alle benodigde materialen voor een zinvolle dagbesteding zijn verdeeld over de drie huiskamers, zodat ze sneller gebruikt zullen worden dan wanneer ze in een afgesloten kast op de gang liggen. Een deel van de activiteiten zullen worden opgezet met behulp van vrijwilligers. Voor de realisatie van een zinvolle daginvulling moeten de werkzaamheden van de zorgmedewerkers, de welzijnsassistenten en vrijwilligers goed op elkaar worden afgestemd. In praktijk blijken vrijwilligers terughoudend te zijn als er welzijnsassistenten aanwezig zijn en ook hebben vrijwilligers andere verwachtingen dan zorgmedewerkers. Om dit proces te begeleiden, is er een vrijwilligerscoördinator aangesteld op de afdeling. Omdat dit nog niet het gewenste resultaat heeft, gaat de manager zorg in het voorjaar van 2022 met de welzijnsassistenten en vrijwilligers in gesprek om te komen tot een goede taakverdeling en duidelijke wederzijdse verwachtingen. Er wordt gewerkt aan een activiteitenplan per huiskamer, waardoor de activiteiten beter aansluiten bij de belevingswereld van de bewoners. De activiteiten kunnen ook huishoudelijk van aard zijn, zoals het dekken van de tafels of het helpen bij de afwas. Verder is besloten om het aantal spellen voor de beweegtafel verder uit te breiden.
--	---

Onderwerp	Rapporteren op zinvolle dagbesteding afdeling Het Baken
Doel	Er is voldoende aandacht voor het welzijnsaspect van de bewoner. Hierop wordt door de welzijnsassistenten gerapporteerd.
Resultaat	De welzijnsassistenten zijn door verpleegkundig werkbegeleiders getraind op SOAP-rapporteren, waardoor er aandacht is voor het welzijnsaspect van bewoners. Wel is het van belang dat er aandacht blijft voor het SOAP-rapporteren, omdat het nog niet in alle gevallen goed gebeurt. Een punt van aandacht is ook dat er bij zorg- en welzijnsmedewerkers voldoende zicht is op het welzijnsaspect.

Onderwerp	Schone en verzorgde woonomgeving
Doel	De appartementen zijn schoon nadat de huishoudelijke medewerker schoonmaakwerkzaamheden heeft verricht.

Resultaat	De Huishoudelijke Dienst heeft een audit uitgevoerd in de appartementen. Zij namen een aantal aandachtspunten hieruit mee, namelijk het doucheputje, de plinten en bovenop de kast. Ook is de tevredenheid onder bewoners geëvalueerd, op advies van de cliëntenraad.
------------------	--

2.1.3. Veiligheid

Onderwerp	Invoeren Medimo
Doel	In het kader van medicatieveiligheid wordt op Het Bakken en in de thuiszorg gewerkt met een digitaal toedienregistratiesysteem voor het delen van medicatie.
Resultaat	Na vergelijk van twee digitale medicatietoedieningssystemen is ervoor gekozen om met Medimo te gaan werken. De werkprocessen zijn afgestemd met de behandelend artsen en de apotheker. Alle verzorgenden en helpenden plus die medicatie mogen delen, zijn via e-learning geschoold in de digitale werkwijze. De nieuwe manier van werken is zowel in Het Huis als op Het Bakken ingevoerd. Medimo is volledig geïmplementeerd binnen de organisatie en alle medewerkers kunnen er goed mee overweg. Wel is in het laatste kwartaal van 2021 het aantal medicatie-incidenten licht gestegen, waarbij het omgaan met Medimo één van de oorzaken lijkt. Om rode vlaggetjes (waarschuwingssignaal, bijvoorbeeld bij te laat geven van medicatie) in Medimo te voorkomen, worden medicijnen vast meegenomen en afgetekend en vervolgens blijven deze bijv. in de uniformzak van een medewerker zitten. Inmiddels is tijdens een werkbijeenkomst in het team besproken dat rode vlaggetjes niet erg zijn, zolang je kunt uitleggen wat de reden daarvan is. Een rood vlaggetje is alleen een waarschuwingssignaal. Ook wordt gekeken of bij bepaalde bewoners, die laat worden geholpen, de tijd van medicatie geven iets verschoven kan worden, om rode vlaggetjes te voorkomen.

Onderwerp	Risicosignalering
Doel	In alle zorgdossiers is de risicosignalering actueel
Resultaat	Op Het Bakken wordt de risicosignalering volledig gebruikt en tijdens ieder MDO (halfjaarlijks) geëvalueerd. De EVV-ers letten er op dat de signalering actueel blijft. De signalering is onderdeel van Mikzo en deze is gekoppeld aan het zorgleefplan. In Het Huis is de risicosignalering niet verplicht om in te vullen, tenzij er risico's zijn waarop de zorg wordt ingezet. Wel worden risico's via OMAHA in beeld gebracht.

Onderwerp	Wet zorg en dwang
Doel	Het in 2020 geformuleerde Wzd-beleid wordt minimaal 2 keer per jaar geëvalueerd. Daarnaast wordt ieder half jaar een analyse opgesteld over de verleende onvrijwillige zorg. Deze analyse wordt verzonden naar de IGJ.
Resultaat	De Wet zorg en dwang is volledig geïmplementeerd op afdeling Het Bakken. In verband met een wetswijziging is de analyse voor de IGJ over het eerste halfjaar niet ingediend. Vervolgens waren er problemen met het aanleverportaal van de IGJ en heeft Huize Winterdijk van de IGJ nooit meer bericht gekregen dat de problemen opgelost zijn, waardoor de gegevens niet zijn ingediend bij de IGJ. In Het Huis is de Wzd is geïmplementeerd wat betreft VPT-cliënten. Tijdens het overleg met de Wzd-commissie (1x per 3 maanden) worden de cliënten met een indicatie VPT ook doorgenomen en wordt er gecheckt of daar onvrijwillige zorg

	wordt ingezet. Bij elke opname van een cliënt met een VPT-indicatie wordt uitleg gegeven door de verpleegkundige over de Wzd en daarbij wordt ook een folder uitgereikt. Bij het inzetten van onvrijwillige zorg op Het Baken betrof dit in alle gevallen het toedienen van onrustmedicatie. Daarbij is het stappenplan in het kader van de Wzd doorlopen. In Het Huis wordt, op de inzet van psychofarmaca na, geen onvrijwillige zorg ingezet. Binnen de thuiszorg wordt op dit moment geen onvrijwillige zorg ingezet.
--	--

2.1.4 Leren en werken aan kwaliteit

Onderwerp	Leren en verbeteren: deelname aan een lerend netwerk
Doel	Huize Winterdijk neemt actief deel aan een lerend netwerk om van en met andere zorgaanbieders te leren en te verbeteren.
Resultaat	Huize Winterdijk is aangesloten bij een lerend netwerk. De organisatie die deel uitmaakt van het lerend netwerk is Cedrah uit Barendrecht. Huize Winterdijk maakt ook deel uit van de bestuurstafel V&V, het Transmuraal netwerk, TANDEM en multidisciplinaire dementiezorg. Huize Winterdijk is tevens aangesloten bij het Netwerk Palliatieve Zorg Midden Holland en het Regionaal Transferpunt Midden Holland (in oprichting). Het leren en verbeteren krijgt gestalte door het bijwonen van vergaderingen, bijeenkomsten en het participeren in projecten met deze externe organisaties, bijv. over het werven en het behouden van medewerkers.

Onderwerp	Leren en verbeteren: kwaliteitsdocumentatiesysteem
Doel	Alle documenten in het kwaliteitsdocumentatiesysteem zijn actueel.
Resultaat	Begin 2021 konden er door technische problemen met het toenmalige kwaliteitshandboek geen wijzigingen in documenten worden aangebracht. Er is gekozen om over te stappen naar het kwaliteitshandboek MyDMS van Altiplano (inclusief intranetpagina). In november en december zijn alle documenten uit het oude kwaliteitshandboek overgezet naar het nieuwe handboek en per 1 januari 2022 is MyDMS opengezet voor alle medewerkers. Gedurende 2022 wordt de gehele inhoud van het kwaliteitshandboek beoordeeld en indien nodig geactualiseerd.

Onderwerp	Leren en verbeteren: kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid
Doel	De voortgang van het kwaliteitsplan en alle aspecten op het gebied van kwaliteit en veiligheid worden ieder kwartaal gemonitord.
Resultaat	Elk kwartaal wordt de voortgang beschreven in een kwartaalrapportage kwaliteit & veiligheid. In 2022 wordt een nieuw format in gebruik genomen. Het kwaliteitsverslag van 2020 is als onderdeel van het jaarverslag aangeboden aan de cliëntenraad. Op de website is alleen het kwaliteitsverslag gepubliceerd.

Onderwerp	Leren en verbeteren: meting indicatoren basisveiligheid afdeling Het Baken
Doel	De indicatoren basisveiligheid worden elk jaar gemeten en voor 1 juli aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland

Resultaat	Bij de meting basisveiligheid (afdeling Het Baken) zijn de volgende indicatoren gebruikt: - Advance Care Planning (ACP) - Bespreken medicatiefouten in het team - Aandacht voor eten en drinken - Decubitus - Continentie De gegevens met betrekking tot de indicatoren basisveiligheid en de personeelssamenstelling zijn voor 1 juli aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland. In december zou het overzicht onvrijwillige zorg van het tweede halfjaar worden verzonden naar de IGJ. Vanwege problemen met het aanleverportal van de IGJ is deze indiening uitgesteld naar het eerste kwartaal van 2022.
------------------	---

Onderwerp	Leren en verbeteren: meting indicatoren wijkverpleging
Doel	In 2021 worden voor de thuiszorg gegevens aangeleverd met betrekking tot de thema's: ongeplande ziekenhuisbezoeken, kwaliteit van leven en belastbaarheid mantelzorg.
Resultaat	Door de wijkverpleegkundigen is een voorstel gedaan voor de inzet van een screeningsinstrument om de belasting van mantelzorgers te meten. Dit wordt in januari 2022 besproken in het MT.

Onderwerp	Leren en verbeteren: deskundigheidsbevordering van medewerkers
Doel	Huize Winterdijk stelt jaarlijks een scholingsprogramma op waardoor medewerkers goed geschoold zijn en blijven.
Resultaat	In 2020 is een scholingsprogramma voor 2021 opgesteld. In 2021 zijn scholingen/trainingen gevolgd rondom medicatie, BHV, CVA, diabetes, HACCP, Breinconsult, Medimo, assessoren training (voor werkbegeleiders), katheteriseren/blaasspoelen en PBM. De scholingen waren zowel in praktijk als in de vorm van e-learnings. De kaderhuisarts heeft een vijftal klinische lessen verzorgd. De medewerkers konden op basis van inschrijving deze lessen bijwonen. Dat heeft te maken met de 1,5 meter die nog gold. Tegelijk kon de aangeboden lesstof hierdoor zoveel mogelijk aansluiten op de behoeften vanuit de praktijk. Op Het Baken heeft ook een casuïstiekbespreking plaatsgevonden. In februari 2021 zijn 4 medewerkers gestart met de opleiding tot Helpende plus.

Onderwerp	Leren en verbeteren: deskundigheidsbevordering van medewerkers
Doel	In 2021 is het leerplein voor alle medewerkers volledig geïmplementeerd, waardoor er zicht is op de deskundigheid van iedere medewerker.
Resultaat	Het leerplein is volledig geïmplementeerd in Huize Winterdijk, voldoet aan de verwachtingen en loopt goed. Twee keer per jaar worden in evaluaties de knelpunten en/of wensen besproken met Zorg voor leren.

Onderwerp	Leren en verbeteren: deskundigheidsbevordering van medewerkers
------------------	---

Doel	Om de formatie kwalitatief op peil te brengen en te houden, zal een project worden opgezet voor de doorstroom van eigen medewerkers, al dan niet in de vorm van modulair opleiden.
Resultaat	- In 2021 zijn 4 medewerkers Helpende opgeleid tot Helpende plus; - 2 medewerkers hebben via de nationale zorgklas de opleiding voor het landelijk certificaat MBO-3 (de zogenaamde coronabanen, volledig gesubsidieerd door de overheid) behaald, waarna één medewerker doorgestroomd is naar de verkorte opleiding tot niveau 3; - 3 medewerkers hebben het diploma Verzorgden IG niveau 3 behaald; - 1 medewerker heeft het diploma Verpleegkundige niveau 4 behaald; - 1 medewerker heeft het diploma Persoonlijk begeleider specifieke doelgroep, niveau 4 behaald; - 3 medewerkers zijn gestart met de verkorte opleiding tot Verzorgende IG, niveau 3; - De functie van welzijnsassistent wordt verder verkent, om te kijken of er een splitsing komt in welzijnsassistenten die meer de kant van de zorg op willen en welzijnsassistenten die zich juist op het welzijnswerk willen blijven richten. In het verleden zijn de welzijnsassistenten al opgeleid om niet complexe ADL-zorg te verlenen. Er is blijvend aandacht voor welke medewerkers potentie en ambitie hebben om zich verder te ontwikkelen en door willen stromen naar een functie op hoger niveau. Tegelijk wordt medewerkers ook de gelegenheid geboden om binnen hun functie de werkzaamheden te verdiepen (taakverrijking). Met het Hoornbeeck College zijn gesprekken gevoerd over modulair opleiden, maar dit is niet ingezet, omdat het Hoornbeeck College dit niet ziet zitten.

2.1.5 Leiderschap, governance en management

Onderwerp	Strategisch beleidsplan Huize Winterdijk
Doel	In 2021 wordt het strategisch beleidsplan 2021-2023 vastgesteld.
Resultaat	Het plan was om in 2021 een start te maken met het definitief vaststellen van de missie, visie en kernwaarden van Huize Winterdijk. In de tweede helft van het jaar heeft de aftrap plaatsgevonden onder leiding van de nieuwe bestuurder, maar het strategisch beleidsplan is nog niet vastgesteld. Doel is dat het strategisch beleidsplan voor de zomer van 2022 klaar is.

Onderwerp	Krachtig team: Het Baken
Doel	In 2021 wordt een start gemaakt met de vorming van een krachtig team voor afdeling Het Baken
Resultaat	EVV-ers van Het Baken hebben in 2021 op eigen initiatief meerdere keren een intervisiebijeenkomst gehad, waarbij een deelnemer een casus inbrengt. De verdere ontwikkeling van het team zal plaatsvinden onder aansturing van de nieuwe bestuurder. De uitwerking van dit project loopt door in 2022.

Onderwerp	Krachtige teams: Het Huis
Doel	Het project met betrekking tot het bouwen aan krachtige teams in de thuiszorg wordt in 2021 verder voortgezet.
Resultaat	Onder leiding van een coach wordt er gebouwd aan een krachtig team in de thuiszorg (Het Huis). Er is gestart met een nieuw rooster en nieuwe routes op basis van de nieuwe teams. Er zijn twee basisteams en twee flexibele teams.

	Wijkverpleegkundigen hebben onderling de verdiepingen verdeeld en zijn gekoppeld aan de basisteams.
--	---

2.1.6 Personeelssamenstelling

Onderwerp	Deskundige zorgverlener: de personele inzet van afdeling Het Baken is afgestemd op de zorgvraag van de aanwezige bewoners
Doel	De personele inzet van afdeling Het Baken is afgestemd op de zorgvraag van de aanwezige bewoners.
Resultaat	Op Het Baken is een extra medewerker ingezet van 20.00 uur tot 23.00 uur. Met name in de ochtend is er nog steeds sprake van een hoge werkdruk op Zomerkade. Dat komt o.a. door een toename van de zorgzwaarte op deze groep. Medewerkers zien de oplossing niet in het inzetten van extra personeel, maar in het anders inzetten van de medewerkers op de verschillende groepen, zodat er meer speelruimte ontstaat. Dit wordt in 2022 geëvalueerd.

Onderwerp	Uitbreiding bewoners met een VPT in Het Huis
Doel	Om te voorkomen dat bewoners als gevolg van een hogere zorgvraag moeten worden overgeplaatst naar Het Baken, wordt het aantal plaatsen VPT in Het Huis uitgebreid.
Resultaat	Het aantal cliënten met een VPT in Het Huis is in 2021 gegroeid naar 10. De bewoners met een VPT in Het Huis hebben een verpleegkundige als contactverzorgende vanwege de complexiteit van de zorg.

2.1.7 Gebruik van informatie

Onderwerp	Cliënttevredenheid afdeling Het Baken: ZorgkaartNederland
Doel	In 2021 wordt een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het interviewteam van ZorgkaartNederland
Resultaat	Het onderzoeksbureau QDNA heeft een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. Ook zijn de eerste contactpersonen door middel van een brief gevraagd een beoordeling van Huize Winterdijk in te vullen op Zorgkaart Nederland. Verder is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de eerste contactpersonen van Het Baken. Aan de contactpersonen is gevraagd een beoordeling te plaatsen op Zorgkaart Nederland en een cijfer te geven voor de zorgverlening op Het Baken. De NPS-score is 47%, tegenover een landelijke score van 28%. Het gemiddelde cijfer voor de gegeven zorg is 8,3 tegenover landelijk 8,1. Naar aanleiding van de beoordelingen kunnen verbetermaatregelen genomen worden op de volgende onderwerpen: - Deskundigheid/professionalisering medewerkers van kennis en kunde; - Familieparticipatie; - Het aanpassen van de leefruimte van bewoners. Het plan van aanpak n.a.v. de verbetermaatregelen wordt in 2022 door de Managers Zorg en de bestuurder gepresenteerd aan de cliëntenraad. Op Het Baken wordt de tevredenheid tevens continue gemonitord door middel van evaluaties.

Onderwerp	Cliënttevredenheid thuiszorg: PREM wijkverpleging
------------------	--

Doel	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.
Resultaat	In het najaar van 2021 is de PREM uitgevoerd. Er zijn 75 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 75 cliënten hebben 58 cliënten de vragenlijst ingevuld. De uitkomsten van de PREM worden in het eerste kwartaal van 2022 gepresenteerd aan de cliëntenraad en vervolgens worden verbeteracties opgesteld en uitgevoerd. De NPS-score is 47%, tegenover een landelijke score van 28%. Het gemiddelde cijfer voor de gegeven zorg is 8,3 tegenover landelijk 8,1. Naar aanleiding van de beoordelingen kunnen verbetermaatregelen genomen worden op de volgende onderwerpen: - Deskundigheid/professionalisering medewerkers van kennis en kunde; - Familieparticipatie; - Het aanpassen van de leefruimte van bewoners.

Onderwerp	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
Doel	Huize Winterdijk voert periodiek een MTO uit om inzicht te krijgen in de tevredenheid en werkbeleving van medewerkers. Hierdoor is Huize Winterdijk in staat om gericht de organisatie te verbeteren en medewerkers te binden en te behouden voor de organisatie.
Resultaat	Het MTO is verzet naar 2022. Hierbij wordt aangesloten bij het MTO van ActiZ, waardoor het makkelijk is de uitslagen te benchmarken met andere organisaties.

Onderwerp	Actualiseren plan van aanpak RI&E
Doel	In 2021 zal de RI&E worden herzien. Op basis hiervan zal een plan van aanpak worden geschreven.
Resultaat	De RI&E is aangepast, inclusief plan van aanpak. Voor deze actualisatie is gebruik gemaakt van de Arbocatalogus VVT versie 4 (van 3 mei 2021), welke mede is opgesteld door Branchevereniging ActiZ. In 2022 wordt het plan van aanpak van de RI&E gecorrigeerd en afgerond, waarna de preventiemedewerker aan de slag gaat met de acties uit het plan van aanpak.

2.2 Klachten en calamiteiten/meldingen IGJ

2.2.1 Klachten

In het eerste kwartaal van 2021 hebben 2 familieleden een gesprek aangevraagd met de bestuurder om informeel een klacht door te spreken. Beide gesprekken hebben geleid tot navraag bij/gesprek met de betreffende medewerkers.

Begin juni is er een officiële klacht binnengekomen bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) met betrekking tot de maaltijd. Een gesprek tussen bewoner/familie, kok en manager zorg heeft geleid tot tevredenheid bij bewoner en familie. De klacht is afgesloten.

In het derde en vierde kwartaal zijn er geen klachten binnengekomen.

2.2.2 Calamiteiten/meldingen IGJ

In 2021 zijn er geen incidenten of calamiteiten geweest.