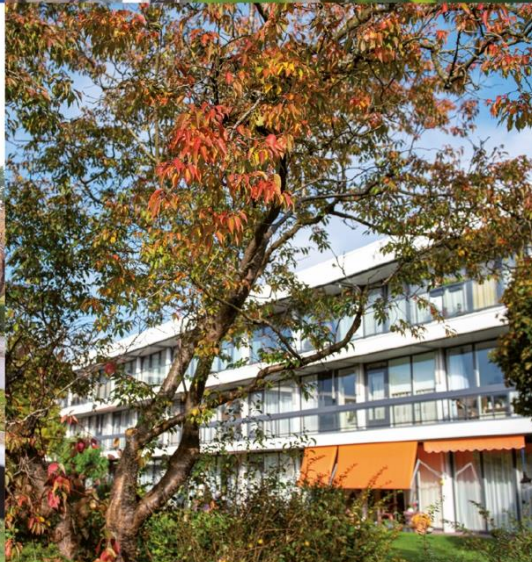




  
**WESTERHOLM**  
 Kwaliteitsverslag 2021



## Inhoudsopgave

Inleiding en introductie .....	3
Introductie .....	3
1.    Visie en kernwaarden .....	4
2.    Persoonsgerichte zorg, Wonen en Welzijn .....	5
2.1 Persoonsgerichte zorg .....	5
2.2 Wonen .....	6
3.    Veiligheid .....	7
3.1 Basisveiligheidsindicatoren .....	7
3.2 Hygiëne- en infectiepreventie .....	8
4.    Leren en verbeteren van kwaliteit .....	8
4.1 Scholingsbeleid .....	8
4.2 Resultaten externe audits .....	9
4.3 Resultaten interne audits .....	9
4.4 Directiebeoordeling .....	9
4.5 Documentbeheersysteem .....	9
5.    Leiderschap, governance & management en personeelssamenstelling .....	10
6.    Gebruik van hulpbronnen en informatie .....	11
6.1 Toepassingen inzake Informatie- en Communicatietechnologie .....	11
6.3 Tevredenheidsonderzoeken .....	11
Tot slot .....	12

## Inleiding en introductie

Met dit kwaliteitsverslag leggen we verantwoording af over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit over het jaar 2021. We vertellen waar we mee bezig zijn geweest en waar we op dit moment staan. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een handreiking voor het opstellen van dit kwaliteitsverslag.

Dit verslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Hiermee verantwoorden we de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden.

### Introductie

Westerholm wil zorgen dat mensen op hun eigen manier oud kunnen worden in een fijne en veilige omgeving. Ons doel is het welbevinden van ouderen te bevorderen met gebruikmaking van de laatste ontwikkelingen op het gebied van “Healthy Ageing”. Als organisatie, als medewerkers en als mensen baseren we onze inzet op datgene wat voor ons essentieel is: dat zijn de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier.

Westerholm is onderdeel van de wijk en daarmee zijn de bewoners wijkbewoners. Naast ondersteuning in het eigen huis en in de wijk, is het mogelijk zelfstandig te wonen in een appartement in het woonzorgcentrum. Wanneer er meer zorg en ondersteuning nodig is, dan is het uitgangspunt dat men niet nog een keer hoeft te verhuizen.

Westerholm ligt in een villawijk, met royale lanen en groen, en toch direct in de nabijheid van het centrum van Haren met voorzieningen zoals winkels, horecagelegenheden, bank en kerk. Deze geografische ligging in combinatie met de historische verankering in de lokale samenleving maakt dat Westerholm onderscheidend is ten opzichte van en complementair aan de overige zorgaanbieders in Haren. Het kleinschalige karakter van Westerholm, de korte lijnen en het elkaar kennen en gekend worden dragen bij aan het onderscheidende karakter.

# 1. Visie en kernwaarden

## **Onze missie**

Zorgen dat mensen op hun eigen manier oud kunnen worden in een fijne en veilige omgeving.

## **Onze visie**

Het is ons doel het welbevinden van ouderen te bevorderen. We maken gebruik van de laatste ontwikkelingen op het gebied van 'Healty Ageing'. Zo bevorderen we gezond leven!

## **Kernwaarden**

Westerholm kent de kernwaarden: Eigenheid, Veiligheid en Plezier. Ons zijn, denken en handelen zijn er op gebaseerd.



### *Eigenheid*

Ieder mens is anders, ieder mens is uniek. We zien en accepteren de verschillen. Het leefritme, de behoeften en de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners sturen ons denken en handelen. Het sociale netwerk, familie en mantelzorgers zijn onderdeel van Westerholm en Westerholm is onderdeel van de wijk. Daarmee zijn de bewoners van Westerholm ook wijkbewoner. Onze voorzieningen staan open voor de Harense gemeenschap.

### *Veiligheid*

We kennen elkaar. En als we iemand niet kennen, leggen we contact met de bewoner, collega, familielid of bezoeker. We zijn er voor elkaar. We helpen altijd als het nodig is. We luisteren heel goed. En we leggen uit wat we gaan doen. Zorg is altijd dichtbij, altijd goed en altijd professioneel.

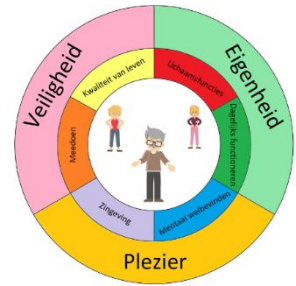
### *Plezier*

Er is gelegenheid elkaar te ontmoeten, dingen samen te doen en zo een plezierige tijd met elkaar te hebben. We benutten de nabijheid van Haren met alle voorzieningen en mogelijkheden om contacten en verbindingen te realiseren. We denken in mogelijkheden, met enthousiasme.

## 2. Persoonsgerichte zorg, Wonen en Welzijn

### 2.1 Persoonsgerichte zorg

Met ondersteuning van Waardigheid en Trots op Locatie is in 2020 de bestaande missie en visie van Westerholm vertaald in een visie op Wonen, Welzijn en Zorg. Geïnspireerd door de gedachtengoed van Healthy Ageing en positieve gezondheid. Dit verslagjaar hebben we de visie op Wonen, Welzijn en Zorg vertaald naar onze werkprocessen.



Het ECD is opnieuw ingericht in drie deelgebieden, waarin de zes elementen van positieve gezondheid zijn ondergebracht.

- Wonen (kwaliteit van leven, zingeving, meedoen)
- Welzijn (mentaal welbevinden, dagelijks functioneren)
- Zorg (lichaamsfuncties)

Een belangrijk onderdeel hiervan is het ontwerpen van een nieuw kennismakingsformulier/-evaluatieformulier. De zes dimensies van positieve gezondheid en het samenwerken in de driehoek (bewoner, netwerk en professional) zijn hierin opgenomen. Met daarbij ook de zorginhoudelijke thema's rondom de verplichte risico-signalering. Bij elk thema wordt aan de bewoner gevraagd om een rapportcijfer te geven. Vervolgens wordt gevraagd of de bewoner wil werken aan instandhouding of verbetering van dit cijfer. Als dit met "ja" wordt beantwoord valt dit onderdeel automatisch door naar het zorgplan. Op deze manier wordt een nieuwe invulling gegeven aan de bestaande zorgleefplannen waarbij alleen de doelen staan beschreven die voortkomen vanuit de wens van de bewoner en/of diens 1e contactpersoon.

Het doel van deze methodische aanpak rondom de implementatie van de visie op Wonen, Welzijn en Zorg is dat bewoners ongeacht hun zorgvraag met plezier oud kunnen worden in een fijne en veilige omgeving. Het welbevinden, de autonomie en zelfredzaamheid van de bewoner staan hierbij centraal. De instrumenten die ontwikkeld zijn op basis van de visie, zijn gericht op het bevorderen en behouden van eigen regie en op het voorkomen en behandelen van klachten (Healthy Ageing). Om de bewoner (nog) beter te leren kennen zijn we gestart met het werken met 'Mijn verhaal' in ONS Nedap. Het bewonersverhaal geeft de mogelijkheid aan de bewoner om zijn of haar levensverhaal, wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen via Carenzorgt. Met tekst en ook met foto's.

Familie wordt betrokken en uitgenodigd om actief bij te dragen (zoals ze het in de thuissituatie ook gewend waren) op een laagdrempelige en natuurlijke wijze. In het kennismakings- en evaluatieformulier wordt familie nadrukkelijk uitgenodigd en bevraged op dit thema. Daarnaast wordt de familie actief betrokken bij het invullen van het bewonersverhaal en de wijze waarop zij zelf invulling willen geven aan de zorg voor hun naaste.

Na de herinrichting van het primaire proces en het ECD zijn de EVV'ers geschoold in het gedachtengoed van Positieve Gezondheid, concreet vertaald naar het nieuwe kennismakings- en evaluatieformulier en de nieuwe inrichting van het ECD. Naast kennis over deze instrumenten zijn gespreksvaardigheden van groot belang. Door de Leefstijlacademie is een training gegeven over de inhoud van het gedachtengoed van Positieve Gezondheid en hoe dit invulling krijgt in de dialoog met de bewoner en de vertaling naar het zorgleefplan. Daarnaast is er een filmpje ontwikkeld voor alle medewerkers over het werken met Positieve Gezondheid.

Er zijn mooie stappen gezet en er is concreet resultaat bereikt. Tegelijkertijd liggen er nog uitdagingen in het vasthouden en verder ontwikkelen van het gedachtengoed van Positieve Gezondheid. De gespreksvaardigheden van medewerkers, om vanuit Positieve Gezondheid het gesprek te voeren, zijn nog kwetsbaar en vragen om verdere bestending. Een ander aandachtspunt is het zodanig rapporteren dat het daadwerkelijk bijdraagt aan het welzijn van bewoners.

## 2.2 Wonen

### Modernisering bestaande gebouw

Er zijn belangrijke stappen gezet in de modernisering van het bestaande gebouw. In het verslagjaar zijn met name de etages waar bewoners wonen, aangepakt. De waterleiding is aangepast en voldoet aan de nieuwste inzichten als het gaat om bestrijding van legionella. Alle brandscheidingen, met name boven de plafonds, zijn hersteld en de brandscheidingen zijn dichtgezet met brandwerend materiaal. Alle deuren zijn voorzien van een zogenaamd salto-slot, een elektronisch slot. Het doel hiervan is het gebouw en alle ruimtes te beveiligen tegen ongewenst bezoek terwijl toch het gebouw toegankelijk blijft voor bewoners, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en overige relevante derden. In de kelder is de ventilatie aangepast zodat de twee vergaderruimtes geschikt zijn voor gebruik, met inachtneming van de coronarichtlijnen op het gebied van ventilatie.

De digitale infrastructuur is aangelegd. Er zijn nu overal accespoints, zodat in het gehele gebouw mondeling, schriftelijk en digitaal gecommuniceerd kan worden. Dit maakt dat Westerholm gereed is voor uitbreiding van digitale en technologische toepassingen. Er zijn nieuwe plafonds aangebracht en de verlichting is vervangen door ledverlichting. De wanden zijn geschilderd en er is nieuwe vloerbedekking gelegd. In het nieuwe jaar zal de openbare ruimte op de benedenverdieping worden aangepakt en zal ook de styling met meubilair plaatsvinden.

### Nieuwbouw

Na de sloop van het oude schoolgebouw en sanering van het asbest in de grond, is de nieuwbouw voortvarend ter hand genomen. Aan het eind van het jaar was het nieuwe gebouw wind- en waterdicht en gereed om de verbinding met het bestaande gebouw te realiseren. Zowel inhoudelijk als financieel loopt de nieuwbouw volledig volgens planning en dat mag een bijzondere prestatie worden genoemd, gezien de ingewikkelde maatschappelijke omstandigheden in dit jaar (corona, opkomende economie met krapte in personeel en materiaal).

### 3. Veiligheid

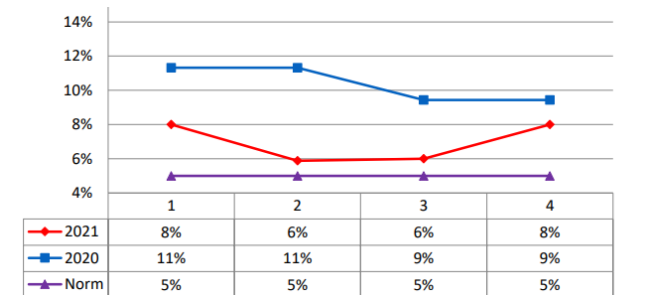
Veiligheid is een kernwaarde. Uitgaande van de visie dat men ook bij een afnemende gezondheid op het eigen appartement kan blijven wonen, moet de veiligheid worden gegarandeerd als er sprake is van een toenemende dementie en/of lichamelijke beperkingen.

#### 3.1 Basisveiligheidsindicatoren

In het verslagjaar is uitvoering gegeven aan het kwaliteitsplan gebaseerd op het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De inhoudelijke thema's waren als volgt:

##### Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De werkwijze omtrent de wet Zorg en Dwang en het handelen vanuit deze nieuwe wet is een onderwerp op de agenda wat structureel aan de orde komt tijdens het EVV overleg. Hierbij wordt gekeken of het hierbij om een vrijwillige maatregel gaat (geen verzet) en of alternatieven voldoende zijn afgewogen. Daarnaast zijn de maatregelen die worden ingezet geëvalueerd tijdens de maandelijkse gedragsvisites. Het aantal maatregelen



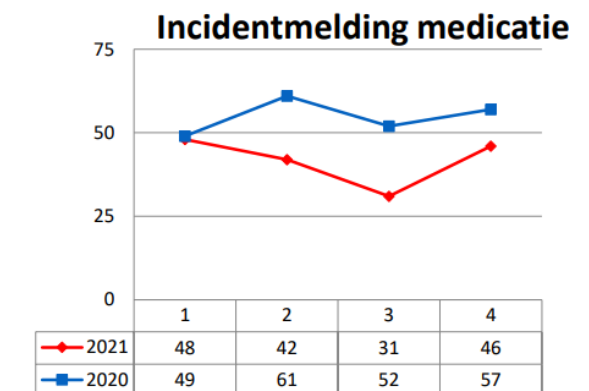
dat wordt ingezet was dit jaar ook een KPI. De norm hebben we ingesteld op 5 procent omdat we het in Westerholm belangrijk vinden dat bewoners hier in optimale vrijheid kunnen wonen.

Het resultaat van dit verslagjaar is dat er bij 7% van de bewoners maatregelen zijn ingezet die vallen onder vrijwillige zorg. Het aantal maatregelen is gedaald ten opzichte van 2020. In Westerholm heeft dit verslagjaar geen onvrijwillige zorg plaatsgevonden.

##### Medicatieveiligheid

In de tabel wordt het aantal medicijnincidenten van 2021 weergegeven. Het aantal medicijnincidenten ten opzichte van 2020 is licht gedaald.

Elk kwartaal hebben er in dit verslagjaar analyses plaatsgevonden aan de hand van de MIC meldingen en zijn er kwartaalrapportages gemaakt. De kwartaalrapportages worden besproken en vastgesteld in het kaderoverleg. Daarnaast is er maandelijks aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van medicijnincidenten en het inzetten van verbeteracties binnen de teams. Dit wordt gedaan aan de hand van casuïstiekbespreking.



Westerholm is tevreden over de werking van de MIC commissie. De registratie van incidenten zorgen ervoor dat MIC meldingen worden geanalyseerd, worden besproken met het team en verbeteracties worden ingezet. Verpleegkundigen geven aan dat ze door het maken van een analyse eerder trends signaleren bij bewoners en hier beter acties op kunnen uitzetten.

##### Advance Care Planning (ACP)

Bij alle bewoners in Westerholm is ten minste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde vastgelegd; namelijk het wel of niet reanimeren. Bij de bewoners die onder de huisarts vallen merken we dat het nog een uitdaging is om ook andere beleidsafspraken vast te leggen. Voor de bewoners met een indicatie inclusief behandeling werken we nauw samen met de verpleegkundig

specialist die dit met elke bewoner/eerste contactpersoon bij inhuizing en tijdens het Zorgleefplan (ZPO) opnieuw bespreekt en vastgelegd in het dossier. Voor het komende jaar wordt een plan gemaakt om structureel een evaluatie (ZPO) te plannen met de huisartsen, waarbij ACP een vast agendapunt is. Daarnaast wordt er onderzocht hoe afspraken m.b.t. vanuit de huisarts ook weggezet kunnen worden in het dossier.

#### Aandacht voor eten en drinken

In Westerholm hebben we het thema 'Eten & Drinken' opgenomen in het nieuwe kennismakings-evaluatieformulier. Vragen zoals hieronder worden aan de bewoner gesteld en indien nodig wordt dit onderwerp meegenomen naar het zorgleefplan.

- Heeft u voorkeuren voor eten en drinken? Wat vindt u lekker?
- Heeft u allergieën?
- Vindt u het prettig om in een gezelschap te eten?
- Heeft u bepaalde gewoontes waarbij het belangrijk is dat wij hiervan op de hoogte zijn? (Bijv. warme melk voor het slapen gaan?)

Ook in het bewonersverhaal komt het onderwerp 'Eten en Drinken' aan de orde waar bewoners kunnen aangeven wat hun favoriete gerecht/drankje is, of ze graag alleen of juist met andere mensen willen eten enz. De uitdaging voor volgend jaar is om aan de hand van deze informatie op organisatieniveau verbeteracties uit te zetten.

### 3.2 Hygiëne- en infectiepreventie

In het begin van dit verslagjaar kreeg Westerholm te maken met een corona-uitbraak. Twee weken lang verbleven alle bewoners in quarantaine op hun appartement. Zij kregen uitsluitend bezoek, zorg en ondersteuning van mensen in volledige PBM-uitrusting (persoonlijke beschermingsmiddelen). Onder andere dankzij de uitstekende samenwerking met ZINN kon een aantal besmette bewoners huisvesting krijgen op een cohort-afdeling van ZINN. De hulp bij het organiseren van snelle PCRtesten was van belang bij het voorkomen van verdere verspreiding van het virus. Ook de deskundige infectiepreventie van de GGD was altijd bereikbaar en stand-by voor deskundige adviezen. De noro-uitbraak aan het eind van het jaar, zette de medewerkers nog een keer op scherp. De lange duur van de pandemie, in combinatie met deze uitbraak, heeft het uiterste gevegd van de medewerkers. En natuurlijk niet te vergeten van de bewoners. Het was bijzonder om te ervaren dat bewoners op hoge leeftijd flexibel zijn, hun verantwoordelijkheid nemen en zich houden aan de maatregelen. Ook in tijden van corona en ook al staat het huis op de kop als gevolg van de verbouw.

## 4. Leren en verbeteren van kwaliteit

De basis voor leren en verbeteren ligt in een open aanspreekcultuur. De opzet van structurele overleggen en de dagelijkse intercollegiale coaching geven inhoud aan dit proces van continu verbeteren.

### 4.1 Scholingsbeleid

Door de coronapandemie hebben dit jaar niet alle scholingen kunnen plaatsvinden. Er is gekeken welke scholingen voor dit jaar nog prioriteit hebben om uitgevoerd te worden en de andere scholingen worden doorgeschoven naar volgend jaar. Het opleidingsbeleid en het scholingsplan geven richting aan de manier waarop we de deskundigheid van de medewerkers willen stimuleren en



verbeteren. Medewerkers krijgen ruimte om aan te geven waar zij behoefte aan hebben m.b.t. scholing. Een wijziging voor volgend jaar m.b.t. het scholingsbeleid is dat de tijd voor het maken van de e-learningen voor de voorbehouden- en risicovolle handelingen onder werktijd komen te vallen. Dit in het kader van boeien en binden van medewerkers en continue leren en bekwaam blijven.

#### 4.2 Resultaten externe audits

Westerholm wordt al enige jaren gecertificeerd vanuit de HKZ-norm. Nu het kwaliteitsmanagementsysteem stevig staat is een heroverweging gemaakt betreffende de toepasselijkheid van de HKZ-norm. De ISO-norm kent veel meer vrijheidsgraden dan HKZ en sluit daardoor beter aan bij wat nodig is voor Westerholm gezien haar ontwikkelingsfase en bewonerspopulatie. De keuze is dan ook gemaakt om over te stappen op het kwaliteitskeurmerk vanuit de ISO-norm.

De externe audit is in november uitgevoerd door een nieuwe certificerende partij 'Certificatie in de Zorg'. De resultaten van de audit waren positief en er is vastgesteld dat systematisch wordt gewerkt aan continue verbeteren. Er zijn geen majors of minors geconstateerd. "Vanuit een klein MT is door de bestuurder en de manager WWZ, in gezamenlijkheid met alle medewerkers, een duidelijke visie met kernwaarden neergezet, die staat als een huis. De organisatie is vanuit de visie in ontwikkeling. Op meerdere vlakken wordt hieraan invulling gegeven, waarbij het passend krijgen van het activiteiten aanbod en echt kijken vanuit behoeften van bewoners, op de voorgrond staan. Zowel bewoners, verwanten als Bewonersraad zijn zeer tevreden over de zorg, persoonlijke aandacht en de gang van zaken binnen de organisatie, waarbij oog voor eigen regie, zelfredzaamheid en Healthy Ageing opvalt".

#### 4.3 Resultaten interne audits

Gedurende het verslagjaar heeft er in Westerholm volgens het driejarig auditprogramma op de volgende onderwerpen een interne audit plaatsgevonden:

- Persoonsgerichte Zorg
- Wonen en Welzijn
- Medicatieveiligheid

De interne audits vonden plaats in het Lerend Netwerk. Dit is het netwerk dat op uitvoerend en bestuurlijk niveau wordt onderhouden met Het Hooge Heem in Grootegast, Vredewold in Leek en 't Derkshoes in Westerbork. Dit bevat tot op heden goed. Door bij een andere organisatie te auditen kun je beter objectief de processen beoordelen en tegelijkertijd leer je door bij een andere organisatie in de keuken te kijken. Het driejarig programma loopt in 2022 af. Vanaf 2023 zal er vanuit het Lerend Netwerk een nieuw driejarig auditprogramma worden opgesteld.

#### 4.4 Directiebeoordeling

In oktober is er een directiebeoordeling uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar de voortdurende geschiktheid, doeltreffendheid en of het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie in lijn is met de strategie van de organisatie. Aan de hand van de bevindingen zijn verbeteracties opgesteld. Deze verbeteracties zijn onderdeel van het jaarplan 2022.

#### 4.5 Documentbeheerssysteem

Het afgelopen jaar zijn de vele aanwezige documenten in het documentbeheerssysteem opgeschoond en is de juiste documentbeheerder toegewezen. Er zijn uitgangspunten voor het nieuwe

documentbeheersysteem geformuleerd en de documenten zijn door de documentbeheerder geactualiseerd. Op dit moment worden de geactualiseerde documenten door de proceseigenaar op inhoud beoordeeld.

## 5. Leiderschap, governance & management en personeelssamenstelling

Het personeelsbestand in het verslagjaar is gegroeid conform de eisen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, zowel in kwantiteit, functionaliteit als kwaliteit. Er is geïnvesteerd in het aannemen van nieuwe medewerkers en zij-instromers die een BBL traject volgen.

### Toekomstbestendigheid

Het gereedkomen van de nieuwbouw in 2022, vraagt om uitbreiding van formatie. De voorbereidingen hiertoe zijn in het verslagjaar gestart. Uitgangspunt is de verwachte samenstelling van de bewonerspopulatie. Er is beleid ontwikkeld betreffende de toewijzing van appartementen. Kernbegrip is leefbaarheid dat in dit verband gedefinieerd is als een mix van mensen met geen tot weinig behoefte aan ondersteuning en zorg en mensen met een grote behoefte aan ondersteuning en zorg en alles wat daartussen zit. Vanuit de gedachte dat leefbaarheid samenhangt met mogelijkheden en gebruik maken van elkaars talenten. Op basis van de verwachte bewonerspopulatie is de personeelsformatie bepaald, en daarmee is de basis gelegd voor een actieve wervingcampagne bij de start van het nieuwe jaar.

### Uitbreiding woonzorgassistenten

Vanuit de kwaliteitsgelden zijn er dit jaar weer nieuwe woonzorgassistenten aangesteld. De woonzorg-assistenten zijn niet gekoppeld aan één etage, maar begeleiden bewoners die meer individueel en minder groepsgericht zijn en de dag grotendeels doorbrengen op hun eigen appartement en daar ondersteuning bij nodig hebben. Te denken valt aan hulp bij eten en drinken, samen kleine activiteiten ondernemen, aandacht voor de persoonlijke verzorging en directe leefomgeving en aandacht voor het individueel welbevinden.

### Zij-instromers

Om de personele bezetting op orde te houden, ook mede in het licht van de tekorten op de arbeidsmarkt zijn er in dit verslagjaar zes zij-instromers en herintreders via een BBL - leertraject aangenomen. Het gaat hierbij om medewerkers die via opleidingstrajecten worden geschoold voor kwalificatieniveau 3 en 4. In de komende jaren zal Westerholm hierin blijven investeren.

### Ontwikkelmogelijkheden

Medewerkers hebben behoeften en wensen op het gebied van leren en ontwikkelen. Deze vraag kan op een breed gebied van toepassing zijn en kan zowel gericht zijn op huidig functioneren als op mogelijk toekomstig functioneren, maar ook op het gebied van zowel kennis opdoen als het verwerven van competenties. Een aantal medewerkers is de mogelijkheid gegeven om zich via een BBL traject verder te ontwikkelen. Ook hebben medewerkers in dit verslagjaar hun BBL opleiding afgerond en hebben een contract aangeboden gekregen in Westerholm.

### Actualisatie functiegebouw

Westerholm heeft ervoor gekozen om de functiebeschrijvingen te vernieuwen met als doel het realiseren van een 'up-to-date' functiegebouw passend bij de missie en visie van Westerholm. De

functiebeschrijvingen zijn resultaatgericht (i.p.v. taakgericht) en zoveel mogelijk toekomstbestendig beschreven. Er zijn in totaal 24 functiebeschrijvingen beschreven en opnieuw ingedeeld conform FWG-richtlijnen. Alle collega's hebben in augustus 2021 de geactualiseerde functiebeschrijving ontvangen inclusief nieuwe indeling en hebben hiermee ingestemd.

## 6. Gebruik van hulpbronnen en informatie

In onze organisatie maken we gebruik van technologie en domotica. Bijvoorbeeld om eigen regie of gevoel van vrijheid van de bewoners zo lang mogelijk te behouden (personeelsalarmering, dwaaldetectie), maar ook ten behoeve van veiligheid (bewegingssensoren).

### 6.1 Toepassingen inzake Informatie- en Communicatietechnologie

Er is een cultuur gecreëerd waarin medewerkers en bewoners open staan voor vernieuwing en de inzet van ICT-toepassingen. De inzet van zorgtechnologie past binnen de ambitie van Westerholm om door te groeien naar een excellente organisatie die medewerkers weet te binden en te boeien.

In dit verslagjaar is de Qwiek aangeschaft. De Qwiek creëert een audiovisuele beleving door het projecteren van beelden en geluid. De Qwiek wordt ingezet voor bewoners met dementie om te zorgen voor plezier en ontspanning en beweging te stimuleren. In 2021 is de keuken gestart met het werken met de app 'Checkbuster'. Dit is een digitaal systeem voor de HACCP-registratie (hygiëncode). In deze app zijn alle registratielijsten aangemaakt welke nodig zijn voor alle werkprocessen in de keuken. Op een simpele manier kunnen de registraties ingevuld of afgevinkt worden. Ook is het mogelijk om interne audits op het gebied van HACCP in deze app te registreren.

Naast de actualisatie van de documenten in het documentbeheersysteem is gekeken naar de werking van het documentbeheersysteem. De documenten worden namelijk beheerd in een niet gebruikersvriendelijke applicatie, waardoor de medewerkers niet optimaal worden ondersteund. Er is gekozen voor een totaaloplossing met een intranet omgeving, waarin het documentbeheer maar ook de andere applicaties eenvoudiger te benaderen en te gebruiken zijn. Ook de interne informatievoorziening wordt hierin opgenomen. Uit onderzoek werd duidelijk dat gebruik van Microsoft 365 het mogelijk maakt om werkplekbeheer, gebruik van software, documentbeheer en intranet in één oplossing te integreren. Er is een programma van Eisen opgesteld en volgend jaar wordt een keuze gemaakt welke aanbieder Westerholm gaat ondersteunen bij de introductie en implementatie van Microsoft 365.

### 6.3 Tevredenheidsonderzoeken

Dit jaar zijn tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd bij de bewoners van een appartement in Westerholm en bij wijkbewoners. Dezen leidden tot de volgende scores:

Onderzoek	Westerholm	In de wijk
Westerholm/thuiszorg aanbevelen bij andere mensen	8,4	9,3
NPS score	78,95	93,33

Het voor 2021 gestelde doel, een minimale score van een 8 op alle onderdelen van het bewonerstevredenheidsonderzoek, is nagenoeg gerealiseerd. Een uitzondering hierop vormt de tevredenheid over de maaltijden. Op de onderdelen smaak en variatie van maaltijden worden een 7 en een 7,4 gescoord. De in gang gezette verbeteracties zullen in het nieuwe jaar worden geïntensiveerd. Ook het schoonmaken van de appartementen haalt niet de minimale score van 8. De

score bedraagt 7,37. Het komende jaar zal gewerkt worden aan een helder geformuleerd schoonmaakprogramma, waarin aandacht is voor afstemming met de bewoner en familie.

## Tot slot

2021 was een roerig jaar, vanwege corona en vanwege de nieuw- en verbouw. Omdat corona gezamenlijke ontmoetingen onmogelijk maakte, verdween de vanzelfsprekende gezelligheid in Westerholm. De overlast als gevolg van de bouwactiviteiten kwam daar nog bij. Bij het schrijven van deze tekst in het nieuwe jaar, zijn de roerige tijden nog niet voorbij, in tegendeel de overlast als gevolg van de bouw bereikt een hoogtepunt.

2022 zal staan in het teken van het gereedkomen van de nieuw- en verbouw en van nieuwe bewoners in de nieuwe appartementen. Westerholm heeft een goede uitgangspositie: een prachtige plek nabij het centrum van Haren en een mooi gebouw met mogelijkheden tot modernisering en uitbreiding. Een professioneel en hecht team van medewerkers geeft invulling aan de kernwaarden Eigenheid, Veiligheid en Plezier en we zijn heel blij met bewoners en mantelzorgers die actief betrokken zijn bij het wel en wee van Westerholm.

Dit alles maakt het mogelijk dat we in het nieuwe jaar ons nog meer gaan richten op het onderscheidende vermogen van Westerholm, namelijk dat iedere (wijk)bewoner op zijn eigen manier, in zijn eigen appartement, oud kan worden in een fijne en veilige omgeving!

Met dank aan de inzet van ieder die betrokken is bij Westerholm!