wijdezorg

Blikken terug op 2023

Kwaliteitsjaarverslag 2023

April 2024

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag over het jaar 2023 van WIJdezorg. In dit verslag blikken wij terug op een jaar waarin we als organisatie verschillende ontwikkelingen hebben doorgemaakt. Het was mijn eerste volledige jaar als bestuurder van WIJdezorg (aangetreden in augustus 2022) en het jaar stond in het teken van nauwe samenwerking en interactie binnen onze organisatie alsook met externe partners en belanghebbenden. WIJdezorg was toe aan een nieuwe visie en strategie. Met MT zijn we gestart met het strategische proces en vervolgens hebben we in verschillende sessies met de Raad van Toezicht, het middenkader, de strategisch adviseurs, de medewerkers, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad thema’s uitgediept en aangescherpt. Deze brede betrokkenheid heeft geresulteerd in een duidelijke visie en strategie die als leidraad dienen voor onze toekomstige activiteiten. In de komende jaren zullen we deze visie en strategische thema's verder uitwerken in concrete programmalijnen en activiteiten.

Een andere belangrijke ontwikkeling was de implementatie van ons vernieuwde primair proces, gericht op het realiseren van een fijne dag voor onze cliënten in samenwerking met hun naasten. We streven daarbij naar een optimale inzet van medewerkers op basis van hun kennis en expertise. Eind 2023 zijn alle locaties overgegaan op het nieuwe basisdienstenpatroon en in 2024 gaan we dit proces verder optimaliseren met het accent op welzijn/welbevinden.

In de sfeer van samenwerking hebben we onze regionale partnerschappen verder verdiept. Met het op 1 juni 2023 voorgestelde beleid van de zorgkantoren waren wij het niet eens. Samen met onze partners in samenwerkingsverband AVANT hebben we daarom (zoals vele andere VVT-organisaties in het land) een kort geding aangespannen tegen het zorgkantoor. We hebben het kort geding niet gewonnen. De samenwerking binnen AVANT en tussen AVANT en het Zorgkantoor is het afgelopen jaar echter wel verstevigd. Alle projecten die we hebben ingediend bij het zorgkantoor zijn volledig afgestemd binnen AVANT, waarmee we dus volop inzetten op samenwerking in de regio de komende jaren. We geloven dat we alleen met samenwerking de zorg en ondersteuning voor ouderen toekomstbestendig kunnen organiseren. Het zorgkantoor steunt deze samenwerking en heeft de middelen voor maatwerkafspraken en transitiemiddelen dan ook regionaal toegekend aan de verschillende programmalijnen uit de vorig jaar opgestelde regiovisie van AVANT.

Duurzaamheid was wederom een belangrijk speerpunt, en we zijn verheugd te melden dat we in 2023 de milieuthermometer zilver hebben behaald. Dit is een erkenning van onze inzet voor een duurzame bedrijfsvoering en past bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Vooruitkijkend naar het komende jaar, zullen we de ingezette koers voortzetten en de strategische thema's concreet maken in programma's en activiteiten. We blijven streven naar verbetering van onze dienstverlening ook in een veranderende samenleving, het benutten van de expertise van onze medewerkers, het versterken van regionale samenwerking en het verduurzamen van onze gebouwen en activiteiten. Samen bouwen we aan een toekomst waarin we de belofte van een fijne dag voor onze cliënten waarmaken en onze organisatie verder versterken.

Ik wens u veel leesplezier!

Marian van Roosmalen
Bestuurder

Inhoudsopgave

.....1
Voorwoord 2
1. Profiel van WIJdezorg 6
1.1 Wie zijn wij? 6
1.2 Ons zorgaanbod 7
1.3 Vrijwilligers 8
1.4 Medezeggenschap 8
2. Kerngegevens medewerkers 9
2.1 Formatie 9
2.2 Deskundigheid 10
2.3 Verzuim 10
2.3.1 Verzuimbegeleiding 10
2.4 Inzet uitzendkrachten en zzp's 11
2.5 Evaluatie ontwikkeldoelen personeelssamenstelling 11
2.5.1 Planbureau (maatwerkafspraak) 11
2.5.2 Herontwikkeling primair proces (maatwerkafspraak strategische personeelsplanning) 11
2.5.3 DiFfit 12
3. Kwaliteit en veiligheid 13
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 13
3.1.1 Persoonsgerichte zorg (maatwerkafspraak) 13
3.1.2 Advance care planning 13
3.1.3 Behandelplekken 14
3.1.4 Zorg in de laatste levensfase 14
3.1.5 Zorg in de thuissituatie 14
3.1.6 VPT (maatwerkafspraak) 15
3.2 Wonen en welzijn 15
3.2.1 Samenwerking welzijn 15
3.2.2 Mantelzorgondersteuning 15
3.2.3 Proces van inhuizen 15
3.2.4 Wet maatschappelijke ondersteuning 16
3.2.5 De club 17
3.2.6 Verse maaltijden 17
3.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning 17
3.3.1 Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid 17
3.3.2 MIC 18
3.3.3 Medicatiecommissie 19

3.3.4 Hygiëne en Infectiepreventie 20
3.3.5 Arboverantwoord werken 20
3.3.6 Bedrijfshulpverlening 20
3.4 Leren en ontwikkelen 21
3.4.1 Leiderschapstraject 21
3.4.2 Scholingen binnen en buiten de organisatie 21
3.4.3 Leercoaches 21
3.4.4 Leermanagementsysteem 21
3.4.5 Commissies 22
3.4.6 PREZO 22
3.4.7 Lerend netwerk 22
3.4.8 PaTz 22
3.4.9 Werkgroepen 22
3.4.10 Innovatielab 23
4. Hulpbronnen, omgeving en context 24
4.1 Nieuwe visie en strategie 24
4.2 Project ‘ondersteunde diensten’ 24
4.3 Hulpmiddelen 25
4.4 Vastgoed 25
4.4.1 Woudsoord 25
4.4.2 Nieuwkoop 25
4.4.3 Verde Vista 25
4.5 Beeldschermzorg 26
4.6 Medicijndispensers 26
4.7 Leefcirkeltechnologie (maatwerkafspraak) 26
4.8 ReBoz 26
4.9 Woningtoegang 26
4.10 Green deal Zilver 26
4.11 Verspillingstool Huuskes 27
4.12 ICT 27
4.13 Samenwerkingsverbanden 27
4.14 eTDRs 28
4.15 Nieuwe keukens en vloeren in Driehof 29
5. Gebruik van informatie 30
5.1 Cliënttevredenheid 30
5.2 Klachten en calamiteiten 30
5.3 Kwaliteitsrapportages 31
6. Leiderschap, governance en management 32
6.1 Bestuursbureau 32

6.2 Raad van Toezicht 32
6.3 Ondernemingsraad.....33
6.4 Centrale cliëntenraad 34
6.5 Financiële resultaten 34
Tot slot.....34
Bijlage maatwerkafspraken 2023 35

1. Profiel van WIJdezorg

1.1 Wie zijn wij?

De kracht van WIJdezorg zit in de deskundigheid in alle zorgdomeinen die de ouderenzorg kent en in de sterke verankering in de lokale omgeving. Wij zijn met onze brede expertise in staat cliënten te ondersteunen, zodat zijzelf zo lang als het gaat, regie kunnen houden over hun leven. WIJdezorg levert zorg en ondersteuning in de Rijnstreek en een deel van de Leidse regio; we zijn actief in de gemeentes Zoeterwoude, Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en Braassem, zowel in de wijk als in onze zorglocaties.
In de dorpen heerst een gemoedelijke sfeer, inwoners zijn op elkaar gericht en gehecht aan hun eigen omgeving. Onze gastvrije locaties functioneren als ontmoetingsplaats voor bewoners, familie en dorpsgenoten.

Onze visie

We streven naar een fijne dag en kwaliteit van leven voor cliënten en medewerkers. We geloven dat welzijn niet alleen afhankelijk is van medische zorg maar ook van menselijk contact, gemeenschapszin en een zinvolle dag invulling. Een persoonsgerichte benadering staat centraal, waarbij cliënten, hun naasten en medewerkers gezamenlijk invulling geven aan een fijne dag. Medewerkers doen betekenisvol werk en krijgen de ruimte om creatief en ondernemend invulling te geven aan taken. De organisatie heeft de basis op orde en ondersteunt en faciliteert de bevordering van de fijne dag voor cliënt en medewerker. WIJdezorg is ambassadeur voor het voeren van het goede gesprek over de toekomst van ouderenvoorzieningen. Samen met cliënten, medewerkers en onze omgeving streven we naar een duurzame, zorgzame samenleving.

1.2 Ons zorgaanbod

Stichting WIJdezorg is aanbieder van verpleging, verzorging en thuiszorg. Wij doen dit vanuit drie wetten: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de Zorgverzekeringswet (ZVW) en de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Onze diensten zijn zowel in de zorglocaties als daarbuiten beschikbaar. Aan het einde van 2023 stonden er 306 cliënten op de wachtlijst voor zorg met verblijf.

In de Rijnstreek bieden wij huishoudelijke ondersteuning, zowel vanuit de WMO als particulier. Op alle zeven verpleeghuislocaties bieden wij dagbesteding op basis van een WMO- of WLZ-indicatie. Daarnaast hebben we in de locaties Woudsoord, Nieuwkoop en Driehof een ontmoetingscentrum dementie. Met verschillende samenwerkingspartners, onder andere Participe, Kwadraad, TOM in de Buurt en Kaleidoskoop, werken wij aan het welzijn van inwoners van de gemeentes.

WIJdezorg levert verzorging en verpleging vanuit onze wijkteams. De zeven wijkteams opereren vanuit de verschillende zorglocaties, zij leveren zorg in de dorpen en buiten buurten van de Rijnstreek. De wijkverpleging ondersteunt cliënten bij het fijn ouder worden in hun eigen omgeving, dit doen zij door het geven van advies, het ondersteunen in de zorg, het verlenen van verpleegkundige zorg en het bieden van begeleiding rondom het levenseinde. Dit doen zij zowel voor cliënten met een ZVW- als voor cliënten met een WLZ-indicaties, in de vorm van een modulair pakket thuis (MPT) of een volledig pakket thuis (VPT). Naast wijkverpleging biedt WIJdezorg ook casemanagement dementie. De casemanager begeleidt en ondersteunt de cliënt en zijn/haar naasten gedurende het ziekteproces.

De Verpleegkundig Bereikbare Dienst (VBD) is 16 uur, 7 dagen in de week beschikbaar voor risicovolle en voorbehouden handelingen en ongeplande zorg thuis. In de nacht wordt er gewerkt met een slaapdienst. De verpleegkundigen ondersteunen in de verpleeghuizen waar hun expertise wordt gevraagd. In de verpleeghuizen doen zij dit ook in de nacht. Bij de cliënten met wijkverpleging wordt de ongeplande nachtzorg geleverd via de ReBOZ, een regionaal samenwerkingsverband van vijf organisaties, waaronder WIJdezorg, die thuiszorg leveren.

Elke zorglocatie biedt twee appartementen voor kortdurende opnamen in de vorm van eerstelijns verblijf. In totaal zijn dit veertien appartementen die gebruikt worden door cliënten om aan te sterken na ziekte of een ziekenhuisopname. Ook worden deze appartementen ingezet voor respijtzorg als logeerplek.

WIJdezorg levert geclusterde VPT op verschillende locaties. Eind 2023 waren er 29 cliënten die zorg en ondersteuning vanuit het VPT ontvingen op onze geclusterde locaties in Nieuwkoop en Emmaus in Zoeterwoude. Daarnaast ontvingen 5 cliënten een VPT in de wijk.

Stichting WIJdezorg beschikt over 350 intramurale plaatsen voor cliënten met een indicatie voor zorg met verblijf. Deze zijn verdeeld over de zeven zorglocaties. De 130 appartementen op de woongroepen zijn bestemd voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening. De andere 220 appartementen zijn geschikt voor cliënten met een somatische aandoening. Deze worden steeds vaker bewoond door cliënten met een (lichte) psychogeriatrische aandoening. Eind 2022 verbleven er 235 cliënten met een indicatie verblijf met behandeling, eind 2023 is dit uitgebreid naar 287 cliënten. De behandelingen worden gegeven door onze drie specialisten ouderengeneeskunde (SO), een geestelijk verzorger en een psycholoog. Zij kunnen andere

disciplines in consult vragen. De SO worden ook in consult gevraagd bij mensen thuis en cliënten zonder behandeling door de eigen huisarts.

1.3 Vrijwilligers

WIJdezorg kent veel betrokken vrijwilligers die graag wat willen doen voor hun dorpsgenoten. Onze vrijwilligers helpen bij klusjes in huis, een boodschap, een gezellig praatje of een fijne wandeling. Ook wordt er vaak gebruik gemaakt van de duofietsen waarmee de omgeving verkend kan worden.

1.4 Medezeggenschap

De medezeggenschap binnen WIJdezorg is op verschillende manieren geregeld. Zo heeft elke zorglocatie een eigen lokale cliëntenraad (CR) bestaande uit cliënten, hun vertegenwoordigers of op andere wijze betrokkenen bij WIJdezorg of de lokale gemeenschap. We zien dat er steeds minder direct betrokkenen in de cliëntenraden participeren, mede als gevolg van de steeds kortere periode waarin mensen bij ons komen wonen. We denken daarom na over andere manieren om de lokale medezeggenschap in te richten en de betrokkenheid van cliënten en hun familie te vergroten.
De voorzitters van de lokale cliëntenraden vormen gezamenlijk met een onafhankelijk voorzitter de centrale cliëntenraad. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur.

Medezeggenschap van medewerkers is geregeld in de ondernemingsraad (OR). Medewerkers worden verkozen en mogen vier jaar hun plaats in de OR nemen. Daarna kan dit nog met vier jaar verlengd worden. De OR bestaat eind 2023 uit 11 leden. Ook zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur.

In verschillende commissies wordt professionele expertise op een bepaald aandachtsgebied verenigd. Hiermee heeft de commissie een rol als professioneel adviescollege. De commissie geeft gevraagd en ongevraagd advies over de inhoud van het werk op het eigen aandachtsgebied. Op de volgende aandachtsgebieden hebben wij commissies of zijn we deze aan het inrichten: de Wet zorg en dwang, medicatie, incidenten, infectiepreventie, een ECD-beheergroep en ARBO.

2. Kerngegevens medewerkers

Om kwalitatief verantwoorde zorg te kunnen leveren moet WIJdezorg beschikken over voldoende, bevoegd en bekwaam personeel. Doordat er minder mensen de zorg instromen en door een toename in de (natuurlijke) uitstroom van zorgmedewerkers wordt het steeds moeilijker om personeel aan te trekken. Daarbij stijgt het aantal ouderen met een zorgvraag door de vergrijzing, waardoor we bij ongewijzigd beleid steeds meer mensen nodig hebben om de zorg te kunnen leveren. Mede door de herinrichting van ons primair proces, het aantrekken van zij-instromers en het bieden van op maat gemaakte scholingen vinden wij oplossingen om de zorg voor cliënten te kunnen blijven bieden.

2.1 Formatie

In tabel 1 is een overzicht weergegeven van het aantal fte en medewerkers per contractsoort.

Tabel 1: Totaal aantal zorgmedewerkers en -leerlingen

Totalen	Totaal		Bepaalde tijd		Onbepaalde tijd	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal
Fulltime	28,0	28	6,0	6	22,0	22
Parttime	466,95	839	106,72	207	360,23	632
Stagiaires	0,0	39	0,0	39	0,0	0
Totaal zorgfuncties (incl. HH, excl. stagiaires & vakantiekrachten)	411,80	719	93,08	169	318,72	550
Totaal overige (excl. Stagiaires & vakantiekrachten)	83,15	148	19,64	44	63,51	104
TOTAAL IN DIENST	494,95	906	112,72	252	382,23	654

Peildatum 31-12-2023

In tabel 2 is de in-en uitstroom van het aantal medewerkers per contractsoort WIJdezorg-breed weergeven. De instroom is afgelopen jaar bijna gelijk geweest aan de uitstroom, we zijn licht gegroeid in personeel.

Tabel 2: In- en uitstroom medewerkers

In- en uitstroom	Totaal		Bepaalde tijd		Onbepaalde tijd	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal	FTE	Aantal
INSTROOM TOTAAL	101,94	267	91,61	249	10,33	18
Fulltime	6,0	6	4	4	2	2
Parttime	95,94	203	87,61	187	8,33	16
Stagiaires	0,0	58	0,0	58	0,0	0
UITSTROOM TOTAAL	113,15	291	50,51	172	62,64	119
Fulltime	4	4	1,0	1	3,0	3
Parttime	109,15	287	49,51	117	59,64	116
Stagiaires	0,0	54	0,0	54	0,0	0

Peildatum 31-12-23

2.2 Deskundigheid

Binnen WIJdezorg vinden we het belangrijk om aan de deskundigheid van onze medewerkers te werken. Wij bieden onze medewerkers graag een opleiding aan. In 2022 zijn er 23 medewerkers met een zorgopleiding begonnen (tabel 3). In tabel 3 is daarnaast te zien dat we met name verzorgende en ondersteunde functies in dienst hebben.

Tabel 3: Aantal fte en medewerkers per kwalificatieniveau zorgfunctie.

Kwalificatieniveau zorgfuncties	Totaal		In opleiding tot	
	FTE	Aantal	FTE	Aantal
Niveau 1	70,27	138		
Niveau 2	65,44	118	5,94	8
Niveau 3	130,67	208	22,67	29
Niveau 4	19,32	27	8,67	11
Niveau 5	6,64	9	2,44	3
Niveau 6				
Niveau WO	3,44	4		

Peildatum 31-12-23

2.3 Verzuim

Net als in de hele zorgsector was het ziekteverzuim het afgelopen jaar hoog met een voortschrijdend verzuimcijfer van 11,46% (tabel 4). Dit is hoger dan het ziekteverzuimcijfer van WIJdezorg in 2021, ten opzichte van het landelijke niveau (8,36%) ligt ons cijfer ook hoger. Daarnaast valt op dat er een hoge meldfrequentie is (2,77). Waardoor de hoge verzuimcijfers verklaard kunnen worden wordt onderzocht. Met de nieuwe Arbodienst krijgt ziekteverzuim veel meer aandacht binnen onze organisatie.

Tabel 4: Ziekteverzuimpercentage per kwartaal, per locatie

Ziekteverzuimpercentage per kwartaal per locatie	Q1	Q2	Q3	Q4
Emmaus	15,24	11,97	10,90	11,36
Jacobus	12,54	10,41	8,68	7,94
Aarhoeve	21,39	20,75	18,89	17,61
Driehof	12,20	10,46	10,03	10,05
Woudsoord	13,19	13,09	11,59	11,71
Rhijndael	13,92	12,25	10,93	10,72
Nieuwkoop	11,50	11,62	11,05	10,89
Kantoor	7,92	6,65	5,69	5,00
Totaal	13,52%	10,77%	8,63%	9,48%

2.3.1 Verzuimbegeleiding

Het afgelopen jaar stond in het teken van een grondige aanpak van het verzuim binnen de organisatie. Om de verzuimcijfers te verlagen, werd een actieplan opgesteld. Dit omvatte onder meer een nieuw verzuimprotocol, frequente gesprekken over verzuim, trainingen voor managers en het benutten van externe instanties wanneer nodig. Met de ontwikkeling van een nieuw verzuimprotocol werden heldere richtlijnen vastgesteld voor zowel het management als de medewerkers. De nadruk lag op het voorkomen van verzuim en het signaleren van problemen en het zoeken naar passende oplossingen, zoals het aanpassen van taken voor medewerkers die

nog deels konden werken. De managers en medewerkers werden ondersteund door een informatieve folder om de implementatie soepel te laten verlopen.

Daarnaast is er geïnvesteerd in het verbeteren van de band tussen de managers en hun medewerkers, waardoor een meer preventieve aanpak mogelijk is. De samenwerking met onze HR-medewerkers en arbodienst, de Verzuimmakelaar, is afgelopen jaar verbeterd. De inspanningen begonnen vruchten af te werpen, met een duidelijke daling van het verzuim in de tweede helft van het jaar, hoewel langdurig verzuim een voortdurende uitdaging bleef onder andere door lange wachttijden bij het UWV.

2.4 Inzet uitzendkrachten en zzp's

In 2023 is er opnieuw gebruik gemaakt van personeel wat niet in loondienst (PNIL) is bij WIJdezorg. Dit sluit aan bij een landelijke trend. Verklaringen worden over het algemeen gevonden in de hoge ervaren werkdruk in de zorg en frequent en langdurig ziekteverzuim. In 2023 zijn concrete afspraken gemaakt over de inzet van PNIL. Deze afspraken, de extra aandacht voor verzuimbegeleiding en het werken met een basisdienstenpatroon (onderdeel van project herontwikkeling primair proces) moeten de inzet van PNIL kunnen verlagen.

2.5 Evaluatie ontwikkeldoelen personeelssamenstelling

2.5.1 Planbureau (maatwerkafspraak)

Zowel in 2023 als voor 2024 hebben we met het zorgkantoor maatwerkafspraken kunnen maken over de ontwikkeling van een centraal planbureau. Eind 2022 is het planbureau gestart binnen WIJdezorg, dit is niet zonder de nodige uitdagingen gegaan. Zowel zorgverleners als roosteraars hebben moeten wennen aan deze nieuwe werkwijze, wat heeft geleid tot veel personeelswisselingen op verschillende plekken. Hoewel dit zijn uitdagingen met zich meebracht, bood het ook kansen voor nieuwe perspectieve en samenwerkingen.
Onder leiding van een manager zorg zijn er significante stappen gezet binnen het planbureau. Afgelopen jaar zijn alle locaties, de wijkverpleging, VBD en behandeldienst overgestapt naar het planbureau. Door de planners op de locaties te laten werken en deel te laten nemen aan teamoverleggen, is er meer verbinding ontstaan tussen de locaties en het roosterproces. Bovendien is er gezorgd voor dagelijkse bereikbaarheid van de planners via e-mail en telefoon.

Een projectgroep is opgericht om de werkwijze verder te ontwikkelen, met ondersteuning van een extern bureau. Vorig jaar is een visie op roosteren ontwikkeld, en in 2024 wordt een roosterhandboek opgesteld waarin beknopt de afspraken en uitgangpunten worden vastgelegd. Hierbij wordt rekening gehouden met de CAO, inspraak van de medewerker, de principes van gezond roosteren en de zorg voor onze cliënten. Het handboek moet de verdeling van verantwoordelijkheden tussen managers en planners duidelijk beschrijven, met als doel een zo logisch mogelijke werkwijze te ontwikkelen.

2.5.2 Herontwikkeling primair proces (maatwerkafspraak strategische personeelsplanning)

Het afgelopen jaar stond in het teken van een herontwerp van het primair proces, gedreven door een visie gericht op het welzijn van bewoners. Dit herontwerp plaatst helpenden, de BO-medewerkers (begeleider/ondersteuner), welzijnsmedewerkers en activiteitenbegeleiders dichterbij de bewoners, terwijl verzorgenden meer afdelingsoverstijgend werken. Het doel is om expertise effectiever in te zetten en aan te sluiten bij persoonsgerichte wensen.

Na goedkeuring door het managementteam en de OR, is het herontwerp stapsgewijs verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Het basisdienstpatroon en roosters zijn per locatie opgesteld en

aangepast, met nieuwe functies zoals kwaliteitsverpleegkundigen en een nieuwe rol voor de Verpleegkundig Bereikbare Dienst (VBD). Er is een scholingsplan opgesteld ter ondersteuning van de implementatie. Scholing en training zijn gericht op welzijn en persoonsgericht werken. Tot slot is de formatie-ontwikkeling ten behoeve van het herontwerp uitgewerkt. In een memo is de huidige personele bezetting ten opzichte van de gewenste bezetting uitgewerkt evenals de manier waarop we hier de komende jaren mee omgaan. Daarmee hebben we met verschillende activiteiten binnen dit project gewerkt aan de strategische personeelsplanning voor de komende jaren.

Hoewel medewerkers de veranderingen soms spannend vinden worden er ook positieve veranderingen gezien, zoals meer verantwoordelijkheid en betere samenwerking tussen afdelingen en binnen de locatie. Het implementatieproces gaat gepaard met uitdagingen, maar ook met tevredenheid over de veranderingen die worden doorgevoerd. Het dagstartbord is in 2023 in gebruik genomen; dit bord ondersteunt medewerkers bij het plannen van hun dagelijkse werkzaamheden.

2.5.3 DiFfit

Eind 2022 is WIJdezorg een samenwerking aangegaan met DiFfit. DiFfit is een organisatie die zich richt op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers met als belangrijk onderdeel Financieel Fitte Medewerkers. Medewerkers kunnen anoniem en gratis contact opnemen met DiFfit wanneer zij ondersteuning willen bij het financieel gezond worden of blijven. WIJdezorg wil zoveel als kan een bijdrage leveren aan het vroegtijdig signaleren van dergelijke problemen en zoveel mogelijk medewerkers ondersteunen om te voorkomen dat de problemen hen boven het hoofd gaan groeien en uiteindelijk zelfs wellicht tot uitval gaan leiden.

3. Kwaliteit en veiligheid

WIJdezorg werkt volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging. In 2022 is het kwaliteitsjaarplan 2023 opgesteld aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In dit hoofdstuk wordt teruggeblikt op gestelde doelen uit het kwaliteitsplan 2023.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij WIJdezorg staat persoonsgericht werken centraal, niet alleen in de zorg voor cliënten, maar ook in de omgang met collega's. Het draait om het respecteren van ieders unieke persoonlijkheid en geschiedenis, en het bieden van een fijne (oude) dag. Familie, vrienden, zorgverleners en anderen zijn allemaal even belangrijk in dit proces. Door persoonsgericht te werken streven we naar liefdevolle aandacht en respect voor iedereen, ongeacht de functie. Bij deze manier van werken maken we gebruik van het Kitwood-model, waarbij we ook de nadruk leggen op eigen regie, omdat dit bijdraagt aan het welzijn van ouderen. Afgelopen jaar is daar aandacht voor geweest op verschillende facetten zoals persoonsgericht werken, advance care planning, de omzetting van behandelplekken en palliatieve zorg.

3.1.1 Persoonsgerichte zorg (maatwerkafspraak)

Om onze medewerkers bewuster te maken van onze visie op persoonsgericht werken, zijn we in 2022 begonnen met een scholingstraject persoonsgericht werken van Trimbos. Afgelopen jaar zijn bijna alle locaties geschoold, begin 2024 ronden de laatste twee locaties de scholing af.

Daarnaast is er een projectgroep opgericht om het persoonsgericht werken wortels te geven in onze organisatie. De projectgroep heeft de visie op persoonsgericht werken vertaald naar gedragswaardes voor cliënten en al onze medewerkers. Daarnaast hebben zij een plan opgesteld gericht op het bijhouden van kennis en borging. Een aantal van de acties is gericht op de inrichting van het ONS NedAp, zorg- en werkprocessen, scholing en locatiegebonden werkgroepen. Komend jaar komt er extra aandacht voor de rol en scholing van de teams Wonen en de extramurale medewerkers in persoonsgericht werken.

Persoonsgericht werken kan niet zonder betrokkenheid van de naasten van de cliënt. Afgelopen jaar is er aandacht geweest voor de betrokkenheid van naasten. Via gesprekken met de contactverzorgende en familiebijeenkomsten proberen we hen meer te betrekken bij de zorg voor hun naasten. We streven naar een nauwere samenwerking tussen naasten, activiteitenbegeleiding/welzijnsmedewerkers en de zorg, met als doel een fijne dag te bieden.

3.1.2 Advance care planning

De mensen die in één van de verpleeghuizen van WIJdezorg wonen zitten over het algemeen in de laatste fase van hun leven. Omdat wij het belangrijk vinden dat onze cliënten een comfortabel en fijn leven leiden, gaan onze SO’s het gesprek aan over het naderende levenseinde. Dit doen zij door advance care planningsgespreken (ACP) te voeren met cliënten over hun wensen voor de toekomst. De artsen kijken naar de hele mens en zoeken met name naar doelen waar nog winst te behalen valt en niet zo zeer naar wat er niet meer kan. Hierbij geven zij uitleg over de prognose van de ziektebeelden en mogelijke interventies. Ze bespreken met de cliënt en hun naasten welke interventies de cliënt nog wel wil en welke niet meer. Wanneer de cliënt daar klaar voor is, wordt ook de stervensfase besproken en welke medische handelingen de cliënt op dat moment nog wil. Voor de ene cliënt is het mogelijk om dit gesprek vroeg bij het inhuizen in het verpleeghuis te voeren, de andere cliënt heeft hier meer tijd voor nodig. De SO stemt dit met hen af.
In de wijk worden deze gesprekken gevoerd door de wijkverpleegkundige of de casemanager

dementie. Zij bespreken met de cliënt de wensen die zij hebben ten aanzien van hun toekomst. Wanneer dit medische wensen zijn bespreken zij dit met de huisarts.

3.1.3 Behandelplekken

Het aantal behandelplekken voor cliënten met een indicatie zorg met verblijf is in 2023 verder uitgebreid, ten koste van de plekken zonder behandeling; de plekken zijn omgezet. WIJdezorg volgt hiermee de landelijke ontwikkeling waarin de behandeling in het verpleeghuis meer en meer geboden wordt door een gespecialiseerde arts en niet meer door de huisarts. De zorgvraag van verpleeghuisbewoners vraagt om deze gespecialiseerde en multidisciplinaire aanpak. Onze SO's richten zich bij hun cliënten op een comfortabel leven en niet zo zeer op het verlengen van het leven. Dit sluit ook aan bij onze visie, waarbij de fijne dag voor de cliënt centraal staat.

3.1.4 Zorg in de laatste levensfase

Eind 2021 is besloten om palliatieve zorg nadrukkelijk te zien als integraal onderdeel van de zorgprocessen en daarom geen aparte projecten te starten op dit gebied. Feitelijk gezien krijgen alle medewerkers in het primair proces van een verpleeghuis te maken met palliatieve zorg. Zij worden daarbij ondersteund door de gespecialiseerd verzorgenden, SO's en psycholoog. Er wordt gebruik gemaakt van het 'zorgpad stervensfase' in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Het zorgpad ondersteunt de medewerker bij het afstemmen van de zorg op de behoeften van de cliënt in de palliatieve fase.

We participeren in alle gemeenten in Palliatieve zorg thuis (PaTz). Hier nemen wijkverpleegkundigen van WIJdezorg, de SO, en andere zorgaanbieders in de regio, huisartsen en inhoudelijk deskundigen palliatieve zorg aan deel. Zij brengen samen vroegtijdig cliënten in beeld en anticiperen op de zorgbehoefte van de cliënt. Het doel van PaTz is kennisdeling en het vergroten van kwaliteit en deskundigheid in de palliatieve zorg thuis.

3.1.5 Zorg in de thuissituatie

Bij WIJdezorg leveren we zorg en ondersteuning in de thuissituatie door onder andere het bieden van wijkverpleging en casemanagement dementie. Ook in de wijk merken we dat de complexiteit en de druk in de zorg toeneemt. Cliënten blijven langer thuis, doordat er weinig plek is in de verpleeghuizen. Routes raken hierdoor voller en er moet goed gekeken worden naar welke zorg de wijkteams kunnen bieden en waar het netwerk van de cliënt in kan ondersteunen. Comorbiditeit van meerdere aandoening van somatische -, psychogeriatrische – en psychiatrische aard komt steeds vaker voor. Hierbij is er toenemend vraag naar ondersteuning vanuit de casemanagers dementie.

Vanwege de toenemende drukte en complexiteit van de zorg zoeken onze wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie elkaar sneller op. Samen onderzoeken zij hoe de zorg efficiënter ingericht kan worden en bespreken zij casuïstiek. Daarnaast werken de wijkteams nauw samen met wijkteams van onder andere ActiVite en Buurtzorg, partijen die actief zijn in ons werkgebied. Vanuit AVANT-verband werken we samen met de andere thuiszorgorganisaties in onze regio, bijvoorbeeld op het gebied van personeelsbeleid, zorgtechnologie en opleiden.

Om potentiële cliënten beter voor te bereiden op de toekomst is een van onze casemanagers dementie regelmatig te vinden in het inloophuis in Koudekerk. Hier geeft zij voorlichting over dementie en legt zij uit hoe de casemanagers te werk gaan. Hiermee streven we ernaar dat cliënten zich eerder in het ziekteproces aanmelden voor ondersteuning; in deze fase kunnen cliënten beter hun wensen voor de toekomst aangeven.

3.1.6 VPT (maatwerkafspraak)

We zijn in 2023 onder begeleiding van een externe projectleider aan de slag gegaan met onze VPT-propositie. We hebben onze uitgangspunten geformuleerd en een werkgroep is aan de slag gegaan met de uitwerking van onze werkwijze. Er is een rekentool en een handboek ontwikkeld ter ondersteuning van de wijkverpleegkundigen die in eerste instantie het gesprek voeren met cliënten.

Naast de locatie Emmaus en Nieuwkoop zijn we nu ook op de locatie Aarhoeve gestart met het leveren van VPT in geclusterde vorm. Voor medewerkers is de inzet van VPT nog een puzzel en vraagt het, in deze startende fase, voor de administratie nog veel werk maar de eerste ervaringen zijn positief.
In de wijk zijn we afgelopen jaar ook gestart met het leveren van VPT. Ook hier is het wennen en vraagt het om een andere manier van het indelen van de looproutes. Voor veel van de cliënten die een VPT ontvangen stelt het opname in het verpleeghuis uit. Daarnaast wordt het leveren van VPT ervaren als een fijne manier om overbruggingszorg te leveren aan de cliënten die dringend wachten op een plek in het verpleeghuis.

3.2 Wonen en welzijn

Omdat cliënten in onze verpleeghuizen wonen vinden wij het belangrijk dat zij zich thuis voelen op de woongroepen en de appartementen. Dit draagt bij aan de levenskwaliteit en het welzijn van de cliënten. De manager wonen heeft hier een grote rol in. Samen met ondersteunende medewerkers, zorgverleners, cliënten en naasten zoekt de manager wonen voortdurend naar een goede balans tussen veiligheid en woonplezier voor onze cliënten.

3.2.1 Samenwerking welzijn

Binnen WIJdezorg worden diverse activiteiten georganiseerd door de BO’s in de huiskamers (begeleider/ondersteuner), wat bijdraagt aan het welzijn van cliënten. Dit omvat zowel individuele aandacht als groepsactiviteiten, aangepast aan de behoeften van de cliënten. Samenwerking tussen de activiteitenbegeleiders, de BO’s en de zorgverleners verbetert het zorgaanbod en de interactie tussen cliënten. Het Ontmoetingscentrum Dementie (OCD) werkt samen met de activiteitenbegeleiders om activiteiten aan te bieden die passen bij de principes van positieve gezondheid. De samenwerking tussen zorg en welzijn verloopt over het algemeen goed, maar er zijn nog verbeterpunten, zoals een continu welzijnsaanbod en betere afstemming in het weekend.

3.2.2 Mantelzorgondersteuning

Op verschillende locaties verzorgen wij mantelzorgondersteuning in de vorm van bijeenkomsten. Tijdens de bijeenkomsten worden verschillende actuele onderwerpen besproken. Ook kunnen mantelzorgers altijd terecht bij de contactverzorgende of wijkverpleegkundige van hun naasten. Zij bespreken dan hoe zij passende mantelzorgondersteuning kunnen bieden.

3.2.3 Proces van inhuizen

Afgelopen jaar stond het verbeteren van het verhuisproces naar verpleeghuizen centraal nadat bleek dat het proces voor veel medewerkers onduidelijk was en cliënten niet altijd even goed ondersteund werden in de overgang naar het verpleeghuis. Een projectgroep heeft het proces geanalyseerd en verbeterthema's vastgesteld. Deelnemers uit de projectgroep zijn in werkgroepen aan de slag gegaan met deze thema's, waarbij zij BO’s, gastvrouwen, verzorgenden, verpleegkundigen, cliënten en managers betrokken. Het resultaat is een nieuw proces opgedeeld in fasen voor, tijdens en na de verhuizing, ondersteund door een praktische informatiebrochure voor cliënten die gaan verhuizen naar een van onze locaties, een vragenlijst om de cliënt in zijn

dagelijkse doen en laten te leren kennen en een persoonsgericht kennismakingsgesprekformat ter vervanging van het bestaande intakeformulier. Het nieuwe proces richt zich op het verstrekken van de juiste informatie op het juiste moment, met aandacht voor de behoeften van zowel de cliënt als de naasten.

3.2.4 Wet maatschappelijke ondersteuning

In 2023 zijn er geen nieuwe aanbestedingen geweest in de gemeenten waar wij actief zijn. We bieden hulp bij huishouding in Zoeterwoude (Leidse regio), Alphen aan den Rijn (met onderaannemers Thuiszorg IZO en Allcura), Nieuwkoop (met onderaannemer Thuiszorg IZO) en Kaag en Braassem. Alle vier de gemeenten zijn tevreden over onze dienstverlening. Als gevolg van de krappe arbeidsmarkt en de toenemende vraag naar huishoudelijke ondersteuning wordt het wel steeds moeilijker om deze dienstverlening te organiseren. De verschillende gemeenten zijn nog niet allemaal even bereid om hierin mee te denken. We zien wel dat de bewustwording over het feit dat dit geen tijdelijke situatie is groter wordt. Daarbij komt dat we natuurlijk wel voortdurend op zoek zijn naar slimme oplossingen om de beperkte capaciteit zo goed mogelijk in te zetten.

In 2023 bleek dat de tarieven in de huishoudelijke ondersteuning onder druk staan. Met de tarieven die we nu van de gemeenten ontvangen kunnen we de dienstverlening eigenlijk niet kostendekkend organiseren. Het gesprek hierover wordt gevoerd en de gemeenten Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop hebben aangekondigd in 2024 een kostprijsonderzoek te doen.

Naast deze dienstverlening bieden we in deze vier gemeenten dagbesteding in onderaannemerschap. In de Leidse regio werken we in onderaannemersschap van Libertas Leiden en in de overige drie gemeenten in onderaannemersschap van ActiVite. In de Leidse regio is deze samenwerking nieuw en we hebben daarom in 2023 aandacht besteed aan het uitwerken van de samenwerkingsafspraken.

3.2.5 De club

Op de locatie Emmaus is onlangs een derde huiskamer geopend. De huiskamer is bedoeld voor cliënten met een VPT en een MPT die geclusterd wonen in de locatie of in het tegenovergelegen appartementencomplex Eendracht. De belangstellenden hebben zelf de naam verzonnen: De club. Er is veel aanloop van cliënten, ze vermaken zich er goed en gaan er sociale contacten aan met buurtgenoten.

3.2.6 Verse maaltijden

De locatie Woudsoord is afgelopen jaar overgestapt naar een nieuw menu. Voorheen werden maaltijden opgewarmd en hadden bewoners keuze uit twee opties, hierdoor bleef er veel voedsel over wat weggegooid moest worden. Nu is er één menu dat vers wordt bereid door onze eigen koks. Voor bewoners die de maaltijd echt niet lusten is er altijd nog een optie achter de hand. Bewoners vinden de verse bereide maaltijden erg smakelijk. Daarnaast is het werkplezier van de koks omhoog gegaan en onze voedselverspilling naar beneden. Op andere locaties wordt al zo gewerkt of wordt een overstap naar deze manier van werken voorbereid.

3.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Voor mensen die afhankelijk zijn van zorg- en dienstverlening is het belangrijk dat zij erop kunnen vertrouwen in veilige handen te zijn. Basisveiligheid is daarom ook een thema waar constant aandacht voor is en wat onderdeel uitmaakt van de planning- en controlcyclus van WIJdezorg.

3.3.1 Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid

Elke organisatie die zorg levert die binnen de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg valt, heeft jaarlijks de plicht om kwaliteitsgegevens aan te leveren aan Zorginstituut Nederland. Net als in de afgelopen jaren moest er in 2023 naast een aantal verplichte indicatoren gekozen worden voor een tweetal keuze-indicatoren. Afgelopen jaar hebben we gekozen voor een drietal indicatoren; vrijheidsbevordering, middelen en maatregelen rond vrijheid en incontinentie.

Vrijheidsbevordering en middelen en maatregelen rond vrijheid

Het inzetten van maatregelen verloopt via het stappenplan wet Zorg en Dwang (WZD). De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de contactverzorgende (rol van zorgverantwoordelijke). Hierdoor merken we dat er meer bewustzijn is rondom het inzetten van maatregelen en dat er eerder geëvalueerd wordt dan voorheen.

Voor elke cliënt wordt op individueel niveau bekeken hoe er zo veel mogelijk vrijheid gecreëerd kan worden. Bij inhuizing wordt direct besproken of het mogelijk is om de deur open te houden en wanneer dit niet kan, wordt dit goed onderbouwd. Daarnaast wordt er tijdens elk MDO besproken hoe de vrijheid van de cliënt vergroot kan worden. De gespecialiseerd verzorgende speelt een grote rol in het vergroten van de vrijheid van de bewoner, met daarbij passende interventies. Samen met de kwaliteitsverpleegkundige maken zij een overzicht van het aantal ingezette maatregelen en sturen zij op een afname van het aantal maatregelen op de locaties. Zij hebben met regelmaat overleg waardoor er snel geacteerd kan worden zodra de situatie van een bewoner verandert. Daarnaast komt de extern vertrouwenspersoon van de WZD met regelmaat langs om te controleren of de inzet van de WZD goed verliep.

Op één locatie worden de leefcirkels actief ingezet. Bewoners krijgen op deze locatie pas een bandje met een tag als geobserveerd is dat zij niet meer zelf de weg terug kunnen vinden. De leefcirkels worden hier als prettig ervaren door zowel de bewoners, naasten als zorgverleners. Op vijf andere locaties is een groot deel van de techniek geïnstalleerd. Zodra de smartphones

ingezet kunnen worden, worden de leefcirkels in gebruik genomen. Zie 4.7 voor meer toelichting op de inzet van leefcirkels.

Er is een goede samenwerking tussen de casemanager dementie en de SO bij inhuizing van cliënten die wijkverpleging ontvangen van WIJdezorg. Zij bespreken samen wat er ingezet of juist niet ingezet kan worden. De casemanager dementie kent de cliënt vaak al een lange tijd en kan hierdoor een goede inschatting maken van wat nodig is.

Afspraken over incontinentie
Uit de jaarlijkse metingen bleek dat decubitus nauwelijks voorkomt in het verpleeghuis en daarom hebben we in 2023 gekozen voor een nieuwe keuze-indicator: we zijn nagegaan of de afspraken omtrent incontinentie vastgelegd zijn in de cliëntendossiers. Uit de meting bleek dat voor bijna alle cliënten afspraken zijn vastgelegd. Voor de cliënten waar dit niet het geval was, gold over het algemeen dat er geen aanleiding toe was. Desalniettemin zijn ook voor hen de afspraken vastgelegd.

Advance care planning
Zie paragraaf 3.1.2.

Bespreking medicatiefouten
Het bespreken van medicatiefouten is een vast onderdeel van de teamoverleggen bij WIJdezorg. De teamoverleggen vinden elke zes weken plaats. Wanneer er een medicatiefout wordt gemaakt, wordt deze gemeld door middel van een ‘melding incident cliënt’ (MIC). Bij het melden van een medicatiefout is het gebruikelijk dat de zorgverlener die de fout heeft gemaakt, aangesproken wordt door de melder. Het doel hiervan is het direct leren van de eigen fouten. De meldingen worden op locatie geanalyseerd door de kwaliteitsverpleegkundige en de manager zorg. Deze analyses worden besproken in de zorgteams zodat ook teams kunnen leren van de fouten en processen kunnen verbeteren. Daarnaast worden de analyses besproken in de incidentencommissie, om na te gaan wat de bredere trends zijn en welke mogelijkheden tot verbeteringen of aanpassing van beleid er zijn.

Aandacht voor eten en drinken
Net als in het voorgaande verslagjaar bleek bij de meting van de kwaliteitsindicatoren dat bij de meeste van onze cliënten afspraken met betrekking tot eten en drinken vastgelegd zijn in het cliëntendossier. Dit zijn met name afspraken over de consistentie (dikte / vloeibaarheid) van voedsel wanneer een normale consistentie een gezondheidsrisico vormt voor de cliënt. Wanneer cliënten een risico hebben op onder- of overvoeding staat dit ook in de dossiers beschreven en het daarbij passend dieet. Passend binnen de principes van het persoonsgericht werken staat er nog wel beschreven wat voorkeuren zijn van cliënten maar wordt er dagelijks gevraagd wat hun wens is bijvoorbeeld qua beleg op brood.

3.3.2 MIC
Er zijn geen significante veranderingen te zien in het aantal gemelde incidenten in 2023 ten aanzien van een jaar eerder. De incidentencommissie is opnieuw samengesteld afgelopen jaar. Zij hebben op basis van de geconstateerde verbeterpunten een jaarplan opgesteld. Er is uitvoerig aandacht geweest voor een uniforme werkwijze rondom de meldingen. Hierbij is in kaart gebracht en vertaald, voor zorgverleners, wat er gemeld moet worden en op welke wijze dit gedaan moet worden. Daarnaast is de vragenlijst voor het melden van incidenten vernieuwd en is het managementrapportagesysteem Qliksense opnieuw ingericht. De meldingen worden hierin

zichtbaar gemaakt waardoor er adequater gehandeld kan worden op het soort en aantal meldingen op de zorglocaties en de thuiszorgteams. Daarnaast stelt het de managers of kwaliteitsverpleegkundigen in staat om hun kwartaalrapportages te maken en te delen met de commissie.

Ook is er aandacht geweest voor het opstellen van een uniforme werkwijze rondom het melden en onderzoeken van calamiteiten. Hoe de organisatie hiermee omging was onduidelijk. De nieuwe commissie heeft een werkwijze opgesteld die aansluit bij de eisen die de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd stelt aan een calamiteiten onderzoek. De nieuwe werkwijze biedt handvatten wanneer er zich een calamiteit voordoet.

3.3.3 Medicatiecommissie

Nieuwe samenstelling medicatiecommissie

Afgelopen jaar is de medicatiecommissie, net als alle andere commissies, opnieuw samengesteld. De nieuwe commissie heeft in kaart gebracht waar verbeterpunten liggen met betrekking tot medicatieveiligheid. Op basis van hun bevindingen hebben zij een jaarplan opgesteld voor 2024, hierin is onder anderen aandacht voor de verbeterpunten uit de audit van Brocacef Ziekenhuisfarmacie van 2022. Een eerste stap is gezet in het opstellen van een werkinstructie voor de artsen visite waar onder andere medicatie een aandachtspunt vormt. Deze werkinstructie gaat ingezet worden op alle locaties zodat er een organisatiebrede eenduidige werkwijze ontstaat.

Een aantal locaties is afgelopen jaar gestart met Medicatieveiligheid werkgroepen. In deze werkgroepen wordt de veiligheid op eigen locaties verbeterd door bijvoorbeeld de inzet van medicatiedeel jasjes zodat medewerkers niet gestoord worden tijdens het delen. Daarnaast zijn zij ook verantwoordelijk voor het opruimen van de medicatieopslagruimtes en het onderhouden daarvan.

Medicatiereview
Bij de cliënten met een indicatie voor verblijf met behandeling wordt meerdere malen per jaar kritisch naar de voorgeschreven medicatie gekeken. Onze SO's gaan samen met de cliënt en naasten in gesprek over het nut en de effecten van de voorgeschreven medicatie. Ze kijken kritisch naar welke medicatie het leven verlengt, welke medicatie comfort biedt en welke medicatie overbodig is. Medicatie die geen toegevoegde waarde meer heeft, wordt gestopt. In sommige situaties is levensverlengende medicatie niet meer wenselijk. Beide situaties vinden altijd in overeenstemming met cliënt en naasten plaats.

3.3.4 Hygiëne en Infectiepreventie
Afgelopen jaar is de Infectiepreventiecommissie (IPC) in een hernieuwde samenstelling bezig geweest met in kaart brengen waar de verbeterpunten liggen gericht op het infectiepreventiebeleid. Op basis hiervan hebben zij voor 2024 een jaarplan opgesteld. Daarnaast is de commissie bezig geweest met een aantal projecten, waaronder het continu vernieuwen van het COVID-beleid, een advies over het werken met verpleegjasjes, deelname aan MUIZ en herschrijven van de Norovirus procedure.

Cleankit
In 2022 is het programma Cleankit geïmplementeerd op één locatie. Afgelopen jaar is dit stapsgewijs ook op onze andere locaties geïmplementeerd; begin 2024 zal dit afgerond worden. In dit programma wordt bijgehouden wat wanneer schoongemaakt moet worden en met welk middel. Het fungeert als een live-agenda waarin een melding wordt gegeven wanneer een actie uitstaat en deze afgetekend kan worden. Wanneer de actie niet afgetekend wordt verschuift deze door naar de volgende dag.

3.3.5 Arboverantwoord werken
In 2022 zijn nieuwe ergocoaches opgeleid en hebben onze huidige ergocoaches een follow-up training gehad. Op elke locatie zijn zo'n twee tot drie ergocoaches aan het werk. Zij richten zich op het arboverantwoord werken waardoor werkgerelateerde fysieke klachten bij medewerkers voorkomen kunnen worden. Het verantwoord werken vraagt om een continu bewustzijn van medewerkers over hun manier van werken. Onze ergocoaches merken dat nog niet iedereen zich hier bewust van is en dat medewerkers soms ook onvoldoende kennis hebben om op een meer verantwoorde wijze te kunnen werken. In de trainingen hebben zij geleerd hoe zij medewerkers hierop kunnen coachen en begeleiden. Daarnaast hebben ze handvatten gekregen om zichzelf zichtbaarder te maken op de werkvloer en de belangen van verantwoord werken duidelijker over te kunnen brengen. In 2023 hebben de ergocoaches zich gericht op kennisoverdracht. Daarnaast zijn alle reguliere bhv-scholingen en ontruimingsoefeningen opgepakt. Tot slot is de Arbocommissie opnieuw ingericht en is eind van het jaar een jaarplan opgesteld met ontwikkelpunten voor in 2024.

3.3.6 Bedrijfshulpverlening
Het afgelopen jaar is er aandacht geweest voor onze zorgcontinuïteitsplannen. Onze externe coördinator BHV & Veiligheid, waarmee wij samen werken, heeft de continuïteitsplannen geactualiseerd. De plannen zijn in een format gegoten die bij een acute situatie ondersteunend zijn aan het proces van handelen. De plannen worden komend jaar verder uitgewerkt.

Komend jaar is er aandacht voor de inrichting van de bedrijfshulpverlening (BHV), onder andere via een andere manier van scholen. Hierbij is ook de externe coördinator BHV & Veiligheid betrokken.

3.4 Leren en ontwikkelen

Bij WIJdezorg hechten wij veel waarde aan de ontwikkeling van een goed leerklimaat. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers bevoegd en bekwaam zijn om de juiste zorg te kunnen bieden. Naast de scholingsmomenten stimuleren wij onze medewerkers om zo veel mogelijk te leren tijdens hun dagelijkse werkzaamheden door ‘werkend leren en lerend werken’.

3.4.1 Leiderschapstraject

In 2023 zijn de managers zorg en wonen gestart met een leiderschapstraject. Gedurende het traject krijgen zij inzicht in hun eigen leiderschapsstijl (door onder andere gebruikmaking van DISC) en hoe zij deze efficiënt kunnen inzetten bij het leiden van hun teams. Daarnaast leren zij hoe zij elkaar kunnen ondersteunen door gebruik te maken van elkaars krachten. Gezien de wisselingen in het management het afgelopen jaar wordt het traject ervaren als een prettige manier om je collega’s in een korte tijd goed te leren kennen. Echter zijn er, gezien de verschillende mate in beroepservaring, verschillende behoeftes ten aanzien van het traject. Dit wordt geëvalueerd en leidt mogelijk tot een andere inrichting komend jaar. Wij werken in het Leiderschapstraject samen met Ervarea.

3.4.2 Scholingen binnen en buiten de organisatie

Er zijn ook nieuwe ontwikkelingen op het gebied van scholing binnen de organisatie. Er zijn scholingen gestart voor BO's die meer gericht zijn op welzijn dan op medische aspecten. Bovendien is er een opleiding gestart voor Helpende plus.
Daarnaast werkt WIJdezorg in de regio samen met AVANT-partners aan de projecten Waardevol Vernieuwend Onderwijs (WVO) en Anders opleiden/Blended Leerlijn. Het WVO-programma omvat het opleiden van leerlingen, waarbij WIJdezorg deels het opleidingsprogramma bepaalt en meer invloed heeft op de opleiding. De Blended Leerlijn, die eind eerste kwartaal 2024 van start gaat, is gericht op het modulair opleiden van medewerkers, waarbij een combinatie van theoretisch onderwijs en coaching wordt geboden. Beide projecten worden gefinancierd vanuit de transitiemiddelen van het zorgkantoor. WIJdezorg is kassier voor het project Anders opleiden/Blended Leerlijn en is deelnemer in de stuurgroep van beide projecten.

3.4.3 Leercoaches

In plaats van werkbegeleiders gaan we meer leercoaches inzetten op de locaties. Leercoaches zullen de helft van hun contacturen aan het begeleiden van leerlingen en stagiaires besteden. De verwachting is dat de kwaliteit van de begeleiding verhoogt op het moment dat dit door dedicated en minder medewerkers wordt gedaan.

3.4.4 Leermanagementsysteem

Het leermanagementsysteem REIN is afgelopen jaar geïmplementeerd binnen WIJdezorg. REIN is gericht op de cliënt en persoonsgericht werken in de ouderenzorg. Hierdoor sluit het systeem goed aan bij onze visie. De eerste ervaringen met REIN zijn positief. De trainingen die in REIN geboden worden, sluiten goed aan bij het niveau van de medewerkers en de praktijk. Ook voor medewerkers die niet in de directe zorg werken, biedt het systeem voldoende trainingen, zoals het omgaan met ouderen met dementie en hygiëne in de keuken. Daarnaast krijgen medewerkers jaarlijks ook tijd om trainingen/scholingen via REIN te doen gericht op het ontwikkelen van persoonlijke vaardigheden.
Voor managers geeft het systeem goed inzicht in de bekwaamheid en eventuele achterstanden in de scholingen van medewerkers. Hierdoor kunnen zij tijdig bijsturen als dit nodig is. Werken met REIN blijft een cyclisch proces. Er zal ook komend jaar aandacht voor de inrichting van het systeem blijven.

3.4.5 Commissies

Bij WIJdezorg hebben we verschillende commissies die zich bezighouden met thema's op het gebied van kwaliteit en veiligheid van zorg. Als gevolg van verschillende in- en externe ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de coronacrisis en wisselingen in het management was er onduidelijkheid ontstaan over de rol en taken van een commissie en de individuele commissieleden. In 2022 is er daarom aandacht besteed aan het uitwerken van de uitgangspunten voor commissies. De nieuwe uitgangspunten moeten bijdragen aan het principe van 'professional in the lead'; de commissie is een plek waar medewerkers elk met hun eigen expertise samenwerken aan thema's vanuit de dagelijkse praktijk. Ook is er nagedacht over de mogelijke samenstelling van de verschillende commissies. Zo zijn de beoogde voorzitters professionals met de benodigde expertise op het gebied van hun commissie. Tot slot is in de uitgangspunten opgenomen dat de commissies een gestructureerde werkwijze hanteren en werken met een jaarplan en vaste verantwoordingsmomenten.
Afgelopen jaar is deze nieuwe werkwijze geïmplementeerd. Een aantal van de commissies is vooruitstrevend aan de slag gegaan met hun nieuw opgestelde jaarplan; andere commissies hebben er langer over gedaan om zich te vormen. Voor het komende jaar heeft elke commissie een eigen opgesteld jaarplan op basis van de door hun in kaart gebrachte aandachtspunten. Daarnaast is er afgelopen jaar aandacht geweest voor de zichtbaarheid van de commissies. Zo sluit elke commissie minimaal één keer per jaar aan bij het managers zorg overleg en het managementteam. Komend jaar gaan zij zich ook richten op communicatie met de achterban.

3.4.6 PREZO

De PREZO VV&T audit is gehouden in het eerste kwartaal van 2024. In 2023 hebben de voorbereidingen voor een nieuwe initiële audit plaatsgevonden. Hierbij is aandacht geweest voor de punten die uit een kort onderzoek naar voren zijn gekomen, zoals het methodisch werken, de werkwijze en inrichting van de documentenbibliotheek en de taken en verantwoordelijkheden binnen de kwaliteitscyclus.

3.4.7 Lerend netwerk

Het afgelopen jaar is er steeds intensiever samengewerkt binnen AVANT, de samenwerkingsorganisatie van VVT-organisaties in Zuid-Holland Noord. WIJdezorg vindt deze regionale samenwerking ook erg belangrijk, omdat de grootste vraagstukken waar we als zorgorganisatie mee te maken hebben vaak de organisatie en zelfs de regio overstijgen. We zetten de komende jaren verder in op deze samenwerking om de zorg en ondersteuning toekomstbestendig te kunnen organiseren. Daarnaast hebben bestuurders van Alrijne Verpleeghuiszorg, Libertas Leiden en WIJdezorg een aantal bijeenkomsten in het kader van het Lerend Netwerk gehad.

3.4.8 PaTz

Zie paragraaf 3.1.4.

3.4.9 Werkgroepen

Op de locatie Driehof is er afgelopen jaar veel aandacht geweest voor kwaliteitsverbetering. Om de betrokkenheid en de slagingskans te vergroten, hebben de managers zorg en wonen de verantwoordelijkheid bij de medewerkers gelegd. Zij brachten zelf onderwerpen in, zette werkgroepen op en zijn gezamenlijk aan de slag gegaan. Zo zijn onder anderen persoonsgericht werken, communicatie, samenwerking, efficiënter boodschappen doen, optimaliseren van de medicijnruimtes en voorraadkasten opgepakt door deze werkgroepen. De werkgroepen hebben al

veel bereikt en daar zijn we trots op. Binnen WIJdezorg laten we dit een voorbeeld zijn voor andere locaties door dit te bespreken tijdens het managers zorg overleg.

3.4.10 Innovatielab

WIJdezorg is trekker van de portefeuille ‘innovatie’ in de regio in het AVANT-samenwerkingsverband. In 2023 is daartoe onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van een regionaal innovatielab. Er is een werkwijze ontwikkeld en besloten te starten met een dergelijk innovatielab. Eind 2023 zijn een projectleider en een social designer geworven voor de start van ‘Innovant’ in 2024.

4. Hulpbronnen, omgeving en context

Om kwalitatief goede zorg te bieden is er ondersteuning nodig in verschillende vormen. Denk hierbij aan ICT, gebouwen, materiaal en hulpmiddelen maar ook samenwerkingsverbanden. Bij WIJdezorg doen we ons uiterste best om de randvoorwaarde voor kwalitatieve goede zorg te organiseren. Gezien de huidige markt en het toekomstige beeld door de vergrijzing, hechten we veel waarde aan samenwerking binnen ons netwerk.

4.1 Nieuwe visie en strategie

De veranderingen in de samenleving waarin wij ons werk doen, ontwikkelingen in onze organisatie en de komst van een nieuwe bestuurder maakten dat een herijking van onze langetermijnvisie en -strategie uit 2018 gewenst en nodig was. Een bijeenkomst in maart 2023 met RvT en MT vormde de start van een visie- en strategietraject. We hebben de nieuwe visie en strategie eind 2023 kunnen vaststellen. De kernelementen van ons nieuwe verhaal waren al eerder in beeld. Zo hebben we ook met het herontwerp voor het primair proces (start in 2022) voorgesorteerd op een visie waarbij we inzetten op een fijne dag voor de cliënt. Dat realiseren we in samenwerking met de cliënt, met medewerkers, met naasten en familie, met de gemeenschap en met partners. Onderstaande visual geeft in het kort de belangrijkste elementen uit onze nieuwe visie weer.

4.2 Project 'ondersteunde diensten'

Na de herinrichting van het primair proces zijn ook de ondersteunde diensten onder de loep genomen en geherstructureerd. De herstructurering werd gedreven door onze visie: het primaire proces moet de koers bepalen, terwijl de ondersteunende diensten deze missie faciliteren. Dit resulteerde in een compacter managementteam en een herpositionering van facilitaire zaken

binnen de brede bedrijfsvoering. Deze strategische zet brengt niet alleen meer duidelijkheid, maar brengt ook de zorglocaties en kantoor dichter bij elkaar.
Een van de focusgebieden binnen deze veranderingen was de wijkverpleging. Om de positie van de wijkverpleging te versterken zijn er twee nieuwe wijkverpleegkundige managers aangesteld. Beide gaan hun rol vanaf begin 2024 invullen.
Vanwege onvoorziene omstandigheden en wisselingen in personeel zijn er vorig jaar geen concrete plannen opgesteld voor de primaire processen van wonen. Wel is er een scheiding ingezet tussen de verantwoordelijkheden van de manager zorg en de manager wonen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er onder de managers meer duidelijkheid is en er niet onnodig dubbel werk wordt verricht. Het verder bepalen van de herinrichting van de processen wonen zal komend jaar plaatsvinden.

4.3 Hulpmiddelen

Doove care groep is geselecteerd als onze ‘preferred supplier’ voor verpleeghulpmiddelen. Zij adviseren ons over verpleeghulpmiddelen passend bij onze wensen en behoeftes. WIJdezorg heeft met Doove een assortiment opgesteld en vaste prijzen afgesproken. Elke locatie koopt vanuit het assortiment de hulpmiddelen in die op de locatie nodig zijn. Naast het adviseren voert Doove de keuringen, onderhoud en reparaties uit aan de verpleeghulpmiddelen. Doove beheert het depot dat wij als WIJdezorg bij hen hebben. Alle locaties kunnen hier (tijdelijk) de hulpmiddelen in kwijt die zij niet gebruiken. Doove regelt het vervoer en de schoonmaak van deze middelen.

4.4 Vastgoed

4.4.1 Woudsoord

Na aantreden van de nieuwe directeur bedrijfsvoering in oktober 2023 zijn de plannen voor Woudsoord opnieuw in kaart gebracht. Er is onder anderen onderzocht hoeveel verpleeghuis plekken er nodig zijn om de locatie rendabel te maken. Komend jaar gaat er een besluit genomen worden over de toekomst van Woudsoord; hierbij zal het gaan om renoveren (met een kleine uitbreiding via beperkte nieuwbouw) of volledige nieuwbouw.

4.4.2 Nieuwkoop

Deze locatie is ingericht volgens de principes van gespikkeld wonen. Hierdoor wonen onze verpleeghuiscliënten verdeeld door het gebouw. Dit brengt moeilijkheden met zich mee als het gaat om efficiëntie in de zorg.
Op de woongroepen voor psychogeriatrische cliënten blijkt er daarnaast te weinig loopruimte te zijn en bemoeilijkt de wijze waarop de woongroepen gebouwd zijn de samenwerking tussen de verschillende woongroepen. Er is besloten om een projectleider aan te trekken die de problemen verder in kaart gaat brengen en samen met de woningstichting een plan maakt ter verbetering van het gebouw.

4.4.3 Verde Vista

Habion bouwt in Zoeterwoude het gebouw Verde Vista met in totaal 166 seniorenwoningen; de oplevering is in het vierde kwartaal van 2024. Ouderen kunnen hier op de eerste plaats wonen, maar indien nodig ook verzorgd en verpleegd worden zonder nog te hoeven verhuizen. Het doel is om samen met de bewoners een actieve woongemeenschap op te zetten van vitale en minder vitale senioren die zorgt voor aandacht, een goed gesprek, met elkaar eten, activiteiten organiseren en een goede buur zijn. Habion heeft WIJdezorg benaderd om dit samen met hen vorm te geven en preferred supplier voor de wijkverpleging te zijn. Het idee achter deze vorm van

samenwonen, is dat er minder eenzaamheid is onder de senioren en er minder beroep wordt gedaan op professionele zorg en ondersteuning.

4.5 Beeldschermzorg
Beeldschermzorg wordt geboden door een vast team zorgverleners. Het wordt ingezet om te voorzien in persoonsgerichte zorg aanvullend op de reguliere zorgmomenten. In 2023 zijn de eerste contacten gelegd om de mogelijkheid tot regionale beeldschermzorg te verkennen in samenwerking met Marente. Komend jaar wordt dit project verder voortgezet door de nieuwe manager extramurale zorg.

4.6 Medicijndispensers
De Medido medicijndispenser wordt ingezet zodat cliënten zelfstandig hun medicatie in kunnen nemen wanneer zij hier een reminder voor nodig hebben. Cliënten zijn minder afhankelijk van de thuiszorg en hebben meer regie over hun eigen leven. Daarnaast wordt de therapietrouw en medicatieveiligheid vergroot. Onze zorgverleners hebben door de inzet van de Medido meer tijd over voor andere zorgvragen.

4.7 Leefcirkeltechnologie (maatwerkafspraak)
In de locatie Emmaus is de leefcirkeltechnologie bij de bouw geïnstalleerd en wordt sinds de opening gebruikt. Op de locaties Driehof, Aarhoeve, Rhijndeal en Nieuwkoop is de technologie ook geïnstalleerd, maar voordat deze in gebruik wordt genomen, moeten nog enkele randvoorwaarden worden geregeld, zoals smartphones en met de leefcirkels communicerende liften. Zodra deze zaken zijn geregeld, zullen de leefcirkels operationeel worden. Ook de locaties Jacobus en Woudsoord zijn bezig met de implementatie van leefcirkels. Bij Woudsoord is dit momenteel lastig vanwege ongewenste investeringen in relatie tot onzekere toekomstplannen.

4.8 ReBOZ
De samenwerking met ReBOZ is voortgezet. In dit samenwerkingsverband wordt regionaal de ongeplande acute nachtzorg geboden aan cliënten in de thuissituatie. Afgelopen jaar zijn de plannen voor ongeplande nachtzorg verder ontwikkeld.

4.9 Woningtoegang
In 2022 had WIJdezorg nog van veel cliënten een fysieke sleutel in beheer om te gebruiken bij alarmeringen. In verband met veiligheid, het kwijtraken van sleutels en de samenwerking met ReBOZ was dit niet wenselijk. Daarnaast leidde deze manier van organiseren tot meer reistijd en een hoger risico. Er is toen besloten om alle cliënten waarvan WIJdezorg een sleutel in beheer had te vragen om over te stappen naar de sleuteloplossing cKey door Plus van FocusCura. Afgelopen jaar is dit project afgerond. Al onze alarmeringscliënten maken nu gebruik van deze sleuteloplossing.

4.10 Green Deal Zilver
Zorginstellingen, overheden en bedrijven hebben afspraken gemaakt in de Green Deal Duurzame Zorg voor een gezonde toekomst. Volgens het RIVM is de zorg verantwoordelijk voor 7% van de totale uitstoot van broeigassen. Om op lange termijn bij te dragen aan een goede leefomgeving mens en natuur is het belangrijk dat we duurzamer worden. In 2022 hebben wij vele voorbereiding getroffen voor de audit van de Green Deal. Er zijn onder andere werkprocessen verbeterd, zoals die voor voeding en schoonmaak. WIJdezorg is overgestapt op hybride

auto's voor de zorg thuis en de bedrijfswagens.
Januari 2023 hebben de audits plaatsgevonden met mooi resultaat. We hebben een zilveren keurmerk in ontvangst mogen nemen voor al onze locaties. Hierbij hebben we het bronzen certificaat overgeslagen. Dit houdt in dat wij niet alleen net iets meer doen dan wat volgens de wet verplicht is maar dat wij ook duurzaam inkopen. Dit doen wij door van onze leveranciers te vragen hoe zij duurzaam hun materialen ontwikkelen en vervoeren. In sommige gevallen gaan wij gesprekken aan om de leveringen nog duurzamer te maken zoals bij onze voedingsmiddelen leverancier. Wij hebben hen bv. gevraagd om herbruikbare kratten zodat we deze niet steeds weg hoeven te gooien.

4.11 Verspillingstool Huuskes

Afgelopen jaar zijn wij wederom aan de slag gegaan met de verspillingstool van Huuskes (onze voedingsleverancier). Meerdere keren in het jaar wordt er gemeten hoeveel kilo voedsel er is ingekocht en hoeveel kilo restverwerking en voedsel er weggegooid wordt. Dit doen wij om inzicht te krijgen in onze duurzaamheid en om beter in te kunnen kopen in samenwerking met Huuskes. Op de woongroepen bleek de verspilling afgelopen jaar nihil te zijn. Wel valt er nog winst te behalen in de keukens van onze restaurants. Dit komt met name doordat er op veel locaties gewerkt wordt met twee menu's. Volgend jaar wordt er onderzocht of we kunnen gaan werken met één menu en een kleine voorraad voor bewoners die dit niet lusten. In een aantal locaties is hier al een start mee gemaakt (zie ook paragraaf 3.2.6.).

4.12 ICT

Dit jaar is zowel de helpdesk als het ICT-spreekuur voortgezet. Beide worden net als het voorgaande jaar als zeer prettig ervaren. Daarnaast is er een scholing ontwikkeld voor medewerkers die niet over goede digitale vaardigheden beschikken. Zij hebben deze training als zeer prettig ervaren. Er wordt onderzocht hoe dit komend jaar verder vormgegeven kan worden.

4.13 Samenwerkingsverbanden

WIJdezorg participeert in verschillende samenwerkingsverbanden in het sociaal domein en brengt daar expertise op het gebied van ouderenzorg in. Ook op praktisch vlak draagt WIJdezorg bij door de inloopfunctie van de locaties. Zo worden er verschillende bijeenkomsten en activiteiten georganiseerd in de locaties.

AVANT

We zijn onderdeel van AVANT, een samenwerkingsverband van verpleeghuisorganisaties in Zuid-Holland Noord. De afgelopen jaren is onze bestuurder voorzitter geweest van het samenwerkingsverband. WIJdezorg is actief in AVANT-verband en participeert in nagenoeg alle projecten.

De Driemaster

De Driemaster in Kaag en Braassem, samen met Participe en Kwadraad; geeft invulling aan het 'welzijn' in deze gemeente.

Kaleidoskoop

In Nieuwkoop zijn er verschillende samenwerkingen. Zo is de locatie Nieuwkoop onderdeel van het gebouw Kaleidoskoop en werkt WIJdezorg samen met verschillende andere partijen die gebruik maken van het pand.

Transmuralis
We werken samen met en participeren in Transmuralis, een samenwerkingsverband tussen verpleeghuizen, thuiszorg, ziekenhuizen, huisartsen, revalidatiezorg, GGD, GGZ en de grootste regionale verzekeraar Zorg en Zekerheid, in Zuid-Holland Noord.

T13
T13 is een samenwerkingsverband met verschillende thuiszorgorganisaties om samen efficiënt de zorg- en dienstverlening te kunnen organiseren. In 2023 hebben wij een beroep gedaan op het IZA wijkfonds om in T13 verband te onderzoeken of we kunnen stoppen met bepaalde thuiszorghandelingen als steunkousen aantrekken en ogen druppelen en hiervoor in de plaats cliënten (te leren) gebruik te laten maken van slimme hulpmiddelen.

Prettig Ouder Worden in Rijnwoude
Een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties met als doel ouderen langer gezond thuis te kunnen laten wonen. Onder Rijnwoude vallen Koudekerk aan de Rijn en Hazerswoude.

Expertisecentrum Dementie
Binnen dit samenwerkingsverband werken we samen met ActiVite, Topaz en Marente met als doel om kennis en expertise over dementie van zorgprofessionals, cliënten en hun naasten te vergroten. Het expertisecentrum bestaat uit de volgende onderdelen: team innovatie, team langer thuis, team Brein&Broodjes, team beter thuis met dementie, steun en consultatieteam en team communicatie. In 2023 zijn er plannen ontwikkeld om vanaf komend jaar hierin als organisatie een grotere rol te gaan spelen. Dit gaan we doen door deel te nemen aan de stuurgroep, het kernteam en de uitvoerende teams. Een start is gemaakt met het onderzoek om het Expertisecentrum door te ontwikkelen tot een regionaal Expertisecentrum.

4.14 eTDRs
In samenspraak met het samenwerkingsverband Sleutelnet is er besloten om extramuraal de over stap te maken naar NCare voor de elektronische toedienregistratie (eTDRs) van medicatie. We doen dit in samenwerking met Sleutelnet zodat dit de werkbaarheid omtrent de ReBOZ ten goede

komt. Aangezien een groot deel van onze zorgteams momenteel nog steeds op papier tekent, wat verschillende nadelen met zich meebrengt, hebben we besloten om vooruit te lopen op Sleutelnet door komend jaar met de implementatie te beginnen. Andere organisaties zullen volgen zodra hun contracten met huidige leveranciers aflopen.

4.15 Nieuwe keukens en vloeren in Driehof

Afgelopen jaar is er veel onderhoud geweest in de locatie Driehof. Binnen 14 dagen hebben ze de vloeren in de hal en het restaurant onderhouden en hebben ze nieuwe keukens laten plaatsten op de woongroepen en de dagbesteding. 14 dagen is een korte tijd om zoveel werk voor elkaar te krijgen maar door goede afstemming en hoge motivatie is het op locatie Driehof tegen alle verwachtingen in gelukt. Alle medewerkers hebben kunnen meedenken over de kleuren en het uiterlijk van de huiskamers. Hierdoor zijn alle huiskamers uniek en kan een bewoner zelf kiezen in welke huiskamer zij of hij zich prettig voelt. Daarnaast vergroot de mogelijkheid tot inspraak het werkplezier van de medewerkers.

5. Gebruik van informatie

WIJdezorg verzamelt en gebruikt op verschillende manieren informatie. Deze informatie gebruiken we om te monitoren wat we doen, om te leren en om onze zorg en ondersteuning te verbeteren. Naast het verbeteren van de zorg zijn we ook met regelmaat op zoek naar hoe we onze processen efficiënter kunnen laten verlopen.

5.1 Cliënttevredenheid

Iedere twee jaar laten we door een externe partij een cliënttevredenheidsonderzoek doen. In 2022 is het vorige onderzoek gehouden. Voor tevredenheid in zijn geheel hebben we een dikke 8 gekregen. Onze cliënten zijn tevreden over de liefdevolle zorg en aandacht die zij krijgen van onze zorgverleners, activiteitenbegeleiders en huishoudelijk medewerkers.
In het verslagjaar hebben we via de evaluatiegesprekken aandacht besteed aan de cliënttevredenheid. Ook hebben we cliënten gewezen op de mogelijkheid om een mening te geven via Zorgkaart NL. De resultaten van deze metingen laten ook zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn. Er wordt structureel rond de 8 gescoord.

5.2 Klachten en calamiteiten

WIJdezorg heeft een klachtenregeling om het proces van klachtenopvang en de behandeling van klachten te structureren. De regeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. Het beleid van WIJdezorg is gericht op het voorkomen van gevoelens van onvrede door eventuele klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen. Veel zaken kunnen laagdrempelig opgepakt worden en worden niet officieel als klacht gemeld. Er zijn in 2023 in het totaal 6 klachten binnengekomen. De tijd tussen klagen en afhandelen ligt tussen de 4 en 122 dagen. Het eerste contactmoment met de klager is altijd z.s.m., in elk geval binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht. Vervolgens lukt het in het algemeen om de klacht binnen twee weken naar tevredenheid af te handelen. Vaak is een gesprek met de betrokken partijen - waarin er ruimte is voor hoor en wederhoor en waarin afspraken gemaakt kunnen worden over het vervolg - voldoende om de klacht te kunnen afsluiten.

Zo ook in 2023: van de 6 klachten zijn er 5 naar tevredenheid afgehandeld. De laatste klacht is een bijzondere casus, waarbij het ons niet is gelukt om nader tot elkaar te komen. We geloven dat de onvrede van de cliënt over de zorgverlening een incident is en niet duidt op een structurele tekortkoming in onze processen. Ongetwijfeld zijn er zaken die we anders hadden kunnen aanpakken. We denken dat de uitkomst hiervan niet anders zou zijn geweest gezien het verschil van inzicht over wat noodzakelijke zorg is en de reactie daarop van de klager. Uiteindelijk heeft de betrokken cliënt een klacht ingediend bij de inspectie IGJ, waarop wij gereageerd hebben. Inmiddels is (in maart 2024) door de inspectie aangegeven dat WIJdezorg zorgvuldig gehandeld heeft en niets te verwijten valt.
Met behulp van een uitgebreide anamnese, frequente zorgplanevaluaties, een uitgebreid scholingsprogramma met bijbehorend digitaal platform, overleggen binnen de zorgteams, contact met andere zorgverleners en intervisiebijeenkomsten met de wijkverpleegkundigen proberen we onze zorg af te stemmen op de zorgvraag en signalen van tekortkomingen in onze zorgverlening op te sporen om te kunnen verbeteren.

De klachten hebben geen directe relatie tot elkaar m.b.t. aard/locatie/type zorg enzovoorts, waardoor er geen aanleiding was tot het inzetten van specifieke verbeteracties. Wel is zichtbaar dat de klachten vaak te maken hebben met verwachtingen over wat de organisatie zou moeten doen, hoe de zorg eruit zou moeten zien, wat zorgmedewerkers wel en niet moeten doen. In 2023

hebben we onze inhuisprocedure aangepast, waardoor er van tevoren meer ruimte is voor het gesprek over verwachtingen over en weer. Daarmee proberen we ook dit soort klachten zoveel mogelijk te voorkomen in het vervolg.
Naast de formele klachten wordt er ook onvrede geuit via de directe zorgverleners of de contactpersonen op locatie. Deze klachten worden altijd laagdrempelig opgepakt, vaak door een gesprek met de direct betrokkenen en de manager zorg en/of wonen van de locatie.

In 2023 hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.

5.3 Kwaliteitsrapportages
In de nieuwe samenstelling van de incidentencommissie is er aandacht geweest voor het visualiseren van de incidentmeldingen in datavisualisatietool Qliksense. In 2021 werd geconstateerd dat niet alle gebruikers even makkelijk de gewenste informatie kunnen benaderen. In 2022 is een tijdelijke oplossing gecreëerd om de cijfers te kunnen delen met de managers zorg van de locaties. Afgelopen jaar bleek het probleem bij Qliksense opgelost te zijn en kon het systeem opnieuw ingericht worden. Daarbij heeft de commissie toegang geregeld voor alle managers en kwaliteitsverpleegkundigen. Zij kunnen allen de cijfers van hun eigen locaties inzien. Daarnaast heeft de incidentencommissie zelf ook toegang gekregen tot Qliksense en kunnen zij de cijfers van alle locaties inzien.

Verder is er in het afgelopen jaar aandacht gebleven voor het gebruik van informatie. De managementinformatie wordt iedere maand op locatieniveau besproken met de managers door de afdeling financiële administratie. Het gaat om de volledige winst- en verliesrekening, de ingezette PNIL, maar ook het ziekteverzuim. Hiermee worden de resultaten goed gemonitord en kunnen er snel acties ingezet worden als de cijfers daar aanleiding toe geven.

6. Leiderschap, governance en management

Om de zorg en ondersteuning voor ouderen toekomstbestendig te organiseren, hanteren we een persoonsgerichte, coachende en faciliterende leiderschapsstijl. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie, met focus op eigenaarschap, persoonlijk leiderschap en ruimte voor teams en medewerkers. Leidinggevenden zetten zich in voor de ontwikkeling van teams, medewerkers en het benutten van talenten, waarbij resultaatverantwoordelijkheid en een gezonde bedrijfsvoering vanzelfsprekend zijn. We organiseren alles zodanig dat het bijdraagt aan het primair proces, het realiseren van de fijne dag voor de cliënt.
In dit hoofdstuk wordt onder andere stilgestaan bij de bijdragen die de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad afgelopen jaar hebben geleverd aan de ontwikkeling van WIJdezorg.

6.1 Bestuursbureau

Het bestuurssecretariaat, de beleidsadviseur, de kwaliteitsmedewerker en de bestuurssecretaris vormen samen het bestuursbureau. De beleidsadviseur is sinds begin 2023 onderdeel van het team. Het team houdt zich bezig met verschillende onderwerpen:

- Secretariële ondersteuning bestuurder, CCR, RvT en verschillende commissies, agendabeheer, notuleren vergaderingen;
- Ondersteuning op gebied van kwaliteit en beleid; cliënttevredenheidsmetingen, klachtenfunctionaris, kwaliteitscyclus, commissies, projectleiderschap voor verschillende zorginhoudelijke thema’s, opstellen jaarplannen en verantwoordingsverslagen;
- Zorgcontractering in samenwerking met afdeling financiën en administratie;
- Kennisvergaring op het gebied van wet- en regelgeving, trends in zorg, regionale en landelijke ontwikkelingen.

Voorheen waren de verschillende taken verdeeld onder individuele medewerkers, maar er werd niet als een team samengewerkt. Dit zorgde voor kwetsbaarheid, aangezien bepaalde taken bij slechts enkele personen waren belegd. In 2022 maar ook in het afgelopen jaar is er veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van het team. Door het toevoegen van de functie beleidsadviseur ontstond er opnieuw behoefte om duidelijk in kaart te brengen welke taken en verantwoordelijkheden iedereen heeft. Tegelijkertijd is er ruimte om de samenwerking verder te verbeteren, de taken en verantwoordelijkheden nog beter te definiëren en te verdelen, en de rol binnen de bredere organisatie nader uit te werken. Eind 2023 is besloten om ook de portefeuille ‘communicatie’ onder te brengen bij het bestuursbureau en uit te breiden met een strategisch communicatieadviseur.

In 2023 zijn plannen opgesteld om de kwaliteitscyclus te verbeteren. Daarnaast zijn diverse projecten gestart, waaronder het optimaliseren van het inhuizingsproces, het afschaffen van een handtekening onder de zorgleveringsovereenkomst, het implementeren van persoonsgericht werken en het evalueren van de bedmat MoMo BedSense. Vanuit deze projecten komen verschillende vervolgprojecten voort waar komend jaar aan gewerkt zal worden. Hierbij kan gedacht worden aan het ontwikkelen van passende zorgplannen en zorgevaluaties binnen de intramurale zorg, evenals het opstellen van huisregels.

6.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) van WIJdezorg bestaat uit vijf leden en houdt toezicht op het (strategisch) beleid van de bestuurder, de realisatie van de maatschappelijke doelen van de

organisatie en de algemene gang van zaken binnen WIJdezorg. In 2023 heeft de voltallige RvT vier keer vergaderd met de bestuurder. Daarnaast is er een aantal commissievergaderingen gehouden, hebben de verschillende gremia elkaar ontmoet en hebben twee themabijeenkomsten met RvT en MT plaatsgevonden.
Het afgelopen jaar is er de nodige aandacht besteed aan de ontwikkeling van de Raad van Toezicht. Het was het eerste volledige jaar met de huidige samenstelling met de raad en het eerste volledige jaar met de nieuwe bestuurder van WIJdezorg. Er is gesproken over de samenwerking met elkaar, met de bestuurder, en met de verschillende gremia. In november heeft ook een evaluatie van de werkwijze van de raad plaatsgevonden onder begeleiding van de heer Rienk Goodijk. Verduidelijking van de rol en taken van de raad waren onderwerp van gesprek. Inhoudelijk heeft de raad zich in 2023 onder andere beziggehouden met de ontwikkeling van de nieuwe visie en strategie van WIJdezorg. Tijdens verschillende bijeenkomsten is gediscussieerd over de toekomst van de ouderenvoorzieningen in Nederland en de rol van WIJdezorg in deze toekomst. De input vanuit de verschillende bijeenkomsten is gebruikt voor de verrijking van de visie en strategische thema's zoals door bestuurder en MT ontwikkeld.
In 2023 zijn de door de bestuurder vastgestelde jaarrekening 2022 (in mei) en de begroting voor 2024 (in december) goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Ook heeft de RvT een nieuwe accountant (Verstegen Accountants) benoemd, is het bestuursbesluit tot mogelijke verkoop van de woningen van Stichting Novitas goedgekeurd en is de nieuwe visie en strategie voor WIJdezorg vastgesteld.

6.3 Ondernemingsraad

Eind 2023 heeft de ondernemingsraad (OR) 11 leden; er zijn nog 4 zetels vrij. De OR heeft instemming en advies gegeven over het nieuwe verzuimreglement (instemming), de nieuwe vertrouwenspersoon (instemming), spelregels personele gevolgen bij vervallen of gewijzigde functies (instemming), de inschaling verzorgende 3IG en gespecialiseerd verzorgende (instemming), aangepaste reiskostenregeling (instemming), regeling "lestijd is werktijd" (instemming), herijking primair proces (advies), structuur ondersteuning (advies), structuur zorg (advies), het scholingsplan (advies), nieuwe functiebeschrijving van directeur bedrijfsvoering, manager ICT, manager F&C, strategisch adviseur facilitair, strategisch vastgoedadviseur en de functie kwaliteitsverpleegkundigen (advies), functiereeks verzorgenden (advies) en uitbereiding van de functies in de behandeldienst (advies).

In mei en juni heeft de OR een OR-dialoog gedeeld. Uit deze digitale enquête heeft de OR veel informatie gehaald over hoe de achterban de inzet van PNIL ervaart, waarderingen van het vaste personeel, aandacht voor medewerkers op de werkvloer, roosteren en jaargesprekken. Hierover zijn zij in gesprek gegaan met de bestuurder en het hoofd van PO&O. Daarnaast bleek er behoefte te zijn aan zichtbaarheid van de leidinggevende en betrokkenheid bij veranderingen. Dit hebben zij besproken met de managers.

Daarnaast zijn zij, eind 2023, begonnen met de Rode stoel. Iedereen die het leuk vindt, interessant of vragen heeft, mag als gast aansluiten bij de OR-vergadering. De eerste geïnteresseerden zijn inmiddels aangesloten.

Wij van de ondernemingsraad

Daarnaast maakt de OR sinds de komst van de nieuwe ambtelijk secretaris elke maand een nieuwbrief voor de achterban. Ook is het DB van de OR 1 keer aangesloten bij een vergadering

van de RvT en is de commissie Kwaliteit van de RvT 1 keer aangesloten bij een vergadering van de OR.

6.4 Centrale cliëntenraad

Bij WIJdezorg heeft elke locatie een eigen cliëntenraad waarbij de cliënten worden vertegenwoordigd. De voorzitters van deze cliëntenraden komen bijeen in de centrale cliëntenraad (CCR) onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. In 2023 heeft de CCR 4x vergaderd met de bestuurder, is er 1x een afvaardiging van de CCR aangesloten bij een vergadering van de RvT en is andersom ook 1x een afvaardiging van de RvT aangesloten bij een vergadering van de CCR. De CCR heeft gesproken over verschillende ontwikkelingen bij WIJdezorg, zoals de wijzigingen in de manier van werken bij WIJdezorg (herontwerp primair proces), de toevoeging van een geestelijk verzorger aan het behandelteam en het visie- en strategietraject. De raad heeft ingestemd met de begroting 2024 en het jaarplan 2024. Er is geen gebruik gemaakt van het ongevraagd adviesrecht.

6.5 Financiële resultaten

Het jaar 2023 is met een positief resultaat afgesloten. De opbrengsten in 2023 zijn gestegen ten opzichte van 2022 en voldoende om de kostenstijging vanwege de inflatie teniet te doen. Het nettoresultaat over 2023 is met 148% gestegen ten opzichte van het jaar 2022. De grootste verschillen tussen 2023 en 2022 zitten in:

- Toename van opbrengst in voornamelijk de Wet Langdurige zorg door omzetting van cliënten zonder behandelcomponent naar cliënten met een hoger zorgzwaartepakket met behandelcomponent. Dit effect is ook terug te zien in het rendement (resultaat boekjaar/som der bedrijfsopbrengsten) dat Stichting WIJdezorg dit jaar heeft gerealiseerd. Deze bedraagt 1,83% ten opzichte van 0,8% voorgaand jaar.
- Toename van de personeelskosten met bijna 10% als gevolg van de cao-stijging halverwege het jaar (die niet (volledig) gecompenseerd werd) en inzet PNIL (stijging 2023 <> 2022 is 41%) door hoog ziekteverzuim en lastig invullen van vacatures.
- Kostenstijging als gevolg van de inflatie, welke duidelijk terug te zien is in de stijging van de overige bedrijfskosten, waaronder energiekosten.

Het resultaat over het verslagjaar was lager dan begroot. Oorzaak voor dit lagere resultaat is te vinden in het feit dat er voor 2023 minder PNIL begroot was, maar door hoog ziekteverzuim en de vele openstaande vacatures noodzakelijk. In 2023 is fors ingezet op het terugdringen van ziekteverzuim en inzet van PNIL.

Voor een verdere toelichting op de financiën verwijzen wij u naar de openbare jaarverantwoording 2023.

Tot slot

In 2023 hebben wij wederom laten zien dat we bij WIJdezorg blijven streven naar verbetering van zorg- en dienstverlening. Komend jaar zetten wij deze lijn voort.

Bijlage maatwerkafspraken 2023

De resultaten van de projecten waar we maatwerkafspraken over gemaakt hebben met ons zorgkantoor Zuid-Holland Noord zijn verwerkt in bovenstaand verslag. Binnen alle projecten zijn verschillende doelen behaald en zijn er ook nog open eindjes of nieuwe ontwikkeldoelen voor 2024 ontstaan. In onderstaand overzicht zetten we kort de maatwerkafspraken, het toegekende bedrag, de doelstelling en behaalde resultaten op een rij.

1. **Persoonsgericht werken; € 129.355 toegekend**
   Doelstelling: Medewerkers verwerven kennis en vaardigheden voor het bieden van persoonsgerichte zorg. Het versterken van de beweging naar 'anders werken' om de zorg toekomstbestendig te organiseren.
   Behaalde resultaten:
   - Zorgmedewerkers hebben scholingsprogramma doorlopen van Trimbosinstituut
   - Visie persoonsgericht werken is opgesteld
   - Borgingsplan is gemaakt met acties voor de komende jaren om blijvend volgens de visie op persoonsgericht werken te werken.

2. **Planbureau; €91.000 toegekend**
   Doelstelling: Optimale benutting van beschikbare capaciteit van vaste (zorg)medewerkers.
   Behaalde resultaten:
   - Alle locaties zijn over naar het centraal planbureau.
   - Processen en knelpunten zijn in kaart gebracht (analyse door Vlirdens).

3. **VPT; € 130.100 toegekend**
   Doelstelling: Het uitbreiden van het aantal geclusterde VPT geleverd door WIJdezorg op basis van een duidelijk aanbod. Het ontwikkelen van een duidelijk aanbod VPT. Het inrichten van zorgteams voor het leveren van VPT op effectieve en efficiënte wijze.
   Behaalde resultaten:
   - Uitgangspunten opgesteld, zowel de brede kaders als de wat meer praktische zaken.
   - Rekentool en handboek voor zorgmedewerkers opgesteld.
   - Scholingsbijeenkomst voor de betrokken medewerkers georganiseerd.
   - Start gemaakt met update van informatiemateriaal voor cliënten.
   - Uitbreiding van aantal cliënten dat VPT ontvangt van WIJdezorg.

4. **Leefcirkels (open deuren); € 28.050 toegekend**
   Doelstelling: Bewegingsvrijheid van bewoners is vergroot (meer persoonsgericht, meer maatwerk) en er wordt gestreefd naar een efficiëntere en effectievere inzet van expertise van medewerkers (ondersteuning werkprocessen).
   Behaalde resultaten:
   - Alle locaties, met uitzondering van Woudsoord, zijn klaar voor installatie leefcirkeltechnologie.
   - In Driehof zijn de leefcirkels 'live'. Voorwaarden en werkwijze in locatie is uitgewerkt. Implementatie is gestart.
   - Aanzet visie op open deuren is opgesteld.

5. **Strategische personeelsplanning (met Libertas Leiden en Alrijne); € 64.250 toegekend**
   Doelstelling: Op elk moment beschikken over een kwalitatief (prestatie, houding, kennen en kunnen) en kwantitatief (aantallen) optimale personeelsbezetting, waardoor medewerkers gepositioneerd worden in de juiste functies en hun competenties optimaal worden benut.
   Behaalde resultaten:
   - Basisdienstenpatroon per locatie ontwikkeld; met berekening van de benodigde nieuwe fte per functie.
   - Scholings- en ontwikkelplan ten behoeve van de ontwikkelingen in het primair proces om nu en in de toekomst de gewenste kennis, ervaring en competenties in huis te hebben.
   - Formatie-ontwikkeling primair proces; overzicht van de personele bezetting ten opzichte van de gewenste bezetting en uitgangspunten opgesteld voor hoe we hiermee omgaan de komende jaren.