



Kwaliteitsverslag 2019

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Versie: 29-09-2020
Bespreking kern MT: 25-08-2020
Voorgenomen besluit Bestuur:
Advies Ondernemingsraad:
Advies Cliëntenraad:
Advies PAR:
Documenteigenaar: Beleidsadviseur Zorg en Kwaliteit
archieffcode: 1.3

Inhoudsopgave

1	Voorwoord: 'Ouder worden, gewoon wie je bent'	2
2	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
3	Wonen en welzijn	5
4	Veiligheid	7
5	Leren en verbeteren van kwaliteit	9
6	Leiderschap, Governance en management	10
8	Personeelssamenstelling.....	12
9	Hulpbronnen en gebruik van informatie	13
	Bijlage 1 Cliënttevredenheid 2019	15
	Bijlage 2 Klachten Cliënten 2019.....	16

1 Voorwoord: 'Ouder worden, gewoon wie je bent'

Bij Wilgaerden draait alles om het welzijn van mensen met een zorgbehoefte. Vaak hangt deze samen met ouder worden. Onze cliënten zijn ouderen, chronisch zieken en kwetsbare mensen in West-Friesland. Door afnemende gezondheid of afname of gemis van mantelzorg hebben zij zorg nodig. Wilgaerden biedt zorg, begeleiding, behandeling en ondersteuning aan zelfstandig wonende cliënten en cliënten die (tijdelijk) in een beschermde woonomgeving verblijven. Ook bieden we ondersteuning aan mantelzorgers.

Wilgaerden werkt vanuit de visie: 'ouder worden, gewoon wie je bent'. Ook als de behoefte aan zorg en/of ondersteuning toeneemt. Dit doen wij door kwalitatief goede zorg en diensten te leveren, doorlopend te investeren in mensen, kwaliteit en veiligheid van zorg en wonen en steeds de samenwerking te zoeken met andere organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn. In alles komt de cliënt voorop. We streven er naar dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie en zeggenschap houdt over zijn leven. Als de cliënt in een locatie van Wilgaerden komt wonen, moet deze zijn leven kunnen leiden zoals hij dat gewoon was. Leven zoals thuis. Dit is onze uitdaging. Daar hoort een zinvolle invulling van de dag, vertier en lekker eten bij. In alles staat het welzijn van de cliënt centraal.

Wilgaerden doet een groot beroep op het zelf-organiserend vermogen van teams. Medewerkers en teams kunnen verder groeien in hun zelfstandigheid. Dat is nodig, omdat de zorgzwaarte van onze cliënten alsmaar toeneemt. We steken daarom veel geld en tijd in de ontwikkeling van de kennis en vaardigheid van onze medewerkers en in het aantrekken van nieuwe medewerkers. Het is niet altijd gemakkelijk om de cliënt in onze huizen een leven te bieden zoals thuis, zoals beschreven in onze ambitie. Dit vraagt inventiviteit. En dan is er de spagaat die wordt gevoeld als we de leefwereld van de cliënt voorop willen stellen, terwijl de systeemwereld zoveel van ons vraagt. We doen er goed aan ons steeds af te vragen waar het in de zorg nu echt om draait, te werken vanuit de bedoeling. We gaan de kennis en vaardigheden van onze medewerkers verder ontwikkelen en teams door coaching sterker maken om ze in staat te stellen meer verantwoordelijkheid te dragen.

In deze ontwikkeling is de afgelopen jaren fusiepartner LeekerweideGroep (LWG) intensief betrokken. De informeel gegroeide samenwerking is het afgelopen jaar geïntensiveerd en geformaliseerd: op 1 januari 2020 werd de fusie een feit. We hebben onze krachten gebundeld om nog meer voor onze cliënten te kunnen betekenen, o.a. door uitwisseling en gezamenlijk aanwenden van de aanwezige expertise binnen beide organisaties en gebruik van elkaars diensten. Het bestuur en de ondersteunende functies voor beide organisaties zijn in 2020 werkzaam vanuit locaties in Hoorn en Wognum.

Wilgaerden is trots op zijn medewerkers en de dingen die zijn bereikt, een mooie basis om op verder te bouwen. Steeds meer teams kunnen op eigen benen staan en hebben, mede door de sterke inbreng van (kwaliteits)verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten, de zorg kwalitatief goed op orde. We stimuleren teams en medewerkers doorlopend te leren en verbeteren en tijd te nemen voor reflectie en evalueren. Van fouten leren we, en in het zoeken naar oplossingen voor veel voorkomende fouten leren we van elkaar. Dit is een belangrijk thema in ons kwaliteitsplan. Verandering vraagt tijd. De vele scholingen werpen vruchten af. De nieuwe meldmodule voor incidenten en verbetertool gaan ons helpen bij leren en verbeteren. Over een jaar hopen we intramuraal te werken in een nieuw ECD, dat medewerkers beter ondersteunt en familie de mogelijkheid biedt mee te lezen.

Dit kwaliteitsverslag is op geleide van het **Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg** geschreven en handelt over de intramurale zorg. Het is met input van verschillende disciplines tot stand gekomen. Het kader beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. In dit verslag wordt aan de hand van de thema's van het kwaliteitskader en het kwaliteitsplan 2019 van Wilgaerden beschreven wat Wilgaerden in 2019 heeft gedaan om de kwaliteit van de zorg en diensten aan haar cliënten te verbeteren en te borgen.

2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In 2019 zijn nieuwe stappen gezet in vraaggerichte zorg. Om dat te kunnen doen moeten we de cliënt goed leren kennen: wat is zijn levensverhaal, wat zijn zijn gewoonten, welke wensen heeft hij aangaande de zorg?

Het programma 'Welkom bij Wilgaerden' heeft in 2019 een passend vervolg gekregen. In eerdere jaren lag het accent op het stimuleren van het netwerk van de cliënt om de cliënt te blijven bezoeken na verhuizing naar één van onze locaties (de verhuiskaart) of mee te nemen voor uitjes (bonnen). In 2019 is dit uitgebreid met een pilot in locaties Westerhaven en de Bosman, waarin de cliënt indien mogelijk al in de thuissituatie wordt bezocht door een verzorgende (in de rol van cliëntbegeleider). Doel van het **huisbezoek** is de cliënt beter te leren kennen en in kaart te brengen hoe de cliënt gewend is te leven en wat zijn behoeften, wensen en gewoonten zijn. Zorgverlener en cliënt gaan in gesprek om de zorg zo nauw mogelijk te laten aansluiten bij diens wensen en mogelijkheden. Met deze informatie wordt het zorgleefplan aangemaakt. Indien mogelijk blijft de verzorgende de eerste weken nadat de cliënt is verhuisd contact houden met de cliënt en de eerste verzorging doen. Dit leidt tot een 'warme overgang'. Ook op enkele andere locaties is al enige ervaring opgedaan met huisbezoeken. De ervaringen zijn zeer positief en dat is de reden om in 2020 de huisbezoeken op alle intramurale locaties in te voeren.

Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden heb je een ECD nodig dat daarbij goed ondersteunt. In 2019 is de oriëntatie gestart op een gebruiksvriendelijker **ECD** dat hierin kan voorzien. Een grote groep medewerkers uit de zorg is bij het selectieproces betrokken. Zij zijn gestart met het formuleren van criteria waaraan een ECD moet voldoen. De belangrijkste criteria zijn het ondersteunen van persoonsgerichte zorg (hoe wil de cliënt het?), het ondersteunen van samenwerking met de familie (cliëntenportaal) en het ondersteunen van methodisch werken (plan-do-check-act). Daarnaast moet het ECD zeer gebruiksvriendelijk zijn voor de medewerkers die erin moeten werken.

Het team heeft zich verdiept in alternatieven voor het huidige ECD door bij andere zorgorganisaties te kijken. Over het verloop van het selectieproces meer in hoofdstuk 8.

Het **multidisciplinair overleg (MDO)** en de **zorgleefplanbesprekingen** zijn van grote waarde voor het bieden van goede en passende zorg. Het effect hiervan is op meerdere wijzen zichtbaar geworden. De zorgleefplanbespreking draagt eraan bij dat beter ingezoomd wordt op de specifieke behoeften en wensen van de cliënt. Ook bevordert het de communicatie, afstemming en samenwerking met de mantelzorg en familie. Bijvoorbeeld door te bespreken wie wat doet en initiatief van de familieleden te stimuleren. Het MDO leidt tot een betere afstemming en samenwerking met de huisarts en andere hulpverleners in de eerste lijn. Huisartsen geven aan dat ze merken dat er doelgerichter wordt samengewerkt en ze minder vaak onnodig worden gebeld. Ook dragen zorgleefplanbesprekingen en MDO's bij aan meer methodisch werken. Op onze behandelafdelingen (afdeling de Hazelaar in Avondlicht in Hoorn en de Wilgenhof in Wervershoof) hebben de verpleegkundig specialisten de rol van regiebehandelaar. Ze worden daarbij ondersteund door de specialist ouderengeneeskunde en andere behandelaren van het Expertise en BehandelCentrum (EBC 360) van de WilgaerdenLeekerweideGroep.

De middelen voor **Waardigheid & Trots** zijn in 2019 voor een belangrijk deel weer ingezet voor het bevorderen van de deskundigheid van onze medewerkers. De thema's zijn ontleend aan het Strategisch Opleidingsplan. Het betrof in 2019 o.a.:

- Sociale benadering dementie (o.a. e-learning Gerke de Boer "U woont nu hier");
- Scholingen in het omgaan met specifieke ziektebeelden en onbegrepen gedrag;
- Scholingen en intervisie palliatieve zorg;
- Afronding scholing activiteitenbegeleiders tot welzijnscoaches.

Een deel van het budget wordt benut voor zaken die passen bij een **zinnvolle daginvulling** voor de cliënten. Een aantal cliënten kan door beperkingen niet of nauwelijks meer deelnemen aan groepsactiviteiten. Er is daarom een verschuiving van groepsgerichte activiteiten naar persoonsgerichte aandacht en begeleiding, gericht op een zinnvolle invulling van de dag. Activiteitenbegeleiders ondersteunen de teams. Op verschillende locaties is geïnvesteerd in een dementievriendelijke omgeving, o.a. in de locaties Avondlicht, Westerhaven, Noorderlandhuis, de Bosman en Rustenburcht. Op verschillende plaatsen zijn nieuwe huiskamers gerealiseerd voor de doelgroep PG. Een ander deel van de middelen is gebruikt voor de 'wensbox', waarmee we hartewensen van cliënten proberen te vervullen.

Ook in het afgelopen jaar zijn nog veel teams geschoold in **palliatieve zorg** en het voeren van intervisiegesprekken rond dit onderwerp. Dit is per locatie verschillend opgepakt. Op een van de locaties is een signaleringslijst palliatieve zorg gemaakt, die medewerkers goede handvatten bieden. Deze is gedeeld met andere locaties. Verder wordt gebruik gemaakt van handreikingen vanuit het netwerk palliatieve zorg en zogenaamde 'waakmandjes', die medewerkers en familie steun geven in de palliatieve fase.

Wilgaerden heeft het afgelopen jaar voorbereidingen getroffen om te kunnen voldoen aan de eisen die de **Wet zorg en dwang** (Wzd) aan onze organisatie stelt. Medio 2019 is onder leiding van een van de beleidsadviseurs een werkgroep gevormd van verpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen en verpleegkundig specialisten. Binnen de werkgroep is besproken hoe de organisatie zich kan voorbereiden op de Wzd. Dit heeft geleid tot een beleidsplan met als titel "Leven in vrijheid", geheel conform de intentie van de wet. Dit beleidsplan heeft na vaststelling in het MT instemming gekregen van de medezeggenschap en is vervolgens aangevuld onder regie van het EBC 360. Het overgangsjaar 2020 wordt gebruikt om stapsgewijs binnen onze locaties te werken volgens de eisen van de wet, zoals het werken met een stappenplan, de aanwijzing van een Wzd functionaris, vergroten van kennis van alternatieven, enz. Wilgaerden hanteert in haar beleid het volgende uitgangspunt: geen onvrijwillige zorg bij plaatsen zonder behandeling of in de thuissituatie. Als eerste zullen de behandellocaties Avondlicht (afd. Hazelaar) en Wilgenhof aan de eisen van de wet voldoen, gevolgd door Weidehof medio 2020. Daarna volgt stap voor stap de verdere uitrol binnen Wilgaerden.

Streven van Wilgaerden is op veel meer locaties **behandeling** te gaan bieden en hiervoor de financiële middelen te verkrijgen. Dit past bij de toenemende complexiteit van de zorg: de groeiende inbreng van behandelaren (bijv. in een MDO) betekent een kwaliteitsimpuls voor onze zorg. Denk aan de duiding van onbegrepen gedrag bij ernstige dementie, advies in geval van polifarmacie bij complexe problematiek en inschakeling van paramedici voor behoud van functies of voorkoming van achteruitgang bij cliënten. De formatie van het EBC 360 wordt hiervoor uitgebreid met o.a. een arts en enkele gedragsdeskundigen. Meer plaatsen met behandeling zijn nodig om overplaatsing of verhuizing (zeer belastend voor de cliënt) te voorkomen. Streven is daarom om op termijn in al onze verpleeghuizen afdelingen met behandeling te realiseren.

Wilgaerden neemt deel aan de beweging **radicale vernieuwing verpleeghuiszorg**. De beweging werkt aan een verpleeghuiszorg waarin mensen en relaties en niet regels en/of gewoonten het belangrijkste zijn. Het welzijn van de cliënt en hoe deze zijn leven wil leiden moet leidend zijn in ons doen en laten. Locatie Westerhaven neemt actief deel aan een aantal activiteiten van de beweging. Dit heeft bijvoorbeeld bijgedragen aan een warm welkom voor nieuwe bewoners: een vertrouwd gezicht die de cliënt begeleidt die in Westerhaven komt wonen door deze al thuis te bezoeken (en diens wensen in kaart te brengen) en te ontvangen op de dag van de verhuizing. Deze verzorgende blijft de eerste weken vast aanspreekpunt voor de cliënt, tot de overdracht aan de contactverzorgende. Dit wordt zeer gewaardeerd en maakt de verhuizing minder ingrijpend. Andere locaties doen dit op een vergelijkbare manier of werken daar nog aan.

3 Wonen en welzijn

Het welzijn van de cliënt staat in voorop in al ons doen en laten. Voor veel mensen is de verhuizing naar een verpleeghuis een ingrijpende gebeurtenis. Het afgelopen jaar hebben we gezien dat **huisbezoeken** bijdragen aan een warme overgang. Een vaste contactpersoon begeleidt de cliënt in deze moeilijke weken. Op meerdere locaties binnen Wilgaerden zijn het afgelopen jaar nieuwe **huiskamers** gecreëerd, of zijn de huiskamers verder aangepast aan de wensen van de cliënt. De huiskamer moet een veilige en vertrouwde plek bieden voor maximaal 8-10 cliënten die moeite hebben met het vinden van een juiste dagstructuur, graag in de nabijheid van anderen zijn of behoefte hebben aan toezicht.

De middelen voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg en uitbreiding van de formatie hebben we voor een deel geïnvesteerd in meer uren **huishoudelijke hulp** voor onze cliënten. Niet alleen omdat de werving van medewerkers met een zorgopleiding lastig is, maar ook omdat deze hulp voorziet in de behoefte van veel cliënten aan meer individuele aandacht. Dat lukt heel goed als er meer tijd is voor schoonmaken, tijdens het werk wat meer tijd is voor een praatje, de cliënt kan aangeven wat hij belangrijk vindt om schoon te maken en als dat kan klusjes samen te doen. De reacties van cliënten hierop zijn zeer positief. De uitbreiding in uren varieert tussen locaties, afhankelijk van de prioriteiten die worden gesteld.

Onze visie is dat **dagbestedingactiviteiten** zoveel mogelijk moeten aansluiten bij het leven dat de cliënt gewend was te leven. Het bieden van een zinvolle dagbesteding is een belangrijk onderdeel van onze zorg- en dienstverlening. Was vroeger het doel het tegengaan van verveling, nu gaat het veel meer om meedoen naar vermogen, eigen regie, deel blijven uitmaken van de samenleving en individueel maatwerk. Het traject 'AB on tour' kreeg een vervolg in 2019. De opleiding tot welzijnscoaches kon in 2019 worden afgerond. Activiteitenbegeleiders hebben hierin de stap gemaakt van het één op één of groepsgewijs begeleiden van cliënten naar een meer coördinerende rol. Hiermee leren zij naast het inspelen op individuele wensen en behoeften van de cliënt ook het netwerk van mantelzorg en vrijwilligers te betrekken. De ervaringen hiermee zijn zeer positief.

Aan het betrekken van **familie en / of naasten** bij de zorg wordt veel waarde gehecht. Het organiseren van familiebijeenkomsten is in 2019 bestendig. De praktijk wijst uit dat het nodig blijft om te investeren in contact met familie en het vastleggen van afspraken. In de hectiek van alledag verwatert dit anders snel. De ervaringen met het gebruik van het platform familienet zijn wisselend. Twee locaties zijn zeer actief met familienet, de andere locaties wachten af. Familie geeft aan nauwelijks tijd te hebben het te gebruiken, cliënten hebben niet altijd interesse, maar ook medewerkers leveren wisselende input. Onze ambitie is om in alle dossiers de inzet van mantelzorgers vast te leggen. Dit is meegenomen in de pilot waarin de cliënt al in diens thuissituatie wordt bezocht. Doordat ook de familie in dit traject wordt betrokken willen we in dat bezoek direct hun wensen en mogelijkheden vastleggen. We verwachten dat daarnaast een nieuw ECD met een cliëntenportaal (naaste familie kan meelesen in het dossier als de cliënt dat goed vindt) de afstemming en samenwerking met familieleden ten goede zal komen. Invoering van dit portaal staat in 2021 op de rol.

Lekker en gezellig eten vinden we belangrijk voor onze cliënten. Het draagt bij aan een prettige onderbreking van de dag en een goede conditie. De meeste van onze locaties beschikken over een eigen keuken. Elke dag proberen we de cliënt een gezonde en lekkere maaltijd voor te schotelen, waarbij we gebruik maken van verse en streekgebonden ingrediënten. Uit de cliënttevredenheidsmetingen blijkt dat cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de warme maaltijd. Verbeterpunten waar in 2019 op is ingezet zijn een meer efficiënte distributie, (herhaling van) scholing op het gebied van wet en regelgeving op het terrein van voedselveiligheid (o.a. hygiëne, HACCP) en het beter betrekken van de menucommissies bij de samenstelling van de menulijst. Door cliënten in deze commissie te laten participeren kan het menu nog beter aansluiten op de wensen van de cliënten.

De positieve ervaringen met de **wensbox** waren reden hier in 2019 mee door te gaan. In de wensbox kunnen cliënten grote en kleine wensen deponeren. Dit heeft op een laagdrempelige manier voor zowel cliënten, familie/naasten als medewerkers geleid tot activiteiten die aansluiten bij wensen en verlangens van cliënten. Dit kan gaan over het eten van een visje op een plek aan het IJsselmeer, een bezoekje aan het café in het dorp waar iemand heel lang heeft gewoond tot het bezoeken van een zuster die in een ander deel van het land woont. Voor alle betrokkenen geeft dit veel voldoening. Ook in 2020 blijft Wilgaerden met het concept van de wensbox kleine en grote wensen van cliënten vervullen.

De **vrijwilligersorganisatie** van Wilgaerden en Leekerweide werkt samen met het label VrijwilligersNH. Het label ondersteunt ons door matching, begeleiding, registratie en administratie uit handen te nemen. Alle vrijwilligers die binnen WLG worden ingezet zijn in het bezit van een VOG. Daarnaast zijn alle gegevens ondergebracht in een digitaal vrijwilligersdossier, waardoor dit beheer voldoet aan de AVG wetgeving. Er is een duidelijk verschil waar te nemen op het gebied van het aantal ingezette vrijwilligers in locaties in dorp en stad. Voor de vrijwilligers in de stad is intensievere werving benodigd. Door het onderbrengen van de vrijwilligersorganisatie in het label VNH is een nog professionelere aanpak op dit gebied mogelijk. Ook verzorgt de organisatie eens per kwartaal een digitale nieuwsbrief voor alle aangesloten vrijwilligers. Eind 2019 beschikte Wilgaerden over ruim 750 vrijwilligers.

31 oktober 2018 is de symbolische eerste paal geslagen van ons nieuwe woonzorgcomplex **Weidehof**, een vervangende locatie voor ons huidige complex Zandhove. Wilgaerden en de Woonschakel realiseren in de nieuwbouwwijk Heerenweide in Opmeer een ruime, moderne woonvoorziening. Het nieuwe wooncomplex Weidehof bestaat uit 62 appartementen. Op de begane grond komen 36 appartementen verdeeld over vier woongroepen voor ouderen met dementie of een andere complexe zorgvraag. Op deze afdeling zal zorg met behandeling worden geboden. Op de eerste en tweede verdieping komen 26 zorgappartementen voor zelfstandig wonende ouderen. De verhuizing van Zandhove naar Weidehof vindt medio 2020 plaats. Met samenwerkingspartners wordt onderzocht welke nieuwe bestemming aan Zandhove kan worden gegeven. Ook voor locatie Sint Nicolaas in Enkhuizen is een nieuwbouwplan (sloop en vervanging) ontwikkeld. Als uitwijklocatie wordt i.s.m. een woningcorporatie nieuw gebouwd aan de Reigersweg.

4 Veiligheid

Naar aanleiding van het aantal **TIM-meldingen** (transmurale incident meldingen) op het gebied van overdrachtsinformatie en medicatie is in samenspraak met het Dijklanderziekenhuis (voormalig WFG) een nieuwe digitale verpleegkundige overdracht ontwikkeld. Deze overdracht is inhoudelijk afgestemd met andere VVT organisaties binnen de regio. Hierdoor bevat de overdracht nu voor eenieder eenduidige en gewenste informatie. Daarnaast komen de overdrachten op een centrale plaats binnen, zodat informatie altijd op het juiste moment beschikbaar is. De overdracht zal in 2020 geïmplementeerd worden in alle regionale zorgorganisaties. In 2019 is een vervolg gegeven aan deze werkgroep met het thema continuïteit in medicatie toedieningslijst en medicatieoverzichten. Dit moet leiden tot minder medicatiefouten door toedoen van transmurale overdrachten.

Zoals elk jaar is ook in 2019 het convenant **medicatieveiligheid** Noord Holland Noord geactualiseerd. Wilgaerden heeft in navolging hiervan haar interne procedures aangescherpt. Wijzigingen worden bijgehouden door een expertisegroep bestaande uit kwaliteits- en wijkverpleegkundigen die de kwaliteitsfunctionaris ondersteunen bij het herzien van procedures, zodat de praktijk blijft voldoen aan de geldende wet en regelgeving. Daarnaast is er een centrale medicatiecommissie opgezet voor Wilgaerden brede vraagstukken op het gebied van medicatieveiligheid. Een afgevaardigde uit deze groep heeft zitting in de stuurgroep van het Regionaal Overleg Medicatieveiligheid Noord Holland Noord om eenduidigheid en continuïteit in de regio te bewaken.

Decubitus kwam ook in 2019 relatief weinig voor binnen Wilgaerden (13 cliënten). Medewerkers zijn voldoende op de hoogte van preventieve maatregelen en zetten deze ook in. In 2020 blijft Wilgaerden inzetten op preventieve maatregelen en bewustwording bij zorgmedewerkers om deze aantallen zo laag te houden. De wijk- en kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen hier actief in.

Op het gebied van advance care planning wordt tijdens het MDO geëvalueerd welke cliënt om welke reden in het ziekenhuis is opgenomen en of deze opname achteraf noodzakelijk en wenselijk is gebleken. Verbeterpunten uit dit overleg dragen bij aan het voorkomen van onnodige **acute ziekenhuisopnamen**. Daarnaast worden behandel- en reanimatiewensen van de cliënt opgenomen in het zorgleefplan en structureel geëvalueerd.

Om de bovenstaande thema's rondom basisveiligheid eenvoudig te kunnen monitoren zijn deze in het vierde kwartaal van 2018 ingebouwd in een **dashboard**. Hierdoor zijn de indicatoren niet alleen eenvoudig op te roepen voor het aanleveren ten behoeve van het kwaliteitskader, maar biedt het ook een eenvoudige tool om trends op het gebied van deze indicatoren te monitoren en hier, indien gewenst, verbeteracties op in te zetten. In 2019 werd het eerste effect hiervan zichtbaar. Indicatoren waren voor de (kwaliteit)verpleegkundigen makkelijk uit het dashboard van de zorgmonitor te halen en zij konden deze daardoor tijdig bij het NZA aanleveren.

In 2019 is het geheel nieuwe bedrijfshulpverleningsplan **BHV** uitgerold over heel Wilgaerden. BHV is structureel bij functies belegd, zodat Wilgaerden 24/7 op alle locaties voldoende BHV bezetting in huis heeft. In 2019 zijn 650 medewerkers opgeleid, ten opzichte van in totaal 280 in het jaar ervoor. Op elke locatie zijn meerdere BHV oefeningen gehouden in samenwerking met BHV medewerkers en de brandweer. Daarnaast hebben meerdere voorlichtingen op het gebied van brandveiligheid door de brandweer plaatsgevonden op locaties. Deze bijeenkomsten onder het motto 'Broodje Brandweer' werden goed bezocht door cliënten. Dit wordt in 2020 wederom opgepakt en uitgezet. Daarnaast is een calamiteitenteam opgericht en een CMT (Crisis Management Team) en hebben diverse calamiteitentrainingen plaatsgevonden. In 2020 worden alle voortgaande zaken weer uitgezet, alleen nu in samenwerking met Leekerweide. CMT en BHV worden daar waar gewenst samengevoegd.

Tijdens de veiligheidsweken in oktober 2019 is door de kwaliteitsfunctionaris zorgveiligheid in samenwerking met de extern infectiepreventie deskundige extra aandacht gevraagd voor **hygiëne en infectiepreventie**. De focus lag onder andere op het belang van goede handhygiëne, deze kon ook getest worden onder de UV lamp. Ook was er aandacht voor het op de juiste manier aantrekken van handschoenen met behulp van vingerverf en daarnaast een oefening over het hygiënisch aan- en uitrekken van mondmaskers, schorten, handschoenen en brillen. Naast deze instructies zijn ook alle protocollen op het gebied van infectiepreventie geactualiseerd, zodat we blijven voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.

De scholing op het gebied van **HACCP** wordt in 2020 gezamenlijk met Leekerweide opgepakt. Begin 2020 is Bureau de Wit langs geweest op diverse locaties om een eerste audit te doen in de grootkeukens. Aan de hand van deze rapportage zijn verbetervoorstellen opgesteld en uitgevoerd. Bureau de Wit houdt halfjaarlijks onaangekondigde audits.

De indicatoren m.b.t. de vier thema's rondom basisveiligheid zijn opgenomen in het portaal en worden gepubliceerd door het Zorginstituut.

5 Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren en verbeteren van en met elkaar is een belangrijk thema binnen Wilgaerden. Het melden van incidenten en procedures op dit gebied hebben in 2019 extra aandacht gekregen. In 2019 heeft de inrichting van de **meldmodule** iTask plaatsgevonden. In februari 2020 is deze uitgerold en in maart in gebruik genomen. De aandachtsvelders en (kwaliteits)verpleegkundigen op de locaties zijn met ondersteuning van het systeem zelf verantwoordelijk voor het proces van melden en bespreken van meldingen in de teams. In 2019 is ook het incidentonderzoeksteam, bestaande uit een beleidsadviseur en thema-eigenaar Zorgveiligheid, opgestart. Het idee dat het leren en verbeteren vooral op de locaties zelf moet gebeuren, daar waar de zorg geleverd wordt, is door dit team in 2019 verwerkt in een aangepaste procedure rondom het melden van incidenten (MIC). Hierin hebben verpleegkundigen een belangrijke rol gekregen in het analyseren van incidenten en het doorzetten van (vermoedelijke) calamiteiten naar het incidentonderzoeksteam. Daarnaast heeft het incidentonderzoeksteam als doel te ondersteunen bij vragen rondom incidenten en calamiteiten en het uitvoeren van calamiteitenonderzoek. Het team is getraind in prisma onderzoek. Om ook de verpleegkundigen op de locatie gedegen aan de slag te kunnen laten gaan met incidentonderzoek is in 2019 de eerste training 'Incidentanalyse' (Prisma light) aangeboden aan deze groep. In 2020 volgen meer trainingen.

In 2019 is de overstap gemaakt van HKZ naar **ISO 9001:2015 certificatie** voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Tegelijkertijd is gekozen voor een meer waarderende manier van **auditen** door met een nieuw certificatiebureau in zee te gaan (Certificatie in de zorg). Dit heeft een zeer geslaagde externe audit opgeleverd, met tevreden deelnemers en waardevolle uitkomsten. Het certificaat is behouden. De ontwikkelpunten zijn waar nodig verwerkt in de gebiedsplannen van de locaties en/of opgenomen in reeds lopende projecten, zodat deze worden opgepakt. De nieuwe wijze van auditen vormt op deze manier een belangrijke bijdrage aan het leren en verbeteren van en met elkaar.

In 2019 is een onafhankelijke **klachtenfunctionaris** binnen Wilgaerden aangesteld. Het beleid rondom klachten (ook in het kader van de Wet zorg en dwang) is aangepast en de brochures en website hebben een update gehad. De klachtenfunctionaris is in 2019 proactief langs gegaan bij locaties van Wilgaerden om daar te vertellen over de functie en hoe klachten voorkomen en gesignaleerd kunnen worden. Dit is dus heel preventief ingesteld en gericht op het samenwerken met cliënt en cliëntstelsel. De klachtenfunctionaris is naar aanleiding van deze bezoeken betrokken geweest bij dreigende klachten. Het bespreken van klachten met de klachtenfunctionaris werd als erg leerzaam ervaren.

In 2019 zijn binnen Wilgaerden 61 **klachten** ontvangen (zie bijlage 2), in de jaren 2018 en 2017 waren dat er respectievelijk 102 en 103. De piek van de klachten lag in het eerste tertiaal. In het derde tertiaal is de categorie klachten rondom bejegening en communicatie toegevoegd in de registratie en verslaglegging, omdat ervaren werd dat klachten dikwijls te maken hebben met communicatie en (nonverbaal) gedrag. Het registreren en monitoren van dit type klacht draagt bij aan leren en verbeteren.

6 Leiderschap, Governance en management

Wilgaerden kende in 2019 een éénhoofdige Raad van Bestuur met als bestuurder mevrouw I. van Bennekom-Stompedissel. De zorg wordt aangestuurd door René Rook, manager zorg.

Wilgaerden werkte de afgelopen jaren nauw samen met Leekerweide, een organisatie die zorg biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. Begin 2018 is een samenwerkingsovereenkomst aangegaan. Aanleiding hiervoor was de gedeelde visie op zorg, behandeling en welzijn van de cliënt. Doel is om in de regio's Noord-Holland Noord en West-Friesland een gezamenlijk en meer omvattend netwerk van voorzieningen, faciliteiten en diensten te ontwikkelen. In 2019 werd de samenwerking omgezet in een voornemen tot fusie. Na positief advies van de medezeggenschapsorganen is de fusie bekrachtigd door de raden bestuur en raden van toezicht. Op 1 januari 2020 werd de **fusie** tussen Wilgaerden en Leekerweide tot WilgaerdenLeekerweideGroep (WLG) een feit. Dit betekent dat de Raad van Bestuur vanaf dat moment wordt gevormd door Iris van Bennekom-Stompedissel en Paul Zegveld (deze was eerder bestuurder van Leekerweide). De Ondernemingsraden van beide organisaties zijn per 1 januari 2020 samengegaan, de cliëntenraden van Wilgaerden en Leekerweide beraden zich nog op een dergelijke stap.

Binnen WLG wordt veel waarde gehecht aan korte lijnen en een goede **verbinding** tussen het bestuur en de werkvloer. Daar is in 2019 binnen Wilgaerden op verschillende wijzen invulling aan gegeven. De bestuurder werkt jaarlijks tien keer mee met een team in de wijk of op een locatie in een dag-, avond-, of nachtdienst. Op zijn/haar beurt lopen vier keer per jaar medewerkers mee met de bestuurder. Daarnaast bezoekt de bestuurder vergezeld door een lid van het MT tenminste eenmaal per jaar alle locaties.

Voor de ontwikkeling van Wilgaerden is het belangrijk dat er een cultuur is van dialoog en samenwerken. Om het vertrouwen in elkaar waar nodig te herstellen is begin 2019 gestart met het voeren van een gezonde dialoog met behulp van de zienswijze en methode van **Deep Democracy**. Iedereen kon daarin vrijuit spreken over wat hij op zijn hart heeft, samen is gezocht naar oplossingen. Een van de uitkomsten is een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. In 2019 is aandacht besteed aan de voorbeeldrol voor leidinggevend en de sturing hierop. Begin 2020 zullen de huidige teamcoaches van de locaties plaatsmaken voor gebiedsmanagers, die ieder verantwoordelijk worden voor een bepaald gebied (intra- en/of extramurale zorg) en voor de verbinding met externe partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn en de gemeente. De managers kunnen voor de coaching van teams gebruik maken van teamcoaches. Tot slot wordt er gewerkt aan een cultuurprogramma, gebaseerd op onze nieuwe gedragscode. De gedragscode is opgenomen in de introductie van nieuwe medewerkers, ondersteund door de nieuwe 'on boarding' app.

De afgelopen jaren zijn stappen gezet naar een betere verbinding tussen **ondersteunende diensten** en het primair proces. Wat zeker bijdraagt aan verbinding is dat medewerkers van het Centraal Bureau regelmatig op locatie werken. Zij zien dan wat er speelt in de locatie en in het primair proces en kunnen daarop beter anticiperen. In 2019 is dit geformaliseerd middels een viermaandelijks integraal stafoverleg per regio. Een ander belangrijk uitgangspunt is dat in alle projecten die het primair proces raken medewerkers uit het primair proces worden betrokken. Zo zijn verzorgenden en verpleegkundigen nauw betrokken bij de selectie van een nieuw ECD voor de intramurale zorg (selectieteam/expertgroep).

Onder de naam **RaadSaam** vindt enkele malen per jaar een ontmoeting plaats van de Raad van Bestuur en het MT met de adviesorganen (OR, CR, PAR), de Raad van Toezicht en adviseurs. Deze informele bijeenkomsten worden georganiseerd om de leden van de verschillende gremia en het MT van Wilgaerden in staat te stellen elkaar te ontmoeten en beter te leren kennen. Deze bijeenkomsten dragen bij aan een gemeenschappelijke betrokkenheid bij diverse projecten. In 2019 waren de thema's onder meer good governance, fraude in de zorg en het Rijnlands model.

In 2017 is binnen Wilgaerden een **Professionele Adviesraad (PAR)** geïnstalleerd. De werkwijze en bevoegdheden zijn vastgelegd in een overeenkomst tussen de PAR en de Raad van Bestuur. In 2018 had de PAR moeite zijn draai te vinden, mede door afzeggingen en wisselingen in de samenstelling. Voor 2019 is daarom een jaarplan gemaakt met de onderwerpen die in de PAR worden behandeld en steeds door een paar mensen worden voorbereid. Thema's waren: kwaliteitsplan en –verslag, uitvoering BIG beleid, evaluatie van zorg, focus op welzijn cliënt, selectie ECD intramurale zorg en ISO als kwaliteitssysteem. Eind 2019 is de meerwaarde en nieuwe werkwijze geëvalueerd. Opnieuw had de PAR het afgelopen jaar te maken met veel afmeldingen, vaak op het laatste moment. De vraag was of het wel zin had om door te gaan. In een overleg met de bestuurder is besloten er nog een keer de schouders onder te zetten en de leden beter te faciliteren. De leden van de PAR krijgen met ingang van 2020 vier uur per maand voor hun rol in de PAR. Er is een jaarprogramma voor 2019 opgesteld. Ook is de PAR uitgebreid met een aantal nieuwe leden. De nieuwe groep is begin 2020 met veel enthousiasme van start gegaan.

Wilgaerden participeert in het **Regionaal Programma Ouderenzorg (RPO)**. De ambitie van alle betrokken partijen is bij te dragen aan het streven om mensen zo lang mogelijk thuis te laten verblijven, in hun eigen omgeving, op een wijze die voor henzelf acceptabel is, met voldoende zelfredzaamheid en ondersteuning waar nodig. Uitgangspunt is dat hoge kwaliteit van zorg wordt ervaren tegen zo laag mogelijke kosten. Inzet is een toekomstbestendig zorgmodel te ontwikkelen voor de regio West Friesland, waarbinnen kwetsbare ouderen adequaat worden opgevangen. Belangrijke elementen zijn bestuurlijke samenwerking rond het geriatrisch zorgmodel, samenwerking rond de huisartsenpraktijk (huisarts met wijkverpleegkundige en/of POH, 1^e lijn geriatrisch team), samenwerking tussen het 1^e lijn geriatrisch team en het medisch en sociaal domein en 7 x 24 uursopvangmogelijkheden. Wilgaerden participeert verder onder meer in regionale netwerken rond dementie, palliatieve zorg en acute zorg.

Wilgaerden vormt een **lerend netwerk** met Woonzorg Flevoland en ViVa! Zorggroep. Er zijn contacten op het niveau van de Raad van Bestuur en tussen functionarissen die zich bezig houden met beleid en kwaliteit van zorg. De kwaliteitsplannen en –verslagen zijn over en weer uitgewisseld. In 2018 is door de beleidsadviseurs van Wilgaerden een bezoek gebracht aan Woonzorg Flevoland, in 2019 aan ViVa! Zorggroep. Het plan was in 2019 enkele onderwerpen van het kwaliteitskader verder met elkaar uit te diepen om zo van elkaar te leren. Bijvoorbeeld succesvolle verbeteracties of waardevolle vormen van zorgvernieuwing. Door omstandigheden (o.a. wisseling van functionarissen) is het hier niet van gekomen. We stellen ons nu de vraag of een netwerk niet wat gekunsteld is, we hebben contacten met tal van zorgorganisaties. Zo hebben we voor de selectie van een nieuw ECD bij wel vijf andere zorgorganisaties ons licht opgestoken. Ook is er een intensief contact met andere organisaties in het kader van de beweging Radicale Vernieuwing en dat levert veel nieuwe inzichten en ideeën op.

Door een gerichte aanpak daalt het gemiddeld **verzuim** binnen Wilgaerden, het ligt nu nog iets hoger dan het branchegemiddelde. Wilgaerden streeft ernaar het verzuim nog verder terug te dringen. Met name de omgang met langdurig verzuim vraagt aandacht. In samenwerking met Falke & Verbaan is in 2019 een verzuimanalyse uitgevoerd, aangevuld met een workshop koersbepaling om door een zorgvuldige begeleiding het verzuim verder terug te dringen. Dat leek te gaan lukken. Op moment van schrijven van dit verslag gooit het coronavirus echter roet in het eten en is het verzuim gestegen.

8 Personeelssamenstelling

Het aanbod van niveau 3 medewerkers (verzorgenden IG) is de laatste jaren steeds geringer geworden. Wilgaerden heeft er daarom in 2019 voor gekozen een deel van de **kwaliteitsgelden** in te zetten voor het aannemen van medewerkers met niveau 1 en 2. Deze medewerkers zijn ingezet in de huiskamers van intramurale locaties om zo meer aandacht aan cliënten in de huiskamers te kunnen geven en verzorgenden te ontlasten.

De samenwerking die reeds bestond tussen **Werksaam** West-Friesland (een organisatie die mensen helpt met een afstand tot de arbeidsmarkt op weg naar werk) en Wilgaerden is dit jaar verder geïntensiveerd. Om invulling te kunnen geven aan de besteding van de kwaliteitsgelden is contact gezocht met Werksaam West-Friesland en vanuit deze samenwerking hebben een groot aantal cliënten van Werksaam West-Friesland een arbeidsovereenkomst gekregen bij Wilgaerden. Daarnaast is in 2019 wederom een groep cliënten van Werksaam West-Friesland gestart met de opleiding tot Helpende niveau 2 met na positieve afronding van deze opleiding een uitzicht op een arbeidsovereenkomst.

Ook in 2019 is er aandacht besteed aan het vergroten van de **deskundigheid** van ons personeelsbestand. Er zijn in totaal 13 verpleegkundigen extra aangetrokken en er heeft een uitbreiding van de formatie Verpleegkundig Specialisten plaatsgevonden. Enkele verpleegkundigen volgen nu de opleiding tot verpleegkundig specialist. De **arbeidsmarktcampagne** die in 2019 gestart is heeft bijgedragen aan deze toename. Vacatures zijn op veel plekken onder de aandacht gebracht en de campagne heeft bijgedragen aan de naamsbekendheid van Wilgaerden in de regio.

De formatie van het **EBC 360** van Leekerweide is met enkele fte's uitgebreid teneinde de expertise van gedragsdeskundigen en (para)medici ook in de locaties van Wilgaerden aan te kunnen wenden. Daardoor kunnen zij als dat gevraagd wordt aansluiten bij MDO's en waardevolle adviezen geven. Deze inbreng wordt zeer gewaardeerd en is van grote toegevoegde waarde. Het EBC bedient nu de gehele WilgaerdenLeekerweideGroep.

Het **leermanagement systeem** (Pulseweb) is in 2019 geïntroduceerd en verder uitgerold; in dit systeem kunnen medewerkers bijhouden welke vaardigheden zij moeten laten toetsen, zodat zij bekwaam zijn in het uitvoeren van de handelingen die vereist zijn in hun functie.

In het derde kwartaal van 2019 is gestart met het traject van aanstelling van **gebiedsmanagers**. Kandidaten die belangstelling hadden voor deze nieuwe leidinggevende functie konden dat aangeven, waarop een persoonlijk gesprek volgde. Bij een positief gesprek kregen de kandidaten een assessment, waarop wederom een gesprek volgde om nadere afspraken te maken. Na deze procedure zijn zes gebiedsmanagers aangesteld. Om de zelforganisatie van teams tot verdere ontwikkeling te laten komen, zijn er naast de gebiedsmanagers **coaches** aangesteld die de teams hierin ondersteunen.

In locatie Avondlicht is in 2019 een **leerafdeling** geopend; deze afdeling bestaat uit ervaren krachten, maar tevens uit een grote groep leerlingen van verschillende niveaus. Het is de bedoeling dat leerlingen al in een vroeg stadium de kans krijgen om zelf de werkzaamheden uit te voeren onder supervisie van ervaren krachten, die op een coachende manier de leerlingen verder helpen in hun ontwikkeling. Wilgaerden heeft extra formatie ruimte ter beschikking gesteld voor deze leerafdeling, waardoor Wilgaerden beter in staat is om meer leerlingen de opleiding te kunnen laten volgen. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is dat van groot belang.

De personeelssamenstelling 2019 is gepubliceerd op de website.
De personeelsindicatoren zijn opgenomen in het portaal en worden gepubliceerd door het Zorginstituut.

9 Hulpbronnen en gebruik van informatie

Binnen Wilgaerden maken zorgmedewerkers op diverse manieren gebruik van **informatie**. Voor de medewerkers gaat dit via het kwaliteitshandboek en het intranet, waarop ook informatie van o.a. Vilans, Kiesbeter en interne informatie uit de verschillende overleggen en vakgroepen staat. In het handboek zijn alle procedures en verwijzingen naar protocollen opgenomen. Geconstateerd is dat het documentbeheer geoptimaliseerd kan worden en de definitie van procedures en formulieren verduidelijking behoeft. Ook is de vindbaarheid van procedures en protocollen in iProva (iDocument) voor verbetering vatbaar. Het grote aantal documenten in iProva komt de vindbaarheid niet ten goede. We streven daarom naar vermindering van het aantal procedures en protocollen (zijn ze echt nodig?) en meer overzicht (ze moeten goed vindbaar zijn). De optimalisatie van iProva is in 2019 projectmatig opgepakt en heeft inmiddels geleid tot een flinke reductie van het aantal documenten en een beter overzicht. Dit is nog niet af, het project loopt door in 2020.

De **tevredenheid van onze cliënten** wordt op verschillende manieren gemeten. Naast de vragen in het ECD die tijdens de evaluatie van de zorg worden gesteld, vragen we cliënten en familieleden een review te plaatsen op Zorgkaart Nederland. In 2019 is onderzocht of er slimmere vragen gesteld kunnen worden in het ECD. Dit heeft ertoe geleid dat 1 september de vragen in het ECD zijn vervangen door 6 andere vragen (zie resultaten in bijlage 1). Na een jaar gaan we evalueren of deze meer aanknopingspunten voor verbetering opleveren.

Daarnaast hebben we op drie locaties ervaring opgedaan met tevredenheidsmetingen in de vorm van een gesprek op locatie met circa 12 cliënten en familieleden. Dit in de vorm van een **focusgesprek**. Naast enkele vaste gespreksonderwerpen konden vragen worden gesteld die waardevol zijn voor de betreffende locatie. Het gesprek werd geleid door een professionele externe gespreksleider. De drie gesprekken bleken zeer waardevol, met name door de mogelijkheid om door te vragen. Het bood verschillende aangrijpingspunten voor verbetering, waaraan in de betreffende locaties nu wordt gewerkt. Bijvoorbeeld de wens van familieleden om meer contact te hebben met de contactverzorgende, of mee te kunnen lezen in het zorgdossier. De gebiedsmanagers is geadviseerd op alle locaties focusgesprekken te gaan organiseren.

Het aantal reviews op **Zorgkaart Nederland** is na een succesvolle actie in 2018 in 2019 weer ingezakt naar een tiental nieuwe reviews. Het schrijven van reviews zal opnieuw worden gestimuleerd door er aandacht aan te geven tijdens de halfjaarlijkse evaluaties van de zorg. Wilgaerden scoort op Zorgkaart Nederland gemiddeld een 8,2 op de vraag of men Wilgaerden kan aanbevelen bij anderen.

De intramurale zorg maakt gebruik van het **ECD Cura**. In 2019 is een selectietraject gestart dat moet leiden tot het in gebruik nemen van een nieuw ECD voor de intramurale zorg in 2020. Belangrijke eisen zijn dat dit ECD maximaal moet ondersteunen in persoonsgerichte zorg, methodisch werken (plan-do-check-act) en communicatie en samenwerking met de mantelzorg/familie (cliëntportaal) en gebruiksvriendelijk is. Het selectieteam heeft begin 2020 haar advies uitgebracht aan het MT van Wilgaerden. De verwachting is dat een nieuw ECD vanaf T3 van 2020 kan worden uitgerold. Het cliëntenportaal zal in 2021 in gebruik worden genomen. De wijkverpleging van Wilgaerden werkt naar tevredenheid met een eigen ECD: PUUR van Ecare. Het dossier ondersteunt de wijkverpleging goed in het professioneel en methodisch handelen, o.a. doordat het classificatiesysteem Omaha en de eisen vanuit het Kwaliteitskader Wijkverpleging in het dossier zijn ingebouwd. PUUR ondersteunt ook de jaarlijks verplichte PREM (meting tevredenheid cliënten).

In 2018 heeft Wilgaerden in nauwe samenwerking met LWG flink geïnvesteerd in vernieuwing van **ICT-systemen** waarmee wordt gewerkt. Er is met AFAS een integraal pakket geïmplementeerd met modules HR, Financieel en Salaris. Hieraan gekoppeld zijn een nieuw roosterpakket (Monaco) en een nieuwe leer- en ontwikkelomgeving (Pulsweb).

Dit heeft ook in 2019 nog forse inspanningen van onze organisatie gevraagd. Het afgelopen jaar lag het accent op het in gebruik nemen van deze systemen, instrueren van onze medewerkers en optimaliseren van de onderliggende processen. Binnen de huishoudelijke verzorging is een eigen app in gebruik genomen. De app zorgt ervoor dat de medewerkers via de smartphone de planning en cliënt-kaart kunnen inzien. Dit maakt de registratie per cliënt ook gemakkelijker, zodat voldaan kan worden aan de eisen die door gemeenten aan deze hulp worden gesteld. Als een medewerker korter of langer bij de cliënt is dan gepland, dan kan dit direct in de registratie worden aangepast. Voor online trainingen wordt gebruik gemaakt van Good Habitz.

Op de intranetten van Wilgaerden en LeekerweideGroep wordt kennis gedeeld over de **AVG** en alles wat daarmee samenhangt. Regelmatig worden berichten geplaatst, waarin medewerkers bewust gemaakt worden hoe te handelen. Denk aan: locken computer bij verlaten van de ruimte, geen privacygevoelige informatie laten slingeren, gebruik maken van 'follow you printing' en veilig e-mailen. Posters zijn gemaakt en verspreid om het privacy-bewustzijn van medewerkers te verhogen. Teams kunnen indien gewenst de FG's (functionarissen gegevensbescherming) uitnodigen om aan te sluiten bij een teamoverleg. In het verslagjaar zijn 5 audits uitgevoerd bij LeekerweideGroep en Wilgaerden. Onderwerpen waren o.a. documentatie, integratie, continuïteit, wachtwoordbeleid, autorisaties en bewaartermijnen. Daarnaast is een audit gehouden over toegangsbeveiliging en locatiebeveiliging. Van de audits is verslag gemaakt en vervolgens zijn verbetervoorstellen geformuleerd. Rond cameratoezicht is een nieuw privacy-beleid vastgesteld.

Op het gebied van **innovaties** waarin ICT een grote rol speelt werken Wilgaerden en Leekerweide nauw met elkaar samen. **Beeldzorg** is geïmplementeerd in de wijkzorg. Cliënten worden met behulp van een iPad verbonden met een centrale, waarmee ze op elk moment van de dag contact kunnen opnemen voor sociaal contact, advies of dringende hulp. Ook kunnen ze beeldbellen met enkele verwanten. Dit versterkt het gevoel van veiligheid en voorkomt een sociaal isolement. Het aantal deelnemers in de extramurale zorg is nog niet groot. In 2020 gaan we bezien of we er ook intramuraal gebruik van kunnen maken.

Met behulp van een subsidie van Microsoft hebben we een aantal innovaties kunnen aanschaffen die verschillende locaties kunnen gebruiken om ouderen ermee kennis te laten maken. **Moofie**, **Inmu Relax** en **Robot Kat** voor intramurale zorg en **Robot Tessa** voor extramurale zorg. We onderzoeken in hoeverre deze middelen bijdragen aan de zorg en aandacht voor cliënten en door cliënten worden gewaardeerd.

Track & trace is inmiddels goed ingeburgerd in onze zorg. We kunnen bewoners van onze locaties als dat passend is relatief veilig bewegingsvrijheid bieden. De Intramurale zorg in de Bosman is inmiddels uitgerust met een geavanceerd **zorgoproepsysteem**, waarbij gebruik gemaakt kan worden van een camera voor bijv. in de nacht, zodat de cliënt rustig kan blijven slapen en de nacht niet verstoord wordt. Dit jaar wordt het zorgoproepsysteem bij Avondlicht vervangen en hierna zullen ook de Weidehof, Kersenboogerd en Perelaar worden ingepland voor aanpassing van de daar in gebruik zijnde systemen. We oriënteren ons op uitbreidingen van de zorgoproepsystemen, denk bijv. aan slim incontinentie materiaal. Voor de digitalisering binnen het medicatieproces (digitaal aftekenen en op afstand dubbele controle uitvoeren) zijn we aangesloten bij een regionaal initiatief van meerdere zorgorganisaties om de mogelijkheden gezamenlijk te verkennen en samen de gekozen applicatie te implementeren.

Er zijn verder voorbereidingen getroffen om de bestaande zorgoproepsystemen bij zelfstandig wonende ouderen te vervangen. In 2018 is proefgedraaid met een geavanceerd oproepsysteem voor alarmering. Bij de implementatie hiervan worden helaas veel problemen ondervonden, waardoor moet worden teruggevallen op bewezen technologie. Met KPN is het gelukt bewoners van woonvormen van Wilgaerden tegen sterk gereduceerde kosten gebruik te laten maken van een bundel voor TV, telefoon en internet.

Bijlage 1 Cliënttevredenheid 2019

Locatie omschrijving	Houden onze zorgverleners rekening met wie u bent en wat uw gewoonten zijn?	Kunt u hier uw leven leiden en de dag doorbrengen zoals u dat zelf wilt?	Geven onze zorgverleners u de aandacht die u nodig heeft?	Heeft u invloed op de wijze waarop dagelijks de zorg wordt verleend?	Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van onze zorgverleners?	Kunt u Wilgaerden bij uw vrienden en familie aanbevelen?
Avondlicht	8,0	7,6	7,8	7,8	8,0	7,6
Bosmanstaete	8,1	8,0	8,0	7,9	8,3	8,2
De Horstenburgh	7,8	7,8	7,8	7,9	8,1	8,0
De Rustenburcht	8,1	8,0	8,2	8,2	8,4	8,6
De Wilgenhof	7,6	7,3	7,6	7,8	8,3	8,1
Noorderlandhuis	7,7	7,2	7,5	7,5	7,8	7,5
Sint Nicolaas	7,9	8,1	7,4	7,6	7,5	7,9
Westerhaven	7,9	8,0	8,0	8,2	8,3	8,1
Westerhof	7,7	7,7	7,9	7,6	8,1	7,9
Zandhove	7,9	7,5	8,2	7,8	8,2	7,9
Wilgaerden	7,9	7,7	7,9	7,9	8,1	8,0

Bijlage 2 Klachten Cliënten 2019

aantal klachten per locatie	Verzorging			Eten			Was			Huisvesting			Anders			Communicatie/ Bejegening			Totaal
	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	
Locatie	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	Totaal
Avondlicht	1	2	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1	1	-	-	0	17
De Bosman	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	-	-	0	6
De Horstenburgh	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	-	-	1	3
Het Noorderlandhuis	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	-	-	0	6
De Rustenburcht	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0
Sint Nicolaas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-	-	0	1
Westerhaven	3	2	0	4	0	1	3	0	0	4	1	0	5	0	1	-	-	0	24
Westerhof	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-	-	0	1
De Wilgenhof	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-	-	0	2
Zandhove	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-	-	0	1
Totaal	6	6	5	7	0	1	4	0	0	5	4	0	15	1	6	0	0	1	61

Aantal klachten per tertiaal	T1	T2	T3	Totaal
Verzorging	6	6	5	17
Eten	7	0	1	8
Was	4	0	0	4
Huisvesting	5	4	0	9
Anders	15	1	6	22
Communicatie/bejegening	-	-	1	1
Totaal	37	11	13	61