

# Kwaliteitsplan 2020



## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Visie en uitgangspunten</b>	<b>4</b>
<b>2. Personeelssamenstelling</b>	<b>8</b>
<b>3. Plannen en voornemens</b>	<b>11</b>
<b>4. Verbeterparagraaf; samen leren en verbeteren</b>	<b>30</b>
<b>5. Meerjarenbegroting</b>	<b>36</b>
<b>6. Slotwoord</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage: overzicht inzet kwaliteitsmiddelen</b>	<b>38</b>



## Voorwoord

In 2019 heeft Woonzorgcentrum de Westerkim, verder genoemd de Westerkim, haar kwaliteitsplan 2019 – 2021 opgeleverd. Een plan met veel ambities en uitdagingen die bewust geschreven is voor meerdere jaren. Veel van deze ambities en uitdagingen zijn in gang gezet of zelfs gerealiseerd. Trots zijn we dan ook op de ingezette kwalitatieve verbeteringen die er zijn gemaakt in de organisatie!

In aanloop op het kwaliteitsplan 2020 is het kwaliteitsplan 2019 kritisch geëvalueerd en in relatie tot de beschikbare financiële middelen voor 2020 is het plan opgevat om door te gaan op de ingezette weg. Op enkele onderdelen zijn aanpassingen doorgevoerd, op andere onderdelen is er wat bijgekomen. Het belangrijkste is dat de beschikbaar gestelde middelen stellen ons in staat om aan onze bewoners de zorg te geven zoals we dat vanuit onze visie voor ogen hebben. Het nog verder uitbouwen van persoonsgerichte zorg, gericht op welzijn en welbevinden, kwaliteit van leven, eigen regie en een zinvolle daginvulling zijn speerpunten die dan ook continue terugkomen in het kwaliteitsplan 2020.

Dit kwaliteitsplan 2020 geeft een omschrijving van de visie en uitgangspunten van de Westerkim, de zorg en dienstverlening die wordt geleverd, personele samenstelling en onze plannen en voornemens voor 2020.

In dit document wordt gesproken over bewoner(s). Hiermee wordt iedereen bedoeld die zorg, welzijn of een andere vorm van dienstverlening ontvangt in de Westerkim.



# 1. Visie en uitgangspunten

## 1.1. Kernwaarden

De Westerkim is van oorsprong al een identiteitsgebonden zorginstelling. In 1967 gesticht als bejaardencentrum door de diaconieën van de Hervormde kerken in Hoogeveen is het nu een christelijk woon- en zorgcentrum. De christelijke identiteit is gekoppeld aan de visie (belofte) van waaruit in de Westerkim wordt gewerkt: 'Welkom thuis'! Dit is een rijke visie die sterk wordt uitgestraald door de Westerkim. De Westerkim wil geen instelling zijn, maar een gezin. Mensen kiezen voor de Westerkim omdat ze direct onderdeel van dit gezin worden. De visie is gestoeld op het idee dat mensen die zorg behoeven gebaat zijn bij een zo natuurlijk mogelijke omgeving. Voor de Westerkim is dat de warmte en veiligheid van het gezin. De bewoners worden gezien alsof zij de eigen vader en/of moeder zijn waarvoor gezorgd wordt. De collega's waarmee samen wordt gewerkt worden gezien alsof zij de eigen broers en zussen zijn, waarmee je lief en leed deelt en waarbij je terecht kunt wanneer je ergens tegenaan loopt. De bewoner komt in de Westerkim wonen en is er thuis. De medewerkers verlenen dus zorg bij de bewoner thuis en werken bij hen in hun eigen omgeving waar zij en hun kwaliteit van leven centraal staan. De liefdevolle benadering van en zorg- en dienstverlening aan de bewoners door het personeel is geïnspireerd door de Bron van Liefde, de Hemelse Vader. En vanuit de Bijbelse principes dat het werk gebeurt vanuit naastenliefde en barmhartigheid.

De Westerkim zorgt voor veilige- en persoonsgerichte zorg. De focus wordt gelegd op wonen en welzijn. Het mentaal welbevinden is belangrijk tot aan het levenseinde van de bewoner.

De Westerkim hanteert in samenhang met de woonzorgvisie de volgende kernwaarden:

- **Liefde:** Liefde is de bron van waaruit we leven. Het is de energie waarin we ons dag in dag uit ontfermen over het lot van onze bewoners. Maar ook dat van de familie en... van elkaar. Hieraan herkent u ons. Dat maakt dat we verder gaan dan alleen zorg verlenen. En wat we zien is dat het aanstekelijk werkt. Liefde geven is mooi maar liefde (kunnen) ontvangen ook!
- **Respect:** We weten wie we zijn en waar we voor staan. Als organisatie, maar ook als individuen. We zijn zelfbewust en in staat ons te verplaatsen in een ander, zodat we als gemeenschap kunnen leven. Hierdoor voelen onze medewerkers en vrijwilligers, bewoners en zorgvragers in de stad, etc. zich erkend om wie ze zijn. Onze bejegening is uitermate respectvol voor elkaar en in het bijzonder voor onze kwetsbare ouderen.
- **Verzoening en vergeving:** Er zijn zaken in het leven die je overkomen, die je graag anders had gewild. Dat geldt voor ons allemaal, maar voor onze bewoners in het bijzonder. Zij kijken vaak terug op hun leven. Wij stimuleren hen (en onszelf) om met zichzelf, met hun eigen leven, met de naasten en met de Hemelse Vader in het reine komen. Dat zij vrij komen van lasten en zich kunnen verzoenen.
- **Solidariteit:** Als gezin staan we naast elkaar en nemen we het voor elkaar op. Ieder gezin en iedere familie heeft wel iets eigenaardigs. Zo ook wij. Ons herken je in ieder



geval aan het feit dat we elkaar steunen door dik en dun. We verbinden ons aan elkaar.

## 1.2. Locaties, aard woon- zorgomgeving en besturingsfilosofie

Het idee is dat de Westerkim in een aantal jaren zal transformeren naar een woonzorgcentrum waar vooral zorg en ondersteuning wordt geboden aan bewoners die beschermd willen wonen en die intensieve zorg nodig hebben (vanaf ZZP4) vanuit één centrale locatie. Daarnaast willen we, als het gaat om christelijke zorg onderscheidend zijn in de markt, zowel intramuraal als extramuraal, gericht op bewoners die woonachtig zijn in de regio Hoogeveen. Hierbij moet echter wel in acht genomen worden dat de huisvesting nog niet aansluit bij de veranderende zorgvraag. In 2017 is inmiddels overgegaan op wonen in kleinschalige woonvormen met integrale teams. Vanaf 2016 wordt ook voortvarend gewerkt aan de plannen voor nieuwbouw. De huisvesting nieuwbouw zal gaan plaatsvinden passend bij de zorg- en ondersteuning van bewoners zoals omschreven. Realisatie van de 1<sup>e</sup> fase wordt verwacht medio 2020, realisatie van de 2<sup>e</sup> fase is gepland medio 2021.

Er wordt kleinschalig gewoond binnen de Westerkim, waarbij woonleefgemeenschappen zijn gecreëerd waar tussen de 9 en 13 bewoners wonen. In de nieuwbouw zal dit aantal maximaal 9 zijn. De woon- en leefomgeving is grotendeels ingericht volgens de Brein Omgeving Methodiek™ (BOM). Dit betekent dat er gekeken wordt naar de belevingswereld van de bewoner met dementie en dat de kleuren, geuren en het meubilair hierop zijn afgestemd. Medewerkers werken ieder vanuit hun eigen deskundigheid, maar wel samen.

Zoals in de inleiding is aangegeven is de zorg- en dienstverlening die geboden wordt in de Westerkim gebaseerd is het feit dat bewoners worden gezien als familie. Aansluitend wordt de liefde van/voor en door familie als één van de belangrijkste pijlers benoemd. Hierdoor positioneren we de Westerkim niet als een onpersoonlijke instelling, maar als een gezin. Vanuit de hervormde wortels zijn we een christelijke instelling, opgericht door de diaconie. Inmiddels is de populatie bewoners, medewerkers en vrijwilligers vanuit alle denominaties verbonden aan de Westerkim. De kernbelofte van de Westerkim is daarom voor iedereen

***“Welkom Thuis!”***

Voor bewoners, familie, maar ook voor medewerkers en vrijwilligers.

Vanuit deze belofte volgen onze medewerkers het ritme van de bewoner en ligt de focus op het wonen en welzijn van onze bewoners. De bewoner woont bij ons en wij werken, als (zorg)professionals bij hen thuis.



De Westerkim heeft een groot aantal vrijwilligers dat ondersteuning biedt op de woonleefgemeenschappen t.a.v. het welzijn van onze bewoners (o.a. bij activiteiten). De betrokkenheid van de familie en mantelzorgers wordt steeds groter, waardoor (nog) meer ondersteuning kan worden geboden op het gebied van het welzijn op de woonleefgemeenschappen.

Door het vormen van integrale teams per woonleefgemeenschap, is het werken niet meer taakgericht en per functie georganiseerd. Er wordt multidisciplinair samengewerkt, rekening houdend met het werken vanuit eigen deskundigheid en verantwoordelijkheid en met de wensen en behoeften van de bewoner. Ons uitgangspunt is dat verantwoordelijkheden zo laag mogelijk worden belegd in de organisatie.

### 1.3. Zorgverlening

#### 1.3.1. Doelgroepen en verdeling

De volgende doelgroepen ontvangen zorg van de Westerkim:

Intramurale zorg met en zonder behandeling (incl. VPT)

- Bewoners met een vorm van dementie zoals Alzheimer, ziekte van Pick, vasculaire dementie;
- Bewoners met een lichamelijke aandoening/beperving zoals de ziekte van Parkinson, hart- en vaatziekten, MS
- Bewoners met een psychiatrisch ziektebeeld zoals bijv. Korsakov;
- Bewoners met multi-morbide aandoeningen en/of complexe ziektebeelden;
- Bewoners voor kortdurende opvang (eerstelijns verblijf) na bijv. een ziekenhuisopname.

Extramurale zorg

- Bewoners die thuiszorg ontvangen in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Bewoners die dagbesteding en begeleiding ontvangen in het kader van de WMO

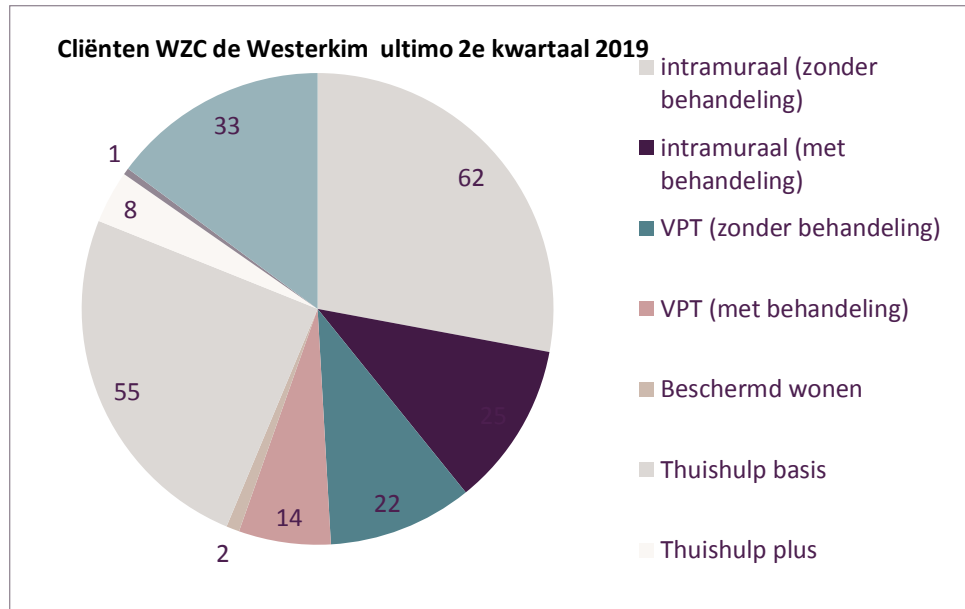


Fig.1 Opbouw doelgroepen en verdeling, peildatum 30/06/2019

### 1.3.2. Type zorgverlening

Zoals eerder beschreven bij "Doelgroepen en verdeling" verlenen we de zorgtypen intramuraal, VPT, thuiszorg en dagbesteding. Onderstaand figuur geeft de ZZP verdeling weer.

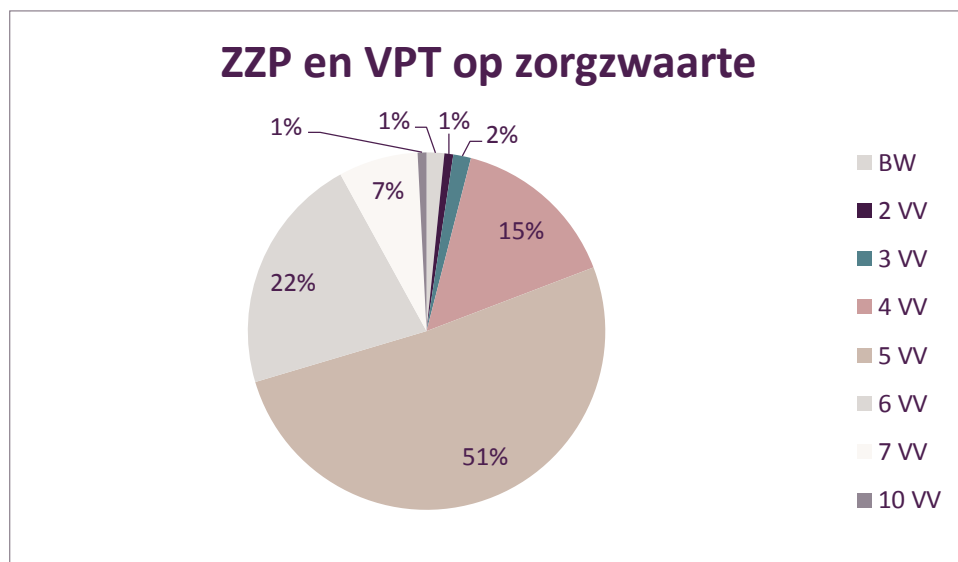


Fig. 2 Type zorgverlening



## 2. Personeelssamenstelling

### 2.1. Doelgroepen en aantal zorgverleners en vrijwilligers

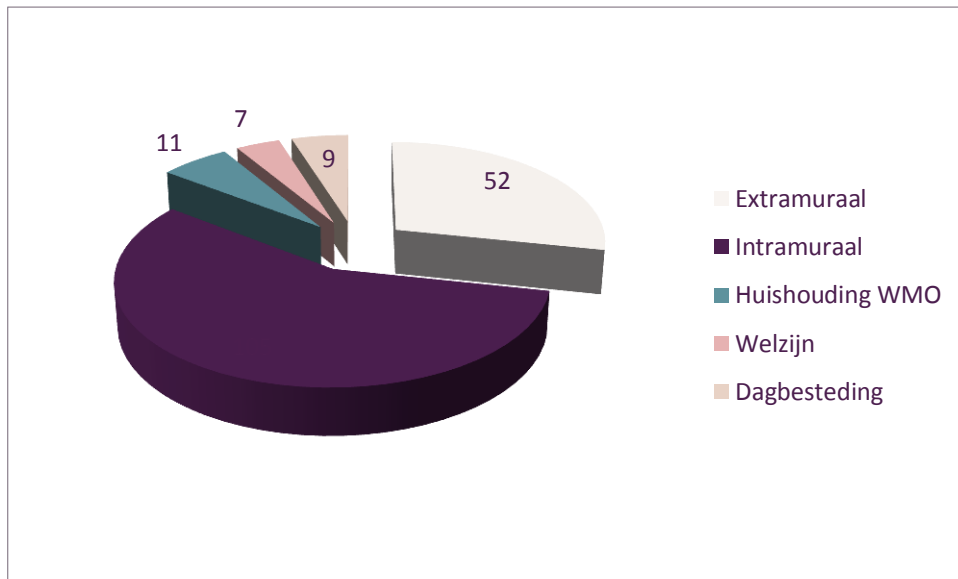


Fig. 3 Doelgroepen en aantal zorgverleners, peildatum 30/09/2019

### 2.2. Verdeling zorgverleners over functies en niveaus

De personeelssamenstelling is gerelateerd aan de tijdelijke normen, opgenomen in paragraaf 6.3 van het kwaliteitskader (para) medische behandelaars worden ingehuurd.

Functie	Gediplomeerd			BBL		Totaal	
	Niv	Med	Fte	Med	Fte	Med	Fte
Huiskamerassistente	1	7	2,49			7	2,49
Helpende	2	22	8,28	1	0,67	23	8,95
Helpende plus	2	13	3,69			13	3,69
Activiteitenbeg./pers beg	3	3	1,67			3	1,67
Verzorgende	3	11	4,93			11	4,93
Verzorgende-IG	3	84	51,29	11	6,89	95	58,18
Coordinator dagbesteding	3	1	0,44			1	0,44
Activiteitenbegeleider	4	12	6,62			12	6,62





Welzijnscoach	4	8	4,28	4	2,89	15	9,17
Verpleegkundige	4	9	6,11	7	4,89	10	7,00
Wijkverpleegkundige	5	1	0,56	1	0,89	2	1,45
Social Work	6			1	0,67	1	0,67
Orientatiebaan		1	0,22			1	0,22
<b>Totaal Zorg</b>		<b>172</b>	<b>90,58</b>	<b>25</b>	<b>16,9</b>	<b>197</b>	<b>107,48</b>
Facilitair						57	22,74
Coördinator veiligheid						1	0,67
Casemanager						2	1,56
Teamleider						4	2,66
Zorgmanager						1	1,00
Beleidsadviseur	5					1	0,78
Praktijkopleider	4					2	1,67
Technische medewerker						3	1,44
Secretaresse						4	1,67
Raad van Bestuur						3	2,00
Planner						2	1,22
onderst beleid/project medewerker						2	0,44
Medewerker adm.						2	1,67
Head						1	0,33
Geestelijke verzorger						3	0,78
Dir.Secr./Manag.Ass.						2	1,33
Kwaliteitsmedewerker						1	0,67
Communicatie Adviseur							
Staf en management						34	19,89
Stagiaire						21	0,00
Vakantiekrachten							0,00
<b>Totaal Westerkim</b>						<b>309</b>	<b>150,10</b>

Figuur 4. Verdeling zorgverleners over functies en niveaus - peildatum 30-09-2019



### 2.3. In- door- en uitstroomcijfers

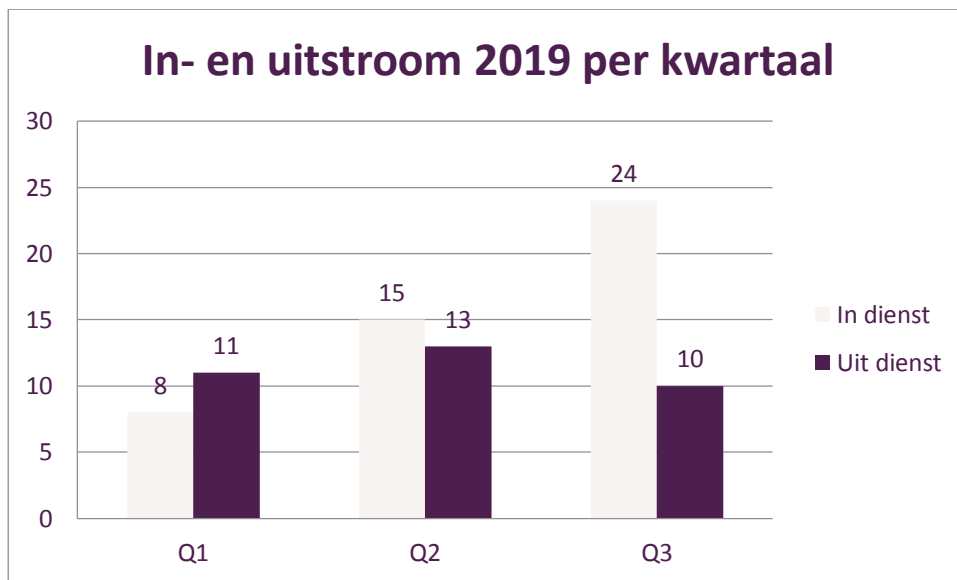


Fig. 5; in- en uitstroom medewerkers peildatum 3<sup>e</sup> kwartaal 2019

### 2.4. Ratio personele kosten versus opbrengsten (2018)

<b>Personele kosten</b>	<b>6.975.287</b>
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>9.573.961</b>
<b>Ratio</b>	<b>72,8%</b>



### 3. Plannen en voornemens

De Westerkim is in 2019 gestart met de voorbereidingen van de bouw van een nieuw huis voor haar bewoners. Naar verwachting zal deze nieuwe huisvesting medio 2021/2022 gereed zijn. Naast het fysieke nieuwbouw huis willen we tegen die tijd ook een aantal andere zaken gerealiseerd hebben;

- Welkom Thuis is in alles en iedereen binnen de organisatie herkenbaar.
- Een professionele organisatie op het gebied van kwaliteit van zorg, het inrichten en optimaliseren van processen en meer taakvolwassenheid binnen de teams. We willen een organisatie zijn waar mensen trots zijn op hun werk en op de Westerkim.
- Een cultuur waar medewerkers er naar streven elke dag te verbeteren op het gebied van kwaliteit, veiligheid en efficiency van zorg
- Een klimaat waarbij we optimaal gebruik maken van de talenten en competenties van medewerkers, waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden lager in de organisatie (kunnen worden belegd).
- Een belangrijke voorwaarde is dat de Westerkim een financieel gezonde organisatie blijft en wij nu en in de toekomst er kunnen zijn voor mensen die onze zorg nodig hebben.

Tegen die achtergrond zijn er 4 projecten gestart die de speerpunten zijn voor 2019-2021. Een samengesteld geheel van projectgroepen moet leiden tot een goede daadwerkelijke inhuizing van de nieuwbouw en het tegelijkertijd realiseren van bovenstaande punten. Een en ander is weggezet in het programma “Thuis in de Westerkim”; waarin de strategische uitgangspunten zijn weergegeven.

#### 3.1. Strategische doelstellingen 2019-2021

1. Een goede fysieke inhuizing (bewoners en medewerkers) via nieuwbouw
2. Een vernieuwde, toekomstbestendige woon-zorgvisie met effectief en efficiënt ingerichte werkprocessen uitgaande van de missie en visie (belofte) van de Westerkim en het Kwaliteitskader VVT.
3. Een professionele organisatie van medewerkers die deskundig zijn, die beschikken over de juiste kennis en expertise en werken conform de wettelijke kaders en richtlijnen. En met medewerkers die de verantwoordelijkheid voor hun werk, durven en kunnen nemen. Het middel om hiertoe te komen is onder andere de zogenaamde ‘hand/ontwikkelgesprekken’.
4. Een helder, transparant en toekomstbestendig functiegebouw als basis voor strategische personeelsplanning. Beleid rondom instroom- doorstroom en uitstroom van medewerkers en een zodanige formatieopbouw, planning en roostering (ondersteund door de juiste systemen) gebaseerd op de zorgvraag op korte en middellange termijn, met voldoende ingebouwde flexibiliteit om schommelingen in de zorgverlening te kunnen opvangen zodat op ieder moment voldoende medewerkers met de juiste competenties met energie en tevredenheid op de goede plek zitten. Voor de niet-zorg afdelingen, moeten ook de juiste keuzes gemaakt worden ten aanzien van bovenstaande onderwerpen waarbij



organisatie breed de juiste persoon op de juiste plek werkt met een actuele functiebeschrijving(indeling en benaming) en gewerkt wordt met de juiste formatie.

Naast bovenstaande projecten is een belangrijke rode draad in onze processen een transitie naar een cultuur te duiden in waarden als:

- Eigenaarschap/(eigen) verantwoordelijkheid
- Transparantie
- Professionaliteit
- Durf/kracht
- Kansen/perspectief

De Raad van Bestuur wil de komende jaren veel investeren in bovengenoemde cultuurtransitie maar zal hier geen apart programma voor organiseren, omdat zij van mening is dat in het dagelijks handelen en binnen de te starten projecten op verschillende manieren aandacht zal zijn voor dit thema. Door in ons dagelijks handelen voorbeelden te laten zien van de gewenste cultuur en door middel van (waardierend) leiderschap een klimaat te creëren waar mensen zich veilig voelen kan er een cultuurverandering plaatsvinden. Door die blijvend te stimuleren en te voeden kan die cultuurverandering zich uitbreiden en zal die beklijven.

Omdat we denken dat leiderschap cruciaal is in bovenstaande, hebben leidinggevenden een management development programma (MDP) gevolgd in 2019.

Daarbij zijn de bijgevoegde beloftes, kwaliteitsvisie en gedragskaart (bijlage) leidend.

## Wat wij beloven: Welkom thuis !

<p><b>WAAROM WIJ BESTAAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De belofte Welkom thuis</li><li>• Ontmoeten wie u liefheeft</li><li>• Weten dat u welkom bent</li><li>• Uw relaties met geliefden herstellen</li><li>• Vertellen over de reis die u gemaakt heeft</li><li>• U verheugen op uw Hemelse Vader</li></ul> 	<p><b>WAT WE WILLEN BEREIKEN</b></p> <p>Welkom Thuis is in alles en iedereen herkenbaar</p> 
<p><b>WAAR WIJ VOOR STAAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liefde</li><li>• Respect</li><li>• Vergeving</li><li>• Verzoening</li><li>• Solidariteit</li></ul> 	<p><b>WAARIN WIJ UITBLINKEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voel je thuis</li><li>• Denk wij</li><li>• Leef mee</li><li>• Spreek je uit</li><li>• Gebruik je invloed</li><li>• Help de ander te groeien</li></ul> 



## Onze kijk op kwaliteit

### WONEN

U bent thuis, ik werk bij u. Ik draag bij aan uw welbevinden en geef u de zorg die u nodig heeft. Ik werk volgens de Welkom Thuis belofte. Ik ken uw levensverhaal en doe er alles aan om er voor te zorgen dat u uw leven zoveel mogelijk kunt voortzetten zoals u dat gewend bent. Ik bespreek met u en uw omgeving wat daarvoor nodig is.

### WELZIJN EN ZORG

Ik help u zoveel mogelijk regie te houden over uw situatie. Ik ondersteun u en waar nodig neem ik het over, zoals u het wilt. Ik denk in mogelijkheden, niet in beperkingen. Uw kwaliteit van leven staat daarbij voor mij altijd centraal.

### GROEIEN

Ik ben bekwaam in mijn werk. Ik leer samen met en van mijn collega's en wil mij steeds verbeteren zowel in mijn vak als binnen mijn team. De Westerkim biedt mij hier de mogelijkheden en ruimte voor.

### OMGEVING

Ik voel mij samen met mijn collega's verantwoordelijk voor onze omgeving en de maatschappij. Dit is merkbaar in al mijn handelen, zowel binnen de Westerkim als daar buiten.

### 3.2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de Westerkim hebben we het over persoonsgerichte zorg en ondersteuning en staat de bewoner als mens centraal, evenals de levensdomeinen die van belang zijn voor de bewoner. We vinden het belangrijk dat de bewoner zich zoveel mogelijk thuis voelt. De ondersteuning past bij de wijze waarop de bewoner dat gewend was vanuit de thussituatie met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen bewoner en zijn naasten, zorgverleners en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relaties, en met de deskundigheid en competenties van de zorgverleners, bepaalt mede de kwaliteit van zorg en draagt aldus bij aan de kwaliteit van leven van de bewoner.

#### 3.2.1. 'Welkom Thuis' en 'Zo wil ik het'

In 2015 is de Westerkim gestart met het Welkom Thuis Huis. Leven als in een gezin. Leven zoals thuis. Vanuit de visie Welkom Thuis staan wonen, welzijn en eigen regie centraal in het Welkom Thuis Huis. Concreet betekent dit dat we zoveel mogelijk werken in kleinschalige woonleefgemeenschappen met huiskamers waar dagelijks 9-13 bewoners verblijven, al naar gelang het aantal bewoners dat rond de centrale huiskamer woont. We werken met een vast integraal team, hierdoor is er een gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de eigen woonleefgemeenschap. Medewerkers werken ieder vanuit hun eigen deskundigheid, maar wel samen. Men woont en werkt in een gezin en is ook daadwerkelijk een onderdeel van het gezin. Medewerkers volgen het ritme van de bewoner. De bewoner woont immers niet bij



ons; wij werken bij hen thuis. De Westerkim zorgt voor veilige- en persoonsgerichte zorg. De focus wordt gelegd op wonen en welzijn. Het mentaal welbevinden is belangrijk tot aan het levenseinde van de bewoner. Zo speelt ook de geestelijke verzorger (GV) een belangrijke rol bij wensen en behoeften die leven op het gebied van zingeving en levensvragen. Ook onze vrijwilligers ondersteunen onze bewoners op de woonleefgemeenschappen evenals familie en mantelzorgers.

We merken dat de complexiteit van de zorgvragen van onze bewoners de afgelopen jaren is toegenomen. In de huidige werkwijzen is het een uitdaging om de juiste zorg te kunnen geven aan onze bewoners vanuit de Welkom Thuis belofte. We merken dat we qua inrichting van de woonleefgemeenschappen, samenstelling van de teams en inrichting van de werkprocessen nog stappen moeten zetten om onze belofte volledig waar te kunnen maken. Inzetten van extra medewerkers (verzorgende IG en helpende) behoort tot een van acties die we gaan inzetten om zo nog meer op de persoonlijke wensen en behoeften te kunnen inspelen van onze bewoners. Ook zullen we andere/meer expertise gaan inzetten om aan de wensen en behoeften te kunnen voldoen. Zo denken we aan de inzet van een Social Worker, maar ook extra verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen (HBO-V). Voor 2020 zullen we verder gaan met het Welkom Thuis zoals hier boven omschreven nog meer vorm en inhoud gaan geven in de organisatie. Hiervoor zijn 2 projectplannen geschreven; '...Net als thuis – een zinvolle daginvulling door deskundigheidsbevordering in de Westerkim' en 'Welkom Thuis in de Westerkim – implementatie plan Welkom Thuis'.

Wanneer een bewoner komt wonen in de Westerkim en niet meer de eigen dag kan invullen, dan biedt de Westerkim hierbij ondersteuning. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de bewoner de regie houdt en aansluit bij het normale leven, ongeacht zijn of haar beperkingen. Om te weten wat voor een bewoner een zinvolle dag is, zal de welzijnscoach (samen met andere teamleden en een van de geestelijk verzorgers) in de eerste weken na het komen wonen, in gesprek gaan met de bewoner. Gezamenlijk zal naast het zorgleefplan het document 'Zo wil ik het' van de individuele bewoner gevuld worden waarbij afspraken worden gemaakt over de wensen en behoeften die de bewoner heeft en op welke wijze wij er vorm en inhoud aan gaan geven. Thema's als uniek zijn, compassie en autonomie komen hierbij in ieder geval aan de orde. De zorgdoelen die belangrijk zijn voor een bewoner worden vertaald in het zorgleefplan van de bewoner.

### 3.2.2. Resultaten die we willen bereiken

Op 1 januari 2021

- vindt de zorg- en dienstverlening plaats in kleinschalige woonvormen waar in integrale teams gewerkt wordt;
- vindt de zorg- en dienstverlening persoonsgericht plaats waarin compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen herkenbaar terug te vinden zijn;
- staan op alle kleinschalige woonvormen en binnen alle teams de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners centraal in het dagelijks handelen van medewerkers en vrijwilligers.



- vindt de zorg die geleverd wordt multidisciplinair plaats; professionele deskundigheid en expertise is aanwezig op basis van de (complexe) zorgvraag en wensen en behoeften van de bewoners;
- voelen bewoners zich thuis.

### 3.3. Wonen en welzijn

Optimale levenskwaliteit en welzijn van onze bewoners en hun naasten zijn belangrijk. Naast de zorg van lichaam en geest, speelt ook de woon- en leefomgeving een belangrijke rol. Daaronder valt: deelname aan activiteiten, gastvrijheid, maaltijden en inrichting. Volgens de normen verantwoorde zorg mag de bewoner rekenen op woonruimte waarin hij of zij zich thuis kan voelen en veilig is. Hoe kunnen we samen met onze bewoners die wonen in de Westerkim hieraan werken?

Belangrijke uitgangspunten:

- Thuis voelen hangt samen bijvoorbeeld met inrichting: persoonlijke spullen, meubels, foto's etc. De leefomgeving van onze bewoners worden ingericht met persoonlijke, herkenbare en eigen spullen van de bewoner zodat de bewoner zich optimaal thuis voelt.
- Mensen stellen hele verschillende eisen aan opgeruimd en schoon. Individuele wensen en behoeften op het gebied van opgeruimd en schoon staan voor ons centraal bij het verzorgen van de leefomgeving van onze bewoners.
- Bewoners met een lichamelijke beperking hebben vaak hulpmiddelen of aanpassingen nodig in hun woonomgeving. Dit kan ten koste gaan van de huiselijkheid. We vinden het hierbij belangrijk dat we zoeken naar een evenwicht tussen een inrichting die 'eigen' is en die tegelijkertijd functioneel is.
- Thuis is ook een plek waar je je familie en vrienden ontvangt. We vragen onze bewoners welke wensen en behoeften er zijn op dit vlak en bieden daar waar nodig ondersteuning
- Het gevoel van thuis voelen groeit als je als bewoner zelf kunt bepalen hoe je je woonomgeving inricht. Door de wensen en behoeften te bespreken en de bewoner en de familie ruimte te geven voor eigen inbreng en initiatief bevorderen we dat gevoel.
- Onze medewerkers realiseren zich dat wat voor hen de werkplek is, voor de bewoner hun huis is. Op werkplekken gelden andere regels dan thuis. Op het werk draait het bijvoorbeeld om efficiëntie en hygiëne, terwijl het thuis draait om gezelligheid en privacy.

Met de focus op wonen en welzijn in de Westerkim doelen we op de wijze waarop we oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van onze bewoners en hun naaste(n), en de wijze waarop wij zijn gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. In 2019 hebben we geïnvesteerd in extra middelen t.b.v. het wonen en welzijn van onze bewoners. In 2020 willen we nog meer medewerkers gaan inzetten t.b.v. het wonen en welzijn van onze bewoners om te kunnen voldoen aan de wensen en behoeften.





Voor 2020 willen we:

- Gastvrouwen gaan inzetten t.b.v. het welzijn en aandacht voor voeding op de huiskamers
- Een programmacoördinator aanstellen t.b.v. welzijnsactiviteiten van bewoners
- Inzetten/aanstellen van welzijnsmedewerkers t.b.v. zinvolle daginvulling/welzijn
- Inzetten/aanstellen niveau 2 medewerkers t.b.v. het welzijn in de avonduren op de huiskamers afwisselend met de gastvrouwen.

Daarnaast willen we bestaande structuren doorbreken om zo nog meer zorg op maat te kunnen leveren in de directe leefomgeving van de bewoner. Hierbij denken we bijv. aan het koken op de groepen naast het centraal aanbieden van de maaltijd in een restaurant voor bewoners die deze behoefte hebben. Om het koken op de huiskamers te kunnen realiseren zullen we professionals vanuit de centrale keuken een rol laten spelen op de huiskamers. Hiermee willen we naast het kunnen voldoen aan de behoeften van onze bewoners, kennis en kunde op het gebied van voeding naar de teams toe brengen. Enerzijds om de veiligheid van onze bewoners te garanderen, anderzijds om het koken, het ervaren en beleven van de maaltijdbereiding als onderdeel van het dagritme van onze bewoners te laten worden. Hierbij denken we o.a. ook aan het aanbieden van een kookcursus in de grote keuken, de BOM methodiek invoeren bij de beleving van de maaltijden en het anders omgaan met dieetvoeding.

Bij wonen en welzijn denken wij aan :

1. Zingeving
2. Zinvolle tijdsbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

Bij zingeving gaat het om aandacht en ondersteuning van levensvragen. Bij zinvolle tijdsbesteding gaat het om aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken. Bij een schoon en verzorgd lichaam en kleding gaat het om aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging. Bij familieparticipatie en inzet van vrijwilligers gaat het over ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en over de afbakening van de inzet van vrijwilligers. Mantelzorgers verdienen ondersteuning in hun vaak zware rol, zowel in de organisatie maar ook daarbuiten. Bij wooncomfort gaat het om zaken als gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.

### 3.3.1. Resultaten die we willen bereiken

Op 1 januari 2021

- richt de zorg- en dienstverlening zich op het wonen en welzijn van de bewoners
- zijn zingeving, zinvolle daginvulling en een verzorgd lichaam en schone kleding basisuitgangspunten in de zorgverlening
- is familie actief betrokken bij de zorg- en dienstverlening van de bewoner.





- hebben vrijwilligers een aanvullende en ondersteunende rol t.a.v. het welzijn van de bewoner(s)
- is de woon- en leefomgeving van de bewoner(s) zo ingericht dat de bewoner zich comfortabel, prettig en thuis voelt.
- werken medewerkers op een zodanige wijze dat bewoners zich thuis voelen
- zijn medewerkers zich bewust van hun eigen houding en gedrag en wat dit doet met bewoners
- zijn medewerkers gericht op de wensen en behoeften van onze bewoners en handelen van hieruit. Doel is dat elke bewoner zich prettig voelt en kan wonen in de Westerkim zoveel mogelijk als ze gewend waren in hun vorige thuissituatie
- zijn werkprocessen en (dag)structuren ingericht rondom de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners en niet vanuit afdelingsbelangen of vaste organisatiestructuren die de persoonlijke levenssfeer van onze bewoners in de weg staat
- levert eten en drinken bij de Westerkim een bijdrage aan de gezondheid, maar is het ook een manier om te genieten en elkaar te ontmoeten
- nemen medewerkers de tijd en hebben aandacht voor de diverse eetmomenten, zodat men iedere dag geniet en op speciale momenten in het bijzonder, zowel in de thuisomgeving/huiskamer, als in het restaurant
- is eten: beleven en genieten
- zijn de medewerkers creatief wat betreft bereiding en presentatie van de maaltijden.
- complexe zorgvragen vragen om specifieke kennis (hetzij PG of somatiek); deze kennis is ruimschoots aanwezig wordt multidisciplinair ingezet.
- er wordt gedacht in kansen en mogelijkheden; we doen alles om de persoonlijke wensen en behoeften van onze bewoners te kunnen realiseren.
- is zingeving en thema's rondom levensvragen onderdeel van het integraal denken en het werken in integrale teams waar de GV's onderdeel van uit maken.

### 3.4. Veiligheid

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit in de Westerkim, maar moet wel gezien worden in balans met andere belangrijke waarden in de zorg- en dienstverlening. Hierbij speelt continue de vraag over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welbevinden aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Uit andere wettelijke kaders vloeien andere veiligheidseisen voort zoals veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Ons uitgangspunt is dat de basisveiligheid van iedere bewoner in de Westerkim is gegarandeerd. Om dit te garanderen worden voor basisveiligheid de landelijke professionele standaarden en protocollen gebruikt bij het maken van individuele afspraken. De Westerkim hanteert in ieder geval de 4 benoemde thema's basisveiligheid in het Kwaliteitskader voor Verpleeghuiszorg, te weten;



1. Advance Care Planning' (ACP), afspraken over behandeling rond het levenseinde
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Aandacht voor eten en drinken

#### 3.4.1. Aandachtsvelders basisveiligheid

Vanaf maart 2018 werken we in de Westerkim met 35-40 aandachtsvelders en 8 werkgroepen op het gebied van de basisveiligheidsthema's, nl;

- MIC-commissie
- Medicatieveiligheid
- Valpreventie/tillen en transfers
- Wondzorg/huidletsel/incontinentie
- Mondzorg & (onder)voeding
- Mentaal welbevinden/VBM/agressie en onbegrepen gedrag
- Palliatieve zorg
- Hygiëne en infectiepreventie

De werkgroepen (en daarmee de aandachtsvelders) hebben de opdracht gekregen om

- zorg te dragen voor het actualiseren en implementeren van de bestaande richtlijnen en deze te vertalen naar de werkvloer
- de vraagbaak en de inhoudsdeskundige te zijn voor collega's op de afdelingen
- een bijdrage te leveren aan de deskundigheidsbevordering op de verschillende aandachtsgebieden in de organisatie
- interne audits uit te voeren zodat we inzicht krijgen waarin we qua aandachtsgebied zaken hebben te verbeteren.

In 2020 zetten we deze ingeslagen weg door, met de ingezette structuren en werkwijze.

In 2020 zullen we onze nieuwbouwplannen verder gaan realiseren. Dit zal de nodige overlast gaan veroorzaken. Gedurende de transitieperiode van oud- naar nieuwbouw zullen we veiligheid van onze bewoners garanderen. We gaan hiervoor extra personeel inzetten. Te denken valt aan extra personeel t.b.v. het welzijn van onze bewoners maar ook specifieke medewerkers in het kader van de fysieke veiligheid.

#### 3.4.2. Resultaten die we willen bereiken

- Alle bewoners in de Westerkim zijn verzekerd van zorg en behandeling gebaseerd op de basisveiligheidsaspecten vanuit het Kwaliteitskader voor Verpleeghuiszorg.

#### 3.5. Leren en verbeteren van kwaliteit

De Westerkim wil op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en ondersteuning voor bewoners. Hierbij kijken we niet alleen naar beschikbare gegevensbronnen zoals professionele protocollen en richtlijnen maar ook naar de lokale context van de dagelijkse praktijk. Samen werken we continu aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en ondersteuning en ligt de nadruk vooral op een dynamisch ontwikkelproces van samen leren



en verbeteren en minder op de verantwoording en handhaven aan de hand van gedetailleerde indicatoren. Voor de Westerkim is het leren en verbeteren niet iets vrijblijvends; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor onze zorgorganisatie en voor de professionele zorgverleners.

### **Kwaliteitsmanagement en de PDCA-cyclus**

In 2018 is er ingezet op het bouwen van structuren die nodig zijn om te kunnen leren van informatie die we in de organisatie verzamelen. Zo heeft de P&C cyclus meer vorm gekregen en is er meer aandacht voor de PDCA-cyclus doordat we informatie in samenhang met elkaar brengen. Er wordt inmiddels gewerkt met kwartaalrapportages, jaarplannen en zijn de overlegstructuren aangepast. Uiteraard is een directiebeoordeling (-review) uitgevoerd, zijn sessies gehouden in het kader van risicomangement en is ons kwaliteitsmanagementsysteem beoordeeld door KIWA. De ervaring heeft ons geleerd dat het kwaliteitsdenken en – doen (nog) niet bij alle medewerkers leeft. Daarom hebben we het plan opgevat om ons kwaliteitsmanagementsysteem te herijken, evt. anders in te richten of anders vorm te gaan geven. De basis hierbij is dat kwaliteitsmanagement ons wat moet opleveren en niet ervaren mag worden als onnodige ballast.

### **Leren en verbeteren m.b.v. Lean en Leanexperts**

Voor 2020 willen we het kwaliteitsdenken, en dus het leren en verbeteren in de organisatie met behulp van Lean methodieken nog meer vorm en inhoud gaan geven. We zijn van mening dat de Lean uitgangspunten passen bij onze visie, nl. continu verbeteren en de mensen centraal stellen. Graag willen we onze medewerkers zelf laten nadenken over hoe hun processen beter en slimmer kunnen en hoe zij kunnen voldoen aan de wensen van de bewoner: de juiste zorg, op het juiste moment. De gedachte vanuit Lean is dat tevreden medewerkers die op een 'Lean' manier datgene doen wat de klant (bewoners, familie en verwanten, medewerkers e.d.) wil, de klanttevredenheid verhoogd. Enthousiasme van deze medewerkers is een voorwaarde om dit te kunnen realiseren. De klant is leidend voor alles wat we met Lean willen bereiken. We doen het pas goed (Lean), wanneer deze maximaal aansluit op de behoefte van de klant. Dit gaat nooit meteen, maar in stapjes (elke dag beter). In 2020 willen we de kennis op het gebied van Lean binnen halen in de organisatie en de kennis borgen bij een Lean-expert zodat de kennis en kunde benut kan gaan worden in de organisatie.

### **Kwaliteitskader, kwaliteitsplan en -verslag**

Vanuit het Kwaliteitskader hebben we in 2019 gewerkt met het Kwaliteitsplan 2019-2021, hebben we een kwaliteitsverslag 2018 opgeleverd en hebben we deelgenomen in 3 verschillende Lerende Netwerken. In 2020 blijven we dit continueren of waar nodig zullen activiteiten in dit kader worden uitgebreid.

#### **3.5.1. Resultaten die we willen bereiken**

- De Westerkim voldoet aan de gestelde eisen en afspraken vanuit de verschillende kwaliteitskaders



- Het documentatiebeheersysteem wordt geactualiseerd en opnieuw ingericht zodat medewerkers documenten gemakkelijk kunnen vinden
- Er is expertise op het gebied van Lean in de organisatie die wordt benut t.a.v. het leren en verbeteren. Deze expertise is ondergebracht bij een Lean-expert
- Incidentmeldingen: medewerkers melden incidenten/afwijkingen op basis waarvan mogelijke verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Medewerkers weten welke informatie ingevuld moet worden om een goede analyse te kunnen maken. Verpleegkundigen zijn geschoold in en getraind op het uitvoeren van analyses en in te zetten verbeteracties
- Er is een auditteam ingericht dat deskundig is voor het uitvoeren van audits
- Veiligheidsrondes worden als instrument ingezet om met vaste regelmaat de veiligheid in de organisatie te beoordelen
- Tevredenheid van bewoners, medewerkers en stakeholders wordt volgens een vaste planning gemeten. Uitkomsten worden gebruikt als verbeterinformatie en om de klanttevredenheid te verhogen
- Er is een leerklimaat in de Westerkim waarin geleerd wordt van gemaakte fouten/incidenten en voorvallen. De aanwezige risico's in de organisatie zijn in kaart gebracht en worden structureel geëvalueerd en bijgesteld. De aanwezige risico's worden beheerst en tot een minimum beperkt. Het risico denken is een vast onderdeel in de gehele organisatie
- De organisatie voldoet aan de gestelde eisen t.a.v. het gebruik van persoonsgegevens evenals op het gebied van informatiebeveiliging
- De basisveiligheid voor bewoners in de Westerkim is gegarandeerd
- Jaarlijks wordt vóór 1 juli het kwaliteitsverslag opgeleverd en gepubliceerd op de website
- We nemen deel en leveren onze bijdrage aan verschillende Lerende Netwerken in onze omgeving.

### 3.6. Leiderschap, governance en management

De Westerkim streeft naar kwalitatief goede zorg, die voldoet aan eigentijdse eisen. Om goede zorg te kunnen leveren is goed bestuur en toezicht een belangrijke voorwaarde. De Westerkim conformeert zich aan de Governance Code zorg 2017. Zij gebruikt deze als leidraad en instrument om goede zorg te waarborgen. De Westerkim heeft een bewuste keuze gemaakt om in 2018 een 2e Raad van Bestuur aan te stellen met de portefeuille Zorg en Welzijn en cultuurtransitie. De andere Raad van Bestuur heeft de nieuwbouw en bedrijfsvoering als aandachtsgebieden om zo optimaal te kunnen voldoen aan de afspraken vanuit de Governance Code.

#### 3.6.1. Visie op zorg

In 2018 hebben we al geconcludeerd dat onze huidige (omschreven) woonzorgvisie niet meer overeen komt met de visie en uitgangspunten van de organisatie. De oude woonzorgvisie gaat nog teveel uit van het lichamelijk, geestelijk en sociaal welbevinden van onze bewoners, waarbij onze zorgmedewerkers nog deels gericht zijn op het zorginhoudelijke aspect. Ook zien we dat onze medewerkers nog geneigd zijn te denken



vanuit problemen en dat het moeilijk is om echt vanuit de wensen en behoeften van onze bewoners te denken en te handelen. In de plannen van de verpleegkundigen zijn de uitgangspunten van de Positieve Gezondheid opgenomen en vormen de basis voor de te herschrijven woonzorgvisie. De wensen en behoeftes van de cliënt op 6 dimensies vormen het uitgangspunt voor de doelen die de zorgdriehoek van medewerker, bewoner en naasten samen stelt. De zorg en ondersteuning sluit aan bij de mens in plaats van andersom. Niet de aandoening of beperking staat centraal, maar de mens met al zijn lichamelijke, sociale en spirituele behoeften. Dit vraagt een andere manier van denken en handelen van onze zorgprofessionals waarin we in 2020 verder vorm en inhoud aan gaan geven.

### **3.6.2. Sturen op kernwaarden**

De kernwaarden liefde, respect, vergeving, verzoening en solidariteit onderdeel geworden in verschillende structuren, overleggen en documenten. Zo zijn de kernwaarden en onze visie op kwaliteit doorvertaald in een format en werkwijzen voor het voeren van ontwikkelgesprekken, de z.g. handgesprekken. Ook in de P&C cyclus vormen de visie en kernwaarden van de Westerkim de basis voor de koers en plannen voor 2020. De doorvertaling naar meetbare indicatoren zal in 2020 ook gaan plaatsvinden, waardoor er stuurinformatie vrijkomt. Per kwartaal wordt de stuurinformatie in het bestuursteam en verschillende onderdelen van de organisatie besproken. Zo werken we er naar toe dat onze visie en kernwaarden meer gaan leven in ons dagelijks handelen in de Westerkim.

### **3.6.3. Leiderschap en goed bestuur**

In 2018 is gezien de span of control van de teamleider intramuraal en de in te zetten ontwikkelingen in de organisatie is er voor gekozen een 3e teamleider aan te gaan stellen. Vanaf 1 februari 2019 wordt deze functie daadwerkelijk ingevuld. Daarnaast is een groot aantal inhoudelijke (zowel zorginhoudelijk als op het gebied van medewerkers) ontwikkelingen ingezet waarbij we hebben gemerkt dat er een kennistekort is bij bepaalde functionarissen en enkele taken van de functie verder ontwikkeld moeten worden, maar ook dat er onduidelijkheid is qua taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de leidinggevende structuur. In 2019 is hiervoor een Management Development (MD) programma gestart voor alle leidinggevenden en coördinatoren. Doel is dat onze leidinggevenden, goed toegerust zijn om hun functie uit te kunnen oefenen, dat de structuren duidelijk zijn en dat er een team staat van leidinggevenden die in het verlengde van elkaar kunnen handelen, waardoor de continuïteit goed is geborgd en synergie ontstaat

### **3.6.4. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)**

De Westerkim heeft een zeer actieve, kritische en betrokken Cliëntenraad (CR) en Ondernemingsraad (OR). Tweemaandelijks is er overleg tussen de beide geledingen en de Raad van Bestuur (RvB). Daarnaast wordt op verschillende onderdelen meegedacht door de CR en OR. Zo heeft de CR een actieve rol in de projectgroep en werkgroepen m.b.t. de nieuwe huisvesting, zinvolle daginvulling en familieparticipatie. Op het gebied van klachten en klachtenafhandeling in het kader van de WKKGZ werkt de Westerkim met een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris, dit om optimaal invulling te geven aan de neutrale behandeling van klachten.



### 3.6.5. Inzicht hebben en geven

Zorginhoudelijke metingen en tevredenheidsmetingen hebben conform de afspraken vanuit het Kwaliteitskader plaatsgevonden in 2019 waarbij we een voorzichtige start hebben gemaakt met werken met de PDCA-cyclus; systematisch verbeteren en sturen op basis van de informatie uit de organisatie. Ook is de Westerkim actief in verschillende regionale (leer)netwerken om zo haar kennis te delen en kennis te halen. In 2020 willen we onze bijdrage in de leernetwerken continueren en evt. uitbreiden.

### 3.6.6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

T.b.v. de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners met een complexe zorgvraag, is er in de Westerkim expertise beschikbaar en maakt de Westerkim gebruik van de expertise van verschillende zorgorganisaties en/of hulpverleners in de omgeving van de Westerkim. Zo heeft de Westerkim voor de bewoners met een indicatie met behandeling een overeenkomst met Treant Care en maakt gebruik van de expertise van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO), de psycholoog en waar nodig andere hulpverleners. Ook zijn huisartsen, fysiotherapeuten, logopedisten vanuit Hoogeveen en omgeving betrokken bij de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners. Op het gebied van de thuiszorg / wijkverpleging is er samenwerking met Beter Thuis Wonen (BTW); de wijkverpleegkundige is betrokken bij de indicatiestelling van onze thuiszorgcliënten. Voor 2020 blijven grotendeels dezelfde samenwerkingsverbanden gelden waardoor onze bewoners zijn gegarandeerd van goede zorg.

### 3.6.7. Resultaten die we willen bereiken

In 2020 willen we;

- een vernieuwde, toekomstbestendige woon-zorgvisie voor de Westerkim
- werken met meetbare indicatoren op basis van onze kernwaarden
- werken met stuurinformatie zodat we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren
- onze leidinggevenden zijn toegerust voor hun functie om binnen de vastgestelde kaders en structuren hun functie adequaat te kunnen uitoefenen
- onze CR en OR blijvend en actief betrekken bij de organisatieontwikkelingen
- het klachtenmanagement in de PDCA-cyclus inrichten en implementeren in de organisatie
- de PDCA-cyclus verbeteren
- blijven deelnemen aan de verschillende lerende netwerken en onze bijdrage hieraan leveren
- voldoende expertise borgen op het gebied van de specialistische zorg t.b.v. onze bewoners met een complexe zorgvraag

## 3.7. Personeelssamenstelling

In 2019 is er veel aandacht uitgegaan naar de personele processen in de organisatie. Zo is er een actief beleid gevoerd op het gebied van werving en selectie van nieuwe medewerkers. Dit heeft er in geresulteerd dat veel nieuwe medewerkers in dienst zijn gekomen. Helaas





heeft ook een aantal medewerkers de Westerkim verlaten. Met deze medewerkers zijn exitgesprekken gevoerd om een beeld te krijgen van de redenen van het vertrek, om ook op dit gebied verbeteringen te kunnen doorvoeren. Daarnaast hebben we qua scholing en opleiding veel geïnvesteerd in onze medewerkers. In 2019 gaan we hier mee door. Voor 2020 willen we vooral aandacht besteden aan

- de inrichting en vormgeving van ons functiegebouw en de organisatiestructuur voor de toekomst;
- het ontwikkelen van beleid rondom instroom- doorstroom en uitstroom van medewerkers;
- het zorgdragen voor een zodanige formatieopbouw, planning en roostering die gebaseerd is op de zorgvraag van onze bewoners op korte en middellange termijn;
- het kunnen opvangen van schommelingen in de zorgverlening door voldoende ingebouwde flexibiliteit zodat op ieder moment voldoende medewerkers met de juiste competenties met energie en tevredenheid op de goede plek zitten.

Leidend bij deze onderwerpen is (het realiseren van) een HR beleid dat wij binnen onze organisatie hanteren en het realiseren van een werkomgeving waarin de gedachte van optimale regie en eigen verantwoordelijkheid binnen gegeven kaders en gestelde opdrachten, leidend is en waarin de kernwaarden van onze organisatie op de volgende manieren tot uiting komen:

1. We ondersteunen en maken mogelijk dat medewerkers de eigen verantwoordelijkheid oppakken en waarmaken en we doen samen wat bijdraagt en voorwaardelijk is voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers.
2. We creëren wat nodig is voor medewerkers om zich binnen de eigen functie te ontwikkelen maar wat ook perspectief biedt op doorgroei naar andere functies binnen de Westerkim of eventueel de externe arbeidsmarkt. We gaan de verplichting aan om vanuit goed werkgeverschap al het mogelijke te doen en optimaal te ondersteunen bij het vinden van een functie die bij de competenties en ambities past.
3. We dragen zorg voor dat veiligheid en vertrouwen optimaal gewaarborgd zijn.
4. We zorgen er voor dat er ruimte is om zaken bespreekbaar te maken, zowel in het directe contact met de leidinggevende en collega's als ook via de formele procedures.
5. We voorzien in een omgangsmilieu waarin fouten als leerervaring worden benut en leiden tot verbeteracties;
6. We bieden een omgeving die van medewerkers vraagt de eigen verantwoordelijkheid op te pakken en te benutten.
7. We garanderen niet dat taken, functies en posities ongewijzigd zullen blijven, maar wel dat we tijdig en volledig op transparante wijze communiceren over ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor medewerkers.
8. We sturen op een werkomgeving die een beroep doet op flexibele inzet, maar ook ruimte biedt flexibel ingezet te worden.



Ook de Westerkim heeft te maken met krapte op de arbeidsmarkt. In 2019 is volop vorm en inhoud gegeven aan acties die voortvloeien uit het Regionale Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT). In 2020 gaan we hier mee door en zijn de volgende actiepunten geformuleerd:

- Deelname Sectorplan Plus (+ de verantwoording)
- Deelname eventuele andere subsidiemogelijkheden (+ de verantwoording)
- Bijdrage leveren aan RAAT in de regio (vooralsnog actielijnen 3 en 4)
- Deelname aan Convenant voor behoud medewerkers in de zorgen werkzaamheden die daar uit voortvloeien
- Deelname aan verschillende Campagnes zoals Ik Zorg en Ouderenzorgzitinje.nl
- Deelname aan regionale netwerken van zorgaanbieders/onderwijs/gemeenten, etc.
- Wervingsmethoden/instroomkanalen en herkenbare en afgestemde arbeidsmarktcommunicatie blijvend onder de aandacht brengen, waarbij social media wordt ingezet.
- Trajecten Zij-instroom
- Programma voor het bieden van snuffelstages, meeloopmomenten, het geven van gastlessen op ROC's, of VMBO's, het deelnemen aan beurzen, speeddates (o.a. van ZPN) en andere vormen van voorlichting in het kader van oriëntatie voor geïnteresseerden in zorg en welzijn.

### 3.7.1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Voor 2020 hebben we 3 thema's uitgewerkt om de eisen die gesteld worden vanuit het kwaliteitskader te borgen in onze organisatie. Het gaat om de thema's:

- Huis op orde
- Strategische personeelsplanning
- Inzet werktijden en roosteren

Met bovengenoemde thema's willen we de volgende zaken realiseren:

- Adequaat HR-beleid: focus op kwaliteit en ontwikkeling
- Eenduidig en gestroomlijnd administratief proces t.a.v. in- door en uitstroom. Realisatie m.b.v. Selfservice Personeel SDB
- Personeelsdossiers op orde, AVG-proof en leidinggevenden werken volgens de regels van goede dossieropbouw.
- Helder, transparant, toekomstbestendig functie- en loongebouw.
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden helder benoemen en vastleggen, functies in positie.
- Waarschuwingsregister geïmplementeerd
- Het instrument ontwikkelgesprekken medewerkers geïmplementeerd
- Het instrument exitgesprekken met vertrekkende medewerkers verbeteren (in kwantitatieve zin) en geborgd binnen de organisatie (opnemen in verbetercyclus).
- Realiseren van een plan met de gewenste kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbezetting voor de aankomende 1 tot 3 jaar. Hoeveel medewerkers per functie zijn nodig op welk opleidingsniveau met welke competenties om uitvoering te kunnen geven aan wonen en zorg volgens de visie van de Westerkim?. Benodigde acties uitwerken en in gang zetten.





- Opstellen, vaststellen en implementeren beleid rondom werktijden en roosteren.
- Eenduidig en gestroomlijnd administratief proces t.a.v. van alle roosterprocessen. Realisatie m.b.v. (extra) roostermodule.
- Opgeschoonde en geactualiseerde flexpool
- Geactualiseerde formatie per team
- Geactualiseerde arbeidsovereenkomsten per team
- Nieuwe uitgangstroosters per team geïmplementeerd volgens de spelregels van de werktijdenregeling (samen met het team)
- Implementeren Zelfroosteren

### 3.7.2. Specifieke kennis, vaardigheden

Door de toenemende specifieke, complexe zorgvragen van onze bewoners merken we dat onze medewerkers behoefte hebben aan specifieke kennis en vaardigheden om de zorg te kunnen leveren die onze bewoners nodig hebben. Op het gebied van 'Opleiding en Ontwikkeling' werken we in 2020 aan de volgende punten;

- Realiseren van een duurzame verbinding met het (zorg) onderwijs in het Noorden, waarbij de Westerkim de vanzelfsprekende partner is voor opleidingsinstituten in het onderwijs.
- Opstellen, vaststellen en implementeren opleidingsbeleid
- Opstellen, vaststellen en implementeren Stagebeleid
- Voldoen aan wettelijke kwaliteitseisen bevoegd en bekwaam
- Doorontwikkeling van de leerafdeling
- Leerklimaat verbeteren middels de deskundigheidsbevordering van werkbegeleiders
- Aantrekken van twee praktijkexperts bedoeld om het rolmodel te zijn voor zowel lerenden als werkbegeleiders.
- Opleidingsactiviteiten centraal beleggen bij een opleidingscoördinator
- Ontwikkelen E-learning modules
- Ontwikkelen gestructureerd (intern) opleidingsaanbod
- Ons doel is dat op 1 januari 2021
- De Westerkim een erkend leerbedrijf is en blijft voor beroepsopleidingen binnen de gezondheidszorg. Ze wordt gezien als toonaangevend leerbedrijf in de regio en als aantrekkelijke werkgever.
- De medewerkers bekwaam zijn in het werken middels de BOM-methodiek
- De medewerkers bekwaam zijn in het werken middels het concept positieve gezondheid

### 3.7.3. Reflectie, leren en ontwikkelen

Onze ervaringen met verschillende projecten, scholingen en trainingen in het verleden heeft ons geleerd dat onze medewerkers het lastig vinden om een praktische vertaalslag te maken in de dagelijkse praktijk. In 2019 zijn we gaan werken met coaching on the job en zo op een persoonlijke manier te werken aan verdere ontwikkeling van vaardigheden en kwaliteiten van onze medewerkers. Coaching on the job is een intensieve vorm van begeleiding op de werkvloer en is een nieuwe manier van vormen en trainen van onze medewerkers. Een



werkwijze die een beroep doet op het reflecterende en lerend vermogen van de medewerkers. In het plan ‘...Als thuis’ wordt hier uitvoerig over geschreven.

#### 3.7.4. Resultaten die we willen bereiken

- Een helder, transparant en toekomstbestendig functiegebouw als basis voor strategische personeelsplanning.
- Beleid rondom instroom- doorstroom en uitstroom van medewerkers en een zodanige formatieopbouw, planning en roostering (ondersteunt door de juiste systemen) gebaseerd op de zorgvraag op korte en middellange termijn.
- Voldoende ingebouwde flexibiliteit om schommelingen in de zorgverlening te kunnen opvangen.
- Op ieder moment voldoende medewerkers met de juiste competenties met energie en tevredenheid op de goede plek.
  - Gebruik van hulpbronnen
- Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van bewoners. Een evenwichtig samenspel in de driehoek bewoner, informele zorg en zorgverleners is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit. De Raad van Bestuur stuurt op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg. Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van zorg die aanwezig én op orde moeten zijn:
- De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per bewoner, privacy en faciliteiten voor terminale zorg);
- Technologische hulpbronnen zoals ICT, Dominica, wearables, telemonitoring en eHealth;
- Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud);
- Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie);
- Financiën en administratieve organisatie;
- De professionele relaties en samenwerking met andere zorginstellingen, (al dan niet op basis van een overeenkomst) zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen en afdelingen klinische geriatrie.

#### 3.8.1. Fysieke omgeving

In 2019 zijn de voorbereidingen voor het nieuwbouwtraject daadwerkelijk van start gegaan, waarmee we in de transitiefase zitten van oudbouw naar nieuwbouw. Deze transitie van oudbouw naar nieuwbouw stelt ook eisen aan de verschillende hulpbronnen/randvoorwaarden. De huidige huisvesting wordt in 2 fasen afgebroken en maken we gebruik van tijdelijke huisvesting. Vooral de ondersteunende diensten zoals onze facilitaire dienst, de stafdiensten, maar ook een klein deel van de bewoners maken gebruik van de tijdelijke huisvesting. In het plan rondom de nieuwbouw is uitgewerkt hoe we hier mee om gaan.



### **Green Deal “Duurzame zorg voor een gezonde toekomst”.**

Ook de Westerkim heeft zich aangesloten bij het initiatief van de brancheorganisaties van curatieve zorg, ouderenzorg, geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg en hun individuele leden tot het sluiten van deze Green Deal “Duurzame zorg voor een gezonde toekomst”. In 2019 zijn hiervoor de eerste verkennende stappen gezet. In 2020 zullen we gerichte activiteiten gaan ontplooiën die passen in het kader van een gezond makende leef- en verblijfsomgeving voor onze bewoners waaronder het ontwikkelen van een duurzaam voedingsbeleid voor de organisatie, het actief bijdragen aan een gezond leef- en werkklimaat en de kwaliteit van de zorg en het bieden van mogelijkheden voor beweging en ontspanning in de binnen- en buitenruimte van onze bewoners.

#### **3.8.2. ICT, infrastructuur en zorgtechnologie**

Een ander belangrijk onderdeel van onze nieuwe huisvesting is het inbouwen of aanleggen van de benodigde infrastructuur t.b.v. de aan te brengen zorgtechnologie. Duidelijk is dat we op dit gebied de komende jaren willen investeren om ook het gebouw (en daarmee de mogelijkheden) toekomstbestendig in te richten. We denken o.a. hierbij aan:

- Aanleggen, onderhouden en veilig stellen van de benodigde infrastructuur zowel organisatorisch als qua techniek (toekomstbestendig)
- Monitoren, borgen en verder implementeren van benodigde beveiligingsmaatregelen in de organisatie
- Het efficiënter inrichten van ondersteunende processen met behulp van ondersteunende digitale systemen
- Het professionaliseren van het onderhoud en (applicatie)beheer van de digitale systemen
- Het slimmer gebruik maken van de mogelijkheden op het gebied van zorgtechnologie.

#### **3.8.3. ECD en methodisch werken**

Naast techniek en ondersteunende digitale systemen willen we in 2020 een vervolg en verdieping gaan maken op het gebied van het methodisch werken in relatie tot het ECD. Hiervoor hebben we de ondersteuning gevraagd van Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). Vanaf augustus 2019 worden we fysiek ondersteund door een coach van WOL op het gebied van het methodisch werken. Ook in 2020 zullen we m.b.v. de WOL coach gaan werken aan de volgende activiteiten

- het vergroten van de kennis en vaardigheden van medewerkers rondom het methodisch werken;
- het borgen van het proces in het ECD;
- het vergroten van de kennis en vaardigheden van medewerkers t.b.v. de processen en werkwijzen rondom het ECD
- het organiseren en borgen van de benodigde randvoorwaarden t.b.v. het ECD
- gebruik maken van de informatie vanuit het ECD t.b.v. het leren en verbeteren.

#### **3.8.4. Vitaliteit**

In 2019 hebben we vitaliteit als onderwerp opgenomen in onze plannen voor 2019-2021. In de Westerkim willen we het optimale uit onze medewerkers halen en willen we dit ook op een



dit duurzame wijze doen. In 2019 hebben we op het gebied van het verzuimmanagement hier al de nodige zaken in opgepakt. Naast het inzetten van het SMO zijn er diverse coachingstrajecten gestart om medewerkers te ondersteunen in het vinden van een juiste balans. In 2020/2021 zullen we meer activiteiten in het kader van vitaliteit gaan ontplooiën, nl;

- Opstellen van preventief beleid ter verbetering van de verdeling tussen werkbelasting en belastbaarheid van het personeel.
- Opstellen van curatief beleid: ter bevordering van het herstel van personeel en spoedige werkhervatting.
- Ziekteverzuim blijvend proberen te reduceren door leidinggeven voldoende handvatten te geven, een goede samenwerking met de Arbodienst en door mogelijkheden te onderzoeken voor tools ter bevordering van een gezonde leefstijl.
- Het ziekteverzuim tot een minimum beperken. Het streven is een ziekteverzuimpercentage onder de sectornorm
- Wetgeving naleven.
- Uitvoeren en opvolgen RI&E
- Opzetten vitaliteitsprogramma

### **3.8.5. Resultaten die we willen bereiken**

Gezien alle ontwikkelingen die op ons af komen hebben we in het kader van randvoorwaarden en hulpbronnen ons voor 2020 ten doel gesteld dat de continuïteit van alle randvoorwaardelijke zaken die nodig zijn om goede zorg te kunnen leveren te allen tijde, gewaarborgd is en blijft. In ieder geval willen we;

- een goede fysieke inhuizing (van bewoners en medewerkers)
- de veiligheid van onze bewoners en medewerkers garanderen
- het welzijn van onze bewoners garanderen
- inzetten van activiteiten t.a.v. de Green Deal “Duurzame zorg voor een gezonde toekomst
- ondersteunende middelen t.b.v. de zorg- en dienstverlening optimaal benutten zodat we effectief, efficiënt en systematisch werken
- een financieel gezonde organisatie blijven

## **3.9. Gebruik van informatie**

### **3.9.1. Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntenoordelen**

De Westerkim is gewend om regelmatig de bewoners te vragen hoe de zorg- en dienstverlening wordt ervaren. Zo voeren we jaarlijks (onderdelen van) een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit, waarbij de Net Promotor Score wordt uitgevraagd. Ook kunnen bewoners en/of familieleden hun ervaringen delen op ZorgKaart Nederland. In 2020 zullen we de verschillende activiteiten blijven continueren.

### **3.9.2. Benutten en optimaliseren bestaande systemen**

In voorgaande is al veel geschreven over de stand van zaken rondom het gebruik van de verschillende (administratieve) systemen in de organisatie (ECD, het KMS en beschikbare



uitkomsten van onderzoeken etc.) en onze plannen voor 2020 op dit gebied. Als speerpunt voor 2020 geldt dat we bestaande (administratie)systemen efficiënter en effectiever willen inrichten en waar nodig keuzes maken om oude systemen te vervangen voor systemen die beter aansluiten bij werkwijzen en processen in de Westerkim.

### **3.9.3. Openbaarheid en transparantie**

Net als in 2019 zal de Westerkim de kwaliteitsindicatoren in het kader van het Kwaliteitskader VVT aanleveren aan de landelijke database. Ook zal het kwaliteitsplan 2020 en het kwaliteitsverslag 2019 aangeleverd worden en gepubliceerd op de website van de Westerkim.



## 4. Verbeterparagraaf; samen leren en verbeteren

Tijdens de beleidsdagen in september 2019 is de balans opgemaakt van alle lopende activiteiten en projecten waar we in de Westerkim mee bezig zijn. Veel van activiteiten die we in 2019 hebben ingezet gaan we in 2020 continueren en op onderdelen uitbreiden. In de volgende paragraaf worden de plannen van de verschillende afdelingen weergegeven.

### 4.1. Verbeterpunten en -plan woon- zorgafdelingen

#### Doelstellingen dagstructuren en daginvulling

1. op alle afdelingen en binnen alle teams staan de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners centraal in het dagelijks handelen van medewerkers
2. de dagindeling en – structuren zijn gebaseerd op basis van de wensen en behoeften van de bewoners
3. elke bewoner voelt zich prettig en kan wonen in de Westerkim zoveel mogelijk zoals ze gewend waren in hun vorige thuissituatie
4. eten & drinken bij de Westerkim levert een bijdrage aan de gezondheid, maar is ook een manier om te genieten en te ontmoeten.

#### Activiteiten

- ontwikkelen visie t.a.v. zingeving
- vertaling en praktische inhoud geven aan de visie rondom zingeving;
- inventariseren van de behoeften van bewoners op het gebied van zingeving
- zowel individuele als groepsgebonden programma met activiteiten t.a.v. zingeving behoeften
- organiseren van scholing en training medewerkers op het gebied van zingeving
- ontwikkelen van werkwijzen zodat zingeving een vast onderdeel vormt van het totale zorgproces
- ontwikkelen visie t.a.v. eten en drinken (rekening houdend met wensen en behoeften bewoners, doelgroepen, richtlijnen, ambiance, sfeer, geur-smaakbeleving en hygiëne
- vertaling en praktische inhoud geven aan de visie rondom eten en drinken: ;
- inventariseren van de behoeften van bewoners op het gebied van eten en drinken
- praktisch organiseren en inhoud geven aan etensmomenten op de afdelingen, zowel in de huiskamer als bij de bewoners op de kamers
- organiseren in inregelen van benodigde randvoorwaarden – denk in mogelijkheden, niet in belemmeringen – dit geldt niet alleen voor benodigde apparatuur maar ook voor anders indelen van de werkzaamheden op de afdeling.
- organiseren van scholing en training medewerkers op het gebied van eten en drinken
- ontwikkelen van werkwijzen zodat eten en drinken een rust- en



	<p>aandachtmoment vormt van een zinvolle daginvulling van de bewoner en medewerkers. De maaltijden worden door alle medewerkers gezien als onderdeel van hun werkzaamheden en is geïntegreerd in hun dagelijks handelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coachen van medewerkers in het denken en handelen vanuit de beleving en wensen/behoefte van de bewoner, tonen van voorbeeldgedrag en spiegelen van medewerkers.</li> </ul>
<b>Verantwoordelijk</b>	Teamleiders
<b>Wanneer</b>	Geheel 2020
<b>Evaluatie &amp; monitoring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatiegesprekken projectleider</li> <li>• Tevredenheidsmetingen bewoners</li> <li>• Interne audit</li> </ul>
<b>Doelstellingen Familieparticipatie</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Naaste(n) en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner krijgen de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.</li> <li>2. Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling en werken samen met de zorgmedewerkers.</li> <li>3. Het beleid rondom familieparticipatie en inzet vrijwilligers is beschreven en bekend bij zorgmedewerkers.</li> <li>4. De taken en verantwoordelijkheden van familie en vrijwilligers zijn helder voor alle betrokken partijen.</li> <li>5. Vrijwilligers hebben scholing gekregen voor de groep waarmee ze werken.</li> </ol>	
<b>Activiteiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwikkelen visie t.a.v. familieparticipatie (conceptversie zie documenten)</li> <li>• vertaling en praktische inhoud geven aan de visie rondom familieparticipatie;</li> <li>• inventariseren van de behoeften van bewoners en familie</li> <li>• opzetten van activiteiten om betrokkenheid en mogelijkheden rondom familieparticipatie te vergroten</li> <li>• organiseren van scholing en training medewerkers op het gebied van familieparticipatie</li> <li>• implementeren en gebruiken familienet</li> <li>• ontwikkelen van werkwijzen zodat familieparticipatie een vast onderdeel vormt van het totale zorgproces</li> <li>• Mantelzorg is betrokken bij ZLP proces.</li> <li>• Coachen van medewerkers rondom samenwerking familie en vrijwilligers</li> <li>• Scholen en trainen van vrijwilligers</li> </ul>
<b>Verantwoordelijk</b>	Teamleiders, vrijwilligerscoördinator
<b>Wanneer</b>	Geheel 2020
<b>Evaluatie &amp; monitoring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaringen van de bewoners en medewerkers evalueren en meten</li> <li>• Evalueren werkgroep</li> </ul>





### Doelstellingen Personeel en professie

1. De personeelsformatie op de teams is gebaseerd op basis van de benodigde competenties, deskundigheden en bevoegdheden die nodig zijn om te kunnen voldoen aan de wensen en behoeften van de bewoners; medewerkers van de huishoudelijke dienst vormen een onderdeel van de integrale teams op de afdelingen.
2. Complexe zorgvragen vraagt om specifieke kennis (hetzij pg of somatiek); deze kennis is in huis, is beschikbaar en wordt multidisciplinair geleverd
3. Functiewaardering, TVB en kanteling werktijden is volgens de wettelijk gestelde eisen georganiseerd.
4. Scholingsbeleid is optimaal vormgegeven
5. Medewerkers worden gehoord en gezien; persoonlijke wensen en behoeften zijn duidelijk in relatie tot de professionele standaarden

### Activiteiten

- Opbouw en herinrichting functiehuis
- Werkgroep kanteling werktijden
- Herindeling personele formatie
- Een sturingsinstrument voor formatiebepaling is in gebruik en er wordt op gestuurd.
- De formatie en werkdruk is op orde
- Aan de eisen van het Kwaliteitskader wordt voldaan
- Aan alle eisen van de personele bezetting wordt voldaan: toezicht is goed geregeld.
- Gewenste % flex is bekend.
- Er is voldoende (interne en externe) flexkracht.
- Teamleden ervaren veiligheid en gezamenlijkheid. Kwaliteiten van ieder teamlid wordt ingezet
- Tijd voor leren en verbeteren is opgenomen in formatiemodel en opleidingsplan dit wordt nagekomen
- Focus op duurzame inzetbaarheid
- Vermijdbaar verzuim voorkomen
- Behalen van de norm
- Actuele overzichten bevoegd- en bekwaamheden produceren, optimaliseren en borgen
- Medewerkers zijn bekwaam en alert, signaleren zelf verbeterpunten en pakken deze op
- Op orde brengen, houden en borgen van registraties (deskundigheid, scholing en training)
- Ontwikkeling/actualisatie FUBE's en functiewaardering
- Organiseren scholingen en trainingen, ontwikkelen, implementeren en borgen van benodigde richtlijnen en werkwijzen basisveiligheid:
  - Onbegrepen gedrag
  - Medicatieveiligheid
  - Decubitus/huidletsel
  - Ondervoeding
  - Vallen en valpreventie
  - BOM





- Dementie
- Hygiëne en infectiepreventie
- Voorbehouden handelingen
- Zorgdossier en zorgleefplannen
- Palliatieve zorg
- Meldcode huiselijk geweld
- Bovenstaande basisveiligheidsonderdelen wordt vormgegeven in samenspraak met aandachtsvelders en werkgroepen basisveiligheid
- Opstellen en uitvoeren scholingsplan
- Scholingen worden gegeven o.b.v. behoeften, zijn afgeleid van handgesprekken. Aandachtsvelders worden betrokken
- Persoonlijke hygiëne bewoners is op orde
- Hygiëne kamers en ruimten conform de eisen. Mw huishouding is onderdeel van het team
- Teams voelen zich veilig en zien het nut van MIC meldingen
- Structuur en MIC proces is helder en wordt opgevolgd. Er wordt geleerd van fouten
- Aan eisen VBM wordt voldaan. Wet zorg en dwang is geïmplementeerd
- Vormgeven en herinrichten primair proces t.a.v. methodisch werken waarbij geldt dat:
  - Alle afspraken in ZLP zijn vastgelegd, team handelt ernaar
  - Elke cliënt heeft binnen 6 weken een 1e ZLP bespreking gehad en een ZLP dat voldoet aan de eisen
  - Medewerkers kennen alle ZLP'en, werken ermee en werken methodisch (PDCA lezen, handelen, rapporteren, bijstellen), waarbij rol van alle medewerkers en contactverzorgende helder is
  - Medewerkers lezen, werken volgens de ZLP en rapporteren conform de eisen.
  - Samenwerking is geborgd, afstemming is werkend. Behandelaren zijn ondersteunend.
  - Zorgleefplannen worden minimaal 2x per jaar besproken
  - Wensen en behoeften zijn bekend en staan centraal in ZLP en worden uitgevoerd
  - CV begrijpen nut van de risicosignalering, weten wat/hoe uit te voeren en te vertalen naar praktijk
  - Werkwijzen en procedures zijn passen en helpend
  - Materialen zijn op de afgesproken plek aanwezig. Aandachtsvelder bewaakt het.
  - Clientervaringen worden gezien en benut bij het verbeteren van het werk
  - Vergroten verantwoordelijkheden CV
  - Voeren handgesprekken met medewerkers
  - Werkoverleggen structureren
  - Teamleden ervaren allemaal dat het normaal en gewenst is dat



	<p>verbeterpunten worden benoemd en opgepakt</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het verbeterbord is het houvast van de communicatie: alle relevante onderwerpen en afspraken zijn daar zichtbaar en navolgbaar</li><li>• Teams kennen de doelen van het kwaliteitsplan, geven invulling aan interventies en volgen het op het verbeterbord</li><li>• Team wordt ondersteund in het vinden en gebruiken van de protocollen en kan knelpunten/ wensen inbrengen</li><li>• Er is zicht op verbeterpunten, afspraak = afspraak, talenten worden benut en er is eigenaarschap in het team</li><li>• Leren c.q. geïnspireerd raken door werkbezoeken, delen met het team en oppakken ideeën.</li></ul>
<b>Verantwoordelijk</b>	Teamleiders, kwaliteitsverpleegkundige
<b>Wanneer</b>	Geheel 2020
<b>Evaluatie &amp; monitoring</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ervaringen van de bewoners en medewerkers evalueren en meten</li><li>• Evalueren werkgroep</li></ul>

#### Doelstellingen Palliatieve zorg ELV

- De Westerkim heeft in 2020 een visie en beleid op palliatieve zorg
- De Westerkim werkt in 2020 volgens het kwaliteitskader palliatieve zorg.
- Door middel van een 0 meting is het inzichtelijk welke acties er nodig zijn om de palliatieve zorg te mogen gaan leveren.
- Per 1-3-2020 voldoet de Westerkim aan de inkoop-eisen voor ELV palliatieve zorg en de palliatieve thuiszorg (PTZ).
- De Westerkim ontvangt subsidie waardoor er extra gelden beschikbaar zijn om de zorg nog beter te kunnen leveren.
- De Westerkim voldoet aan de gestelde eisen wat betreft de beschikbaarheid van niveau 4 en 5.
- De verplichte scholingen vanuit het netwerk Palliatieve zorg worden gevolgd door de verzorgenden en de verpleegkundigen

<b>Activiteiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beleid opstellen en visie bepalen in samenwerking met o.a. aandachtsvelders en cliëntenraad</li><li>• Deelname in netwerk palliatieve zorg</li><li>• In het aandachtsgebied palliatieve zorg het werken volgens het kwaliteitskader palliatieve zorg ontwikkelen.</li><li>• In samenwerking met het netwerk palliatieve zorg een 0 meting uitvoeren binnen de Westerkim</li><li>• Inkoop-eisen doornemen</li><li>• Randvoorwaarden doornemen</li><li>• In 2020 organisatie breed informeren over de plannen, intern en extern</li><li>• Onderzoeken waar de verschillende subsidies kunnen worden aangevraagd.</li><li>• Huidige fte verpleegkundigen vergelijken met gestelde eisen</li></ul>
---------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo nodig aannemen van extra vpk</li> <li>• Gestelde scholingseisen opnemen in het scholingsplan 2020 onder aandachtsvelders (werkgroepen).</li> <li>• 2 verpleegkundigen in opleiding palliatief consulent</li> </ul>
<b>Verantwoordelijk</b>	Zorgmanager en teamleiders
<b>Wanneer</b>	Geheel 2020
<b>Evaluatie &amp; monitoring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwartaalrapportages op basis van voortgang</li> <li>• Maandelijks projectevaluatie en evt. bijstelling</li> </ul>

### Specifieke verbetermaatregelen en middelen overige thema's kwaliteitskader VVT

Thema	Maatregel/middel
<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzetten/aanstellen van extra verpleegkundigen t.b.v. de coördinatie van zorg</li> <li>• Inzetten/aanstellen van extra verzorgenden IG t.b.v. de persoonlijke wensen en behoeften in relatie met de toenemende complexe zorgvraag van onze bewoners</li> </ul>
<b>Wonen en welzijn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzetten/aanstellen van gastvrouwen t.b.v. het welzijn op de huiskamers</li> <li>• Inzetten/aanstellen programmacoördinator t.b.v. welzijnsactiviteiten bewoners</li> <li>• Inzetten/aanstellen van welzijnsmedewerkers t.b.v. zinvolle daginvulling/welzijn</li> <li>• Inzetten/aanstellen niveau 2 medewerkers t.b.v. het welzijn in de avonduren op de huiskamers</li> <li>• Inzetten van extra personeel t.b.v. de transitieperiode naar nieuwbouw t.b.v. veiligheid bewoners</li> </ul>
<b>Gebruik van hulpbronnen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzetten/aanstellen applicatiebeheerder t.b.v. de (zorg)registratiesystemen</li> <li>• Inzetten/aanstellen administratief personeel t.b.v. de planning en zorgadministratie</li> </ul>
<b>Gebruik van informatiebronnen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzetten/aanstellen beleidsondersteuner t.b.v. het opstellen van verbeterreportages en stuurreportages</li> </ul>



## 5. Meerjarenbegroting

Om onze plannen zoals in voorgaande hoofdstukken is beschreven, te kunnen realiseren, wordt een groot deel van onze eigen beschikbare middelen hieraan besteed. Daarnaast willen we een beroep doen op de beschikbare middelen vanuit het kwaliteitsbudget zoals dat beschikbaar is gesteld door VWS. Voor de gelden vanuit het kwaliteitsbudget maken we gebruik van de rekentool. De rekentool is als apart document beschikbaar.



## 6. Slotwoord

Onze plannen voor 2020 zijn ambitieus. Plannen die van ons allemaal veel gaan vergen en het uiterste van ons vragen. Plannen van waarvan we overtuigd zijn dat we ze gaan realiseren. Voor ons zijn onze bewoners zo belangrijk dat we alles willen doen om een veilig thuis te bieden aan onze bewoners. Een thuis waarin het gaat om persoonlijke aandacht, eigen regie, warmte, vrijheid en nabijheid. Een thuis waarin de wensen en behoeften van onze bewoners centraal staan, waar familie welkom is en een bijdrage kan leveren zoals hij/zij dat gewend was en zoals de bewoner dat natuurlijk wenst. We willen de leefwereld van onze bewoners vernieuwen, verbreden, van binnen naar buiten of van buiten naar binnen brengen en optimaal vormgeven. Onze missie en visie hierbij is Welkom Thuis!



## Bijlage: overzicht inzet kwaliteitsmiddelen

Plan ...net als thuis – de Westerkim 2019/2020
Scholing en training Zingeving en zorg gericht op hoe we als medewerkers om kunnen gaan met om met levensvragen en zingeving, met verdriet, eenzaamheid, zinloosheid en dood.
8 welzijnscoaches á 16 uur week
8 kartrekkers á 4 uur per week
Plan Thuis in de Westerheem 2019/2020
4 kartrekkers
Uren projectleider/externe coach
Uren projectgroepleden
Materialen
Cursus omscholen van Huishoudelijke hulp: ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen
+ personele kosten 14 medewerkers HHD
Dromen Kwaliteitsplan 2019/2020
Programmamaker welzijnsactiviteiten
Gastvrouwen
Helpende (niveau 2) naar VIG (niveau 3)
VIG (niveau 3) naar Verpleegkundige (niveau 4)
Coach voeding en maaltijdverzorging
Kok op de afdelingen
Praktijkexpert onbegrepen gedrag
Palliatieve zorg consulent
<b>Zorgtechnologie</b>
<i>Nieuwbouw</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leefstijlmonitoring</li> <li>• Zorg op afstand</li> <li>• GPS</li> </ul>
<i>Wonen en welzijn</i>
- BeleefTV
- Qwiej. Up
- Robothond Max en robotkat Liesl
<b>Ondersteunende systemen/applicaties</b>
Boomerweb
Infoland
Leermiddelen t.b.v. de leerafdeling
Optimaliseren administratieve processen HR middels SDB Selfservice