

# Kwaliteitsverslag 2022

## Huize Winterdijk



**Datum: Juni 2023**  
**Plaats: Gouda**

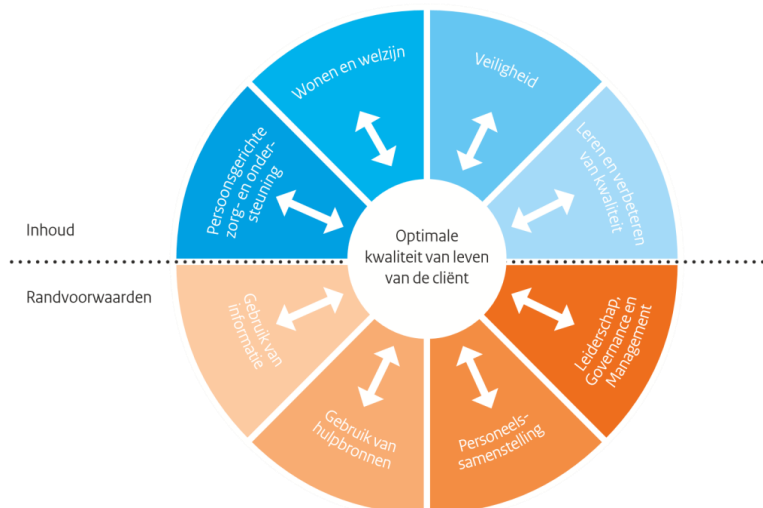
## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Profiel van Huize Winterdijk.....	4
1.1 Omschrijving van de organisatie.....	4
1.2 Missie, identiteit en kernwaarden .....	5
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 .....	10
2.1 Resultaten Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	10
2.1.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	10
2.1.2 Wonen en welzijn.....	11
2.1.3. Veiligheid .....	12
2.1.4 Leren en werken aan kwaliteit.....	12
2.1.5 Leiderschap, governance en management .....	13
2.1.6 Personeelssamenstelling .....	13
2.1.7 Gebruik van hulpbronnen.....	14
2.1.8 Gebruik van informatie.....	15
2.2 Klachten en calamiteiten/meldingen IGJ.....	16
2.2.1 Klachten.....	16
2.2.2 Calamiteiten/meldingen IGJ .....	16

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Winterdijk voor 2022. Het verslag is een weergave hoe Huize Winterdijk in 2022 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.

# 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 128 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 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 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, identiteit en kernwaarden

### **Missie**

De Bijbelse opdracht tot naastenliefde drijft ons en is de basis voor wonen en werken in Huize Winterdijk. Huize Winterdijk is er voor ouderen die willen leven in een vertrouwde omgeving met een passend aanbod van woningen, zorg en welzijnsactiviteiten.

### **Identiteit**

Huize Winterdijk is een eigentijdse organisatie met een duidelijke identiteit. Wonen en werken in Huize Winterdijk is gebaseerd op Gods onfeilbaar Woord. Dat zorgt ervoor dat ouderen kunnen leven zoals ze gewend zijn, in een sfeer die herkenbaar en gewenst is. Ouderen en professionals hebben een gedeelde levensovertuiging en delen en dragen de identiteit van de organisatie. Wij belijden dat het leven gegeven is tot het einde en daarom beschermwaardig is. We weten dat we alles doen voor Gods heilig aangezicht. Dat komt in Huize Winterdijk merkbaar tot uiting in het samen lezen in het Woord van God, het samen bidden, gedeelde normen en waarden en in aanbod en activiteiten. Huize Winterdijk gaat uit van de Gereformeerde Gemeenten in Nederland. Ouderen en professionals uit de reformatorische achterban zijn welkom.

### **Waarden**

Onze waarden ontleen wij aan Gods Woord en daarop gebaseerde missie en identiteit van Huize Winterdijk.

#### *Betrokken*

We doen ons werk uit liefde. Dat uit zich in aandacht, betrokkenheid en het beste zoeken voor de ander. We zien ouderen in hun eigenheid en bevorderen dat zij kunnen leven naar hun wensen en behoeften.

#### *Verantwoordelijk*

Wij zijn verantwoordelijk ten opzichte van God en onze naaste. We nemen onze professionele verantwoordelijkheid om ouderen die wonen in Huize Winterdijk passende zorg en diensten aan te bieden. In het belang van ouderen heeft een ieder zijn rol in het geheel, is zich daarvan bewust en staat open voor ontwikkeling.

#### *Open*

Wij zijn open over wat we kunnen betekenen voor ouderen. We zoeken het gesprek over wat wij samen bijdragen aan de opdracht van Huize Winterdijk. We stemmen onze rollen en verantwoordelijkheden goed onderling af en leren van elkaar. We communiceren helder, tijdig en duidelijk.

### 1.3 Algemene gegevens en structuur van de organisatie

<b>Naam verslagleggende rechtspersoon</b>	<b>Stichting tot oprichting en instandhouding van bejaardenoorden en verzorgingstehuizen</b>
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 met een éénhoofdige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur vormde in 2022 samen met 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 Eerstelijnsverblijf en met twee gemeenten voor de uitvoering van de Wmo voor groeps- en individuele begeleiding.

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 Bakken verblijven 31 bewoners met psychogeriatrische en/of somatische problematiek. De organisatie exploiteert daarnaast 128 service-appartementen waar ouderen wonen die de nabijheid van het woonzorgcentrum op prijs stellen. In deze appartementen ontvangen circa 117 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 Bakken (ZZP zonder behandeling);
- Huisvesting, zorg en dienstverlening aan cliënten met een tijdelijke opnamewens op 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; wijkverpleging

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

Kerngegevens (peildatum 31 december 2022)	2022
<b>Cliënten Wlz</b>	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	31
Aantal cliënten met een Volledig pakket Thuis	27
Aantal cliënten met een Modulair Pakket Thuis	4
Aantal cliënten PGB Wlz	2
Aantal cliënten extramurale behandeling	1
<b>Cliënten Zvw</b>	
Aantal cliënten wijkverpleging	34
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	18
<b>Capaciteit</b>	
Aantal beschikbare service-appartementen:	128
- waarvan éénkamer appartementen	12
- waarvan tweekamer appartementen	81
- waarvan driekamer appartementen	35
Aantal plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz zorg met verblijf	31
Aantal beschikbare zorgkamers dat beschikbaar is voor eerstelijnsverblijf en/of Wmo cliënten	3
<b>Productie</b>	
Aantal dagen ZZP zonder behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	12.199
Aantal dagen VPT zonder behandeling in verslagjaar	7805

<b>Personeel Huize Winterdijk</b>	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	168 (+72 oproepkrachten)
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	74,5
Instroom nieuwe medewerkers	56
Uitstroom medewerkers	53
Aantal vrijwilligers per einde verslagjaar	155

Formatie Het Bakken per 31-12-2022	Fte	%
Welzijnsassistent en Zorgassistent	1,08	3,51%
Helpende (Plus), niveau 2	5,20	16,90%
Verzorgende, niveau 3	8,63	28,06%
Verpleegkundige, niveau 4	2,65	8,62%
Verpleegkundige, niveau 5	0,00	0,00%
Verpleegkundige, niveau 6	0,00	0,00%
Behandelaren/(para)medisch	0,11	0,36%
Overig zorgpersoneel	7,98	25,93%
Leerlingen	5,11	16,61%
<b>Totaal</b>	<b>30,76</b>	<b>100%</b>



<b>Formatie Het Huis per 31-12-2022</b>	<b>Fte</b>	<b>%</b>
Wijkverpleegkundige	0,33	1,88%
Verpleegkundige, niveau 4	3,75	21,12%
Verzorgende, niveau 3	7,56	42,55%
Helpende (Plus), niveau 2	1,73	9,74%
Leerlingen	4,39	24,72%
<b>Totaal</b>	<b>17,76</b>	<b>100,00%</b>

<b>Bedrijfsopbrengsten geconsolideerd</b>	<b>2022</b>
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	8.085.809
Waarvan opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	5.680.936
Waarvan Subsidies (inclusief zorgbonus) (exclusief Wmo en Jeugdwet)	100.608
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	2.200.268

### 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 2022 heeft gewerkt aan de doelen en de plannen zoals geformuleerd in het Kwaliteitsplan van 2022. 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**

##### *Verbeterslag zorgdossiers en zorgleefplannen*

De afgelopen jaren is, mede naar aanleiding van twee inspectiebezoeken, veel geïnventariseerd in het op orde brengen van de zorgdossiers om te zorgen dat deze aan de vereiste veldnormen voldoen. De verbeterslag is gemaakt aan de hand van een uitgebreid verbeterprogramma onder leiding van een tweetal coaches van het overheidsprogramma 'Waardigheid en Trots op Locatie (WOL)'. Het inspectietraject en traject 'WOL' zijn inmiddels afgesloten. In 2022 is het behaalde niveau vastgehouden en waar mogelijk nog verbeterd. De kwaliteitsverpleegkundige heeft maandelijks overleg met de EVV-ers om de dossiers door te nemen. Daarnaast is een auditkaart ontwikkeld. Aan de hand van deze kaart auditen de teamleden zelf de dossiers. Door zelf te auditen zijn medewerkers bekend geraakt met de terminologie en de verschillende formulieren in het zorgdossier. De audit werd daarnaast in 2022 nog tweemaal uitgevoerd door de kwaliteitsverpleegkundige. O.b.v. de resultaten van de audits worden continu verbeteringen doorgevoerd.

##### *Klantadministratie*

In 2022 is opnieuw aandacht geschonken aan het op orde brengen van alle zorglegitimaties en alle zorgplannen. Hiermee is een belangrijke stap gezet en vooruitgang geboekt in het in control komen van de klantadministratie.

##### *Kwaliteitsverpleegkundige*

Er is een nieuwe kwaliteitsverpleegkundige aangesteld per september 2022. De nieuwe kwaliteitsverpleegkundige is ook gestart met een post-HBO kwaliteitsverpleegkundige.

##### *Medische behandeling*

In 2022 is besloten dat de huidige constructie m.b.t. de medische behandelingen op Het Baken gehandhaafd blijft. De kaderarts ouderen blijft de regiebehandelaar. Zij kan de psycholoog of de SO inschakelen als dit nodig blijkt. Met het zorgkantoor is overlegd dat er geen ZZP's met behandeling worden ingezet op Het Baken. De risico's en kwetsbaarheid wat betreft deze constructie worden in 2023 in kaart gebracht en eventuele acties, als gevolg van de kwetsbaarheid, worden uitgezet.

### *Project: Het Huis, thuis in de wijk*

Binnen Het Huis is het verstoringsoverleg geherintroduceerd. De wijkverpleegkundige, teamcoördinator een cliëntplanner/roosteraar nemen deel aan dit tweewekelijks overleg, waarin de balans tussen zorgvraag en zorgaanbod centraal staat. Het doel van het overleg is om de kwaliteit van zorg te waarborgen, de zorgzwaarte in kaart te brengen en overbelasting bij zorgmedewerkers te voorkomen. Uit het PREM-cliënttevredenheidsonderzoek bleek dat er dit jaar een hogere mate van tevredenheid is dan vorig jaar (8.8 t.o.v. 8.3).

### *Covid-19*

In 2022 is het aantal besmettingen met het coronavirus laag te noemen. Er heeft een enkele keer een ziekenhuisopname plaatsgevonden. Het ziekteverzuim t.g.v. corona is behoorlijk afgenomen.

## **2.1.2 Wonen en welzijn**

### *Volledig Pakket Thuis*

In de zomer van 2022 is een beleidsnotitie geschreven over een toekomstbestendig Volledig Pakket Thuis-beleid. Om ervaringen te horen en te zien zijn er samen met leden van de cliëntenraad bezoeken afgelegd aan twee zorginstellingen die al langer werken met VPT.

In de beleidsnotitie is aandacht voor het welzijn van VPT-cliënten. Het voornemen is om meer nadruk te leggen op de inzet van welzijnsmedewerkers en activiteitenbegeleiders. Daarnaast zal er ook een verantwoordelijkheid zijn voor mantelzorgers en familie. In de notitie wordt er ook op gewezen om bij VPT-cliënten waar mogelijk technologie in de zorg toe te gaan passen. Hier zal meer onderzoek naar worden gedaan, o.a. door een verkenning bij Agathos.

### *Nieuwe hersenkunde*

Het project 'De Nieuwe Hersenkunde' (een vernieuwingsproject in het kader van het programma Waardigheid en Trots) liep ook in 2022 door in Huize Winterdijk. De scholing wordt aan de medewerkers van Het Baken aangeboden en gegeven door Ietje Luiken, een psychosociaal consultant verbonden aan P.P. Breinconsult.

### *Familieparticipatie afdeling Het Baken*

In 2022 zijn twee bijeenkomsten voor mantelzorgers van de bewoners van Het Baken geweest. Vanwege de versoepeling van de coronamaatregelen en het aanstellen van een mantelzorgconsulent kon dit thema nieuw leven ingeblazen worden. Op deze avonden is met hen nagedacht en gesproken over de algemene gang van zaken op Het Baken, de beleidsvoornemens van Huize Winterdijk en het nadrukkelijk willen betrekken van de mantelzorgers en familie. Wat hierin mogelijk en verwacht wordt, is op een constructieve wijze aan de orde geweest. Ook is er een beroep gedaan op de inzet van de mantelzorgers met bijvoorbeeld een activiteit of ter ondersteuning van de zorgmedewerkers.

### *Vrijwilligers en samenwerking*

In 2022 is aandacht geweest voor de werving van vrijwilligers voor zowel Het Huis als Het Baken en de verbetering van de samenwerking tussen zorgmedewerkers, welzijnsassistenten en vrijwilligers van Het Baken. Er helderheid is gecreëerd over de verwachtingen, taken en verantwoordelijkheden per discipline. De welzijnsassistenten die graag onderdeel willen uitmaken van het zorgproces hebben een cursus aangeboden gekregen. Na afronding van deze cursus zijn zij 'welzijnsassistent plus' met een taak in het zorgproces.

### *Continu aandacht voor verbeteren welzijn*

Op het gebied van welzijn is Huize Winterdijk een nieuwe dagbestedingsgroep gestart. De ervaringen daarmee zijn tot nu toe heel positief. Medewerkers Welzijn gaan bij de cliënten thuis langs om hen uit te nodigen voor deelname aan de activiteiten. Er is gebleken dat veel cliënten deelnemen, waaruit geconcludeerd kan worden dat deze nieuwe dagbestedingsgroep voorziet in de behoefte.

Ook onderzoekt Huize Winterdijk het inzetten van scholieren voor het tegengaan van eenzaamheid. Scholieren kunnen ingezet worden voor kleine klusjes bij mensen thuis. Te denken valt aan afwassen, samen theedrinken en een spelletje spelen.

## **2.1.3. Veiligheid**

### *Risicomanagement*

In 2021 is de RI&E uitgevoerd en is een plan van aanpak opgesteld. In 2022 zijn de nog openstaande acties uit het plan van aanpak uitgevoerd. Daarnaast is Huize Winterdijk per september overgestapt naar de arbodienst Perspectief. De RI&E is ook aan Perspectief voor een check toegezonden.

In 2022 is een nieuw format voor het risicomanagement van Huize Winterdijk gebruik genomen. Het risicomanagementsysteem wordt elk kwartaal gemonitord door actieverantwoordelijken, het MT en de commissie kwaliteit & veiligheid van de Raad van Toezicht. Alle betrokken partijen zijn positief over de nieuwe manier van werken.

### *Incidenten*

De MIB-meldingen worden goed geregistreerd en besproken in de MIB-commissie. We hebben afgesproken dat de managers wekelijks de eigen MIB-meldingen bekijken om tijdig zicht te houden op eventuele risico's tijdens de zorgverlening. De MIB-commissie zorgt voor maand- en kwartaaloverzichten. Deze worden breed gedeeld binnen Huize Winterdijk. Hierdoor is voor iedereen inzichtelijk waar mogelijke aandachtspunten liggen. Dit is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem.

### *BHV*

Een onderdeel waar Huize Winterdijk niet geheel in control is betreft de BHV-organisatie. Er zijn hardnekkige vacatures voor waarnemend ploegleider en medewerkers die nieuwe collega's kennis van het gebouw willen geven. De taak Hoofd-BHV is inmiddels belegd bij de per september in dienst getreden huismeester.

## **2.1.4 Leren en werken aan kwaliteit**

### *Lerend netwerk*

Huize Winterdijk is aangesloten bij een lerend netwerk. De organisatie die deel uitmaakt van het lerend netwerk is Cedrah uit Barendrecht. Daarnaast is Huize Winterdijk onderdeel van de bestuursafdeling V&V, het Transmuraal netwerk, TANDEM en multidisciplinaire dementiezorg. Huize Winterdijk is tevens aangesloten bij het Netwerk Palliatieve Zorg Midden Holland, het Regionaal Transferpunt Midden Holland (in oprichting) en het regio-overleg Midden Holland van zorgkantoor VGZ. Ook heeft de bestuurder zitting in de Stichting Gedeelde Zorg.

De contacten zijn in de afgelopen periode aangetrokken. Er hebben werkbezoeken bij Cedrah plaatsgevonden. Over en weer wordt informatie uitgewisseld en weet men elkaar, zowel als leidinggevende in de zorg als vanuit de staf en ondersteunende diensten, te vinden.

### *Management- en risicosysteem*

Het nieuwe management- en risicorapportagesysteem is in gebruik genomen en is naast het jaarplan, dat gebaseerd is op het meerjarenbeleidsplan, een belangrijk instrument om te zien hoe de organisatie ervoor staat. Het MT is tevreden over deze ontwikkeling en meent hiermee te zorgen voor een goede borging van de kwaliteit van zorg.

### *Kwaliteitshandboek*

In januari 2022 is gestart met een nieuw kwaliteitshandboek, inclusief intranet. Gedurende 2022 is de gehele inhoud van het kwaliteitshandboek beoordeeld en indien nodig geactualiseerd.

### *Keurmerk ISO 9001:2015*

In november 2022 heeft de organisatie de audit ISO9001:2015 met goed resultaat doorlopen.

## **2.1.5 Leiderschap, governance en management**

Op dit domein is Huize Winterdijk in control. Het proces om in gezamenlijkheid te komen tot een strategisch meerjarenbeleidsplan is inmiddels afgerond. Het proces is begeleid door een bestuurssecretaris. Er is veel informatie opgehaald bij de raad van toezicht, de cliëntenraad, de ondernemingsraad, het MT, betrokken kerken uit Gouda en belangrijke stakeholders.

De bestuurder heeft een zogenaamde startnotitie geschreven. In deze notitie is een momentopname geschetst van de stand van zaken van de organisatie van Huize Winterdijk. Deze startnotitie is uitgemond in een 100 dagen brief. In deze brief is een brug gemaakt tussen deze stand van zaken en de nodige ontwikkelingen die er in gang gezet dienen te worden. Deze 100 dagen brief is de basis om te komen tot een nieuwe organisatie ordening c.q. het opstellen van een organogram.

Op dit moment is de zorgkant van de organisatie het verst gevorderd. Het MT heeft ervoor gekozen om te komen tot het versterken van het middenkader en te gaan werken met teamcoördinatoren voor Het Huis (thuiszorg), Het Bakken (verpleeghuis), De Oever (dagbesteding) en Welzijn. We zijn erin geslaagd om deze teamcoördinatoren intern te vinden, zij zijn per 1 september van start gegaan. Zij worden begeleid door een coach. Op deze wijze wil het MT leiderschap in Huize Winterdijk ondersteunen.

Zowel de startnotitie als de 100 dagen brief zijn in de organisatie goed ontvangen en gaven veel herkenning en anderzijds een uitzien naar snelle verbetering. Inmiddels is de organisatie behoorlijk aan het kantelen. Een belangrijk gegeven is dat er saamhorigheid is en de onderlinge sfeer goed is. Er worden op veel fronten vorderingen gemaakt, anderzijds is er nog veel te doen. Daarvoor is vertrouwen nodig, vertrouwen in de organisatie, de leidinggevenden en het MT. Daarnaast is het niet alleen in Huize Winterdijk dat er veel van de medewerkers gevraagd wordt, dit is sectorbreed zo.

## **2.1.6 Personeelssamenstelling**

### *Werving*

De personeelssamenstelling binnen Huize Winterdijk is kwalitatief behoorlijk op orde. Kwantitatief is Huize Winterdijk veel aangewezen (geweest) op het inzetten van uitzendkrachten. Er is in 2022 een nieuwe wervingscampagne gestart via o.a. de volgende wervingskanalen: social media (LinkedIn en Instagram), online vacaturebank (Hoornback) en kranten (RD en regionale kranten). In 2022 is wel een behoorlijk aantal staffuncties vervuld.

### *Creatief omgaan met krappe arbeidsmarkt*

In 2022 is gestart met het inzetten van gastvrouwen om het zorgpersoneel te ontlasten. Daarnaast wordt aan bestaande medewerkers met niveau 1 en 2 scholing aangeboden, zodat zij zorgtaken kunnen/mogen uitvoeren.

### *Functiegebouw*

In 2022 is een concept organogram opgesteld om inzichtelijk te maken welke functies er binnen Huize Winterdijk zijn en of deze al dan niet ingevuld zijn. Verschillende functiebeschrijvingen zijn opgesteld en geactualiseerd. Hierbij is ook een P&O-adviseur van Cedrah betrokken. Het volledig herzien van het functiegebouw en de daarbij behorende functiebeschrijvingen zal in 2023 verder opgepakt worden.

### *SDB*

In 2022 zijn SDB-Salaris en SDB-HR geïmplementeerd. Verder is onderzocht of het efficiënt en effectief is om SDB Werving & Selectie in te zetten voor het wervingsproces. In het vierde kwartaal is besloten om deze module te implementeren. Hiervoor is een voorstel gedaan, dat nader uitgewerkt wordt. Dit proces loopt door in 2023.

### *Deskundigheidsbevordering van medewerkers*

Om de formatie kwalitatief op peil te brengen en te houden is in 2022 een project opgezet voor de doorstroom van eigen medewerkers, al dan niet in de vorm van modulair opleiden. Er is aandacht voor welke medewerkers potentie en ambitie hebben om zich verder te ontwikkelen en door willen stromen naar een functie op een hoger niveau. Tegelijk wordt medewerkers ook de gelegenheid geboden om binnen hun functie de werkzaamheden te verdiepen (taakverrijking). Een aantal medewerkers heeft inmiddels al een certificaat of diploma behaald.

## **2.1.7 Gebruik van hulpbronnen**

### *Meer aandacht voor HACCP*

Er is geconstateerd dat er binnen Huize Winterdijk geen voedselkeurmerk is en dat er onvoldoende aandacht is voor allergenen en voeding. Inmiddels beschikt Huize Winterdijk vanaf 1 juli 2022 over een eigen kok. De offerte van Vers & Veilig om te komen tot een voedselkeurmerk en de opzet van een systeem voor HACCP is ondertekend en de eerste overleggen voor het vervolg hebben plaatsgevonden. Dit zal in 2023 voortvarend voortgezet worden, zodat het kwaliteitsmanagementsysteem ook wat dit betreft goed vormgegeven wordt.

### *Domotica*

In 2022 is een start gemaakt met een oriëntatie op het implementeren van domotica in Huize Winterdijk met het doel bewoners nog meer comfort en veiligheid te bieden.

### *Uitbreiding Het Bakken*

In 2022 is gestart met de voorbereidingen voor uitbreiding van afdeling Het Bakken op de begane grond, de Tuinvleugel. Er zijn concepttekeningen gemaakt door een architect en deze zijn met de cliëntenraad besproken. In het vierde kwartaal heeft het zorgkantoor toestemming gegeven om het aantal ZZP-plaatsen uit te breiden naar in totaal veertig. Dit betekent dat uitbreiding door kan gaan. Het traject gaat nu verder en de verbouwing zal naar verwachting eind 2023 of begin 2024 plaats gaan vinden.



## 2.1.8 Gebruik van informatie

We meten vele zaken waaronder de cliënttevredenheid door middel van de PREM, ZorgkaartNederland en de eigen tussen- en eindevaluaties.

### *Cliënttevredenheid Het Bakken*

In 2022 is opnieuw aan de bewoners/vertegenwoordigers van afdeling Het Bakken gevraagd een waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland. De waarderingen laten een positieve trend zien:

#### Het Bakken



**Bron:** [Zorgkaart Nederland](#)

Met name de vragen over de verpleging: 'Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?' en over de kwaliteit van leven: 'Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?' scoren hoog. Respectievelijk een 8,9 en een 9.0. De vraag over de accommodatie: 'Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?' scoort iets minder goed, een 7,9.

### *Cliënttevredenheid Het Huis*

In het vierde kwartaal van 2022 is het PREM-clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Triqs onder de cliënten van Het Huis.

Op de vraag: 'In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht? (0 = zeker niet, 10 = zeker wel)' was de score een 8.8. In 2021 was de score op deze vraag een 8.3.

De vraag die iets lager scoorde in 2022 t.o.v. van 2021 was 'Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?' Dit kan te maken hebben met het feit dat cliënten de planning kunnen bekijken via Caren en zij zich vasthouden aan de tijd die in de planning staat. Echter kan deze wijzigen door onvoorziene zaken. In 2023 gaan we met dit punt aan de slag, bijvoorbeeld door te gaan werken met tijdsblokken en dit goed te communiceren met de cliënten.

Triqs heeft zorggedragen voor de doorlevering van de gegevens aan ZorgkaartNederland. Ook de waarderingen van Het Huis laten een positieve trend zien:

#### Het Huis:



**Bron:** [Zorgkaart Nederland](#)

Het MT heeft besloten meer aandacht te geven aan de uitkomsten van deze onderzoeken in de vorm van een plan van aanpak. Begin 2023 zijn de uitkomsten van de PREM en het kwaliteitsonderzoek van Het Bakken aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad gepresenteerd en zullen plannen van aanpak worden opgesteld.

*MTO*

In het vierde kwartaal van 2022 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgezet. Om de respons te verhogen is besloten de medewerkers een langere periode te geven om hun antwoorden in te vullen. In 2023 zullen de resultaten bekend zijn en gedeeld worden binnen de organisatie.

## **2.2 Klachten en calamiteiten/meldingen IGJ**

### **2.2.1 Klachten**

In 2022 is één formele klacht ingediend vallend onder de categorie professioneel handelen. Deze klacht is binnen zeven dagen verwerkt en afgehandeld. Er zijn geen klachten ingediend m.b.t. de Wet zorg en dwang.

### **2.2.2 Calamiteiten/meldingen IGJ**

In 2022 hebben geen calamiteiten plaatsgevonden.