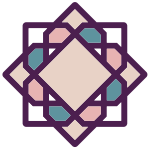


Kwaliteitsverslag





Inhoud

Voorwoord	3
1. Visie en uitgangspunten	4
2. Persoonsgerichte zorg	8
3. Wonen en welzijn	12
4. Veiligheid	16
5. Leren en werken aan kwaliteit	22
6. Medewerkers en personele formatie	29
7. Het gebruik van hulpbronnen	34
8. Het gebruik van informatie	37
9. Verbeterparagraaf	44

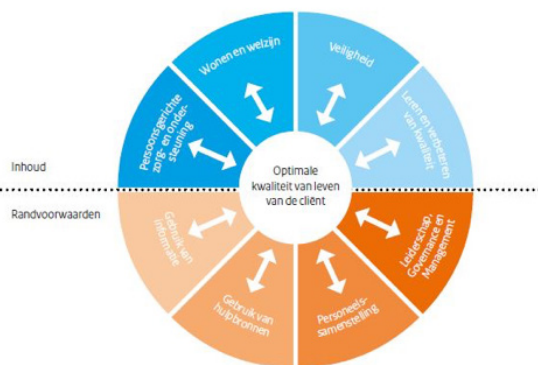


Kwaliteitsverslag

Voorwoord

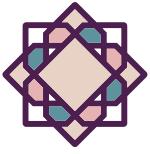
Dit is het tweede kwaliteitsverslag dat Woonzorgcentrum de Westerkim (verder de Westerkim) heeft geschreven. Het verslag vloeit voort uit de aangegane verplichtingen als zorgorganisatie op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat in 2017 is gepubliceerd. In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg staat het continu leren en verbeteren van kwaliteit centraal. Hoe we dat in de Westerkim doen is terug te vinden in het Kwaliteitsplan 2017-2018 en in dit kwaliteitsverslag 2018. Veel ambities en uitdagingen vanuit het Kwaliteitsplan 2017-2018 zijn in gang gezet in 2018 of zelfs grotendeels gerealiseerd. Trots zijn we dan ook op de ingezette kwalitatieve verbeteringen die er zijn gemaakt in de organisatie!

In dit kwaliteitsverslag 2018 wordt omschreven, op basis van onze visie en uitgangspunten, hoe gewerkt is aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners. Items die hierbij aan de orde komen zijn (zie onderstaande figuur) persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn en veilige zorg. Daarnaast wordt beschreven op welke wijze de Westerkim vorm en inhoud heeft gegeven aan het leren en werken aan kwaliteit, op welke wijze er gebruik gemaakt wordt van informatie en hulpbronnen en hoe de personele samenstelling eruitziet. Uiteraard wordt aandacht besteed aan leiderschap, governance en management – een essentieel onderdeel die niet kan ontbreken in een lerende organisatie als de Westerkim.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

¹ 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.



Hoofdstuk 1

Visie en uitgangspunten

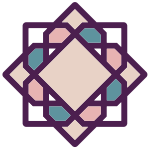
1.1 Kernwaarden

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- 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 herkennen mensen



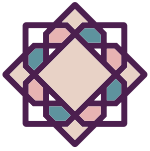
ons. Dat maakt dat we verder gaan dan alleen zorg verlenen.

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 èn 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 1e fase wordt verwacht begin 2021, realisatie van de 2e fase is gepland begin 2022.

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.

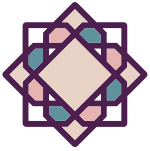
Zoals is aangegeven is de zorg- en dienstverlening die geboden wordt in de Westerkim gebaseerd op het feit dat bewoners worden gezien als familie. Aansluitend wordt de liefde van/voor en door familie als een van de belangrijkste pijlers benoemd. Hierdoor positioneren we de Westerkim niet als een onpersoonlijke instelling, maar als een gezin. Vanuit de hervormde wortels zijn we een christelijke instelling. 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!”

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 met zijn eigen levensverhaal 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.

Wat wij beloven: Welkom thuis!

WAAROM WIJ BESTAAN <ul style="list-style-type: none">• De belofte Welkom thuis• Ontmoeten wie u liefheeft• Weten dat u welkom bent• Uw relaties met geliefden herstellen• Vertellen over de reis die u gemaakt heeft• U verheugen op uw Hemelse Vader	 
WAAR WIJ VOOR STAAN <ul style="list-style-type: none">• Liefde• Respect• Vergeving• Verzoening• Solidariteit	 

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

Extramurale zorg en ondersteuning

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



Hoofdstuk 2

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening 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. Compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen zijn vier thema's die centraal staan als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

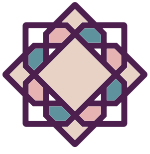
2.1. Uitkomsten en voortgang

In de Westerkim 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 thuissituatie. Vanuit het Kwaliteitskader



staan de thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen centraal. Deze thema's sluiten aan bij de kernwaarden van De Westerkim: liefde, respect, verzoening en vergeving en solidariteit. Vooral de kernwaarden liefde, en respect omvat de persoonsgerichte zorg.

Alle bewoners in de Westerkim beschikken over een zorgleefplan dat is gebaseerd op de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner. In het Welkom Thuis project zijn werkgroepen aan de slag geweest met de vertaling en borging van de uitgangspunten van het Welkom Thuis project in de processen rondom intake, opname (komen wonen) en het zorgleefplan. Zo zijn er nieuwe formulieren en werkwijzen ontwikkeld rondom de intake en opname van nieuwe bewoners in de Westerkim waarbij de borging van het levensverhaal van bewoners het belangrijkste uitgangspunt vormt. Met de overgang naar een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), te weten ONS van



Nedap in 2018, zijn de nieuw ontwikkelde formulieren als basis ingebouwd t.a.v. het werken met het zorgleefplan. Het zorgleefplan bestaat hiermee uit 3 onderdelen waarin de persoonsgerichte zorg en aandacht, kwaliteit van leven en het welzijn van onze bewoners centraal staat. De drie onderdelen van het zorgleefplan zijn:

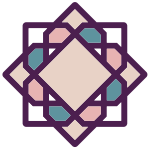
- wie ben ik - levensgeschiedenis van de bewoner
- hoe wil ik het – vertaling van persoonlijke wensen en behoeften naar de dagelijkse zorg
- wat heb ik nodig, hoe en waarom – vertaling van doelgerichte acties op basis van persoonlijke behoeften.

De zorg- en dienstverlening heeft een multidisciplinair karakter en wordt geboden door een team van verzorgenden, verpleegkundigen, welzijnsmedewerkers, paramedici en andere professionals die op basis van de wensen en behoeften van de bewoners bij de zorg en dienstverlening van meerwaarde zijn.

De thema's die centraal staan bij persoonsgerichte zorg zijn geen nieuwe thema's voor de Westerkim. De thema's passen bij de waarden waar de Westerkim voor wil staan en vormen een onderdeel van het project Welkom Thuis, waarbij kernwaarden zijn vastgelegd in de visie van de Westerkim. In de zorgverlening aan de bewoners is dit terug te zien.

2.1.1. Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

- Medewerkers kennen het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner;
- medewerkers spreken de bewoner aan op de manier die de bewoner prettig vindt;
- medewerkers hebben aandacht voor familie, naasten en mantelzorgers;
- medewerkers hebben respect voor normen en waarden van de bewoner, naasten en mantelzorgers.



2.1.2. Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit

- Er is aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden om te doen, ook vanuit hun levensbeschouwing en om contacten die bewoners willen onderhouden;
- als een bewoner dat wil, wordt deze hierbij geholpen, met respect voor eigen regie en autonomie;
- medewerkers zoeken naar de betekenis van gedrag als een bewoner zich onvoldoende of niet meer kan uitdrukken;
- medewerkers dragen er zorg voor dat de bewoners zich veilig voelen;
- medewerkers behandelen bewoners met respect;
- bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen leven voortzetten zoals zij dat gewend waren;
- medewerkers kennen het levensverhaal van elke bewoner en ondersteunt waar mogelijk om dat voort te zetten;
- medewerkers kennen de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner evenals de aanwezige risico's;
- er is aandacht voor de naaste(n) van de bewoner als onderdeel van zijn eigen leven;

2.1.3. Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase

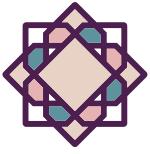
- Wanneer een bewoner de regie niet meer kan nemen worden verwanten betrokken bij het kenbaar maken van de wensen en behoeften van de bewoner;
- afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn bekend (ook bij de naasten) en worden met de bewoner op regelmatige basis geëvalueerd;
- bewoners voeren regie over hun eigen leven en worden zoveel mogelijk ondersteund bij de zelfregie;



- medewerkers werken vanuit hun professie en wegen met de bewoner en zijn naaste(n) de gezondheids- en veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven;
- wensen van en afspraken met de bewoner worden gedeeld met de naaste(n) en op regelmatige basis opnieuw besproken met de bewoner.

2.1.4. Zorgdoelen: Iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

- Iedere bewoner heeft een eigen actueel zorgleefplan dat in samenspraak met de bewoner en desgewenst diens naaste is opgesteld;
- de bewoner wordt actief betrokken bij de voorbereidingen voor het MDO. De inbreng van de bewoner doet ertoe om de zorgverlening beter af te stemmen op diens behoeften;
- met de bewoner en/of diens naaste wordt op regelmatige basis besproken of de afspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet;
- iedere bewoner beschikt binnen uiterlijk zes weken na het komen wonen over een zorgleefplan of zoveel eerder als mogelijk;
- het zorgleefplan wordt opgesteld door tenminste een professionele zorgverlener, die tevens de contactverzorgende is;
- medewerkers kunnen inzicht geven over de zorg aan de bewoner, aan diens naaste(n) en aan collega's;



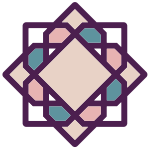
Hoofdstuk 3

Wonen en welzijn

De vijf thema's zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort vormen de onderwerpen die in de Westerkim in het kader van wonen en welzijn centraal staan. Er wordt veel aandacht besteed aan het welzijn van onze bewoners, zowel op centraal niveau in de organisatie als op individueel/bewonersgericht niveau. We hebben bieden veel activiteiten aan in de Westerkim waarbij een grote groep enthousiaste vrijwilligers ondersteuning biedt. Bewoners en hun familie ervaren dit als zeer positief. Toch wil de Westerkim naast het aanbodgerichte programma van activiteiten meer aandacht besteden aan de bewonersgerichte activiteiten. Hiermee willen we het unieke van iedere bewoner en de persoonlijke wensen en behoeften op het gebied van welzijn nog meer centraal stellen. Ons doel is dat elke bewoner zijn leven moeten kunnen voortzetten zoals hij/zij dat thuis ook gewend was. Hiermee wil de Westerkim een thuis zijn voor al haar bewoners.

3.1. Zingeving

Vanuit het Welkom Thuis project is de basis gelegd dat medewerkers aandacht hebben voor specifieke levensvragen zoals omgaan met verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase. De christelijke identiteit vormt ook hierbij het uitgangspunt. We willen hierin graag iets betekenen voor onze bewoners en ondersteunen waar behoefte aan is. De Westerkim beschikt over 3 geestelijk verzorgers die onze bewoners ondersteunen op het gebied van levensvragen en zingeving, ongeacht welke levensbeschouwelijke signatuur. De bewoner krijgt de gelegenheid om activiteiten uit te voeren die een doel hebben zodat zij zich gewaardeerd en nuttig (kunnen) blijven voelen. Ook medewerkers zijn geworven en aangesteld om daarin een bijdrage te leveren.



3.2. Zinvolle daginvulling

Op 1 maart 2018 zijn 8 welzijnscoaches aangesteld in de Westerkim vanuit het project 'Zinvolle dagbesteding en deskundigheidsbevordering'. De welzijnscoaches richten zich specifiek op de zinvolle daginvulling van de (individuele) bewoner. De groep welzijnscoaches zijn samen met de coördinator Welzijn en de teamleiders Zorg gestart met een scholingstraject van Cerein. Uitgangspunten vanuit het project waren:

- Daginvulling zoals thuis, zoals iemand gewend is.
- Passend bij de levensovertuiging van de bewoner.
- Activiteiten die zijn afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de bewoner.
- Iedereen heeft activiteiten die hij dagelijks, wekelijks, maandelijks of jaarlijks uitvoert. In de Westerkim gaat dit gewoon door, zoals thuis.
- Bewoners geven zelf aan wat ze willen doen, er is een gevarieerde keuzemogelijkheid. Buiten de mogelijkheden die we zelf bieden wordt er gekeken buiten de Westerkim welke mogelijkheden er zijn.
- Bewoners blijven waar mogelijk deelnemen aan activiteiten buiten de Westerkim. Dit wordt gestimuleerd.

De doelstelling 'Op 1 januari 2019 beschikken alle bewoners van de Westerkim over een persoonlijk activiteitenplan voor een zinvolle daginvulling passend bij de persoonlijke levensstijl en wensen van de bewoner' is ruimschoots gehaald. De bewoners weten 'hun' welzijnscoach te vinden en zijn tevreden op welke wijze er tijd en aandacht is voor hun persoonlijke welzijn en welbevinden.



Als Westerkim kunnen we zeggen dat we er in geslaagd zijn om naast aanbodgerichte activiteiten voor het merendeel vraaggerichte activiteiten te leveren. We bieden een welzijnsprogramma dat flexibel, keuzerijk en innovatief is, waarbinnen activiteiten methodisch worden georganiseerd en passen bij de vraag van bewoner. We zoeken de verbinding met de buitenwereld t.b.v. de zinvolle daginvulling van onze bewoners. Daarnaast hebben wij onze visie op een zinvolle daginvulling herijkt, evenals ons vrijwilligers- en mantelzorgbeleid.





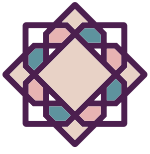
3.3. Schoon en verzorg lichaam

De bewoner kan zelf aangeven wat de wensen, behoeften en voorkeuren zijn t.a.v. bijv. wassen, douchen, toiletgang (eigen regie). Dit wordt vastgelegd in het formulier 'Hoe wil ik het'. Dit geldt ook voor de wensen en voorkeuren op het gebied van mondzorg. Evt. aanwezige (gezondheids)risico's worden tijdig gesignaleerd. Ook wanneer de bewoner niet (meer) is staat is, de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit vastgelegd. Op basis van de wensen, behoeften en voorkeuren worden afspraken gemaakt over welke ondersteuning wordt geboden en welke zorg overgenomen wordt door de verzorging. De afspraken worden vastgelegd in het (ZLP) zorgleefplan. De Westerkim biedt de bewoner de mogelijkheid om zijn kleding door de Westerkim te laten wassen.

3.4. Familieparticipatie & inzet vrijwilligers

De Westerkim vindt het belangrijk om bewoners te ondersteunen om de regie in eigen handen te houden en zolang mogelijk zelfstandig te blijven. Om dit te bewerkstelligen zijn mantelzorgers van groot belang. De bijdrage van mantelzorgers is essentieel voor bewoners, zowel bij zorg thuis als tijdens intramuraal verblijf. Het komt de kwaliteit van leven van onze bewoners ten goede dat zowel mantelzorg als professionele zorg een actief aandeel hebben bij de zorgverlening van hun naasten/familielid. Omdat op deze manier daadwerkelijk de zorg geleverd kan worden die bewoners nodig hebben en die zoveel mogelijk aansluit bij wat bewoners gewend waren in de thuis situatie. In de Westerkim vinden we het belangrijk dat er aandacht is voor iedereen die betrokken is bij de bewoner, het gaat dan niet om de hoeveelheid tijd die besteed wordt.

Naast mantelzorgers worden er veel vrijwilligers ingezet in de Westerkim. Zonder de inzet van de vele vrijwilligers redden we het in de Westerkim niet om aan alle wensen en behoeften van onze bewoners te kunnen voldoen. Voor onze bewoners een belangrijke schakel in het welbevinden en voeren van de eigen regie. Het verschil tussen de mantelzorger en een vrijwilliger is dat een vrijwilliger voor bewoners een rol speelt of een rol speelt bij iemand die hij/zij van tevoren niet kende. De vrijwilliger verdiept zich ook in het levensverhaal van de bewoner om optimale ondersteuning te kunnen geven. We doen ons uiterste beste om een klik tussen de vrijwilliger en de



bewoner te bewerkstelligen. Dan alleen werkt persoonlijke aandacht en betrokkenheid. Immers:

Door betrokkenheid van familie en vrijwilligers krijgt het Welkom Thuis elke dag meer betekenis.

3.5. Wooncomfort

De Westerkim biedt een kleinschalige en huiselijke woonomgeving met een directe verbinding met het park en dicht bij het centrum van Hoogeveen. In deze omgeving geven wij liefdevolle en deskundige zorg en een zinvolle dag invulling die past bij de persoonlijke levensstijl en wensen van de bewoner.

Qua (nieuwe) huisvesting worden de plannen steeds concreter. Voorbereidende werkzaamheden en te nemen stappen zijn genomen. Te denken valt aan:

- Selecteren van een architect en maken van voorlopig ontwerp (VO)
- Selecteren van een binnenhuisarchitect en het maken van een definitief ontwerp (DO)
- Selecteren van een bouwteam (met aannemer en installateur), organiseren van vergunningen en uitvoeren van voorbereidende bouwwerkzaamheden.

Eind 2018 werden de aannemer en installateur geselecteerd en de keuze voor de financier gemaakt. In 2019 zullen de eerste concrete activiteiten worden uitgevoerd t.b.v. de verbouwing/nieuwbouw. Doel is om begin 2021 de eerste fase van de nieuwbouw in gebruik te nemen. Begin 2022, de 2e en laatste fase, zal de laatste sloop en de inrichting van het terrein plaatsvinden. In de loop van 2022 zullen we ons nieuwe woonzorgcentrum openen. Bewoners/ cliënten en hun naasten, medewerkers, vrijwilligers en direct betrokken uit de omgeving van de Westerkim zijn actief betrokken bij de nieuwbouwplannen.

In de huidige woonomgeving wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de zorg- en ondersteuningsbehoeften van onze bewoners en zijn de ruimten schoon en veilig. Bewoners worden in de gelegenheid gesteld met eigen meubels en spullen hun kamer in te richten. Het eten kan gezamenlijk plaatsvinden en het samenstellen van de



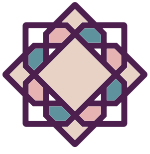
tafelindeling wordt op een wijze gedaan, zodat bewoners zich op hun gemak voelen en daardoor in prettige harmonie de maaltijd kunnen nuttigen.



Hoofdstuk 4 Veiligheid

Veiligheid voor onze bewoners en medewerkers is van groot belang in de Westerkim en heeft een hoge prioriteit. Hierbij gaat het niet alleen om de zorginhoudelijke veiligheid zoals het werken volgens professionele richtlijnen en standaarden maar ook o.a. om gebouw- en brandveiligheid, voedselveiligheid en medewerkersveiligheid. In de Westerkim streven we naar optimale veiligheid die in balans is met andere belangrijke waarden. Hierbij staat steeds de vraag centraal of bij de te treffen maatregelen de persoonlijke vrijheid en het welzijn van de bewoner niet worden belemmerd en aan de andere kant de persoonlijke veiligheid gegarandeerd kan worden en aanwezige risico's tot een minimum kunnen worden beperkt.

De Westerkim heeft de taken en verantwoordelijkheden voor wat betreft de normen voor zorginhoudelijke basisveiligheid gedelegeerd aan de Stuurgroep Kwaliteit en

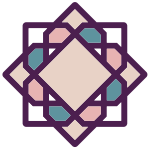


Veiligheid. Deze stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid heeft als belangrijkste taak het bewaken van de doelstellingen, de voortgang en het resultaat van de werkgroepen die belast zijn met alle veiligheidsthema's in de organisatie. Om structureel beleid ten aanzien van (met name) zorginhoudelijke (veiligheids)thema's te kunnen opzetten, uitvoeren en borgen werkt de Westerkim met aandachtsvelders en werkgroepen.

In de Westerkim werken we aan kwaliteit en veiligheid onder andere in de volgende werkgroepen:

- Medicatieveiligheid
- Wondzorg, huidletsel en incontinentie
- Palliatieve zorg
- Hygiëne en infectiepreventie
- Valpreventie, tillen en transfers
- Mondzorg en ondervoeding
- Mentaal welbevinden, vrijheid beperkende maatregelen en onbegrepen gedrag
- MIC-commissie (Melding Incidenten Cliënten)

Ongeveer 40 – 45 medewerkers maken deel uit van deze werkgroepen. Vanuit de verschillende werkgroepen wordt de bewustwording rondom de thema's vergroot en daarmee de betrokkenheid en het enthousiasme. De aandachtsvelders en de werkgroepen verdiepen zich in actuele onderwerpen en kijken hoe we landelijke richtlijnen en wetten in protocollen toepasbaar kunnen maken voor de situatie in de Westerkim. In de werkgroepen zit een brede vertegenwoordiging van de zorgmedewerkers. Onder supervisie van de beleidsadviseur Kwaliteit en Veiligheid en de kwaliteitsverpleegkundige worden er afspraken gemaakt en gecommuniceerd met alle zorgmedewerkers. Geprobeerd wordt om dit op een creatieve manier te doen, zodat we daarmee de kwaliteit van de zorg kunnen verbeteren. Dit is een proces waarbij steeds onderzocht wordt wat haalbaar is en wat we bij moeten stellen. Op deze manier blijven we continu leren en verbeteren.



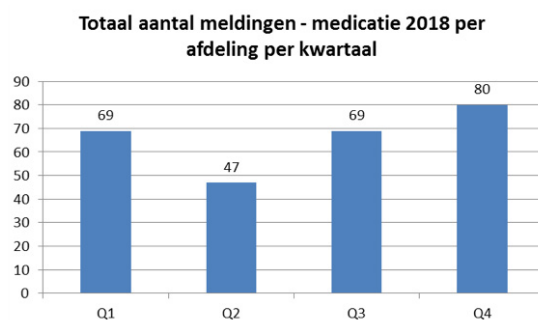
4.1. Medicatieveiligheid

Er is structurele aandacht voor medicatieveiligheid van voorschrijven tot toedienen, inclusief voorraadbeheer. Er is een werkgroep medicatieveiligheid gestart in 2018 die zich specifiek bezighoudt met het verbeteren van de medicatieveiligheid op de verschillende onderdelen. Verder zijn er aandachtsvelders (een medewerker met vakspecifieke kennis) medicatieveiligheid vanaf 1 maart 2018, zoveel mogelijk per afdeling. Medicatie-incidenten worden geregistreerd en besproken in de teams en per kwartaal teruggekoppeld in de kwartaalrapportages op organisatieniveau. De analyse van de incidenten wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen. Voor elk ZorgLeefPlan Overleg (ZLPO - minimaal 2x per jaar) wordt de voorgeschreven medicatie door of de huisarts of de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) geëvalueerd. De resultaten worden vastgelegd in het individuele ZorgLeefPlan. Per kwartaal vindt registratie en monitoring plaats van bijv. polyfarmacie, gebruik van antibiotica en antipsychotica.

Naast het doorvoeren van gerichte verbeteringen op het gebied van medicatieveiligheid op de afdelingen is er in 2018 gestart met het opnieuw inrichten van het medicatieproces op basis van de 'Veilige principes in de medicatieketen'. In augustus 2018 is een nulmeting op het totale medicatieproces uitgevoerd welke de basis vormt voor het nieuw in te richten proces. Doelstelling is om in 2019 het medicatieproces – dat voldoet aan alle gestelde eisen - terug te brengen naar de afdelingen.

In 2018 zijn er in totaal 265 medicatie-incidenten gemeld. De top 3 van oorzaken van de gemelde medicatie- incidenten zijn:

- Medewerker gebonden oorzaken (vergeten te geven, vergeten af te tekenen etc.)
- Bewoner gebonden oorzaken (bewoner weigert medicatie in te nemen bijv.)
- Systeem gebonden oorzaken (medicatie niet in baxter of niet geleverd door apotheek bijv.)





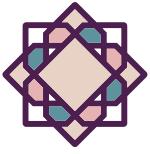
In 2019 hopen we een verbetering te gaan maken door het anders inrichten van het totale medicatieproces en het inzetten van ondersteunende instrumenten zoals digitaal uitvoeren van dubbelcheck en aftekenen van medicatie via Boomerweb. Het maken van fouten hopen we hierdoor tot een minimum te beperken.

4.2. Decubituspreventie

In 2018 hebben 3 bewoners zorg- en behandeling ontvangen in het kader van decubitus. Hiermee scoort de Westerkim relatief laag (dat wil zeggen goed) op de indicator 'decubituspreventie'. Oorzaak voor dit lage percentage decubitus is dat er veel aandacht is voor decubituspreventie zoals:

- casuïstiekbesprekingen binnen het teamoverleg en intercollegiaal overleg op verpleegkundig niveau
- tijdige inzet van ligsystemen
- tijdig inzetten van wisselgigging
- inschakelen van andere disciplines zoals ergotherapie, diëtist etc.
- geschoolde verpleegkundigen in de WCS methodiek
- adequate richtlijnen en procedures waar volgens wordt gehandeld op het gebied van wondbehandeling.

In 2018 is er een werkgroep wondzorg geïnstalleerd en zijn er aandachtsvelders op de afdelingen aangesteld die nog meer aandacht kunnen schenken aan de preventie van decubitus. Daarnaast zijn de nodige richtlijnen en werkwijzen geactualiseerd en opnieuw onder de aandacht gebracht bij alle medewerkers. Naast adequaat handelen is er binnen de teams gewerkt aan kennisoverdracht en deskundigheidsbevordering. Op deze wijze hoopt de Westerkim continue aandacht te hebben voor decubituspreventie evenals het hebben van voldoende kennis en expertise in de organisatie om gerichte acties te kunnen uitzetten.



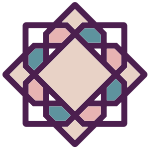
4.3. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2018 is de werkgroep ‘Mentaal welbevinden, VBM en onbegrepen gedrag’ geïnstalleerd en zijn we gaan werken met aandachtsvelders op de verschillende afdelingen rondom dit thema. Naast het ontwikkelen van de benodigde richtlijnen, procedures en werkwijzen heeft de werkgroep zich verdiept in de nieuwe wet ‘Zorg en Dwang’ en wordt er gewerkt aan het plan van aanpak t.b.v. de implementatie van deze wet. Ook is er in 2018 veel aandacht geweest t.a.v. de bewustwording van het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals een belsensor of bedhekken. In 2019 zullen we de wet ‘Zorg en Dwang’ gaan implementeren op de afdelingen. Vooralsnog wordt het beleid gehanteerd dat vrijheid beperkende maatregelen zijn niet toegestaan in de Westerkim. Het toepassen van beschermende maatregelen mag alleen plaatsvinden onder specifieke voorwaarden. Wanneer gebruik wordt gemaakt van vrijheid beschermende maatregelen wordt systematisch gemonitord, geëvalueerd en besproken. Afspraken over het gebruik van vrijheid beschermende maatregelen wordt vastgelegd in het zorgleefplan.

4.4. Advance Care Planning

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopnames genoemd als thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkómen van dit soort opnames is een doorlopend gesprek met cliënt en familie nodig over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg, ook rondom het levenseinde. Om een indruk te krijgen van de mate waarin gesprekken worden gevoerd en afspraken worden vastgelegd, is er landelijk voor gekozen om vanaf het meetjaar 2018 een indicator op cliëntniveau te maken die kijkt naar de verslaglegging in het zorgdossier. De indicator heeft als doel het voeren van de goede gesprekken een impuls te geven.

Voor de Westerkim is het voeren van gesprekken rondom de zorg in de laatste levensfase niet iets nieuws. Voor ons staat dit in directe relatie met de gesprekken die we met onze bewoners voeren in het kader van de persoonsgerichte zorg, zingeving en kwaliteit van leven. Al voordat een bewoner bij ons komt wonen, vinden we het



belangrijk om de bewoner te leren kennen en van hieruit in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van de bewoner. Het levensverhaal van de bewoner vormt hierbij een belangrijke basis voor de te verlenen zorg- en welzijnsactiviteiten. Naast de zorg- en welzijnsmedewerkers zijn onze geestelijk verzorgers degene die met de bewoners in gesprek gaan op het gebied van zingeving en op basis van de wens/behoefte afspraken maakt. De afspraken worden vastgelegd in het formulier 'Hoe wil ik het?' in het zorgdossier.

In 2018 hebben we speciaal aandacht besteed aan het thema 'Zorg rondom het levenseinde'. Tijdens een informatiebijeenkomst voor bewoners, familieleden en medewerkers is gesproken over verschillende items zoals het reanimatiebeleid, zorg in de laatste levensfase, palliatieve en terminale zorg en euthanasie. Een kader huisarts, betrokken bij de Westerkim, heeft het reanimatiebeleid toegelicht en de bewoners/families uitgenodigd om, daar waar nog niet was gesproken over de wensen t.a.v. de zorg rondom het levenseinde, dat vooral met de huisarts te gaan doen. Een en ander heeft er tot geleid dat er afspraken zijn gemaakt t.a.v. de zorg rondom het levenseinde en dat deze zijn vastgelegd in het zorgdossier van de bewoner.

T.a.v. dit thema is een meting uitgevoerd om te beoordelen in hoeverre er afspraken zijn vastgelegd in het dossier t.b.v. de Advanced Care Planning.

Zijn er afspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het zorgdossier

Ja	142	100%
Nee	0	0%
Totaal	142	100%
* peildatum 1 december 2018		



Hoofdstuk 5

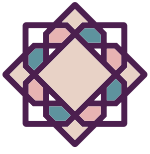
Leren en werken aan kwaliteit

Het voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit van de zorg- en dienstverlening is van groot belang in de Westerkim. In 2018 zijn er dan ook meerdere activiteiten uitgezet in het kader van het leren en verbeteren en het werken aan kwaliteit. Hieronder volgt een opsomming:

5.1. Aandachtsvelders en werkgroepen

In hoofdstuk 4 is al een en ander genoemd t.a.v. het werken met aandachtsvelders en werkgroepen. Over de verschillende thema's t.a.v. basisveiligheid hebben we in 2018 aandachtsvelders aangesteld per afdeling. De aandachtsvelders hebben een cruciale rol bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg op de afdelingen. Zij leggen de verbinding tussen de zorgverlening aan bewoners, de professionele medewerker en de werkgroepen en hebben de volgende taken:

- Bevorderen van bewustzijn binnen zijn/haar eigen team
- Geeft gevraagd en ongevraagd advies aan medewerkers
- De aandachtsvelder spreekt collega's aan op gedrag en verantwoordelijkheid
- Biedt ondersteuning bij de implementatie en evaluatie van protocollen
- Is in staat onderdelen van zijn gebied te kunnen meten met behulp van de app van OMAPP
- Signaleert knelpunten in het team bij het uitvoeren van het aandachtsgebied en denkt actief mee in het oplossen van deze knelpunten
- Doet voorstellen aan de commissie van verbeteringen
- Signaleert situaties die het risico m.b.t. desbetreffend gebied vergroten
- Neemt jaarlijks deel aan het overleg met overige aandachtsvelders onder leiding van een stuurgroep lid
- Behoudt voldoende kennis door deel te nemen aan georganiseerde scholingen en houdt interne ontwikkelingen in protocollen bij



- Draagt zorg voor overdracht naar collega bij einde dienstverband

De aandachtsvelders komen samen om kennis te delen, beleid te ontwikkelen en de kennis te vergroten in de werkgroepen. Op deze wijze willen we in de Westerkim de basisveiligheid van de bewoners in de Westerkim borgen.

5.2. Kwaliteitsmanagementsysteem

Om zo objectief mogelijk vast te stellen of 'wij het goed doen', maken we gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem. In het kwaliteitsmanagementsysteem leggen we vast wat we doen, hoe we dat doen en wat we willen verbeteren. Om kwaliteit van de dienstverlening in de Westerkim te ontwikkelen, te borgen en te onderhouden geeft de Westerkim middels de geest van ISO 9001:2015 hieraan invulling. De Westerkim laat jaarlijks via een zogenaamde 2nd party audit toetsen of sprake is van een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem, om de gekozen thema's zoals kwaliteit, eenduidigheid en optimalisatie van de zorg binnen de Westerkim te garanderen. Op 14 en 15 juni 2018 heeft de 'KIWA' – audit plaatsgevonden. Uit de audit is gebleken dat de Westerkim voldoet aan de eisen zoals in het auditprogramma is opgesteld; het managementsysteem is doeltreffend en heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en de verwachte resultaten te voldoen en heeft een effectief proces van interne audits en directiebeoordeling.

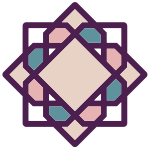
Enkele positieve elementen vanuit het rapport:

Verbetertrajecten van processen zijn uitgewerkt in een schema waarbij inzichtelijk wordt wat er gedurende een aantal jaren is bereikt. Een dergelijk document geeft inzicht in de PDCA door de jaren heen en sluit aan bij nieuwe gedachten over hoe een KMS eruit zou kunnen zien. Hetzelfde geldt voor de bewoners/ cliënt observatie (ook door de CR) in de huiskamers. Dit een nieuwe vorm van PDCA op bewoners/cliëntniveau naast het bewoners/ECD-dossier.



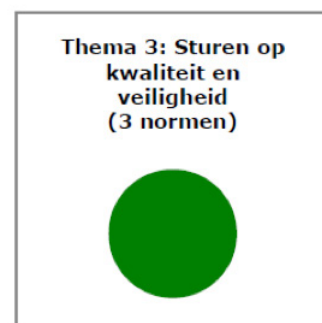
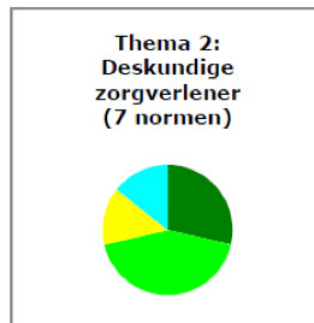
- Het aannemen van welzijnscoaches
- De invoering van het ECD en de werkprocessen die zorgvuldigheid en betrokkenheid op alle levels zijn toegepast en uitgevoerd.
- Gezien de Wkkgz is er gekozen voor het opheffen van de interne klachtenfunctionaris en het aanstellen van een externe klachtenfunctionaris.
- Observaties op de woongroepen en huiskamers, leiden tot directe verbetering van kwaliteit van zorg, op maat voor de betreffende bewoner;
- De inzet van de welzijnscoaches leidt bottom-up tot directe verbetering van kwaliteit door te coachen op het daadwerkelijke primair proces en verbeterprojecten te begeleiden (zorgdossiers zijn sterk verbeterd middels het ECD) ; Dit zal echter nog verder worden geëvalueerd.
- Tijdens de observaties door de professionals in de huiskamer is geconstateerd dat:
 - bewoners respectvol aangesproken werden
 - bewoners aangesproken werden en uitgenodigd voor verschillende activiteiten zoals puzzelen, wandelen, tv kijken
 - bewoners die hier niet aan deel konden nemen op andere wijze warme aandacht krijgen
- In de huiskamers een rustige sfeer hangt waarbij ook tussen bewoners onderling korte contactmomenten kunnen ontstaan
- Er aandacht is voor veiligheid (natte vloer)
- Binnen de Westerkim is een mooie balans gevonden tussen betaalde krachten en professionele vrijwilligers aan de ene kant en structuur en een warm hart aan de andere kant. Taken zijn deels afgebakend, maar er is nog genoeg ruimte voor creativiteit. Medewerkers zijn zich er bewust van dat zij er zijn voor bewoners en cliënten.

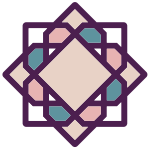
Uiteraard zijn er ook verbeterpunten meegegeven waarvoor een plan van aanpak is geschreven en acties zijn uitgezet in de praktijk.



5.3. IGJ

Op 3 oktober 2018 is de Westerkim (onverwacht) bezocht door IGJ. In 2012 werd de Westerkim voor het laatst bezocht door IGJ (destijds IGZ). Het bezoek is goed verlopen. De inspecteur is op een aantal afdelingen geweest waar observaties op de huiskamers hebben plaatsgevonden t.b.v. de persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn. Ook zijn er dossiers ingezien en heeft de IGJ met verschillende medewerkers en de cliëntenraad gesproken. Eind 2018 heeft de Westerkim een mooi rapport opgeleverd gekregen waar we als organisatie trots op zijn. Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie De Westerkim heeft beoordeeld.





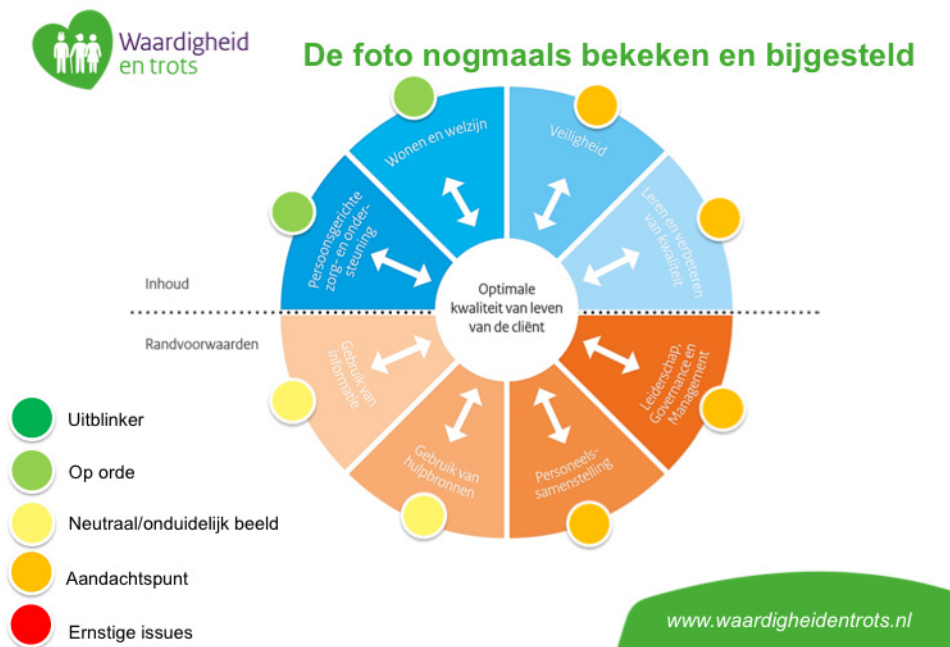
Conclusie bezoek

De Westerkim voldoet (grotendeels) aan 12 van de 13 getoetste normen. De inspectie ziet een organisatie met korte hiërarchische lijnen en zeer betrokken zorgverleners. De nieuwbouw voor de Westerkim zal binnenkort van start gaan. Daarnaast ziet de inspectie dat de organisatie ook volop in beweging is op andere thema's. Er lopen meerdere verbetertrajecten tegelijk, zoals de invulling van de nieuwe functies en de verdere invoering van het ECD. Deze fase zal veel van de cliënten en medewerkers vragen. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop De Westerkim streeft naar de kwaliteit en veiligheid van zorg.

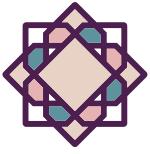


5.4. Waardigheid en trots op locatie (WOL)

In november 2018 heeft de Westerkim zich aangemeld voor deelname aan de gebruikersgroep t.b.v. de ontwikkeling van de Zelfanalyse Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Naast het mee ontwikkelen aan een zelfanalyse-instrument was het voor de Westerkim van meerwaarde om zelf een beeld te krijgen wat de stand van zaken was rondom de implementatie van het kwaliteitskader in de Westerkim. In eerste instantie zijn er vragenlijsten gestuurd met vragen over de ervaren kwaliteit over de 8 thema's van het kwaliteitskader naar de verschillende medewerkers en de cliëntenraad. Vervolgens zijn er gesprekken gevoerd met sleutelfiguren om een gezamenlijk beeld te vormen hoe de Westerkim ervoor staat en wat er eventueel opgepakt zou moeten worden. Eind december is er een conceptrapport opgeleverd met de analyse daarin opgenomen, evenals te verbeteren onderdelen en evt. suggesties. In onderstaande figuur is te zien hoe de Westerkim heeft gescoord op de thema's van het Kwaliteitskader.



Op basis hiervan is een ondersteuningsbehoefte naar WOL uitgezet die de Westerkim kan helpen bij het nog verder implementeren op de verschillende onderdelen van het Kwaliteitskader.



5.5. Kwaliteitsplan

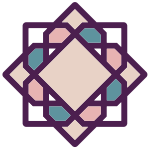
Vanaf augustus 2018 zijn de ideeën t.b.v. het op te stellen Kwaliteitsplan 2019 geïnventariseerd en zijn we aan de slag gegaan met de eerste concepten van het Kwaliteitsplan. We hebben gemerkt dat de complexiteit van de zorgvragen van onze bewoners de afgelopen jaren is toegenomen. In de huidige werkwijzen 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 extra verpleegkundigen. Voor 2019 hebben we daarom het plan opgevat om het Welkom Thuis nog meer vorm en inhoud gaan geven. 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 2019’. Beide plannen komen samen in het Kwaliteitsplan 2019.

5.6. Lerend netwerk

De Westerkim maakt onderdeel uit van een aantal lerende netwerken, nl;

- Lerend netwerk met NNCZ, ZZWD, Zorggroep Drenthe en Tangenborgh
- Lerend netwerk met Accolade Zorg
- Lerend netwerk met Tangenborg, Treant, Icare en Saxenburgh Groep

Zowel op bestuurlijk niveau als op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid en HRM en Opleidingen wordt ervaringen geleerd en zijn er initiatieven ontstaan voor verdere samenwerking. Op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid willen we komen met een voorstel van inhoudelijke onderwerpen en systematiek komen waarbij de focus ligt op ‘het voldoen aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in 2021’. Op het gebied van opleidingen is er samenwerking in de vorm van een opleidingsproject. Daarnaast



wordt onderzocht hoe we het leren in algemene zin binnen het lerend netwerk vorm en inhoud kunnen geven. Denkend aan leerklimaat, generatieleren, wat is 'scholing'?, transfer van opgedane kennis etc. Als derde punt wordt er op het gebied van Zorg en Techniek. Met ondersteuning vanuit Drenthe College en Hanze University of Applied Sciences Groningen wil het lerend netwerk dit oppakken vanaf januari 2019.

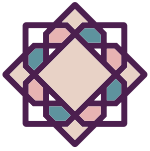
Met het lerend netwerk Accolade Zorg zijn we naast de eerste verkennende gesprekken, vanuit verschillende geledingen uit beide organisaties bij elkaar geweest en hebben een top 5 lijst gemaakt met onderwerpen waarop we willen gaan verbinden in 2019. Het gaat om de volgende onderwerpen:

- Methodisch werken (incl. vpk rol)
- Personeelsuitwisseling (in de volledige breedte) en opleiding
- Transitie van oud naar nieuw zowel in bouw als ook aanpak verandertrajecten
- Profilering (incl. identiteit)
- Facilitair

Hoofdstuk 6

Medewerkers en personele formatie

Ook de Westerkim heeft in 2018 te maken gekregen met de verschillende uitdagingen die er liggen t.a.v. de arbeidsmarkt in zorg en welzijn. Naast toenemende tekorten aan zorg- en welzijnsprofessionals, heeft ook de Westerkim te maken met een toenemend aantal ouderen, een toenemende complexiteit van zorg en (technologische) ontwikkelingen die andere vaardigheden, kennis en expertise van ons vragen. De Westerkim is op regionaal niveau aangesloten bij het Landelijk Actieplan Aanpak Tekorten ZorgpleinNoord die, in samenspraak met haar leden, een Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT) heeft opgesteld. Dit regionale plan sluit aan bij de al bestaande initiatieven én de regionale arbeidsmarktbehoeften en -omstandigheden. Naast het aanpakken van de tekorten staat ook het opnieuw vormgeven van de arbeidsmarkt centraal wat noodzakelijk is om een structurele oplossing te vinden. Samen met andere werkgevers, onderwijs, overheid en andere relevante partners

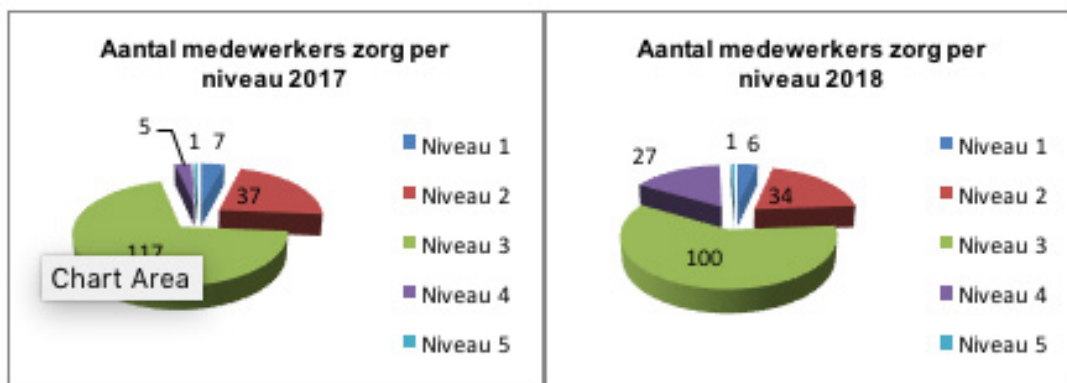


wordt er gewerkt aan een leefbaar en toekomstbestendig Noord-Nederland. In de aanpak van de regio Noord-Nederland staan vijf actielijnen centraal, nl;

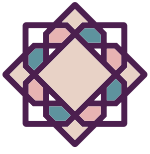
- Werken nu en in de toekomst
- Instroom en behoud
- Opleiden en ontwikkelen
- Imago van zorg en welzijn
- Kennis en informatie

6.1. Personele samenstelling

In onderstaand overzicht is de personele samenstelling 2018 in vergelijking met de personele samenstelling van 2017 te zien.



In 2018 hebben we in de Westerkim geïnvesteerd in onze medewerkers. Vooral t.a.v. niveau 4 valt te zien dat we meer medewerkers hebben dan in 2017. Een aantal medewerkers is van niveau 3 naar niveau 4 opgeleid, maar ook is er geïnvesteerd in het aantrekken van andere expertise op niveau 4 dan de verpleegkundige. Te denken valt aan activiteitenbegeleiding, Sociaal Pedagogisch Werk, Begeleiding specifieke doelgroepen en Welzijnscoaches. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers. Voor 2018 geldt dat we 14 leerlingen hebben opgeleid tot verschillende niveaus in de vorm van BBL. Ook hebben we het hele jaar op alle afdelingen stagiaires vanuit verschillende opleidingen die worden begeleid door werkbegeleiders en praktijkbegeleiders op de afdelingen.



6.2. In- en uitstroom

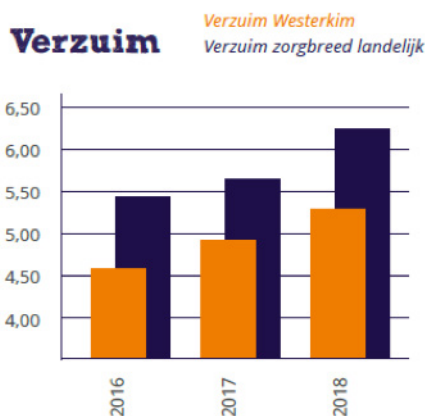
Qua uitstroom valt te zeggen dat we voor de functie van verzorgende en verzorgende IG in de ontwikkeling passen die



gangbaar is voor de zorgsector op dit moment. Naast de uitstroom van deze functies hebben we ook nieuwe medewerkers op deze functies kunnen aannemen. We zullen continue blijven werven voor deze functies.

Daarnaast zijn er medewerkers in verband met langdurig ziekteverzuim uit dienst getreden of zijn medewerkers vanwege een andere baan vertrokken uit de Westerkim. Daarentegen hebben we in 2018 al leuke ontwikkelingen gezien in het aanbod (of vraag) vanuit de zij-instroom en van de gemeente voor mensen die zich graag willen laten omscholen naar een baan in de zorg en welzijn.

6.3. Ziekteverzuim



In vergelijking met voorgaande jaren zien we het percentage ziekteverzuim over 2018 toenemen. In december 2018 hebben we te maken gehad met een ziekteverzuim boven de 6% (ruim boven onze gestelde norm van 5%). Oorzaak hiervoor was de uitbraak van het NORO-virus onder de medewerkers. In vergelijking met voorgaande jaren is dit helaas een bekend fenomeen voor deze periode.

T.b.v. het lang en kort verzuim over 2018 valt te zeggen dat er een daling is te zien voor wat betreft het lang verzuim van medewerkers. Van een aantal 'lang verzuimers' hebben we eind 2018 afscheid genomen.

Voor wat betreft het korte verzuim is een forse toename te zien in de laatste maand van 2018. Verklaring hiervoor is dat we hebben te maken gehad in deze maand met het uitbreken van het NORO virus onder medewerkers.



6.4. Investeren: werken, leren en ontwikkelen

De Westerkim wil een organisatie zijn waar bewoners en medewerkers zich thuis voelen en waar belangrijke waarden zoals veiligheid, kennen en gekend worden zichtbaar worden in het handelen van medewerkers. Een plek waar medewerkers hun talenten kunnen laten zien en waar zij blijvend kunnen leren en verbeteren om het beste aan bewoners en cliënten te kunnen geven. Vragen die we ons met regelmaat stellen zijn dan ook op welke manier we optimaal gebruik kunnen maken van de talenten en competenties van de medewerkers en hoe we de organisatie van de zorg voortdurend kunnen verbeteren. In 2018 hebben we een aantal instrumenten ingezet die ons hierbij helpen:

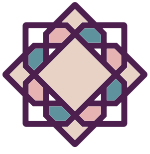
6.4.1. De Weekstart

Om beter te kunnen sturen op het realiseren van doelstellingen zijn we gestart met de zogenaamde weekstart. De weekstart is een staand overleg van 30 minuten met een vaste agenda en een strak ritme. Het is een contactmoment voor het team en biedt de mogelijkheid om informatie te delen, de voortgang te bespreken en op korte termijn actie te ondernemen. Naast aandacht voor de zaken die spelen, is er nadrukkelijk ook aandacht voor de persoon. “Hoe voel je je en wat heb je nodig” zijn vaste vragen tijdens de weekstart.



6.4.2. Het ‘Thuis bij de Westerkim’ gesprek

Met het ‘Thuis bij de Westerkim’ gesprek willen we met elkaar in gesprek gaan over hoe medewerkers het werken bij de Westerkim ervaren. Tijdens het gesprek komt aan de orde wat er goed gaat en wat medewerkers en leidinggevenden graag anders zouden willen zien. En wat kunnen medewerkers daarin zelf betekenen? Welke kennis en vaardigheden hebben zij nodig om hun werk verder te verbeteren en om te kunnen werken volgens de belofte Welkom Thuis? Tijdens het gesprek komen ook wensen en ambities voor de toekomst aan de orde en kan gekeken



worden hoe de Westerkim daarbij kan ondersteunen. Het gesprek wordt gevoerd a.d.h.v. de hand.



DE DUIM
Waar ben je trots op? Wat gaat goed, waar ben jij goed in, wat doet jou goed?
Welke kernkwaliteiten passen het beste bij jou? En waarom?

DE WIJSVINGER
Welke richting wil jij uit? Wat zijn jouw ambities, welke stappen zou je willen zetten?

DE MIDDELVINGER
Waar baal jij van? Wat stoort je? Waar heb je last van? Wat zit je in de weg?
Ervaar je belemmeringen binnen de organisatie waar jij last van hebt?

DE RINGVINGER
Waar ben je trouw aan? Welke waarden koester jij? Waarom werk jij bij deze organisatie?
Hoe wordt de visie van de organisatie zichtbaar in jouw handelen?
Welke kernwaarden past het beste bij jou? En waarom?

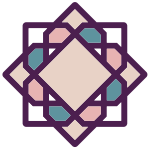
DE PINK
Waar voel je je klein in? Waar heb je ondersteuning bij nodig? Op welke manier zou jij je in de functie nog verder kunnen verbeteren en op welke manier zou jij dat kunnen bereiken?

6.4.3. Sectorplan Plus

SectorplanPlus is een meerjarige subsidie (2017 - 2021) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor werkgevers in de Zorg en Welzijn om een extra impuls te geven aan opleidingsprojecten die gericht zijn op nieuwe instroom, met ontslag bedreigde werknemers, opscholing binnen de organisatie via de beroepskwalificerende scholing of opleidingen tot praktijk/werkbegeleiders. In 2018 heeft de Westerkim voor tijdvak 1 een aanvraag gedaan voor subsidies t.b.v. verschillende opleidingstrajecten, te weten:

- BBL-niveau 3 gecombineerd VIG en maatschappelijke zorg
- 2 BBL-verpleegkundigen
- 1 plek HBO-V
- 1 plek praktijkopleider
- Zij- instroom IG-MZ
- Train de trainer praktijkbegeleiding
- Training werkbegeleider
- Training onbegrepen gedrag (10 dagen)

De aanvragen zijn gehonoreerd waarmee de aangevraagde trainingen en opleidingstrajecten zijn ingezet.



Hoofdstuk 7

Het gebruik van hulpbronnen

De Westerkim maakt op verschillende manieren gebruik van hulpbronnen t.b.v. de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, te weten;

- Op het gebied van de fysieke toegangsbeveiliging en veiligheid van onze bewoners maken we gebruik van o.a. persoonsalarmering, onderhoud til en meetapparatuur, buitenruimte, camera's, toegangsbeveiliging, faciliteiten terminale zorg)
- Het indiceren van thuiszorg vindt plaats middels het classificeringssysteem Nanda.
- De geleverde zorgproductie wordt geadmistreerd in Class als onderdeel van het pakket Nestor.
- SDB is het systeem van de SDB Ayton dat gebruikt wordt voor de personeels- en salarisadministratie en het plannen en roosteren van de zorgmedewerkers.
- Het ziekteverzuim wordt geregistreerd in Promis van VerzuimWeg.
- De financiële administratie wordt bijgehouden in AccountView van Visma.
- Het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken (cliënt/bewoners, medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers) en audits (a.d.h.v. vragenlijst) vindt plaats d.m.v. OMApp van OMApp Advies

7.1. Samenwerking ketenpartners

In de regio wordt samengewerkt met een aantal cruciale ketenpartners die van belang zijn voor het leveren van verantwoorde zorg en het bieden van een goede kwalitatieve zorg- en dienstverlening aan onze bewoners. Als Westerkim hebben we verschillende samenwerkingsovereenkomsten/verbanden inzake de zorgverlening met;

- Treant Care: specialist ouderen geneeskundige en medische handelingen
- Benu apotheek : medicatieverstrekking
- Vilans: kick-protocollen



- Linde groep: o.a. huur zuurstof apparaten
- Mediq-medeco: zorgproducten o.a. wondverzorging
- Welzorg: keuring en levering hulpmiddelen
- Stichting Netwerk Dementie Drenthe: kennisuitwisseling
- Promens Care: nachtzorg
- Treant Care, ZZWD en Beter Thuis Wonen: samenwerking thuiszorg

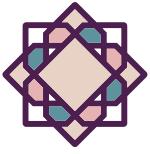
Met alle partijen wordt regelmatig gesproken en de dienstverlening geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

7.2. Privacy en AVG

Op 25 mei is de AVG in werking getreden. Eind 2017 is de Westerkim begonnen met de eerste activiteiten in dit kader. Zo zijn er nulmetingen uitgevoerd en is er een plan van aanpak opgesteld met activiteiten die uitgevoerd moesten worden om op 25 mei 2018 te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen. Verschillende activiteiten zijn uitgevoerd, oa.;

- Uitvoeren van DPIA's met behulp van RAVIB
- Dataregister en autorisatiematrix
- Bewerkerovereenkomsten organiseren en overleggen
- Aanstellen Functionaris Gegevensbescherming (FG)
- Aanleggen register datalekken
- Ontwikkelen en implementeren benodigde protocollen en procedures van yoursafetynet.pro (via licentie Altronics in beheer)
- Bewustwordingscampagne uitzetten

In 2018 heeft de Westerkim zich ook aangesloten bij het regionaal netwerk van FG's. Maandelijks is er een bijeenkomst waarin het uitwisselen en delen van informatie centraal staat. In 2019 zullen deze bijeenkomsten worden gecontinueerd waarbij naast het delen van informatie het leren en verbeteren meer centraal komen te staan.

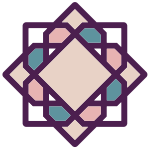


7.3. Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

Eind 2017 heeft de toenmalige leverancier Altiplano besloten te stoppen met het aanbieden van Digidos als te gebruiken ECD. Naar aanleiding daarvan is de Westerkim de zoektocht begonnen naar een nieuw ECD die uiteindelijk in de vorm van ONS van de leverancier Nedap is gevonden. In het eerste kwartaal van 2018 is veel tijd en aandacht gestoken in de inrichten van het nieuwe ECD met behulp van een implementatiespecialist 'Bij ONS'. Middels een projectmatige aanpak is het nieuwe ECD geïmplementeerd in de organisatie. Diverse scholingen en trainingen hebben in dit kader plaatsgevonden. Vanaf 1 juni 2018 zijn we live gegaan voor alle afdelingen. Het nieuwe ECD wordt als gebruiksvriendelijk en makkelijk toegankelijk ervaren. In 2019 zal een doorontwikkeling plaatsvinden om het systeem nog optimaler te gaan gebruiken.

7.4. Proeftuin Zorg en Techniek

In 2018 heeft de Westerkim een bijdrage geleverd aan de proeftuin 'Zorg en Techniek' in Hoogeveen. Samen met het Alfa-college, Drenthe College, techniekbedrijven en andere zorgorganisaties hebben we ons ingezet om techniek en zorg meer met elkaar te verbinden en techniekinnovaties aan te jagen. Doel was om in de proeftuin techniek- en zorgstudenten in een praktijksetting samen met medewerkers van techniekbedrijven en zorgorganisaties, zorgvragers, bewoners en mantelzorgers te laten leren en werken op het gebied van zorg en techniek. Vanuit de verschillende gelederen zijn innovatie- en onderzoeksteams gevormd die werken aan challenges of vraagstukken die leiden tot innovaties. De student is als aankomend professional de spil in het project. Hij of zij wordt uitdrukkelijk betrokken in de leefwerelden van de (aankomende) zorgvrager, de werkgever en zijn of haar klant. Daar waar de drie leefwerelden elkaar overlappen biedt het project een leeromgeving voor zowel de student als de zittende werknemer en zijn of haar werkgever. De Westerkim wilde hier vooral een leer- en werkomgeving bieden waarbij zorg en techniek met elkaar zijn verbonden wat een nieuwe generatie zorg technische medewerkers oplevert. Dit zijn de medewerkers van morgen die in de proeftuinsetting al vernieuwing komen brengen door medewerkers in de zorg te confronteren met techniek en de technicus voor te stellen aan de mens die



zijn techniek gaat gebruiken. In 2019 zullen we deze praktijkervaringen op gaan doen en hopen hiermee technologie dichterbij onze medewerkers en bewoners te brengen.

Hoofdstuk 8

Het gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, als ook het bieden van informatie aan bewoners en hun naasten zodat zij er gebruik van kunnen maken.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

In 2018 zijn er een aantal kritische processen gemeten en gemonitord die input geven aan het leren en verbeteren van de kwaliteit van zorg in de Westerkim. Hieronder volgt een uitwerking per onderdeel.



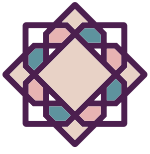
8.1.1. Clienttevredenheid

Vanaf januari tot maart 2018 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de intramurale bewoners en/of familieleden. 30 bewoners zijn geïnterviewd en gevraagd hoe zij de zorg en dienstverlening ervaren. De uitkomsten waren;

Tevreden	Minder tevreden
Activiteiten;	Onbekendheid rondom het zorgleefplan en of deze samen met de bewoner wordt opgesteld
De omgeving;	Was
Wijze waarop medewerkers met de bewoner omgaan.	

Daarnaast zijn er vragenlijsten verstuurd naar familieleden/verwanten van de bewoners. Hiervan waren de uitkomsten;

Tevreden	Minder tevreden
Activiteiten;	Schoonmaak
Aandacht voor de vertegenwoordiger	Was
Wijze waarop medewerkers met de naaste omgaan.	Informatie over de naaste



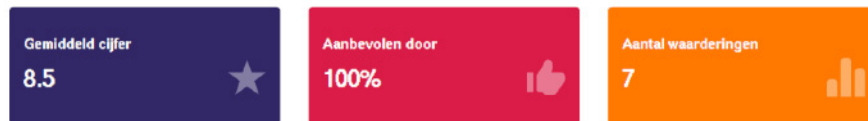
Ook werden er rapportcijfers gegeven;

Onderzoek	Aanbevelingscijfer	Cijfer medewerker
Bewoners	7,6	8,0
Familie/verwanten	8,4	8,2

ZorgkaartNederland

Op de website van ZorgkaartNederland worden realtime cliëntervaringen gemeten. Tot eind 2018 hebben ruim 100 mensen hun mening gedeeld. In 2018 hebben we 7 waarderingen mogen ontvangen. Het gemiddelde cijfer wat werd gegeven was een 8,5 wat hoger is dan de score in 2017.

Rapportage Woon- en zorgcentrum De Westerkim



Waarderingscijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen



Afgezien van onze accommodatie scores we op alle onderdelen hoger dan het landelijk gemiddelde. We hopen door onze nieuwbouwplannen ook hiermee een verbeterslag te slaan.



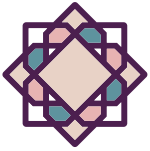
De waarderingen zijn te zien en te lezen op <https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-woon-en-zorgcentrum-de-westerkim-hoogeveen-12449>

Mooie waarderingen

Het huis is een paar jaar terug gerenoveerd. Ik ben dik tevreden. Mijn man zit op de gesloten afdeling. Hij heeft geen voorzieningen nodig, omdat hij niet van zijn kamer en de afdeling af wil. Mijn man heeft een grote kamer met een keukenblokje, een slaapgedeelte en een badkamer. Er wordt heel goed naar mij geluisterd. De medewerkers zijn heel lief voor hem. De afspraken die ik maak worden heel goed nagekomen.

Onze tante werd liefdevol verzorgd in haar aanleunwoning van de Westerheem. Zo werd ze enthousiast gemaakt om mee te doen aan allerlei activiteiten. Ook de keuken werd als goed ervaren. Dus alle lof voor deze instelling!

Een 10..... en waarom? gaat er dan niets fout? dat zal zeker waar mensen werken worden fouten gemaakt Maar bij de Westerkim gaat het om de mens in alle contexten van het leven. Liefdevol en zorgzaam, aandacht voor familie en achtergrond. ik zie daar mensen aan het werk die iedere dag en nacht hun best doen voor in ons geval een kwetsbare vader. Er wordt een nieuwe Westerkim gebouwd en ik hoop dat het knusse en huiselijke wat nu de boventoon heeft instant blijft. Het is een verouderd gebouw op dit moment en heb het toch een 10 gegeven. Ben inmiddels in de mooiste gebouwen geweest qua zorginstellingen maar die het warme en welkom thuis gevoel niet uitstraalde... als ik bij mijn vader op bezoek kom, is het niet als vroeger nog thuis bij mijn ouders hun huis.

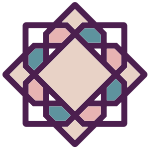


8.1.2. Medewerkerstevredenheid

In het eerste kwartaal van 2018 zijn de resultaten van de uitgevoerde medewerkersraadpleging gepresenteerd aan alle medewerkers. Er hebben onderzoeken plaatsgevonden op 3 verschillende thema's, nl;

- **waardering, leiding en taakuitvoering.** Dit is gedaan aan de hand van een innovatief en interactief onderzoek, ontwikkeld door het onderzoeksbureau Omapp Advies. De vragenlijst is in totaal door 77 medewerkers van Westerkim ingevuld. Het gemiddeld gegeven rapportcijfer is een 6.9 voor dit onderdeel.
- **werkstress** via een door Omapp ontwikkeld onderzoek naar. De vragenlijst is in totaal door 76 medewerkers van Westerkim ingevuld. De resultaten laten zien dat de werkdruk vrij hoog wordt ervaren in de Westerkim. Voor een deel komt dit door overheids- en organisatiebeleid, waardoor er teveel regeltjes zijn die gevolgd moeten worden en er te weinig handen "aan het bed" zijn. Medewerkers hebben kritisch naar de organisatie gekeken en een aantal zinvolle verbeterpunten aangegeven.
- **waardering organisatie en communicatie.** Eveneens aan de hand van een innovatief en interactief onderzoek, ontwikkeld door het onderzoeksbureau Omapp Advies. De vragenlijst is in totaal door 94 medewerkers van Westerkim ingevuld. Het gemiddeld gegeven rapportcijfer is een 7.3.

Aan de hand van gedane aanbevelingen in de diverse onderzoeksrapporten is er een overkoepelend verbeterplan opgesteld.



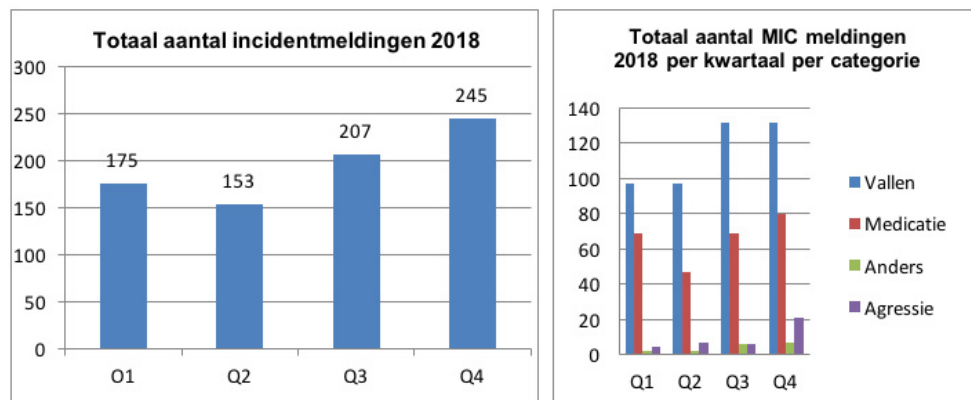
8.1.3. Klachten

Onderstaand overzicht van de klachten ontvangen in 2018.

Kwartaal	Aantal klachten	Afgehandeld	Naar tevredenheid
1	3	100%	100%
2	2	100%	100%
3	0	Nvt	Nvt
4	0	Nvt	Nvt

Vanaf 1 oktober 2018 heeft de Westerkim een externe klachtenfunctionaris aangesteld. Mede n.a.v. hiervan is het klachtenreglement en de klachtenfolder aangepast en terug te vinden op onze website.

8.1.4. Melding Incidenten Cliënten (MIC)



Uit bovenstaand overzicht vallen de volgende zaken op:

- Er is een toename in het aantal incidentmeldingen.
Dit wordt verklaard door de gerichte acties die zijn ingezet om de meldcultuur te verbeteren. Vanaf maart 2018 zijn er aandachtsvelders aangesteld op verschillende gebieden die een rol spelen op de afdelingen t.a.v. de bewustwording rondom

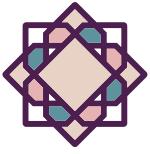


incidenten en verbeteren van een veilige meldcultuur.

- In vergelijking met 2017 is het totaal aantal incidentmeldingen ook toegenomen. Een zelfde verklaring kan hiervoor worden gegeven maar ook door de toenemende complexere zorgvragen van bewoners in de Westerkim.
- De MIC-commissie is sinds januari 2018 weer nieuw leven ingeblazen en heeft bewust aandacht besteed aan alle incidentmeldingen, het monitoren van ingezette acties, het uitvoeren van analyses en het inzetten van structuren t.b.v. de veilige meldcultuur.
- Het aantal agressiemeldingen is in Q4 2018 opvallend gestegen. Ook dit is te verklaren door de toenemende complexere zorgvragen, het inzetten van aandachtvelders onbegrepen gedrag, het doorbreken van patronen in de cultuur t.a.v. onbegrepen gedrag versus agressie en scholing op het gebied van onbegrepen gedrag. Op het gebied van de meldcultuur is een belangrijke stap gezet.

8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

In augustus 2018 is er een nieuw format ontwikkeld t.b.v. de kwartaalrapportages op MT en RvT niveau. De verschillende meetgegevens zijn bij elkaar gebracht vanuit verschillende systemen en via het INK- model als stuurinformatie geordend. Hiermee is gewerkt om op een adequatere wijze stuurinformatie aan te bieden zodat bijstelling kan plaatsvinden indien nodig. Het format is in de loop van 2018 verder ontwikkeld waarmee een belangrijk stuurinstrument om de doelen en indicatoren voor 2019 te kunnen monitoren, is ontwikkeld. Structuren t.b.v. de P&C cyclus zijn bijgesteld zodat per kwartaal de voortgang op de verschillende bedrijfsprocessen wordt gemonitord, stuurinformatie wordt besproken, geëvalueerd en evt. bijstelling van doelen en ingezet beleid kan plaatsvinden. Ook in het overleg met de RvT en de RvB wordt dit document gebruikt voor monitoring en sturing en is er een Infographic ontwikkeld om in een oogopslag te kunnen zien waar de risico's liggen en op welke onderdelen acties noodzakelijk zijn.



8.3 Openbaarheid en transparantie

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via onze website.

Hoofdstuk 9

Verbeterparagraaf

In het Kwaliteitsplan 2019 - 2021 is te lezen op welke onderdelen de Westerkim zich in 2019 en de jaren daarna verder wil ontwikkelen en verbeteren. In de beleidsdagen in mei 2018 is de balans opgemaakt van de toenmalige stand van zaken in de Westerkim in relatie tot de ontwikkelingen en professionaliseringsslagen die gemaakt moesten worden. Dit heeft geleid tot een Meerjarenplan/programma wat de naam heeft gekregen 'Programma Welkom Thuis in de Westerkim 2019-2021'. In dit programma zijn de speerpunten voor de komende jaren weergegeven met de daarbij behorende doelstellingen. De speerpunten voor 2019 – 2021 zijn:

- Huisvesting & Nieuwbouw
- Kwaliteitskader & Kwaliteit managementsysteem
- Organisatie cultuur transitie
- Personeel- en Opleidingsbeleid

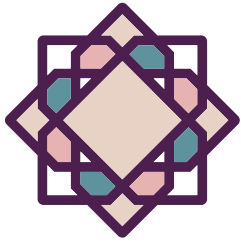
Voor alle 4 speerpunten gelden dat er onderliggende verbeterplannen en actieplannen zijn uitgewerkt. Onze doelen zijn gericht op:

- Het Welkom Thuis is in alles en iedereen binnen de organisatie herkenbaar.
- Het realiseren van een professionele organisatie op het gebied van kwaliteit van zorg, het inrichten en optimaliseren van processen en het realiseren van meer taakvolwassenheid binnen de teams. We willen een organisatie zijn waar mensen trots zijn op hun werk en op de Westerkim.
- Het realiseren van een verbetercultuur waar medewerkers ernaar streven elke dag te verbeteren op het gebied van kwaliteit, veiligheid en efficiency van zorg.



- Het realiseren van 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.

We realiseren ons dat we hiermee een ambitieus plan hebben opgesteld. Met de inzet van onze medewerkers hopen we de komende jaren dit te realiseren waarbij we continue af zullen wegen wat de draagkracht en de draaglast van eenieder is. Door per kwartaal te monitoren hoe het staat met de plannen hopen we tijdig te kunnen bijsturen. Hierbij willen we vooral een lerende organisatie zijn waarbij we fouten mogen maken.



de
Westerkim
welkom thuis

Kwaliteitsverslag

Woonzorgcentrum
de Westerkim

A Griendtsveenweg 11
7901 EB Hoogeveen

T 0528 - 264 038

E info@westerkim.nl

KvK 41017511