

Kwaliteitsplan 2021





Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Visie en uitgangspunten	4
2. Personeelssamenstelling	9
3. Plannen en voornemens	12
4. Verbeterparagraaf; samen leren en verbeteren	31
5. Meerjarenbegroting	35
6. Slotwoord	36
Bijlage: overzicht inzet kwaliteitsmiddelen	37



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 2021 is het kwaliteitsplan 2020 kritisch geëvalueerd en in relatie tot de beschikbare financiële middelen voor 2021, de op handen zijnde transitie naar de nieuwbouw en de ervaringen en nieuwe inzichten die we hebben gekregen op basis van de COVID-19 uitbraak dit jaar, is het plan opgevat om door te gaan op de ingezette weg en daarbij de plannen die nodig zijn t.a.v. de nieuwe huisvesting te integreren in het kwaliteitsplan 2021. Op enkele onderdelen hebben we de het plan wat bijgesteld en zijn er zaken uit het plan gehaald. Op andere onderdelen is er wat bijgekomen en zijn er zaken toegevoegd aan het plan. Het belangrijkste is dat de beschikbaar gestelde middelen ons in staat stellen om aan onze bewoners de zorg te geven zoals we dat vanuit onze visie voor ogen hebben. Het verder uitbouwen van kleinschalige zorg en de 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 2021.

Dit kwaliteitsplan 2021 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 2021.

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. Onze visie op wonen, zorg en welzijn

Wij zien dat het loslaten van de eigen woonomgeving en zelfstandigheid een groot verlies is voor mensen die in de Westerkim komen wonen. Zowel voor de bewoners zelf als voor hun naasten is er het besef dat de laatste levensfase is aangebroken. Wij beseffen dat dit gevoelens van ontredde en onzekerheid met zich meebrengt.

Van waarde zijn

Ieder mens wil van waarde zijn in het leven van anderen. Daarom willen wij onze bewoners heel goed leren kennen in wie zij werkelijk zijn. Daarbij is ruimte voor de beleving van het christelijk geloof. Dat is zichtbaar in kerkdiensten en gesprekskringen, maar ook in het gewone leven van alle dag.

Veilig wonen

Onze bewoners hebben behoefte aan een eigen plek. Een plek waar het veilig is en waar zij zich helemaal thuis voelen. Zij bepalen zelf hoe deze plek er uit ziet en hoe zij hier willen leven. Wij respecteren de eigenheid van onze bewoners en komen bij hen op bezoek om onze zorg aan te bieden.

Zorg naar wens

Onze bewoners kiezen zelf hoe zij hun dag inrichten en welke zorg zij nodig hebben om een fijne dag te beleven. Daarom kennen wij geen standaard zorg, maar sluiten aan bij de wensen van de bewoners. Zij bepalen wat zij zelf doen en wat zij aan ons overlaten.

Meedoen

Hobby's en activiteiten geven kleur aan het leven. Daarom ondersteunen wij onze bewoners bij het vinden van een zinvolle dag invulling die past bij wie zij zijn. Dat kan individueel of in groepsverband, zelfstandig of met hulp van ons. Binnen of buiten ons woonzorgcentrum.

1.3. Een brede kijk op gezondheid, die meer oplevert; Positieve gezondheid.

Positieve Gezondheid is de uitwerking in 6 dimensies van de bredere kijk op gezondheid. Met die bredere benadering draag je bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren.

In deze visie is gezondheid niet meer het domein van de zorgprofessionals, maar van ons allemaal. Het gaat om het vermogen om met veranderende omstandigheden om te gaan. Daarmee biedt dit nieuwe gezondheidsconcept een alternatief voor de definitie van de World Health Organisation (WHO).



Zes dimensies van gezondheid:

Huber onderscheidt zes gezondheidsdimensies om het 'gezondheidswelzijn' te meten:

- lichaamsfuncties:
medische feiten, medische waarnemingen, fysiek functioneren, klachten en pijn, energie
- mentale functies en -beleving:
cognitief functioneren, emotionele toestand, eigenwaarde/zelfrespect, gevoel controle te hebben, zelfmanagement en eigen regie, veerkracht
- spiritueel/existentiële dimensie:
zingeving/meaningfulness, doelen/idealen nastreven, toekomstperspectief, acceptatie
- kwaliteit van leven:
kwaliteit van leven/welbevinden, geluk beleven, genieten, ervaren gezondheid, lekker in je vel zitten, levenslust, balans
- sociaal maatschappelijke participatie:
sociale en communicatieve vaardigheden, betekenisvolle relaties, sociale contacten, geaccepteerd worden, maatschappelijke betrokkenheid, betekenisvol werk
- dagelijks functioneren:
basis Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL), instrumentele ADL, werkvermogen, health literacy.

Het uitgangspunt van Positieve Gezondheid is het vermogen van mensen om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. De rol van zorgmedewerkers wordt steeds meer ondersteunend: minder zorgen voor, meer zorgen dat. Zij bieden meer passende ondersteuning, die 'gewoon goed leven' bevordert. Zowel cliënten als zorgmedewerkers ervaren meer eigen regie. Het toepassen van Positieve Gezondheid vergt een andere manier van kijken naar de mens en zijn gezondheid en naar het organiseren van zorg in de Westerkim. Het vraagt een andere manier van handelen door medewerkers. Invoeren van Positieve Gezondheid duurt meerdere jaren omdat het breed inbedden in de organisatie, het netwerk, bij medewerkers, cliënten en hun familie tijd nodig heeft.

1.4. 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. Momenteel wordt er gebouwd aan een nieuw (t)huis voor onze bewoners waarin, naast het bieden van een Welkom Thuis voor onze bewoners, beter in staat zijn qua huisvesting om aan te kunnen sluiten bij de veranderende zorgvraag. In het voorjaar van 2021 hopen we de eerste fase van de nieuwbouw in gebruik te kunnen gaan nemen.

In de nieuwbouw zal het klenschalig wonen binnen de Westerkim, waarbij woonleefgemeenschappen worden gecreëerd voor maximaal 9 bewoners, echt een plek



gaan krijgen. De woon- en leefomgeving wordt hierbij 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.

1.5. Zorgverlening

1.5.1. 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

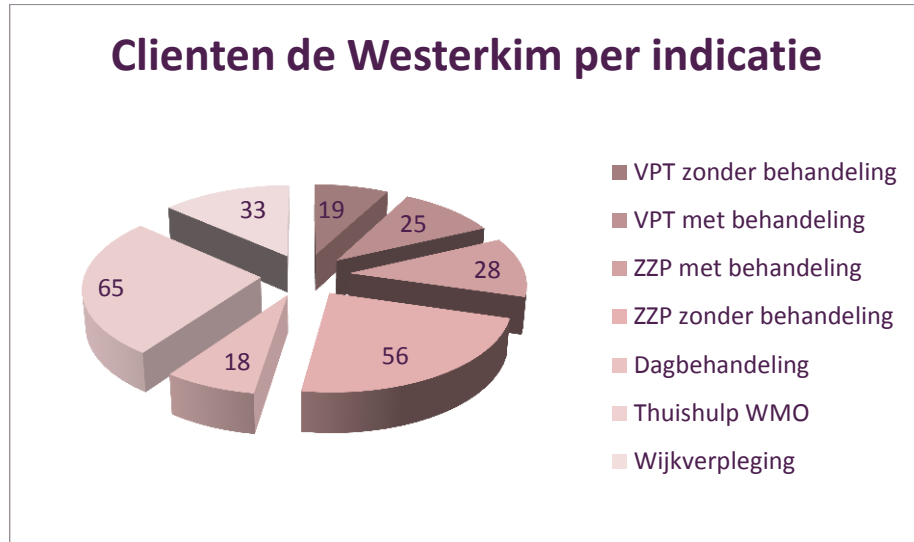


Fig.1 Opbouw cliëntenpopulatie naar indicatie peildatum 17-12-2020

1.5.2. 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.

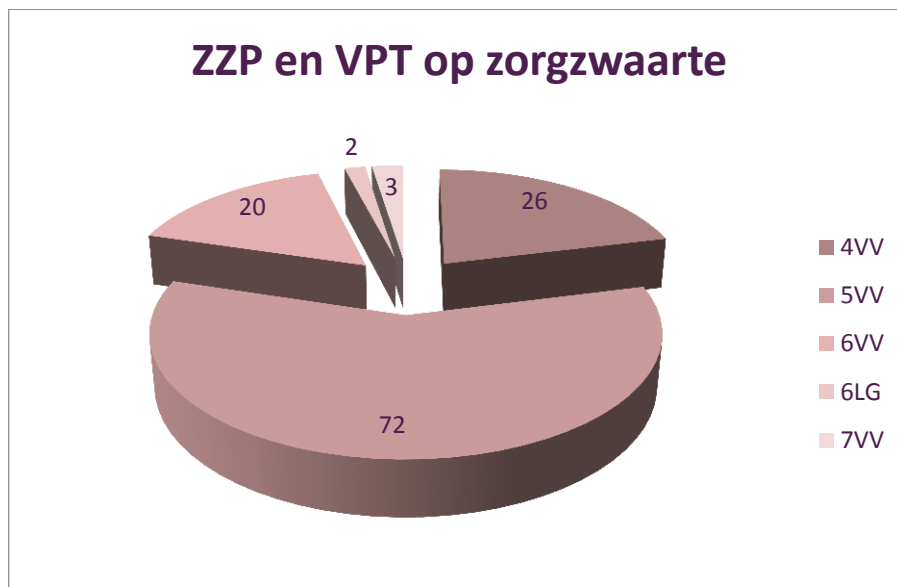


Fig. 2 Type zorgverlening



2. Personeelssamenstelling

2.1. Doelgroepen en aantal zorgverleners en vrijwilligers

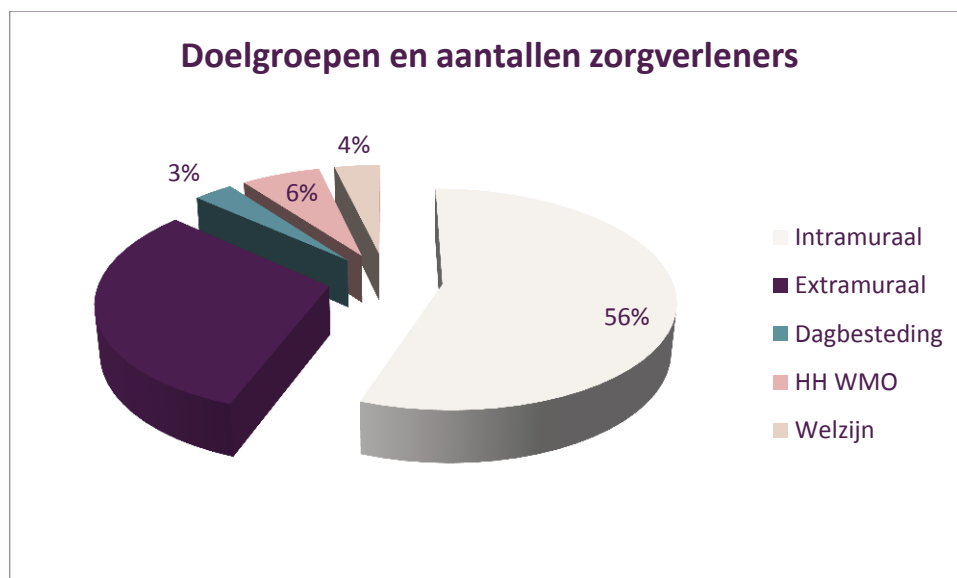


Fig. 3 Doelgroepen en aantal zorgverleners, peildatum 30/09/2020

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.

Peildatum 30-09-2020	Q3 2020						
	Gediplomeerd			BBL		Totaal	
Functie	Niv	Med	Fte	Med	Fte	Med	Fte
Huiskamerassistente	1	4	1,75			4	1,75
Helpende	2	25	12,78	2	1,22	27	14,00
Helpende plus	2	19	7,56			19	7,56
Activiteitenbeg./pers beg	3	2	0,71			2	0,71
Verzorgende	3	11	5,04			11	5,04
Verzorgende-IG	3	93	60,68	9	5,78	102	66,46
Coord.dagbesteding	3	0	0,00			0	0,00
Activiteitenbegeleider	4	10	6,28			10	6,28
Welzijnscoach	4	8	4,39	3	2,22	13	7,95
Verpleegkundige	4	13	8,67	5	3,56	15	10,23
Agogisch medewerker GGZ	4			1	0,44	1	0,67
Wijk/Kwaliteitsverpleegkundige	5	2	1,67	2	1,56	4	3,23



Social Work	6			1	0,67	1	0,67
Orientatiebaan						0	0,00
Totaal Zorg		187	109,53	23	15,5	210	124,98
Facilitair						59	25,82
coor veiligheid						1	0,89
Casemanager						1	0,89
Teamleider						5	4,11
Zorgmanager						1	1,00
Beleidsadviseur	5					1	0,89
Praktijkopleider	4					2	1,67
Technische medewerker						4	2,00
Secretaresse						5	2,90
Raad van Bestuur						3	2,00
Planner						2	1,33
onderst beleids/project medew						2	0,77
Medewerker adm						2	1,78
Head						1	0,33
Geestelijke verzorger						3	1,00
Dir.Secr./Manag.Ass.						2	1,34
Kwaliteitsmedewerker						1	0,78
Communicatie Adviseur						1	0,67
Programm maker						1	0,56
Functioneel Applicatiebeheerder						1	0,56
Staf en management						39	25,47
Stagiaire						19	0,00
Vakantiekrachten						0	0,00
Totaal Westerkim						327	176,27

Figuur 4. Verdeling zorgverleners over functies en niveaus - peildatum 30-09-2020



2.3. In- door- en uitstroomcijfers

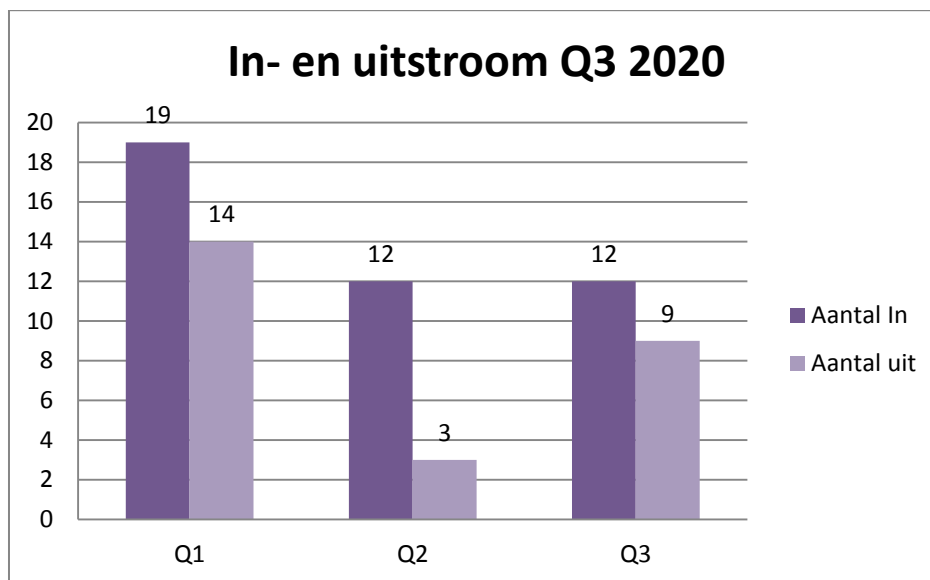


Fig. 5; in- en uitstroom medewerkers peildatum 3^e kwartaal 2020

2.4. Ratio personele kosten versus opbrengsten (2019)

Personele kosten	8.742.982
Totale opbrengsten	11.180.943
Ratio	78,20%



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 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 (waarderend) 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>WAAROM WIJ BESTAAN</p> <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 	<p>WAT WE WILLEN BEREIKEN</p> <p>Welkom Thuis is in alles en iedereen herkenbaar</p> 
<p>WAAR WIJ VOOR STAAN</p> <ul style="list-style-type: none">• Liefde• Respect• Vergeving• Verzoening• Solidariteit 	<p>WAARIN WIJ UITBLINKEN</p> <ul style="list-style-type: none">• Voel je thuis• Denk wij• Leef mee• Spreek je uit• Gebruik je invloed• Help de ander te groeien 



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 thuissituatie 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 2022

- 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. De welzijnscoaches spelen hierin een belangrijke rol
- 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 2020 hebben we geïnvesteerd in extra middelen t.b.v. het wonen en welzijn van onze bewoners. In 2021 zal een eerste stap genomen worden naar de nieuwe huisvesting/een nieuw (t) huis voor onze bewoners waarin alle doelen zijn gericht op het wonen en welzijn van onze bewoners. In separate plannen t.b.v. het project 'inhuizen nieuwebouw' zijn de expliciete acties



opgenomen in dit kader. Ook hierin staan de wensen en behoeften van onze bewoners/cliënten centraal en zullen onze medewerkers een wezenlijke rol spelen in het welkom thuis voelen van onze bewoners in hun nieuwe woon- en leefomgeving.

Voor 2021 willen we:

- Sfeermakers gaan inzetten t.b.v. het welzijn en aandacht voor voeding op de huiskamers
- Extra medewerkers inzetten om de transitie naar de nieuwbouw vorm en inhoud te geven
- De programmamaker draagt zorg voor een welzijnsprogramma afgestemd op de behoeften en wensen van de bewoners, samen met de vrijwilliger coördinator en de welzijnscoaches.

In de nieuwe woonsituatie zullen de oude structuren plaatsmaken voor nieuwe structuren en werkwijzen 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, aandacht aan het eten en drinken in de leefomgeving van de bewoner of het centraal aanbieden van de maaltijden in een restaurant voor bewoners die deze behoefte hebben. Om het koken op de huiskamers vorm en inhoud te geven zullen de professionals vanuit de centrale keuken een rol spelen in de woon- en leefomgeving van de bewoner. De voedingscoach in de Westerkim draagt zorg voor een gezonde voeding waarbij de wensen en behoeften van de bewoner centraal staan, maar ook de beleving van de maaltijden een grote plek zullen innemen. 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. Zinnvolle 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. Naast de geestelijk verzorgers van de Westerkim zijn er aandachtsvelders op de afdelingen die hiervoor de nodige tijd en aandacht hebben en inspelen op de behoeften die er zijn. Bij zinnvolle 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 2022

- 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. In 2020 is in de Westerkim gestart met de implementatie van de Wet Zorg en Dwang wat in 2021 nog meer vorm en inhoud zal krijgen in de organisatie.

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 3 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

Daarnaast zijn 'decubitus' als 'gebruik vrijheidspenkende maatregelen' als de 2 overige basisveiligheidsindicatoren die zullen worden gemeten over het verslagjaar 2020.

3.4.1. Aandachtsvelders basisveiligheid

In de Westerkim wordt gewerkt met aandachtsvelders/kartrekkers die een specifieke rol hebben t.a.v. de aandachtsgebieden rondom de basisveiligheid in de organisatie. Een aantal van hen komen regelmatig samen in werkgroepen waarin de onderwerpen worden besproken en evt. acties worden uitgezet. Zo kent de Westerkim de volgende werkgroepen/commissies t.a.v. de basisveiligheidsthema's;

- MIC-commissie
- Wondzorg/huidletsel/incontinentie
- Mondzorg
- Medicatieveiligheid
- Palliatieve zorg
- Hygiëne en infectiepreventie
- Commissie Wet Zorg en Dwang.

De belangrijkste taken van de werkgroepen/commissies en aandachtsvelders/kartrekkers zijn:

- 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.



Een ander aandachtspunt qua (basis) veiligheid vormen de bouwwerkzaamheden op de locatie. Een en ander vormt de nodige overlast. Gedurende de transitieperiode van oud- naar nieuwbouw zullen we veiligheid van onze bewoners garanderen. Indien nodig zullen we 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

Ook in 2020 zijn er activiteiten ondernomen t.a.v. het verder uitbouwen 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 jaarplannen en kwartaalrapportages. 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 2021 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 2021 willen we de kennis op het gebied van Lean binnen halen in de organisatie en de kennis borgen bij professionals zodat de kennis en kunde benut kan gaan worden in de organisatie.

Kwaliteitskader, kwaliteitsplan en -verslag

Vanuit het Kwaliteitskader hebben we in 2020 gewerkt met het Kwaliteitsplan 2019-2021, hebben we een kwaliteitsverslag 2019 opgeleverd en hebben we deelgenomen in 3 verschillende Lerende Netwerken. In 2021 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
- Documenten zijn makkelijk te vinden voor medewerkers van de Westerkim en beschikken we altijd over geactualiseerde processen en werkwijzen
- Er is expertise op het gebied van Lean in de organisatie die wordt benut t.a.v. het leren en verbeteren.
- 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
- Er worden samen met onze collega's vanuit het lerend netwerk intercollegiale audits uitgevoerd
- 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. .

3.6.1. Sturen op kernwaarden

De kernwaarden liefde, respect, vergeving, verzoening en solidariteit vormen een vast onderdeel van 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 2021. De doorvertaling naar meetbare indicatoren zal in 2021 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.

3.6.2. Leiderschap en goed bestuur

In 2020 is de nieuwe manager Zorg en Welzijn (voorheen zorgmanager) gestart in de Westerkim en wordt er gewerkt met 4 teamleiders. Vanaf 1 juli 2020 is de organisatiestructuur gewijzigd en is er een manager bedrijfsbureau aangesteld voor de aansturing van het bedrijfsbureau van de organisatie. De 2 Raden van Bestuur en de 2 managers vormen samen vanaf 1 juli 2020 het MT. Zij zijn verantwoordelijk voor de aansturing van de organisatie.

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.

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.

Sinds januari 2020 is er ook een Clientvertrouwenspersoon (CVP) in het kader van de Wet Zorg en Dwang actief in de Westerkim. Zij behartigt de belangen van onze bewoners in het kader van het toepassen van onvrijwillige zorg en bezoekt met regelmaat de organisatie.



3.6.5. Inzicht hebben en geven

Zorginhoudelijke metingen en tevredenheidsmetingen hebben conform de afspraken vanuit het Kwaliteitskader plaatsgevonden in 2020. Ook is de Westerkim actief in verschillende regionale (leer)netwerken om zo haar kennis te delen en kennis te halen. In 2021 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.

In 2020 heeft de Westerkim deelgenomen aan het project 'Samen Slimmer Drenthe' waarbij de continuïteit en beschikbaarheid van de medische en verpleegkundige zorg in de VVT in de regio Drenthe het uitgangspunt vormt. In 2021 zal in dit kader een pilot worden opgestart t.b.v. de ANW zorg van de behandelaars en verpleegkundige dienst.

In 2021 blijven grotendeels dezelfde samenwerkingsverbanden gelden waardoor onze bewoners zijn gegarandeerd van goede zorg.

3.6.7. Resultaten die we willen bereiken

In 2021 willen we;

- een vernieuwde, toekomstbestendige woonzorgvisie op kleinschalig wonen voor de Westerkim
- werken met meetbare indicatoren op basis van onze kernwaarden
- werken met stuurinformatie zodat we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren
- onze teamleiders 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 2020 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 erin 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.

Voor 2021 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 inrichten van een leermanagementsysteem voor de organisatie
- 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 2020 is volop vorm en inhoud gegeven aan acties die voortvloeien uit het Regionale Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT). In 2021 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 2021 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.
- 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 2021 aan de volgende punten;

- Realiseren van een duurzame verbinding met het (zorg) onderwijs in het Noorden, waarbij de Westerkim de vanzelfsprekende partner is voor opleidingsinstututen 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
- Door ontwikkelen deskundigheidsniveaus medewerkers (niveau 2, 3, 4).
- 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 praktijkexperts leren en ontwikkelen en een praktijkexpert onbegrepen gedrag. Eind 2020 is de nieuwe adviseur Leren en Ontwikkelen aangesteld die in 2021 o.a. het Leermanagementsysteem zal gaan implementeren en zo het leren en ontwikkelen in de organisatie een nieuwe boost zal geven.

3.7.4. Duurzame Inzetbaarheid

Ons (werkende) leven is niet te vergelijken met het leven van 50 jaar geleden. We hebben steeds drukker sociale agenda's en er is minder scheiding tussen werk en privé. Ook werken we langer en anders. Dit vraagt om flexibiliteit en een hoog aanpassingsvermogen. De omstandigheden waarin we werken wijzigen namelijk continu. Omdat omstandigheden veranderen vraagt dat om andere competenties voor ons werk. Maar ontwikkelen we ons wel? Zijn we vitaal en mentaal wendbaar? Zorgen we goed voor onszelf? Werken aan het welzijn maakt ons flexibeler en op een gezonde en plezierige manier inzetbaar tot op latere leeftijd. In 2021 gaan we volop aan de slag met Duurzame Inzetbaarheid van medewerkers van de Westerkim. Er is inmiddels een Duurzaam Inzetbaarheidsbeleid opgesteld en van daaruit bieden we een toolbox en de vitaliteitskalender 2021 aan. In de toolbox zitten allerlei instrumenten zoals trainingen, advies en coaching. De vitaliteitskalender heeft elke maand een ander thema (gezonde voeding, beweging, ontspanning en persoonlijk ontwikkeling) met leuke activiteiten, workshops e.d.

3.7.5. 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.

3.8. 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. De huidige huisvesting wordt in 2 fasen afgebroken en maken we gebruik van tijdelijke huisvesting. In mei/juni 2021 zal de eerste fase van de nieuwbouw worden opgeleverd. Deze transitie van oudbouw naar nieuwbouw stelt ook eisen aan de verschillende hulpbronnen/randvoorwaarden.. 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. Sinds 1 oktober 2020 is de Westerkim partner van Green Deal Duurzame Zorg. We bouwen op dit moment een nieuw energieneutraal huis voor onze bewoners. Echter, verduurzaming van de zorg gaat verder dan de zonnepanelen op ons nieuwe gebouw. Ook de interne organisatie is aan het verduurzamen door bijvoorbeeld aandacht te hebben voor de vitaliteit van het personeel. Het verduurzamen van de organisatie is een continu proces waar we steeds nieuwe elementen aan toevoegen.

In 2021 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 2021 een vervolg en verdieping gaan maken op het gebied van het methodisch werken in relatie tot het ECD. Ook in 2021 zullen we 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 2020 zijn een aantal werkgroepen gestart/herstart gericht op dit thema.

- werkgroep Duurzame inzetbaarheid, waarin we beleid en tools ontwikkelen waarbij de insteek is dat iemand zo optimaal mogelijk inzetbaar is voor het arbeidsproces (fysiek, mentaal, sociaal, emotioneel, qua kennis en vaardigheden etc.).
- werkgroep Arbo waarin we de uitkomsten van de RIE's uitwerken en ook alvast verder kijken naar de nieuwbouw en wat dat voor gevolgen heeft voor bijvoorbeeld kantoorinrichting e.d..
- werkgroep rookbeleid, waarin we het actuele rookbeleid willen herzien passend binnen alle maatschappelijke ontwikkelingen en ook passend binnen het duurzame inzetbaarheidsbeleid.

In 2021 zullen we meer activiteiten in het kader van vitaliteit gaan ontplooiën middels bovenstaande werkgroepen.

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 regelmatig (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 2021 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 2021 op dit gebied. Als speerpunt voor 2021 geldt dat we bestaande (administratie)systemen efficiënter en effectiever willen inrichten die (nog) beter aansluiten bij werkwijzen en processen in de Westerkim.

3.9.3. Openbaarheid en transparantie

Net als in 2020 zal de Westerkim de kwaliteitsindicatoren in het kader van het Kwaliteitskader VVT aanleveren aan de landelijke database. Ook zal het kwaliteitsplan 2021 en het kwaliteitsverslag 2020 aangeleverd worden en gepubliceerd op de website van de Westerkim.



4. Verbeterparagraaf; samen leren en verbeteren

Veel van activiteiten die we in 2020 hebben ingezet gaan we in 2021 continueren en op onderdelen uitbreiden. 2021 zal vooral staan in het teken van de transitie naar de nieuwbouw fase 1. In de volgende paragraaf worden de plannen van de verschillende afdelingen weergegeven.

4.1. Verbeterpunten

Doelstellingen persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Op 1 januari 2022

- 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.

Activiteiten	Zie uitwerking plan DOMEIN 1 WERKPROCESSEN (WERKEN IN DE NIEUWE WESTERKIM) Zie uitwerking projectkaart kleinschalig wonen
Verantwoordelijk	Manager Zorg en Welzijn
Wanneer	Geheel 2021
Evaluatie & monitoring	Monitoring en sturing in het MT Voortgangsbewaking en monitoring in deelprojecten

Doelstellingen wonen en welzijn. Op 1 januari 2022

- 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.

Activiteiten	Zie uitwerking DOMEIN 1 WERKPROCESSEN (WERKEN IN DE NIEUWE WESTERKIM) Zie uitwerking projectkaart kleinschalig wonen Aanstellen sfeermakers op afdelingen Extra inzet medewerkers t.b.v. de veiligheid, wonen en welzijn gedurende de transitieperiode.
Verantwoordelijk	Manager zorg en welzijn
Wanneer	Geheel 2021
Evaluatie & monitoring	Monitoring en sturing in het MT Voortgangsbewaking en monitoring in deelprojecten

Doelstellingen Veiligheid.

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

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• Zie uitwerking DOMEIN 2: GEBOUW EN DIENSTVERLENING• Organiseren scholingen en trainingen, ontwikkelen, implementeren en borgen van benodigde richtlijnen en werkwijzen basisveiligheid:• Bovenstaande basisveiligheidsonderdelen wordt vormgegeven in samenspraak met aandachtsvelders en werkgroepen basisveiligheid• Persoonlijke hygiëne bewoners is op orde• Hygiëne kamers en ruimten conform de eisen.• 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• De zorgdossiers voldoen aan de gestelde eisen• Het verbeterbord is het houvast van de communicatie: alle relevante onderwerpen en afspraken zijn daar zichtbaar en navolgbaar• Er is zicht op verbeterpunten, afspraak = afspraak, talenten worden benut en er is eigenaarschap in het team• Leren c.q. geïnspireerd raken door werkbezoeken, delen met het team en oppakken ideeën.
Verantwoordelijk	Manager zorg en welzijn
Wanneer	Geheel 2021
Evaluatie &	Monitoring en sturing in kwartaalrapportages MT



monitoring

Doelstellingen leren en verbeteren

- 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
- 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.

Activiteiten

- Het verbeterbord wordt gebruikt op de afdelingen om te leren en verbeteren.
- Er is zicht op verbeterpunten, afspraak = afspraak, talenten worden benut en er is eigenaarschap in het team
- Leren c.q. geïnspireerd raken door werkbezoeken, delen met het team en oppakken ideeën.
- Uitvoeren van audits en veiligheidsrondes
- Bewustwordingscampagnes en activiteiten op verschillende onderwerpen.

Verantwoordelijk

Manager zorg en welzijn

Wanneer

Geheel 2021

Evaluatie & monitoring

Monitoring en sturing in kwartaalrapportages MT

Doelstellingen leiderschap, governance en management

- een vernieuwde, toekomstbestendige woonzorgvisie op kleinschalig wonen voor de Westerkim
- werken met meetbare indicatoren op basis van onze kernwaarden
- werken met stuurinformatie zodat we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren
- onze teamleiders 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

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• ontwikkelen woonzorgvisie kleinschalig wonen (onderdeel project kleinschalig wonen)• uitvoering P&C cyclus 2021• per kwartaal kwartaalrapportages• structureel overleg CR en OR• continueren bijeenkomsten lerend netwerk
Verantwoordelijk	MT
Wanneer	Geheel 2021
Evaluatie & monitoring	Monitoring en sturing in MT

Doelstellingen Personeel en personele inzet

- 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.
- Vitale inzetbaarheid van medewerkers

Activiteiten	Zie uitwerking projectkaart Werken in Westerkim
Verantwoordelijk	Manager bedrijfsbureau
Wanneer	Geheel 2021
Evaluatie & monitoring	Monitoring en sturing in MT

Doelstellingen gebruik van hulpbronnen

- 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

Activiteiten	Zie uitwerking projectkaarten inhuizing nieuwbouw
Verantwoordelijk	MT
Wanneer	Geheel 2021
Evaluatie & monitoring	Monitoring en sturing in MT



5. Meerjarenbegroting

Veel van onze eigen middelen hebben we de afgelopen jaren besteed aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening in de organisatie, het professionaliseren en verstevigen van verschillende posities en onze plannen rondom de nieuwbouw. Daarnaast hebben we in 2019 onze dromen voor onze bewoners vertaald in het kwaliteitsplan 2019-2021. Om deze te kunnen verwezenlijken hebben we een beroep gedaan op de beschikbare middelen vanuit het kwaliteitsbudget zoals dat beschikbaar is gesteld door VWS. Met deze middelen hebben we de kwaliteit, het welzijn en welbevinden voor onze bewoners kunnen vergroten. 2021 is het laatste jaar waarin we aanspraak kunnen maken op de kwaliteitsmiddelen. Hiervoor is een herberekening gemaakt op basis van de rekentool. De rekentool is als apart document beschikbaar.



6. Slotwoord

Onze plannen voor 2021 zijn ambitieus en vormen een uitdaging met de oplevering van de fase 1 van onze nieuwe (t)huis voor onze bewoners. 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!



