

  
**WESTERHOLM**

Irenelaan 1 9752 LS Haren  
050 5342122



**Kwaliteitsverslag**  
**2020**



## Inhoudsopgave

Inleiding en introductie .....	3
1. Visie en kernwaarden .....	4
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	5
3. Wonen en welzijn .....	7
4. Veiligheid .....	8
5. Leren en verbeteren van kwaliteit .....	11
6. Leiderschap, governance & management en personeelssamenstelling .....	138
7. Gebruik van hulpbronnen en informatie .....	20
Tot slot .....	162

## Inleiding en introductie

Met dit kwaliteitsverslag leggen we verantwoording af over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit over het jaar 2020. 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. Daarnaast blikken we in dit verslag terug op het kwaliteitsplan van 2020.

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, 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

Als organisatie ontwikkelen wij ons van een traditioneel verzorgingshuis naar een locatie voor wonen in een beschermde omgeving. Daarom hebben we in nauw overleg met alle betrokken partijen, vorig jaar de kernwaarden, de missie en de visie opnieuw vastgesteld. Met elkaar hebben we gebrainstormd over waar Westerholm wil staan over vijf en tien jaar.

### **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 en ondersteuning

De afgelopen jaren is het aantal bewoners met verpleeghuiszorg in Westerholm toegenomen. Deze transitie vraagt van de huidige medewerkers een andere manier van werken. Westerholm kiest voor oud worden in je eigen omgeving, op het eigen appartement. Dit vraagt een persoonsgerichte benadering, en daarmee meer personele inzet.

### Wat hebben we gedaan?

#### *Waardigheid en Trots op Locatie*

Westerholm heeft een aanvraag gedaan voor ondersteuning vanuit het programma Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). Naar aanleiding van deze aanvraag is in het voorjaar van 2019 een scan uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd in de toekenning van een plus- ondersteuningstraject voor de looptijd van 1 jaar waarbij o.a. in dit verslagjaar gewerkt is aan de volgende ontwikkellijn:

Align maken organisatie. Vertalen van de missie en visie in een zorgvisie, herinrichting van de werkprocessen en het ECD.

Er is een projectgroep samengesteld om aan de slag te gaan met deze ontwikkellijn. Vanuit deze projectgroep is 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.

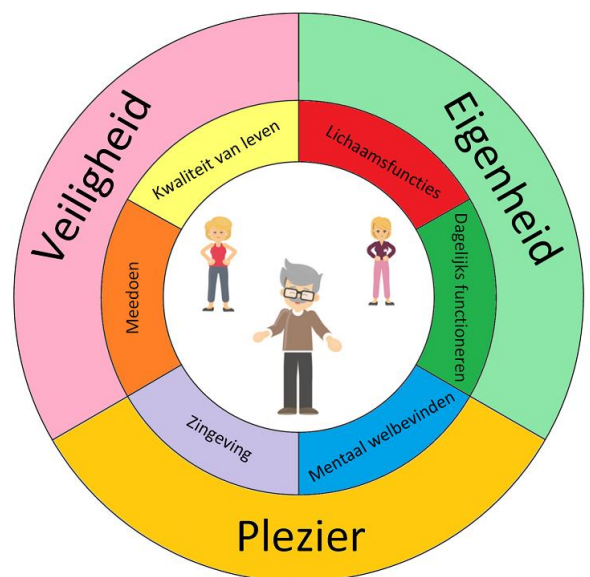
‘We zien de bewoner volledig en kijken daarbij naar de totale mens. We zijn daarbij gericht op het bevorderen en behouden van eigen regie en op het voorkomen en behandelen van klachten (Healthy Ageing).’ We kijken naar de totale mens, vanuit een breed perspectief. Om de bewoner goed te (leren) kennen gebruiken we het levensverhaal en de zes elementen van positieve gezondheid: zingeving, kwaliteit van leven, welbevinden, meedoen, dagelijks functioneren en lichaamsfuncties.

Deze visie is breed gedeeld binnen de organisatie en de bewonersraad is hierbij actief betrokken geweest. Vervolgens is gekeken wat deze nieuwe visie op Wonen, Welzijn en Zorg betekent voor de manier van werken in Westerholm en hoe we onze werkprocessen hier op aan kunnen laten sluiten. Een belangrijk onderdeel hiervan is het ontwerpen van een nieuw kennismakingsformulier/-evaluatieformulier waarbij ook een nieuwe invulling wordt gegeven aan de bestaande zorgplannen. De zes elementen van positieve gezondheid en het samenwerken in de driehoek (bewoner, netwerk en professional) zijn hierin opgenomen. In 2021 zullen de aangepaste werkprocessen verder in de organisatie worden geïmplementeerd.

#### *Familieparticipatie*

##### Familienet

In 2020 is de implementatie van Familienet voor de bewoners van Westerholm van start gegaan. Familienet is een fijn en makkelijk communicatiemiddel in de zorg. Medewerkers delen berichten, foto's en video's via een veilige persoonlijke pagina. Op deze manier kan familie altijd goed op de hoogte blijven van belangrijk een mooie momenten in het dagelijks leven van de bewoner. Door de coronapandemie is bezoek aan bewoners tijdelijk niet mogelijk en/of beperkt geweest. Hierdoor is



de urgentie ontstaan om familienet eerder binnen de organisatie te implementeren dan voorheen was afgesproken. Begin april is familienet dan ook geïmplementeerd in Westerholm en hier hebben veel bewoners en hun eerste contactpersoon zich dan ook voor aangemeld. De reacties waren positief; zowel door de medewerkers zijn er vele mooie momenten met de bewoners gedeeld en tegelijkertijd ontstond door de beperkte bezoeksregeling dat ook familie door middel van foto's en video's gebeurtenissen op familienet gingen plaats. Dit werd door de bewoners van Westerholm ook erg gewaardeerd.

#### Bewonersverhaal in Nedap ONS

In de nieuwe visie op Wonen, Welzijn en Zorg hebben we beschreven dat de basis van ons handelen het gesprek is in de driehoek van bewoner, netwerk en professional. We richten ons op de bewoner en zijn/haar netwerk. Familieparticipatie is hierin een belangrijk thema. Een mogelijkheid binnen Nedap ONS is het werken met 'het bewonersverhaal'. 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. Dit kan via tekst, maar ook met behulp van foto's. Het bewonersverhaal ondersteunt de medewerkers om de bewoner beter te leren kennen en te begrijpen. Op deze manier kunnen de medewerkers beter aansluiten bij de wensen en de behoeften van de bewoner.

#### *Omgaan met dementie*

Omdat scholing over dementie dit jaar door middel van een theatervoorstelling van Ervarea niet heeft kunnen plaatsvinden door de coronapandemie is door middel van de maandelijkse bewonersbesprekingen aandacht aan dit onderwerp besteed binnen de locatieteams. Dit overleg is de plek waar onbegrepen gedrag van één bewoner wordt besproken onder begeleiding van de psycholoog waarbij een gedragsanalyse wordt gemaakt met eventueel een benaderingsplan. Een belangrijk doel van dit overleg is dat zorgmedewerkers zich gesteund voelen in de complexe taak die zij hebben in de dagelijkse zorg voor de bewoner met onbegrepen gedrag. Daarnaast worden vroegtijdig problemen gesignaleerd en worden zorgmedewerkers gestimuleerd om na te denken over gedrag, te kijken naar achterliggende oorzaken en eventuele oplossingen.

### 3. Wonen en welzijn

Westerholm is ervan overtuigd dat ieder mens uniek is en dat daar ook een unieke aanpak bij past. Daarom wonen mensen bij Westerholm niet in een groep of op een afdeling, maar in hun eigen appartement op een etage. Uitgangspunt is dat bewoners bij een afnemende gezondheid in hun eigen appartement kunnen blijven wonen. Een onderscheidend uitgangspunt dat tegelijkertijd op organisatorisch vlak veel van de medewerkers vraagt. Het vraagt van de organisatie in het algemeen en van individuele medewerkers in het bijzonder dat zij in staat zijn uit te leggen waarom welke zorg gegeven wordt. Bewoners kunnen in hun vertrouwde omgeving blijven en er wordt door Westerholm zorg op maat geleverd.

#### **Wat hebben we gedaan?**

##### *Realisatie van een derde huiskamer*

Het aantal bewoners met dementie in Westerholm is de laatste jaren aan het toenemen. Om deze groep bewoners passende begeleiding en ondersteuning te kunnen bieden was het nodig dat er een derde huiskamer bij zou komen. Tijdens dit verslagjaar is dit gerealiseerd en inmiddels is er op elke etage in Westerholm nu een huiskamer aanwezig waar bewoners overdag en/of in de avond kunnen verblijven. Bewoners kunnen zelf aangeven of en wanneer ze hier gebruik van willen maken.

##### *Verbeteren inhuizingsproces*

Door het uitvoeren van een analyse op de gehele organisatie is in 2019 duidelijk geworden dat de organisatie nog winst kan behalen op het verbeteren van het inhuizingsproces in Westerholm. Door middel van een verder onderzoek is geïnterviewd waar de knelpunten liggen. In dit verslagjaar is het inhuizingsproces door de seniorverpleegkundigen en de EVV'ers herzien. Dit proces heeft plaatsgevonden in samenwerking met de woonzorgconsulent. Hierbij werd ook duidelijk dat nieuwe bewoners veel informatie/formulieren krijgen van wanneer ze komen inhuizen. Om ervoor te zorgen dat het voor bewoners en hun eerste contactpersoon overzichtelijk en helder blijft zal de woonzorgconsulent in 2021 dit proces gaan herzien.

##### *Project nieuwbouw en renovatie*

De voorbereidingen voor de realisatie van 37 nieuwe appartementen op het terrein grenzend aan het bestaande woonzorgcentrum, zijn zodanig ver gevorderd, dat in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar met de bouw gestart wordt.

Parallel hieraan vorderen de plannen voor de renovatie van het bestaande gebouw. Er is een projectleider aangesteld die de voorbereidingen treft voor start renovatie in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar.

Volgens planning moeten dan zowel de nieuwbouw als de renovatie in de zomer van 2022 gereed zijn.

## 4. 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.

### Wat hebben we gedaan?

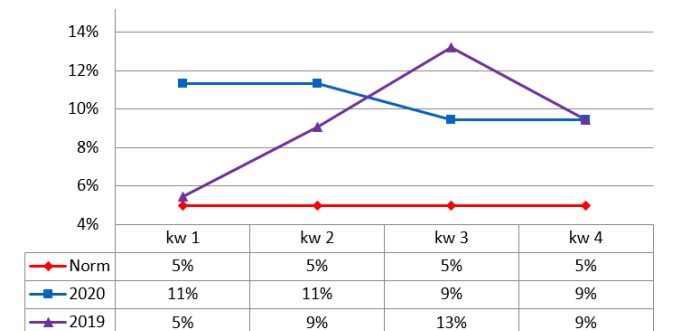
#### *Basisveiligheidsindicatoren*

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

#### 1. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Met de komst van de nieuwe wet 'Zorg en Dwang' is Westerholm voor de keuze komen om al dan niet onvrijwillige zorg te verlenen. In de hernieuwde missie en visie van Westerholm staat het welbevinden van de bewoners centraal. Bewoners voelen zich eigen in hun woonomgeving, voelen zich veilig en hebben plezier. Door de kleinschaligheid van Westerholm en door de persoonsgerichte manier van werken kennen we de bewoners goed. In samenwerking met de psycholoog, de verpleegkundig specialist en de medewerkers van de locatieteams wordt gezocht naar alternatieven om te voorkomen dat er vrijheidsbeperkende maatregelen moeten worden ingezet. Hierdoor is er voor de bewoners in Westerholm veel bewegingsvrijheid. Om de veiligheid van de bewoners in Westerholm te kunnen garanderen is het soms toch nodig om een maatregel in te moeten zetten. In Westerholm gaat dit altijd in afstemming met de bewoner en diens vertegenwoordiger. In de nieuwe wet Zorg en Dwang valt dit onder de term 'vrijwillige zorg'. Het uitgangspunt is dus dat onvrijwillige zorg niet wordt ingezet binnen Westerholm.

In deze tabel wordt weergegeven hoe groot het percentage is onder de bewoners waarbij een maatregel wordt ingezet. Het gaat hierbij om maatregelen die zijn ingezet die vallen onder vrijwillige zorg. De maatregelen die zijn ingezet zijn dwaaldetecties en sensoren. Gedurende dit verslagjaar neemt het aantal ingezette maatregelen af. Er wordt hierbij steeds beter gekeken naar alternatieven waardoor het inzetten van een maatregel minder vaak nodig is.



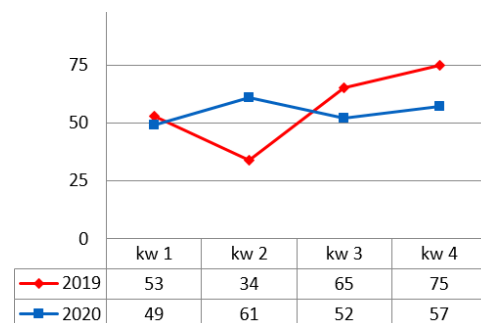
#### 2. Medicatieveiligheid

In Westerholm is een er MIC-commissie actief die bestaat uit verpleegkundigen, een kwaliteitsfunctionaris en de Manager Wonen, Welzijn en Zorg. Deze commissie is verantwoordelijk voor het nader onderzoeken van mogelijke oorzaken van incidenten, het bedenken van verbetervoorstellen met de desbetreffende medewerkers en zorgen voor borging in de praktijk. Elk kwartaal hebben er in dit verslagjaar analyses plaatsgevonden aan de hand van de MIC meldingen en zijn er kwartaalrapportages gemaakt. Daarnaast is er maandelijks aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van medicijnincidenten en het inzetten van verbeteracties binnen de teams.



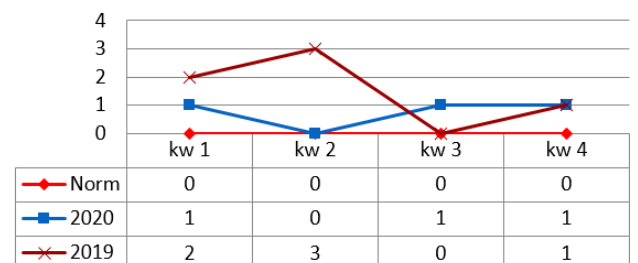
Westerholm is tevreden over de werking van de MIC commissie. De registratie van incidenten zorgen ervoor dat MIC meldingen worden geanalyseerd, worden besproken met het team en verbeteracties worden ingezet. Verpleegkundigen geven aan dat ze door het maken van een analyse eerder trends signaleren bij bewoners en hier beter acties op kunnen uitzetten. Tot op heden maken vaak dezelfde verpleegkundigen de analyses, dit willen we breder gaan uitrollen in het kader van leren en verbeteren. Begin 2021 zullen er een aantal medewerkers worden geschoold in de rol van functioneel beheerder in Nedap ONS. Daarna zal gekeken worden of het MIC registratieformulier beter weggezet kan worden in Nedap zodat het analyseren van MIC meldingen beter wordt ondersteund.

In deze tabel wordt het aantal medicijnincidenten van 2020 weergegeven. Het aantal medicijnincidenten ten opzichte van vorig jaar is gedaald. In oktober is Westerholm gaan werken met Medimo; dit is een nieuw ETDR (elektronisch toedienregistratiesysteem) en EVS (elektronisch voorschrijfsysteem) waar medicatie in voorgeschreven wordt door de verpleegkundig specialist voor de bewoners met een behandelzorg indicatie. Medewerkers zijn positief over dit nieuwe systeem en geven aan dat het hen beter ondersteund in het medicatieproces. Het is namelijk sneller inzichtelijk of alle bewoners hun medicatie hebben gekregen, er is altijd een actuele toedienlijst beschikbaar, het (bij)bestellen van medicatie is eenvoudig en de toedienregistratielijst is erg overzichtelijk.



### 3. Decubituspreventie

In het kwaliteitsoverleg waar de verpleegkundigen van Westerholm aan deelnemen vindt er maandelijks casuïstiekbespreking plaats over decubitus op de afdeling waar dit voorkomt. Hierbij wordt gekeken naar de plek waar het huidletsel is ontstaan, of we al risico's zagen tijdens de anamnese, of de decubitus voorkomen had kunnen worden en welke interventies er tot op heden zijn ingezet. In dit verslagjaar is er gemiddeld één bewoners geweest met decubitus graad 2 of hoger. Ter voorkoming van decubitus worden in Westerholm verschillende preventieve maatregelen ingezet zoals antidecubitusmatrassen en -kussens, bijvoeding en wisselgigging.



### 4. Advance Care Planning

De verpleegkundig specialist (regiebehandelaar) bespreekt tijdens het inhuizingsproces met de bewoner wat de wensen zijn omtrent reanimeren, en de wensen omtrent medisch handelen. Hierbij wordt ook besproken of de behandeling binnen de muren van Westerholm plaatsvindt of dat opname in een ziekenhuis gewenst is. Door dit bij aanvang van zorg vast te leggen, kan er op een juiste manier geïntervenieerd worden als de gezondheidssituatie van een bewoner acuut wijzigt. Daarnaast wordt dit onderwerp standaard besproken tijdens het halfjaarlijks zorgplanoverleg.

## 5. Aandacht voor eten en drinken

Aan het eind van dit verslagjaar heeft er een inventarisatie plaatsgevonden of de voedselvoorkeuren van bewoners bekend zijn en worden vastgelegd in de zorgdossiers. Hieruit kwam naar voren dat dit bij 85 procent van de zorgdossiers het geval is. Met name de voorkeur omtrent het aanbieden van eten en drinken en de gewenste hulp bij eten en drinken wordt in de zorgplannen van de bewoners benoemd. Voorkeuren voor bepaald eten en drinken verdient echter meer aandacht. Dit komt nu niet duidelijk naar voren terwijl dit juist een grote bijdrage kan leveren aan het vergroten van het welzijn van de bewoners. In het aangepaste kennismakings- en evaluatieformulier is dit onderwerp nu meegenomen zodat dit straks ook duidelijk naar voren komt in het dossier. Ook in het bewonersverhaal wat straks gebruikt zal gaan worden in Nedap ONS komt het onderwerp 'Eten en Drinken' aan bod waarbij bewoners bijvoorbeeld kunnen aangeven wat hun favoriete gerecht/drankje is, of ze graag alleen of juist met andere mensen willen eten enz.

## 6. Hygiëne- en infectiepreventie

In dit verslagjaar is er veel aandacht besteed aan het voorkomen en bestrijden van het Coronavirus in Westerholm. Westerholm heeft vanaf de start direct een crisisteam (Coronaberaad) samengesteld om adequaat in te kunnen spelen op de ontwikkelingen, de organisatie goed voor te bereiden op een eventuele uitbraak en voortdurend te communiceren met alle betrokkenen. In samenwerking met de deskundige infectiepreventie van de GGD zijn er protocollen opgesteld en is er een draaiboek ontwikkeld over hoe te handelen wanneer het Coronavirus optreedt in Westerholm. Met ondersteuning van Waardigheid en Trots is gekeken naar de inrichting van het gebouw en zijn er de nodige aanpassingen gedaan. Door corona konden de grotere activiteiten niet meer plaatsvinden. Er is gezocht naar nieuwe mogelijkheden, passend binnen de richtlijnen. De infectiepreventiedeskundige van de GGD heeft hierin meegedacht. Naast de gebruikelijke en bekende inzichten over het aantal bewegingen, zingen en groeps grootte leverde die ook inzichten op wat betreft hygiëne zoals niet met elkaar kralen zoeken in dezelfde bak, maar dit afgemeten aanbieden. Geen gebruik maar maken van schalen met eten, maar dit per persoon uitserveren)

Daarnaast is er een digitaal aanbod ontwikkeld, waarbij gebruik is gemaakt van de vele (lokale) initiatieven die op dit gebied zijn ontwikkeld (voorstellingen, muziek, cultuur, bewegen). De ervaring die we hierbij opgedaan hebben is dat alleen het digitale materiaal aanbieden niet werkt en dat de bewoners hierover niet tevreden waren. Als het digitale materiaal wordt aangeboden met een fysieke introductie en afsluiting, werd het wel positief ontvangen. Het welzijnsprogramma en de groeps grootte zijn hierop aangepast.

De deskundige infectiepreventie heeft een interne audit uitgevoerd op het gebruik van Persoonlijke Beschermingsmiddelen, de werkprocessen in de zorg en de hygiëne maatregelen. De resultaten van deze audit waren positief en de verbeterpunten zijn opgepakt.

## 5. 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.

### Wat hebben we gedaan?

#### Kwaliteitsbeleid

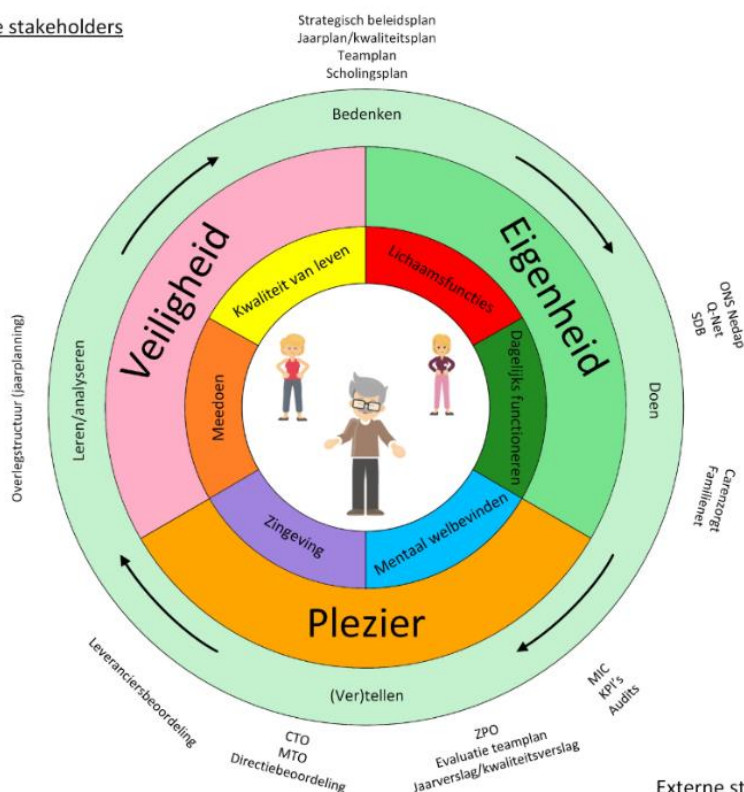
In oktober is er een directiebeoordeling uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar de voortdurende geschiktheid, doeltreffendheid en of het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie in lijn is met de strategie van de organisatie. Aan de hand van de bevindingen zijn verbeteracties voor 2021 opgesteld.

Het doel was om in 2020 met ondersteuning van Waardigheid en Trots het KMS opnieuw in te gaan richten. Met ondersteuning van Waardigheid en Trots is er voor Westerholm een kwaliteitskompas ontworpen waarbij 10 uitgangspunten zijn geformuleerd.

Het kwaliteitskompas wordt onderhouden met behulp van kwaliteitsinstrumenten. Deze zijn inmiddels in kaart gebracht en aan de hand hiervan zal een nieuwe jaarplanning voor 2021 tot stand komen. Het jaarplan zal worden samengevoegd met het kwaliteitsplan. Het format en onderwerpen zijn inmiddels gereed en zal voor 2021 gebruikt gaan worden. Het jaarplan 2021 zal in Q1 aan alle medewerkers worden gepresenteerd.

Het documentbeheersysteem moet straks het kwaliteitskompas gaan ondersteunen. In 2021 zal invulling worden gegeven aan uitgangspunt 9 waarbij er ook gekozen zal gaan worden voor een nieuw documentbeheersysteem.

#### Interne stakeholders



#### Uitgangspunten

1. De Missie, Visie en kernwaarden (eigenheid, veiligheid en plezier) staan centraal.
2. De missie en visie van Westerholm is concreet vertaald in een visie op wonen, welzijn en zorg. Deze geeft richting aan ons handelen.
3. De basis van ons handelen is de dialoog in de driehoek van bewoner, netwerk en professional
4. We kijken naar de totale mens, vanuit breed perspectief. Om de bewoner goed te (leren) kennen gebruiken we het levensverhaal en de zes elementen van positieve gezondheid (kwaliteit van leven, dagelijks functioneren, mentaal welbevinden, zingeving, meedoen, lichaamsfuncties).
5. Met de visie op wonen welzijn en zorg geven we invulling aan de drie kernwaarden (eigenheid, veiligheid en plezier) zodat iedere bewoner bij Westerholm op zijn/haar eigen manier oud kan worden in en een veilige omgeving.
6. We werken methodisch door voortdurend de cirkel van bedenken, doen, (ver)tellen en leren/analyseren te doorlopen. Dit is de basis van ons kwaliteitskompas.
7. Het kwaliteitskompas wordt levend gehouden en onderhouden met behulp van kwaliteitsinstrumenten.
8. We staan nooit stil. We blijven de maatschappelijke en vakinhoudelijk ontwikkelingen volgen, staan in contact met onze interne en externe stakeholders en verwerken dit in onze manier van werken.
9. Het kwaliteitskompas ondersteunen we met een documentbeheersysteem waarbij:
  - ONS, Carenzorgt en familienet zijn de digitale systemen voor het primaire proces
  - SDB is het leidende systeem in het personeelsbeheer
  - Q-net is het digitale beheersysteem, waarin de vastgestelde (beleid)documenten, processen, procedures,
  - de uitwerking van het kwaliteitskompas en alle kwaliteitsinstrumenten worden gerubriceerd per jaar op de harde schijf.
10. Met het kwaliteitskompas en de kwaliteitsinstrumenten ondersteunen wij het kwaliteitsbewust denken en handelen.

### Resultaten interne- externe audits

In februari 2020 heeft er een extern auditbezoek plaatsgevonden. De auditor ziet betrokkenheid en inzet voor goede zorg en dienstverlening aan de bewoners. Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Stichting Westerholm/Ridders-Lubbers voldoet aan de eisen uit de HKZ VVT (2015). Steekproefsgewijze toetsing laat zien dat aan de eisen wordt voldaan.

Gedurende het verslagjaar heeft er in Westerholm op de volgende onderwerpen een interne audit plaatsgevonden: Hygiëne- en Infectiepreventie, Kwaliteitsmanagementsysteem, Persoonsgerichte Zorg, Wonen en Welzijn, Veilig Voedsel (HACCP) en de Wet Zorg en Dwang.

De meeste interne audits vinden plaats door middel van het Lerend Netwerk. Dit bevalt tot op heden goed. De audits leveren nieuwe inzichten en verbeterpunten op wat een bijdrage levert aan het leren en verbeteren van de werkprocessen. Door bij een andere organisatie te auditen kun je objectief de processen beoordelen en tegelijkertijd leer je door bij een andere organisatie in de keuken te kijken. Dit zal in 2021 worden voortgezet.

Dit jaar heeft er geen inspectiebezoek vanuit de IGJ plaatsgevonden.

## 6. 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.

### Wat hebben we gedaan?

#### *Raad van Toezicht*

De RvT heeft stilgestaan bij de wijze waarop invulling aan de governancecode wordt gegeven. Vastgesteld is dat de samenwerking tussen RvT en bestuurder uitstekend verloopt. De RvT gaat zich nog meer verdiepen op welke wijze zij haar rol als kritische sparringpartner van de bestuurder inhoud kan geven. In het nieuwe jaar wordt een expertsessie belegd gericht op verdieping van kennis op het gebied van de wonen, welzijn en zorg voor ouderen. Deze expertsessie wordt gevolgd door een bijeenkomst onder leiding van een externe deskundige, waarin de toekomst van Westerholm in het licht van alle ontwikkelingen centraal staat en de rol die de RvT daarin kan vervullen.

#### *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. Elk jaar wordt er een scholingsplan opgesteld met input van de medewerkers. In de teambijeenkomsten en tijdens de reflectiegesprekken die plaats hebben gevonden in 2020 was er ruimte voor medewerkers om aan te geven in welke onderwerpen zij verder geschoold willen worden. Daarnaast is een aantal medewerkers de mogelijkheid gegeven om zich via een BBL traject verder te ontwikkelen. Zo zijn er bijvoorbeeld twee verpleegkundigen niveau 4 medewerkers gestart met de opleiding HBO-V. Ook hebben medewerkers in dit verslagjaar hun BBL opleiding afgerond en hebben een contract aangeboden gekregen in Westerholm.

## 7. 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).

### Wat hebben we gedaan?

#### *Verkennen en inzetten technologische vernieuwing*

Onder begeleiding vanuit Waardigheid en Trots (ontwikkellijn 3) heeft er een inventarisatie plaatsgevonden van de huidige stand van zaken op het gebied wat technologie; wat zijn de bestaande plannen in Westerholm op het gebied van technologie en welke nieuwe technologische ontwikkelingen zijn er op de markt die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de bewoners en medewerkers van Westerholm. Dit is vertaald in een projectplan 'Zorgtechnologie'. In dit verslagjaar is er de week van de Zorgtechnologie georganiseerd waarbij een eerste verkenning is gemaakt met de producten zorgrobot Maatje, Medicijndispenser, CQ-5 alarmzender en spraakgericht rapporteren in Nedap ONS. Dit met als doel om medewerkers enthousiast te maken en uit te nodigen tot het gebruik van technologie. Na deze week heeft er zich per locatieteam een medewerker aangemeld voor de rol als 'Digicoach'. Samen hebben zij de taak om de digitale geletterdheid te verbeteren onder de medewerkers en nieuwe ideeën op het gebied van (zorg)technologie te implementeren op de werkvloer. Op deze wijze willen we werken aan het bevorderen van de digitale geletterdheid bij medewerkers en bewoners en een voedingsbodem creëren voor de inzet van technologie. Begin 2021 zal dit team bij elkaar komen om te overleggen hoe hier vorm aan gegeven zal worden.

De voorbereidingen voor de uitrol van de nieuwe telefonie en mobiele spreek-luisterverbindingen zijn gestart. Daadwerkelijke uitvoering start in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar, als onderdeel van de renovatie van het bestaande gebouw.

#### *EVS*

Van overheidswege is het verplicht om medicatie elektronisch voor te laten schrijven. Het kwaliteitsmanagementsysteem, HKZ, stelt dezelfde eis. Hiertoe is het noodzakelijk dat er een elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) wordt aangeschaft die gekoppeld kan worden met het elektronisch toediensysteem (ETDR). Er is onderzocht welk systeem het meest passend is bij het medicatieproces in de organisatie en ondersteunend is aan de zorgmedewerkers, arts en de apotheek. Aan de hand hiervan is besloten om te kiezen voor Medimo. Halverwege het jaar is dit systeem in Westerholm geïmplementeerd.

#### *Nedap ONS*

Vanuit het project Waardigheid en Trots is gekeken naar de mogelijkheden binnen Nedap ONS in samenwerking met Infozorg. Uit een eerder onderzoek is namelijk gebleken dat Westerholm nog niet van alle mogelijke (nieuwe) functionaliteiten gebruik maakt. Er is besloten om vanaf volgend jaar te gaan werken met het Bewonersverhaal in Nedap en met Episodes. Een optie op te gaan werken met de Agenda van Nedap ONS wordt nog verder onderzocht. Daarnaast zullen er een aantal medewerkers geschoold gaan worden in de rol van functioneel beheerder zodat Westerholm straks zelf aanpassingen kan gaan doorvoeren in Nedap en hierbij niet afhankelijk is van een externe contactpersoon.

#### *Clintoordelen (CTO)*

De ervaringen van bewoners zijn richtinggevend en daarom erg waardevol voor ons. Met bewoners en/of hun vertegenwoordigers en de bewonersraad vindt continu afstemming plaats over de

verleende zorg en eventuele nieuwe afspraken. Bewoners worden gestimuleerd om hun ervaringen te delen op de website van Zorgkaart Nederland.

Er heeft in 2020 een CTO (PREM) in de wijk plaatsgevonden. De respons was 39% en het gemiddelde cijfer was een 8,8. 100 % van de ondervraagden zou Westerholm aanbevelen aan anderen. Er kwamen niet direct concrete verbeterpunten uit het onderzoek. Er heerst een grote mate van tevredenheid.

In Westerholm vindt het bewonerstevredenheidsonderzoek 1 keer in de twee jaar plaats, de laatste keer was in 2019 en in 2021 zal dit opnieuw plaatsvinden. In dit verslagjaar is tijdens de halfjaarlijkse zorgplan overleggen Zorgkaart Nederland onder de aandacht gebracht. Er zijn in 2020 21 waarderingen vermeld op Zorgkaart Nederland, met een gemiddelde van een 8,8.

#### *Net Promotor Score (NPS)*

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend op basis van de cijfers (0-10) die de bewoners hebben gegeven op de vraag "Zou u Westerholm bij uw vrienden en familie aanbevelen?".

Voor het berekenen van de NPS score is gebruik gemaakt van de resultaten van Zorgkaart Nederland. De NPS score in 2020 is +52,38. Dit is een positieve NPS, wat betekent dat er meer cijfers van 8 t/m 10 zijn gegeven dan cijfers van 0 t/m 6.

## Tot slot

Er is hard gewerkt in 2020. De interne organisatie is verder geprofessionaliseerd, de kwaliteit van zorg geborgd, er is een stabiele bedrijfsvoering en de plannen voor modernisering van het bestaande gebouw en de nieuwbouw zodanig ontwikkeld dat ze in het komende jaar uitvoerbaar zijn.

Ondanks de coronapandemie hebben we in Westerholm de bestaande plannen zoveel mogelijk weten door te voeren, al dan niet met enige vertraging. Er is gekeken naar wat er binnen de maatregelen wél mogelijk was en er zijn verschillende communicatiemiddelen ingezet om met elkaar de werkprocessen uit te kunnen blijven voeren.

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!