

## Kwaliteitsverslag 2020

### Samen met jou Groot Hoogwaak



**Dementievriendelijk en Gastvrij  
in het Corona tijdperk**

## Inhoud

Kwaliteitsverslag 2020.....	1
1 Inleiding .....	3
1.1 Waar staan we voor? .....	4
.....	5
1.2 Kernactiviteiten.....	6
1.3 Organisatiestructuur .....	7
1.4 Besturingsmodel .....	7
1.5 Doelgroepen en verdeling.....	8
1.6 Personeelssamenstelling.....	8
2. Terugblik op 2020 en vooruitzicht naar 2021.....	9
2.1 Voor- en tijdens Corona .....	9
2.1.1 Waardigheid en Trots op locatie .....	9
2.1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	10
2.1.3 Basisveiligheid.....	11
2.2 Wonen.....	14
2.2.1 Onderhoud en lange termijn .....	15
2.3 Welzijn.....	16
2.3.1 Leefplezier .....	16
2.3.2 Medewerkers: Samenwerking, groei en eigenaarschap .....	17
2.3.3 Vrijwilligers en mantelzorgers .....	17
2.3.4 Opening Breinhuis .....	17
3. Cliëntoordelen.....	19
3.1 Cliëntenraadpleging en Zorgkaart Nederland.....	19
3.3 PREM wijkverpleging.....	21
4. Leren en werken aan kwaliteit .....	22
4.2 Externe audit.....	23
4.3 Interne audit .....	23
4.4 Klachten .....	23
4.5 Lerend netwerk.....	24
4.6 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie.....	24
5. Medewerkers.....	25
5.1 Opleiding en ontwikkeling .....	25
5.2 Verzuim .....	27
5.3 Medewerkers tevredenheid onderzoek .....	27
Nawoord.....	28

*Ik ben blij  
dat je hier bent*

## 1 Inleiding

Het jaar 2020 zal de geschiedenisboeken ingaan als een bizar, moeilijk jaar. Een jaar dat van ons, als woon-zorgcentrum veel flexibiliteit en professionaliteit eiste. Maar vooral was het een jaar dat emotioneel zwaar was, waarin verpleeghuiszorg ineens politiek op de agenda stonden en waarin we door ieder om ons heen zoveel warmte en liefde hebben mogen ontvangen. Door een vreemd virus genaamd Corona, dat niemand aan zag komen.

In het eerste kwartaal zijn we verder gegaan met de ingeslagen weg die we al waren ingeslagen. Voortbordurend op de nieuw te ontwikkelen visie op wonen en zorg. Voortbordurend op de plannen die voor ons lagen. Toen we in maart eenmaal de deuren letterlijk moesten sluiten, hebben we ons continue moeten aanpassen.

Mondkapjes, bezoeksregelingen, bezoeksregisseurs, hygiëne; alles werd anders. Dit versnelde de uitrol van integraal werken, van het werken per etage en de flexibiliteit van de organisatie. Doelstellingen als implementatie Wet zorg en Dwang (met bijbehorende scholing) en maximale ondersteuning van het primaire proces vanuit de backoffice zijn meer naar de achtergrond geraakt.

Toch hebben we, ook beleidsmatig, niet stil gezeten. In oktober hebben we opnieuw het HKZ kwaliteitscertificaat behaald zonder verbetermaatregelen. En, met wat tussen pozen, hebben we een nulmeting Waardigheid en Trots op locatie kunnen afronden. Waarin we trots mogen zijn op de uitkomsten en in 2021 aan de slag gaan met de verbeter suggesties.

Dit heeft geresulteerd in de keuze voor drie speerpunten waar Groot Hoogwaak zich in 2021 op gaat richten:

- Gebruik nieuwe en beschikbare technologie, geïntegreerd in een nieuw concept van Wonen;
- Wet zorg en dwang en aandacht voor dementie;
- Vermindering van administratieve lasten, vooral door de back office anders te organiseren.

Voordat we deze gaan toelichten, geven we eerst een terugblik in het bijzonder jaar 2020.

Joke Verbaan  
Noordwijk, november 2020



## 1.1 Waar staan we voor?

De geschiedenis van de zorg in Noordwijk gaat 400 jaar terug. Het eerste Gasthuis stamt al uit 1617. In 1972 is er ten behoeve van de nieuwbouw van Groot Hoogwaak een nieuwe stichting opgericht. Groot Hoogwaak speelt een belangrijke rol in de Noordwijkse ouderenzorg. Aanvankelijk als verzorgingshuis, later als woon-zorgcentrum, nog weer later ook als thuiszorgorganisatie.

Wij bieden een scala aan zorg en dienstverlening aan ruim 300 ouderen in het woon-zorgcentrum. De huur- en koopappartementen bieden bij uitstek een eigen sfeer en zelfstandigheid, terwijl tegelijkertijd de mogelijkheid bestaat om gebruik te maken van de faciliteiten van het zorgcentrum. Sinds 2006 bieden wij thuiszorg in Noordwijk buiten het eigen woon-zorgcomplex, onder de naam ThuisSupport. En in 2009 is een afdeling op de derde etage van het zorgcentrum gebouwd: Kleinschalig Wonen. Deze etage biedt in twee woongroepen van zeven personen huisvesting en zorg aan ouderen met dementie.

Wonen op het terrein van Groot Hoogwaak is bedoeld voor mensen die behoefte hebben aan, en deel uit willen maken van, een vitale en veilige leefgemeenschap. Iedereen is welkom, met of zonder zorgvraag. Indien gewenst en/of noodzakelijk kan zorg en ondersteuning naar behoefte worden ingevuld, van zorg aan huis tot 24-uurs zorg.

Iedereen is welkom op het terrein van Groot Hoogwaak ongeacht afkomst, cultuur, leeftijd en inkomen. Op het terrein staan verschillende type woningen. Mensen zijn vrij om te kiezen welk type woning het beste bij de levenssituatie past. Een deel van de huisvesting is bestemd voor mensen met dementie, dat wil zeggen dat hier 24 uur professionele ondersteuning aanwezig is.

Het streven van Groot Hoogwaak is om zowel op het terrein als met de zorg en ondersteuning aan huis mensen in staat stellen om hun eigen manier van leven te behouden.

De kernwaarden, zoals deze zijn ontstaan vanuit de christelijke identiteit gelden nu in zijn algemeenheid en in de breedste zin van het woord: met waardering aandacht en deelname voor en van iedereen.

Groot Hoogwaak ondersteunt Noordwijkers om tevreden oud te worden. Onder dit motto biedt Groot Hoogwaak zorg en diensten, thuis en in ons woon- en zorgcentrum. We zijn lokaal en herkenbaar. Wij werken met betrokken en gemotiveerde medewerkers en een grote groep vrijwilligers. Groot Hoogwaak richt zich op oudere inwoners van Noordwijk en heeft in de basis een christelijke identiteit. Groot Hoogwaak heeft een aantal jaren op rij een directie wisseling gehad. Per 1 juli 2019 is een directeur-bestuurder aangesteld die vanaf januari 2019 interim werkzaam was voor Groot Hoogwaak. Met de aanstelling van de directeur-bestuurder is er een start gemaakt met het werken aan een andere cultuur en structuur in Groot Hoogwaak.

### Missie en visie en cultuur

Groot Hoogwaak: een fijne plek om te wonen en te werken! Groot Hoogwaak biedt door middel van verschillende type huisvesting altijd een thuis, ongeacht de levenssituatie. Wonen en leefplezier staan voorop, zorg en ondersteuning is hier een aanvulling op. Als mensen meer zorg en ondersteuning nodig hebben is dit nabij.

Daar waar er gezondheidsproblemen zijn, worden bewoners ondersteund om hun eigen leefwijze zoveel mogelijk voort te kunnen zetten. Iedereen is welkom, ongeacht afkomst, cultuur, inkomen, leeftijd. Groot Hoogwaak is een afspiegeling van de maatschappij en streeft, in samenwerking met bewoners en betrokken (maatschappelijke) organisaties naar een vitale en veilige leefgemeenschap binnen de gemeente Noordwijk waar binnen men ook bereid is naar elkaar om te kijken.

Groot Hoogwaak wil hiervoor samenwerken met bewoners, het eigen netwerk van bewoners, vrijwilligers en lokale organisaties. Door deze samenwerking ontstaan er verschillende netwerken waar bewoners gebruik van kunnen maken voor ondersteuning en diensten. Ook mensen die niet in op de locatie wonen, kunnen gebruik maken van de verschillende ruimten en diensten, waaronder de dagbesteding.

Groot Hoogwaak heeft de open cultuur, toewijding en betrokkenheid hoog in het vaandel staan. Wij streven naar een open en laagdrempelige sfeer met respect voor de normen en waarden van de ander. Van medewerkers verwachten wij dat zij, naast het signaleren van problemen, meedenken over oplossingen. Beslissingen worden zoveel mogelijk daar genomen waar ze uitgevoerd worden. Binnen alle teams zijn we gewend om elkaar te helpen en de werkzaamheden van de ander te vergemakkelijken waar mogelijk. Ook teams onderling ondersteunen elkaar waar nodig. Flexibiliteit is daarbij een sleutelwoord.

*Ik ben blij  
dat je hier bent*



## 1.2 Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van Groot Hoogwaak zijn:

- **Zorg**
  - Geplande en ongeplande zorg
  - Verzorging- en verpleeghuiszorg
  - Kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie
  - Zorg aan huis
- **Groot Hoogwaak levert zorg en diensten in het zorghuis (WLZ, wet langdurige zorg)**
  - Er zijn teams per etage voor 73 bewoners waarvan 14 op de psychogeriatrische afdeling en 7 cliënten die tijdelijk kunnen verblijven (KDO/ELV);
- **Groot Hoogwaak levert zorg en diensten thuis in Noordwijk (ZVW, zorgverzekeringswet)**
  - Er zijn 2 wijkteams in het dorp en 1 op het terrein van Groot Hoogwaak.
- **Wonen**
  - Een aanbod van (sociale) huur- en koopwoningen op het terrein
- **Welzijn**
  - Welzijnsactiviteiten individueel gericht, op de woonpleinen en algemene activiteiten voor bewoners en mensen die op het terrein wonen en ouderen uit het dorp.
  - Restaurant, Kapper, Schoonheidsspecialist, Pedicure, Fitness
  - Mensen op het terrein kunnen gebruik maken van de alarmeringsdienst, maaltijden aan huis en particuliere services voor bewoners en mensen die op het terrein wonen en ouderen uit het dorp.



Groot Hoogwaak werkt in het kader van ketenzorg samen met zorginstellingen in de regio, gespecialiseerd op het gebied van dementie en verpleeghuiszorg (Topaz) en gespecialiseerde verpleging (Marente).

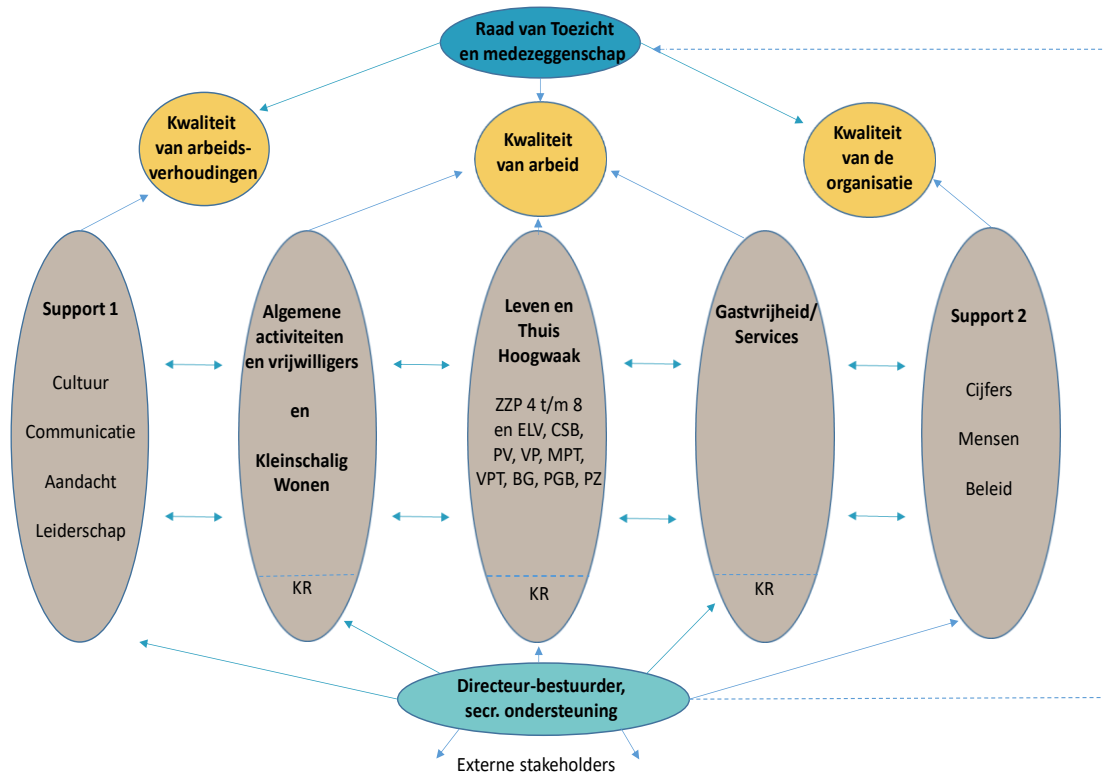
Groot Hoogwaak heeft veel contact met het bestuur en ambtelijk apparaat van de gemeente, lokale ondernemers en zorg- en welzijnsinstellingen in Noordwijk ten behoeve van het vervullen van onze missie in wonen, zorg en welzijn.

Voor de financiering onderhouden we contact met het zorgkantoor, verzekeraars en banken.



De bestuurder en medewerkers van Groot Hoogwaak nemen deel aan een Lerend Netwerk, samen met DSV-Verzorgd leven in Katwijk aan Zee, Roomburgh in Leiden en HOZO woonzorgcentra & Zorg Thuis in Hillegom. Deze samenwerking is in het kader van de Corona problematiek geïntensiveerd en uitgebreid met TOPAZ, Activite en Marente en heel waardevol gebleken. Op bestuurlijk niveau is wekelijks een overleg, waarin zoveel mogelijk regionaal uitdagingen op eenzelfde manier wordt opgepakt. Sinds dit jaar is er met de huisartsen en specialis ouderengeneeskunde (SO) een kernteam overleg georganiseerd.

### 1.3 Organisatiestructuur



Er is in structuur gekozen voor een integrale aanpak, waarin er aandacht is voor samenhang op het gebied van kwaliteit van leven, kwaliteit van de organisatie, kwaliteit van de arbeid en de kwaliteit van de arbeidsverhoudingen. Daarin is het uitgangspunt in denken maximale ondersteuning van het primaire proces en een zo laag mogelijk overhead. In onze aanpak staat de relatie tussen mensen, hun onderlinge relaties, de structuur en de systemen en hun onderlinge samenhang centraal.

### 1.4 Besturingsmodel

Groot Hoogwaak heeft twee rechtspersonen: een zorgstichting en een woonstichting.

Op de besturing en besluitvorming van Groot Hoogwaak is medezeggenschap van toepassing van zowel de van Ondernemingsraad als van de Cliëntenraad. In de organisatiestructuur en visie van Groot Hoogwaak wordt medezeggenschap bevorderd: integraal management en twee besluitvorming gremia vergroten de medezeggenschap van al onze medewerkers.



De ondernemingsraad (OR) bestaat uit een afvaardiging van de medewerkers van Groot Hoogwaak.



Groot Hoogwaak heeft een Cliëntenraad, die al vele jaren bestaat en zodoende geworteld is in de organisatie. De raad bestaat uit een afvaardiging van alle cliëntengroepen: zorgcentrum, kleinschalig wonen, huurders, eigenaren en thuiszorg.

De Directeur-bestuurder houdt periodiek overleg met beide gremia. Voorafgaand aan de formele advies- en instemmingsvragen die aan de medezeggenschapsorganen worden voorgelegd, zijn beide partijen in het voorbereidingsproces meegenomen in de beleidsontwikkelingen en de beleidskeuzes.

## 1.5 Doelgroepen en verdeling

Groot Hoogwaak is een organisatie voor ouderenzorg. Groot Hoogwaak is overwegend een organisatie zonder behandeling; kleinschalig (voor 14 bewoners) wordt wel behandeling geboden. Groot Hoogwaak heeft in 2020 een nieuwe visie op Wonen en daarbij behorende nieuwe woonvormen ontwikkeld, welke in de komende jaren meer vorm gaan krijgen. In 2021 streven we naar meer plekken met behandeling, waarbij er nog meer samengewerkt gaat worden met de behandeldienst van Topaz. Ook zal de samenwerking met de ziekenhuizen onderzocht gaan worden. Het beleid rondom thuisverpleging wordt opgesteld en een visie wordt bepaald.

## 1.6 Personeelssamenstelling

Groot Hoogwaak telt ca. 220 medewerkers. Daarnaast zijn er ca. 155 enthousiaste vrijwilligers werkzaam. Vrijwilligers zijn een waardevolle schakel in de verbinding van Groot Hoogwaak met de inwoners van Noordwijk. De werkzaamheden van vrijwilligers zijn heel divers: van boodschappen doen, het rondbrengen van onze nieuwsbrief Groots Hoogwaak, de busuitjes, koffieschenken, jeu-de-boulen, tot het verzorgen van literaire middagen en bestuurlijke activiteiten in de Coöperatieve vereniging Groot Hoogwaak of de Stichting Vrienden van Groot Hoogwaak. We streven naar tevreden bewoners en cliënten. Hierbij streven we ook naar tevreden medewerkers. Als beide partijen tevreden zijn, dan kan de organisatie meer groeien.



## 2. Terugblik op 2020 en vooruitzicht naar 2021

### 2.1 Voor- en tijdens Corona

Eind 2019 heeft het management tijdens meerdere beleidsdagen de visie en missie van Groot Hoogwaak bepaald en deze zijn vertaald in jaarplannen. In januari en februari is een fikse start gemaakt met het uitvoeren van de jaarplannen. Presentaties veilig incidenten melden (VIM) zijn gehouden, scholingen 'omgaan met mensen met ander gedrag' zijn gepland en de jaarplanning gemaakt. In maart, de maand waarin Groot Hoogwaak een groots personeelsfeest had gepland, voor medewerkers en vrijwilligers gebeurde dat wat we nooit hadden kunnen voorspellen. Het Corona virus deed zijn intrede in de hele wereld en heeft ons letterlijk en figuurlijk lam gelegd.



Middels persconferenties heeft de regering ons in de greep: ineens werd bepaald dat we "op slot" moesten, om de mensen die in Groot Hoogwaak wonen, te beschermen. In maart, april en mei was dit het meest intens en leek weinig meer ertoe te doen dan het welzijn van bewoners en medewerkers en ieders gezondheid. In juni was bezoek weer welkom en zijn we ook beleidsmatig langzaam maar zeker weer opgestart.

Dit alles heeft een enorme impact op ons als mens, op de teams en op heel de organisatie van Groot Hoogwaak. Met elkaar hebben we het voor elkaar gekregen om Groot Hoogwaak een fijne plek om te wonen en te werken te laten zijn. Waarin prioriteiten continue veranderden en de gezondheid van een ieder belangrijker werd dan ooit. Op het moment van dit schrijven, zijn er nagenoeg geen Corona besmettingen bij Groot Hoogwaak vastgesteld bij bewoners. Wel zijn medewerkers door Corona getroffen.

#### 2.1.1 Waardigheid en Trots op locatie

Groot Hoogwaak heeft een HKZ certificaat, waarmee ze aantoont te voldoen aan de eisen van Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Uit de externe toetsing is gebleken dat het kwaliteitskader onvoldoende is geïmplementeerd bij Groot Hoogwaak. In het plan van aanpak, dat is goedgekeurd door de externe auditor, hebben we het voorstel gedaan om een nulmeting Waardigheid en Trots op locatie te laten uitvoeren. Deze is gestart in februari met het uitzetten van vragenlijsten onder medewerkers, familie en cliënten.

Hieruit is een scanverslag met resultaten gepresenteerd. Dit scanverslag geeft een duidelijk beeld over de stand van zaken binnen Groot Hoogwaak en ook duidelijk richting in wat er nog verbeterd kan worden. Hiermee gaan we in 2021 aan de slag. Alle verbeterpunten zijn opgenomen in het kwaliteitsplan. Hierbij worden we ondersteund door een coach van Waardigheid en trots op Locatie die, na observaties en kennismaking, een concreet verbeterplan gaat opstellen begin 2021.

### 2.1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het ritme van de bewoner is uitgangspunt bij het organiseren van activiteiten op het gebied van zorg en welzijn. In 2019 zijn we gestart met het creëren van een vast team van medewerkers en vrijwilligers rondom de bewoner. In 2020 heeft dit een nog verdere vlucht gekregen door de komst van het Corona Virus. Schoonmaak, voeding, zorg en welzijn werken samen op een afdeling. Hierdoor leert elke medewerker de bewoner goed kennen en wordt de dienstverlening één geheel.

Elke bewoner heeft sinds 2019 een vaste aanspreekpunt en minstens twee keer per jaar worden evaluatiegesprekken rondom het zorgleefplan (MDO) gehouden volgens planning. In elk team is een kwaliteitsregisseur benoemd, die op teamniveau het inhoudelijke zorgproces bewaakt

Doel 2021:

- Door Corona zijn de centrale activiteiten stilgelegd. In 2021 zullen deze activiteiten in Groot Hoogwaak weer opgestart worden, bijvoorbeeld in het Grand Café biljart en bingo;
- Doel is om voor elke bewoners levensgeschiedenis in haar/zijn dossier op orde te hebben, vanuit de levensgeschiedenis zijn doelen op maat in de zorgdossiers geformuleerd.



### 2.1.3 Basisveiligheid

#### Infectiepreventie en hygiëne

Vanaf februari 2020 hield de wereld haar adem in. Een virus waart zich rond, komend uit China. Niemand had kunnen voorspellen wat de impact van dat virus zou zijn. Al snel bleek dat het virus Europa en ook Nederland bereikte. Vanaf dat moment is vanuit de GHOR (geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio) en de GGD (gemeentelijke gezondheidsdienst) een intensieve samenwerking geïntensiveerd. Landelijk kwamen er richtlijnen omtrent hygiëne maatregelen: continue handen wassen, niezen in de elleboog en bij verkoudheidsklachten testen en thuis blijven. Niet zorg-personeel werd gevraagd zoveel mogelijk thuis te werken, om onnodige contacten en verhoogde kans op verspreiding tegen te gaan. Persoonlijke beschermingsmiddelen, handschoenen, handgel etcetera werden schaarse middelen. Groot Hoogwaak heeft een crisisteam geformeerd en managers zijn continue bereikbaar geweest. Hygiëne en infectiepreventie stond en staat centraal in het jaar 2020. Ongepland. Ongewild. Maar noodgedwongen. Infectiepreventie wordt geborgd in de veiligheidscommissie. Algemene doelstelling passend bij de nieuwe visie is dat kamers en ruimte passend zijn bij de wensen van bewoners. Toewerkend naar deze doelstelling gaan we ons in 2021 richten op het speerpunt Hygiëne!

**Doel 2021:** Infectiepreventie en hygiëne borgen in de veiligheidscommissie en met elkaar ervoor zorgen dat we Corona buiten de deur kunnen houden. In 2021 zullen periodieke checks op hygiëne op de kamers en ruimte worden gehouden en er zal aandacht zijn voor hygiënisch werken door zorgmedewerkers.

#### Medicatieveiligheid

Zodra iemand verhuist naar Groot Hoogwaak wordt het BEM formulier (Beoordeling Eigen beheer Medicatie) ingevuld en de gemaakte afspraken worden nagekomen. Bij verandering en/of verhuizing wordt het BEM formulier aangepast of beëindigd via een mutatieformulier. Dit formulier wordt opgeslagen in het zorgdossier en tevens doorgestuurd naar de apotheek en huisarts. Elk halfjaar wordt het zorgleefplan multidisciplinair met aanwezigheid van de bewoner en/of eerste contactpersoon gehouden, waarin ook medicatie meegenomen wordt.

Uitzondering hierop is de afdeling Kleinschalig Wonen. Hier hebben bewoners, gezien hun ziektebeeld, nooit de medicatie in eigen beheer. Op deze afdeling wordt maandelijks een medicatie review gehouden met de specialist ouderengeneeskunde. Om medicatiefouten te verkleinen is in april 2019 gestart met Ncare. Ncare maakt medicatieveiligheid beter beheersbaar en maakt de toediening van medicatie door medewerkers inzichtelijk. Voorschrijven, toedienregistratie, de dubbele controle en bestellen, alles in één digitaal systeem. Ncare is gebaseerd op 'Veilige principes in de medicatieketen':

- Altijd en overal inzicht in de actuele medicatie;
- Voorschrijven op basis van actuele medicatie en gebruikshistorie;
- Digitaal aftekenen en bewaking op vergeten toedieningen;
- Dubbele controle op risicovolle medicatie. Ook op afstand.;
- Bestellen van genees- en hulpmiddelen met één druk op de knop.;
- Inzicht in het voorschrijven en toedienen op basis van rapportages.

Medicatie verstrekking vindt alleen plaats door medewerkers van niveau 3 of hoger.

De NCare app wordt door medewerkers van zorginstellingen en thuiszorg (verpleegkundigen en artsen) gebruikt als mobiele toepassing voor controle op medicatie-uitgifte en het voorschrijven van medicatie en hulpmiddelen.

**Doel 2021:** Beleid rondom medicatiebeleid continueren en borgen. Het aantal medicatie fouten reduceren.

#### Mondzorg

Op de afdeling Kleinschalig Wonen is een aandachtsvelder mondzorg benoemd. Deze aandachtsvelder werkt nauw samen met de tandarts en mondhygiëniste. Voor 2021 zijn op dit onderdeel geen doelen geformuleerd, het werkt naar tevredenheid. Wellicht dat mondzorg, met de uitbreiding van de behandeldienst, wordt geëvalueerd.

#### Gebruik juiste hulpmiddelen

We werken nauw samen met de ergotherapeut die, zodra iemand bij ons komt wonen, direct betrokken is bij de dienstverlening van de bewoner. Tijdens een eerste kennismaking volgt direct een check op het gebruik van de juiste hulpmiddelen en zo nodig worden er nieuwe hulpmiddelen besteld. In 2020 is de financieringsstructuur op hulpmiddelen gewijzigd. Eind 2020 is er een flink aantal hulpmiddelen aangeschaft: van douchestoelen tot tilliften. Elke afdeling is voldoende toegerust.

**Doel 2021:** Beleid formuleren op hulpmiddelen en een aanbesteding doen voor leveranciers m.b.t. hulpmiddelen. Voordat het beddenbeleid opgepakt wordt, wordt er gekeken of we kunnen overgaan naar koop van hoog-laag bedden, in plaats van huur.

#### Decubituspreventie

Zodra iemand bij ons komt wonen, wordt op indicatie het mogelijke risico op decubitus (doorligwonden) in kaart gebracht. Vier maal per jaar vindt er een decubitusmeting plaats en op de uitkomst wordt gestuurd. Op elke etage is een aanspreekpunt wondzorg. Bovendien wordt het wondprotocol van Vilans gebruikt. In het cliëntdossier wordt op individueel niveau de wondbehandelplannen genoteerd en daarop wordt gerapporteerd. Groot Hoogwaak heeft nauwelijks decubitus.

**Doel 2021:** We streven naar geen decubitus binnen Groot Hoogwaak.

#### Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Vrijheidsbeperkende interventies worden door de arts en met goedkeuring van bewoner en/of familie ingezet. Er wordt gezocht naar maatregelen met de minste impact. Interventies worden geobserveerd en gerapporteerd. Er wordt in Groot Hoogwaak periodiek en multidisciplinair geëvalueerd. Het uitgangspunt is om de maatregel zo snel mogelijk weer af te bouwen. Hiervoor wordt in het zorgleefplan een doel op gemaakt. Doel in 2020 was het Implementeren wet zorg en dwang met behulp van ondersteuning waardigheid en trots. Dit heeft, mede door de Corona, vertraging opgelopen. Het wet zorg en dwang (WZD) beleid is vastgesteld. Door de casemanagers dementie is een scholing omtrent onbegrepen gedrag georganiseerd voor de gastvrouwen en woonondersteuners. In onze visie beschrijven we een omslag in model van werken: niet de ziekte, maar de mens staat centraal: van medisch model naar regie model. In 2021 wordt aandacht geschonken aan het omgaan met mensen die gediagnosticeerd zijn met dementie of moeilijk verstaanbaar gedrag vertonen.

**Doel 2021:** In het jaar 2021 is implementatie wet zorg en dwang (WZD) in de breedste zin van het woord een speerpunt van de organisatie. Door onder andere het opleiden van medewerkers en vrijwilligers op het gebied van omgaan met mensen die gediagnosticeerd zijn met dementie of moeilijk verstaanbaar gedrag vertonen.

#### AVG

Het implementeren van en voldoen aan de eisen van de nieuwe privacy wet (AVG) heeft binnen Groot Hoogwaak nog onvoldoende aandacht gekregen. In de planning stond dat in 2020 een nulmeting zou worden gehouden door een extern bureau. Daar is de aandacht niet naartoe gegaan. Met het nemen van maatregelen omtrent bezoek in Groot Hoogwaak is AVG continue een bespreekpunt geweest. Bezoek wordt gevraagd om zich te registreren, om in het geval van een Corona besmetting juist te kunnen handelen. Deze registratie gegevens worden zo goed mogelijk opgeborgen en na twee weken vernietigd. Hierin zit een geaccepteerd privacy risico. In 2020 is er in samenwerkingsverband afspraken gemaakt over het gebruik van een veilige manier van gegevens uitwisselen, dat geïmplementeerd wordt in 2021. En er is aangehaakt bij de overleggen van Sleutelnet.

**Doel 2021:** Mogelijk houden van een nulmeting AVG. Implementeren van veilige manier van mailen.

## 2.2 Wonen

Globale doelstelling: wonen op het terrein van Groot Hoogwaak is bedoeld voor mensen die behoefte hebben aan, en deel uit willen maken van, een vitale en veilige leefgemeenschap wordt in 2021 vertaald naar veiligheid, voornamelijk de bedrijfshulpverlening (BHV) en de beschikbaarheid en vindbaarheid van materialen en middelen en een start maken met het gebruik van domotica.



De renovatie van het zorgcentrum en de kwaliteit van de algemene voorzieningen verhogen de veiligheid en het leefplezier van bewoners, omwonenden en hun naasten. De renovatie is in juni 2018 gestart. In 2020 zijn er per etage tweede woonpleinen gerealiseerd. Werkzaamheden van de woonondersteuners, schoonmaak en activiteitenbegeleiding werden hier direct aan de aanwezige bewoners gekoppeld. In 2020 is er verder gewerkt aan de gastvrijheid in Groot Hoogwaak. De uitstraling van het huis zal gastvrij zijn. In de facilitaire ondersteuning zal er meer gewerkt worden van reactief naar pro-actief. De gastvrijheid uit zich in het vers koken in de keuken en worden vanuit de behoeften van de klant vertaald. Verhogen van het welzijn en leefplezier in een veilige woonomgeving staat voorop.

In 2020 wordt er gewerkt vanuit een jaarplan bedrijfshulpverlening (BHV) dat geborgd wordt in de veiligheidscommissie. Daarin wordt ook de HACCP\*, legionella, infectiepreventie en het veilig incidenten melden geborgd. In 2020 zijn BHV trainingen gevolgd. In 2021 worden er minimaal 2 oefeningen gedaan (Q1 en Q3) en verbeterpunten worden geformuleerd.

(\*HACCP = Hazard Analysis and Critical Control Point: voedselveiligheidsplan. Organisaties die voedsel produceren of verwerken moeten mogelijk risico's beschrijven in een voedselveiligheidsplan, valt onder Europese wetgeving).

**Doelstelling 2021:** In 2021 is er een duidelijke plan-do-check-act (PDCA) op veiligheid zichtbaar, geborgd in de veiligheidscommissie.



1 juli 2020: Groot Hoogwaak werd feestelijk heropend voor bezoek.

## 2.2.1 Onderhoud en lange termijn

Helaas is het renoveren ook gepaard gegaan met wat bouwkundige en installatietechnische onvoorziene omstandigheden. Een aantal hiervan vallen onder de brandveiligheid. Diverse aanpassingen aan het ontwerp waren hierdoor opnieuw nodig om de financiële gevolgen van de onvoorziene werkzaamheden te kunnen ondergaan. Door de functiewijziging van verzorgingshuis naar verpleeghuis gelden er voor Groot Hoogwaak strengere eisen. Bouwkundig hebben we brandwerende maatregelen getroffen zoals: extra branddeuren op de gangen ter verkleining van de compartimenten, glijzeilen onder de matrassen, aanbrengen brandscherm tegen het houten dak in de gang op de 2e verdieping, diverse brandwerende afdichtingen en brandkleppen, aanpassingen aan de brandmeldinstallatie, met name de decentrale onderdelen als rookmelders. Alle maatregelen bevorderen de veiligheid van onze bewoners en onze medewerkers.

In 2019 is geïnventariseerd wat er allemaal op de planning stond en wat er gaande is. Hierna is gezamenlijk besloten om alle grotere verbouwingsprojecten voorlopig 'on hold' te zetten. Dit betreft het souterrain en op de begane grond, waar een wellness boulevard zou worden gerealiseerd. Dit plan bleek niet rendabel te zijn en wordt op een later moment heroverwogen. Er zijn op de begane grond drie extra kamers gerealiseerd, zodat er aan meer bewoners dienstverlening kan worden aangeboden. Ook is het project domotica op de kamers voorlopig 'on hold' gezet. Dit bleek budgettair een flinke investering te zijn en bovendien is het plan wellicht in strijd met de wet zorg en dwang. Op een later moment zal naar domotica worden gekeken.

**Doelstelling 2021:** Legionella beheersing: In 2021 gaan we zorgen voor uitvoer van het plan van aanpak in samenwerking met het nieuwe installatie bedrijf. Alle risico's worden hiermee tot een minimum beperkt.

Domotica zorgalarmering, Zorg op afstand, GPS, Toegangscontrole, cameratoezicht maken onderdeel uit van het project back office, waarin ook ICT een grote rol vervuld. In 2021 zijn de leveranciers beoordeeld. Waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de kritische leveranciers die periodiek worden beoordeeld op nut en noodzaak.

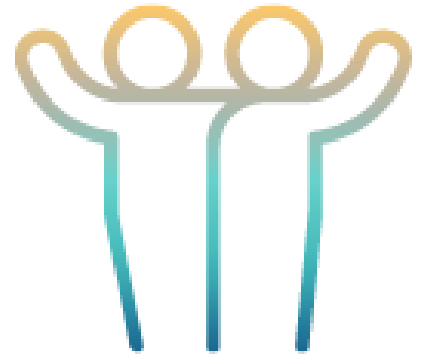
## 2.3 Welzijn

### 2.3.1 Leefplezier

Het welzijnsteam is in 2019 verder gegaan met Leefplezier, waarbij individueel maatwerk voor de cliënt centraal staat. Samen eten, samen drinken, samen ondernemen. De woonpleinen worden nog verder ingericht door de teams. Iedere etage heeft zo haar eigen karakter. De woonpleinen zijn voorzien van een pakket (belevings-)materiaal om te 'ondernemen'.

Het gebruik van de Qwiek up is bekend bij medewerkers zorg en wordt ter ondersteuning ingezet. De Qwiek up is een apparaat dat, door beelden te projecteren die aansluiten op de persoonlijke behoeften en wensen van een cliënt, kan onder- of overprikkeling en daarmee diverse vormen van onbegrepen gedrag verminderd worden.

Familie wordt gevraagd om de levensgeschiedenis van de bewoner op te schrijven, wat persoonlijke zorg mogelijk maakt. In de levensgeschiedenis wordt gevraagd naar de voorkeuren en de afkeuren van de bewoner.



#### Doelen 2021:

1. In 2021 compleet maken van de levensgeschiedenis en implementeren in leefplezier voor de bewoner;
2. Woonondersteuners, medewerkers voeding en welzijn worden gecoacht door de activiteiten begeleider met als doel meer aandacht voor woon- en leefplezier voor de bewoner.

Op de foto is Robot Sara te zien. Deze werd, tijdens de eerste lockdown, als proef gebruikt op de verschillende woonpleinen. Na evaluatie is besloten om Sara niet aan te schaffen.







### 2.3.2 Medewerkers: Samenwerking, groei en eigenaarschap

In 2019 is een start gemaakt met een nieuwe koers voor verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Rollen en verantwoordelijkheden zijn besproken. Er wordt gewerkt vanuit de woonpleinen, dichtbij de cliënt. In 2020 zijn medewerkers welzijn verbonden aan een eigen etage en aan een eigen afdeling. Doelstelling voor 2020 was samenwerken met het team, waarbij er een coachende rol van de woonondersteuner wordt gevraagd. De woonondersteuners zijn verantwoordelijk voor hun eigen afdeling, activiteiten en takenpakket. Dit past in de visie van integraal werken. Corona heeft dit proces behoorlijk versneld: door de maatregelen is ervoor gekozen om nagenoeg geen personeel meer uit te wisselen per etage, of van extramuraal naar intramuraal. De saamhorigheid is groot en er wordt met vaste teams gewerkt per etage. Alle medewerkers hebben zich vol ingezet, de samenwerking, groei en eigenaarschap is in 2020 zeker gegroeid.

Doelstelling 2021: in 2021 worden de sterrollen in de teams nader uitgewerkt. Waarmee een verdere stap richting eigenaarschap wordt gezet. Hierin zal de coach van Waardigheid en Trots op locatie een belangrijke rol in spelen.

Concreet zijn de doelen:

- Medewerkers werken nog doelmatiger, gevoed door de kwartaaloverzichten die door de back office geproduceerd worden;
- Het nieuwe roosterbeleid is geïmplementeerd;
- Woonondersteuners worden verder gecoached in hun nieuwe rol;
- Bij de teams wordt nog meer integratie tussen zorg, woonondersteuners en schoonmaak gestimuleerd;
- Het cliëntservice bureau werkt samen met de medewerkers van de woonetage.

### 2.3.3 Vrijwilligers en mantelzorgers

In 2019 is er een klankbord groep gevormd van vrijwilligers, waarin vrijwilligers hebben meegedacht in thema's communicatie, werving, en scholing. Er is aandacht besteed aan het behoud en de werving van vrijwilligers. De bedoeling was om in 2020 vrijwilligers scholing aan te bieden op andersoortig gedrag, zoals agressie, angsten en dergelijke. Deze stond gepland, maar heeft helaas geen doorgang gekregen.

Mantelzorgers zijn voor Groot Hoogwaak heel belangrijk: 'Samen staan we sterk'.

Iedere cliënt en/of mantelzorger is gevraagd naar de levensgeschiedenis van de bewoner of cliënt. Hier is in 2020 nog verder mee gegaan. En dit zal een continue proces worden: zodra iemand verhuist, zal gevraagd worden een levensgeschiedenis te maken. In 2020 zou er samen met de teams, per verdieping een mantelzorgbijeenkomst georganiseerd worden. Mantelzorgers en vrijwilligers zijn door middel van nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van het wel en wee in Groot Hoogwaak. Via technologie als beeldbellen, is er contact gehouden met elkaar.

### 2.3.4 Opening Breinhuis

Eind 2020 is het Breinhuis geopend. Het breinhuis is een winkel die (technologische) producten aanbiedt, als ondersteuning voor mensen met dementie die thuis wonen en voor hun mantelzorgers. Het is een nieuwe vorm van ondersteuning, waarvan er nog maar een handvol in Nederland te vinden zijn. De producten die worden aangeboden, hebben betrekking op veilig wonen, plezierige activiteiten en geestelijk welzijn bij geheugenproblemen en desoriëntatie. Te denken valt aan een sprekende medicijndoos, GPS systemen, makkelijker de weg in huis kunnen vinden, beter afspraken onthouden door een passende agenda of kalender.

In het Breinhuis is een aantal producten ten toon gesteld, opdat mensen kunnen zien wat er mogelijk is en informatie krijgen of iets voor hen passend is om te huren of te kopen. Klanten kunnen producten thuis uit proberen om goed te kunnen beoordelen of het hen helpt. Mocht de klant tevreden zijn, kan het product aangeschaft worden.

Naast hulpmiddelen kan er advies en informatie gegeven worden door middel van flyers, brochures, en boeken over het thema dementie. Het Breinhuis fungeert als Informatiepunt Dementie, waar we advies, voorlichting en hulpmiddelen beschikbaar stellen, om het leven met dementie thuis lichter en comfortabeler te maken. Ondersteuning en informatie voor inwoners van Noordwijk, bij een voor hen vertrouwde zorg organisatie, Groot Hoogwaak.

Er is door ons contact gelegd met de landelijke Stichting Alzheimer Nederland. Zij gaan ondersteunen bij het faciliteren van passende informatie, zoals boeken en films. De casemanagers beheren (afwisselend) de winkel, geven advies en verwijzen door naar passende voorzieningen en professionals in Noordwijk. Nieuwe cliënten voor casemanagement kunnen worden aangemeld.



**Doelen 2021:**

- Organiseren van bijeenkomsten met en voor vrijwilligers;
- Betrekken mantelzorg bij organisatieontwikkelingen en bij het leefplezier van bewoners;
- Bevorderen familieparticipatie onder andere door de casemanager per afdeling/ team te benoemen, die de participatie op afdelingen kan stimuleren.

### 3. Cliëntoordelen

In 2020 is een nieuwe visie voor de organisatie ontwikkeld. Daaruit voortvloeiend ook een nieuwe visie op kwaliteit. In de uitwerking van de visie is het meten van tevredenheid een belangrijk onderdeel. Graag werken we toe naar een systeem van continue meten. In september 2020 heeft een extern bureau voor de thuiszorg de PREM afgenomen en zijn door hetzelfde bureau interviews afgenomen bij de bewoners en familieleden van de intramurale afdelingen. De uitkomsten van deze interviews zijn op de website van Zorgkaart Nederland geplaatst.



#### 3.1 Cliëntenraadpleging en Zorgkaart Nederland

Hieronder geven we de conclusies per thema en de NPS-score weer van de meting van de tevredenheid in het zorghuis.

##### Afspraken

Aan de vertegenwoordigers is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 87% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger. De meeste vertegenwoordigers geven hiervoor een 8. De laagste waardering is een 5, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is eveneens een 8,2.

##### Verpleging

Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,1. 74% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

##### Omgang medewerkers

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste vertegenwoordigers een 8. De laagst gegeven waardering is een 6, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,4. 86% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

##### Kwaliteit van leven

Als aan vertegenwoordigers gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste vertegenwoordigers een 8. De laagste waardering voor dit thema is een 5, de hoogste waardering een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,9. 68% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

##### Luisteren

68% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger op de vraag of de cliënt gezien en gehoord wordt en of er passend gereageerd wordt op vragen en verzoeken. De meeste vertegenwoordigers geven een 8. De laagst gegeven waardering voor dit thema is een 6, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 7,9.

##### Accommodatie

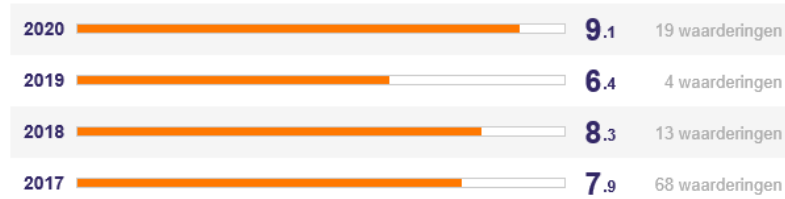
Het gebouw, de voorzieningen en de omgeving worden het vaakst gewaardeerd met een 8. De hoogste waardering is een 10, de laagste waardering is een 6 en het gemiddelde cijfer is een 8,1. 78% van de geraadpleegde vertegenwoordigers geeft een 8 of hoger.

### NPS-vraag

95% van de geraadpleegde vertegenwoordigers zou Groot Hoogwaak aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten als hun naaste. Als hen gevraagd wordt om daar een cijfer aan te geven, geeft 5% een vijf of lager en toont zich daarmee een criticaster. 19% geeft een 6 of een 7 en is een passief tevreden respondent en de overige vertegenwoordigers (76%) geven een 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag, wat hen een promotor maakt.

### Waarderingen

Gemiddeld waarderingscijfer per jaar



Meer 

#### Toelichting

Dit is het gemiddelde cijfer per jaar, en het totaal aantal waarderingen dat deze zorgaanbieder kreeg. Indien er een jaar ontbreekt, dan zijn er in dat jaar geen waarderingen geplaatst.

### Waardeer deze organisatie

Er zijn 104 waarderingen voor deze organisatie  
91% beveelt deze organisatie aan.

[Waarderen >](#)

### Klachten over uw behandeling?

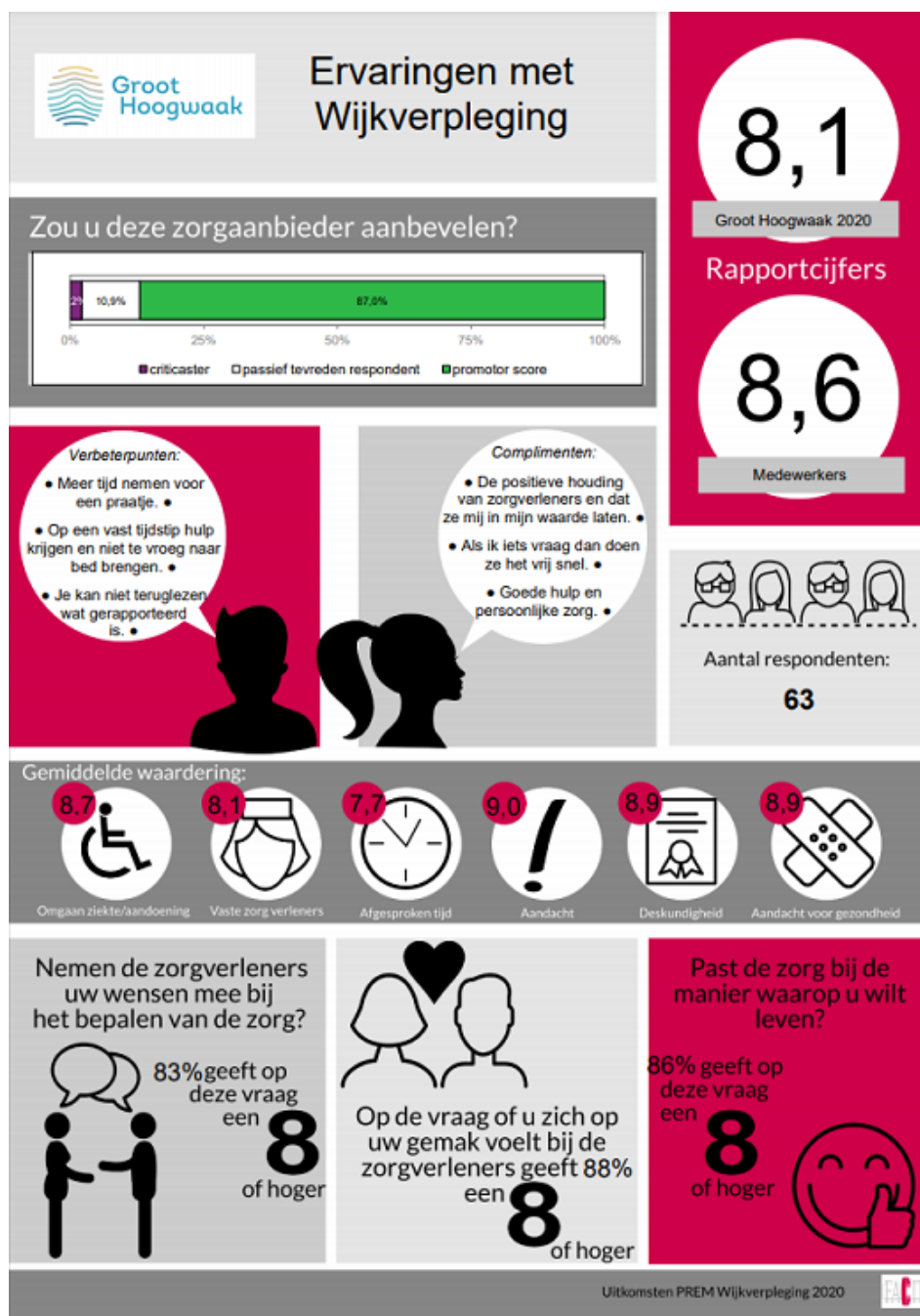
Lees hier hoe u uw klacht kunt melden.

[Meld klacht >](#)

### 3.3 PREM wijkverpleging

Een PREM (Patient Reported Experience Measurement) vragenlijst is een vragenlijst voor de cliënt. De PREM vraagt naar de ervaringen met het zorgproces. De relatie tussen zorgverlener en cliënt staat centraal. In de vragenlijst is ook een aanbevelingsvraag opgenomen en een open vraag die complimenten en verbeterpunten van de cliënten inventariseert. De ervaringsvragen gaan onder meer over samenwerking, bejegening, afspraken en ervaren deskundigheid. In de PREM Wijkverpleging komen de thema's uit het Kwaliteitskader Wijkverpleging terug. Daarnaast is een aanbevelingsvraag (NPS) opgenomen. De Net Promotor Score (NPS) is de vraag of de voorziening aan een ander wordt aanbevolen.

#### Infographic van de uitkomsten PREM 2020 Groot Hoogwaak:



## 4. Leren en werken aan kwaliteit

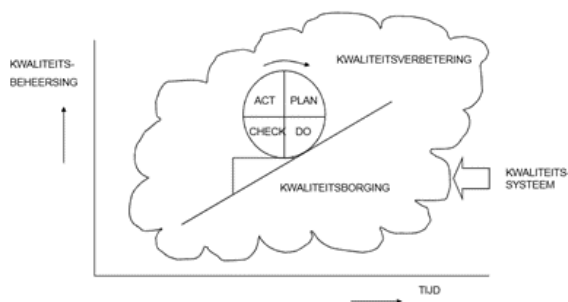
Groot Hoogwaak is een organisatie voor wonen, zorg en ondersteuning die in 2020 een nieuwe visie heeft ontwikkeld. Centraal in deze visie staat het denken en handelen vanuit de bewoner en cliënt (de mens die het betreft) gericht op zijn of haar positieve gezondheid. Een nieuwe manier van samenwerken met de bewoner/cliënt en diens naasten.

Gestuurd door deze nieuwe visie beweegt alles in en om de organisatie mee. Dit leidt tot een natuurlijke manier van kwaliteitsverbetering. Hierbij is het uitgangspunt dat kwaliteit de visie op wonen en zorg moet faciliteren. Dit gebeurt door alle teams te ondersteunen in het continu leren en verbeteren vanuit de nieuwe principes.

De missie van de kwaliteit ondersteunende dienst is het versterken van de kwaliteit door kwaliteit zichtbaar te maken, kwaliteit te onderzoeken en door vragen te stellen bij wat vanzelfsprekend lijkt.

Werken met een (maandelijkse) rapportage rondom vaste onderwerpen met een systematische opvolging, PDCA cyclus (Plan, Do, Check, Act).

Onze Kernwaarden zijn:  
Inspireren en motiveren, verbinden en borgen.



Uitgangspunt is de visie van de organisatie en de plek van kwaliteit in de organisatie en ondersteuningsvraag die daaruit voortvloeit. Alles wat wij doen in het licht van kwaliteit, is gericht op het bewust worden van, en handelen naar 'positieve gezondheid'. Positieve gezondheid voor de cliënt, maar ook voor de medewerker, en alle andere betrokkenen.

Naast een basis die op orde is, groeien we toe naar een continu lerend geheel. Een nieuwe manier samenwerken met de cliënt gaat hierbij hand in hand met persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling en organisatieontwikkeling.

Onze primaire klanten zijn de bewoners/cliënten die bij Groot Hoogwaak in positieve gezondheid moeten kunnen wonen en verblijven. Maar ook de zorgteams, managers, ondersteunende diensten en de directeur-bestuurder. We willen voldoen aan de verwachtingen van de klanten en proberen deze pro-actief te benaderen. In een goede harmonie en samenwerking met elkaar. Kwaliteit bereiken we alleen samen.

## 4.2 Externe audit

In november 2020 heeft een her audit op afstand door DEKRA plaatsgevonden. De eerste online audit is goed verlopen. Op een groot scherm werden twee dagen lang interviews met medewerkers gehouden. Vorige keer waren ze niet zo tevreden over de voortgang van onze projecten. We maakten wel plannen en gingen tot actie over, maar de continuïteit van de projecten werd niet goed gecheckt. Bijvoorbeeld de VIM meldingen. Incidenten werden gemeld en er werd zeker ook actie ondernomen als er iets gebeurde bijvoorbeeld een valpartij. De check en act worden bij Groot Hoogwaak te vaak vergeten. Onder andere door het instellen van de VIM commissie (veilig incidenten melden) en kwaliteitsregisseurs binnen Groot Hoogwaak is dit al verbeterd. We zullen dit op andere gebieden nog zeker moeten aanscherpen. De auditor was onder de indruk hoeveel we ondanks corona op poten hebben gezet en benadrukte dat we ons ook moeten richten op wat goed gaat!

**Doel 2021:** Behouden HKZ certificaat.



## 4.3 Interne audit

Elk jaar in juni wordt er een interne audit gehouden binnen Groot Hoogwaak. Een interne audit biedt een aanknopingspunt om continu aan verbetering te werken. Bij een interne audit wordt onderzoek gedaan naar het functioneren van het kwaliteitssysteem van een afdeling. Daarmee is de audit in de PDCA-cyclus de checkfase. Het gaat om de check over het totale kwaliteitssysteem van een afdeling: het geheel van afspraken en procedures die nodig zijn om de ambities en doelstellingen op gebied van kwaliteit te behalen. In 2020 is dit, door Corona niet doorgegaan. Wel is er een interne audit op afstand gehouden.

Vilans heeft op haar website een overzicht van wettelijk verplichte registraties voor zorgmedewerkers in de WLZ gepubliceerd. Er is een interne audit gehouden waarbij gekeken is of wij voldoen aan die verplichte registraties. En daarnaast kwam de vraag of de zorgdossiers op orde zijn. Alle zorgdossiers bleken op orde, voor zover de eisen duidelijk waren. Uit deze audit volgden twee verbeteracties, die direct tijdens een intervisiebijeenkomst met de EVV-ers (eerste verantwoordelijke verzorgende) zijn opgepakt. Tijdens deze bijeenkomst is, samen met de EVV-ers, een verbeteringslag gemaakt in de dossiers. Dit, samen met de wettelijke eisen, is verwerkt in een checklist.

**Doel 2021:** Vervolgen intervisie bijeenkomsten met EVV-ers waarin we ons meer richten op cliëntverhaal & verdiepingsslag in zorgdossier. Houden van interne audits conform procedure.

## 4.4 Klachten

Het afgelopen jaar heeft niet geleid tot formele klachten die besproken zijn door de klachtencommissie. Er zijn uiteraard wel opmerkingen geweest van de kant van bewoners of hun familie die direct opgepakt konden worden door de leidinggevenden.



In 2020 zijn 24 klachten geregistreerd en opgelost. Het totaal aantal klachten is gestegen in vergelijking met 2019. In 2020 is de klachtenregeling geëvalueerd en is er een verbeterregister aangemaakt voor de registratie van de klachten.

#### 4.5 Lerend netwerk

Tijdens dit bizarre jaar is gebleken, hoe waardevol de lerend netwerken zijn, waar medewerkers van Groot Hoogwaak aan deelnemen. Intern zijn lerende netwerken ontstaan: tussen de etages is er veel uitwisseling van kennis en omgaan met de beperkingen die er waren. Samenwerking tussen de diverse diensten: per woonetage zijn er hechte teams gevormd bestaande uit zorgpersoneel, maar ook activiteitenbegeleiding en schoonmaak. Daarnaast is er het kernteamoverleg, een overleg met de huisartsen van Noordwijk, de SO van TOPAZ en de directeur-bestuurder van Groot Hoogwaak en/of de manager zorg geïntensiveerd. Hierdoor zijn de lijnen kort en kan er snel geacteerd worden. De directeur-bestuurder neemt actief deel aan het AVANT netwerk; een netwerk waarin alle directeuren van verpleeghuizen in de regio zitting nemen en veelal koers uitzetten voor regelingen rondom vooral de Corona maatregelen en allerlei andere thema's die gezamenlijk opgepakt worden. Kwaliteitsfunctionarissen hebben een regionaal lerend netwerk, waarin collega's van huizen in de regio zitting hebben. En zij nemen actief deel aan het Actiz lerend netwerk, waar ook dit jaar veel rondom Corona gedeeld is. Rondom AVG nemen we deel in het netwerk Sleutelnet. Personeel en opleidingen P&O heeft een eigen lerend netwerk in de regio. Dit jaar heeft ons te meer laten zien, dat we samen sterk zijn. Met collega's, samen met mantelzorgers, samen met collega's in de regio en als zorgsector in het algemeen.

#### 4.6 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie

Groot Hoogwaak is in 2018 overgestapt naar een ander ECD (elektronisch cliënt dossier), ONS van Nedap, omdat ons oude ECD de medewerkers niet voldoende ondersteunde in hun werk en er geen communicatiefunctie in zat.

Het nieuwe cliëntdossier draagt bij aan een hogere kwaliteit van zorg. Eind 2020 is er inzage mogelijk gemaakt voor de cliënt en de eerste contactpersoon in het zorgdossier.

In 2021 gaan we het leefplezier vergroten door te investeren in werkplezier. Persoonsgerichte zorg, ondersteuning en dienstverlening zijn op elkaar afgestemd. Hiervoor werken we in 2021 aan een goed resultaat management: "Performance Feedback". Innoveren op ondersteuning en ondersteunende diensten zodat de werkvloer minder administratief belast wordt en kan sturen op maandelijks beschikbare gegevens zoals doelmatigheid, financiën en personele bezetting.

**Doel 2021:** Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen en het ICT landschap. Registraties voor een goed zorg- behandel- en ondersteuningsproces worden vanuit de bestaande administratieve systemen betrokken zoals o.a. het ECD, Ncare en Medimo voor medicatie.

##### Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van Groot Hoogwaak. Tevens worden er data aangeleverd aan de Openbare Database van het Zorginstituut.

**Doel 2021:** deelname aan Pilot KIK-V rondom aanleveren kwaliteitsgegevens. (KIK-V = Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg opgezet door ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport om data te uniformeren en makkelijker te ontsluiten)



## 5. Medewerkers

Het jaar 2020 stond voor medewerkers in het teken van gezondheid: zowel fysiek en mentaal gezond zijn en blijven. Vaste teams zijn geformeerd per afdeling. In verband met corona is onderlinge uitwisseling zoveel mogelijk beperkt, ook van medewerkers in de flexpool.

Landelijk is er sprake van een tekort voor personeel in de gezondheidszorg. Dit geldt ook voor Groot Hoogwaak, met name HBO niveau geschoolde medewerkers in de zorg. Dit betekent dat er creatieve oplossingen moeten worden gezocht om te zorgen voor voldoende opgeleide aantal medewerkers. In 2020 is een online campagne opgestart om medewerkers te werven. De eerste resultaten hiervan zijn inmiddels binnen en we kunnen binnenkort 2 nieuwe collega's welkom heten.

In 2021 is ICT een speerpunt binnen Groot Hoogwaak. Onderdeel hiervan is de keuze voor een personeelsinformatiesysteem (PIS) dat optimaal ondersteunend is aan de behoefte. Onderzocht wordt in hoeverre het huidige pakket in deze behoefte kan voorzien. Er zal in ieder geval ook naar andere mogelijkheden en leveranciers worden gekeken.

**Doel 2021:** voor de zomer een keuze gemaakt te hebben, zodat er voldoende tijd is om processen en procedures goed in te kunnen regelen en uiteindelijk zo efficiënt mogelijk te werken.

### 5.1 Opleiding en ontwikkeling

Opleiding en ontwikkeling blijft een speerpunt binnen Groot Hoogwaak. 2020 is hierin een bijzonder jaar geweest. Door Corona hebben niet alle medewerkers die van start zouden gaan met een opleiding, dit ook daadwerkelijk kunnen doen. Soms omdat een opleiding niet doorging vanwege Corona of daarmee samenhangend te weinig aanmeldingen. Soms omdat medewerkers de keuze hebben gemaakt niet digitaal onderwijs te willen krijgen en liever op een later moment te starten. Digitaal onderwijs is niet voor iedereen plezierig of succesvol gebleken. Gelukkig zijn veel opleidingen wel gestart en hebben velen een weg gevonden in het digitale leren. In 2021 is dit ook nog niet voorbij.

In 2020 is een praktijkopleider aangesteld. Samen met de werkbegeleiders en in overleg met P&O zal het leerklimaat verder vorm krijgen. Positionering van de praktijkopleider (PO), rol en taakverdeling en onderlinge samenwerking met werkbegeleiders en P&O zal verder gestructureerd worden. Beleid zal hierop worden aangepast en geactualiseerd.

**Doel 2021:** Bepalen van de visie op opleiden en ontwikkelen, ook kijkend naar de langere termijn.

#### Elearning

In 2020 is voor medewerkers weer een aantal scholingen beschikbaar gesteld via elearning. Onderdeel hiervan was ook dit jaar weer het theoretische deel van een aantal verpleegtechnische handelingen. Mede door corona heeft er geen praktische aftoetsing op de handelingen plaatsgevonden. Dit wordt in 2021 weer opgepakt.

In 2019 zijn verpleegkundigen opgeleid tot toetsers. Doel hiervan was de verpleegkundigen intern in te zetten voor het aftoetsen van collega's, leerlingen en stagiaires op het gebied van verpleegtechnische handelingen. Omdat dit in de praktijk lastig blijkt te zijn, is in 2020 de keuze gemaakt de praktische aftoetsingen toch door een externe organisatie te laten doen. Voor 2021 zullen hiervoor concrete afspraken en een programma worden gemaakt. De kennis die de verpleegkundigen hebben opgedaan blijft in de begeleiding van leerlingen en stagiaires goed toepasbaar.

De huidige leverancier stopt met het pakket dat Groot Hoogwaak afneemt. Voor Groot Hoogwaak valt dit samen met de keuze voor een nieuw PIS. Streven is een keuze te maken, waarbij alle informatie zoveel mogelijk binnen één omgeving kan worden vastgelegd, waardoor communicatie optimaal is en zo efficiënt mogelijk kan worden gewerkt.

**Doel 2021:** Keuze maken voor een e-learning pakket, passend bij de visie op opleiden. En keuze maken voor een nieuw PIS.

#### Interne scholingen

Om de zorg rondom de cliënt gedegen vorm te geven, hebben in 2020 meerdere medewerkers een teamrol als EVV-er gekregen. Zij zijn hierin begeleid en ondersteund door interne scholing en ervaren collega's. Door deze extra inzet op EVV-schap krijgen medewerkers de mogelijkheid te leren op dit onderdeel en wordt de druk van het EVV-schap niet uitsluitend bij gediplomeerde EVV-ers gelegd.

In 2020 hebben de casemanagers dementie een scholing Dementie opgezet en deze intern gegeven, rekening houdend met opleidingsniveau en kennisachtergrond van de medewerkers. De scholing is met enthousiasme ontvangen en zal in 2021 worden voortgezet.

Ook is er intern geschoold op de zorgleefplannen.

**Doelstelling 2021:** Er is een heldere visie op opleiden en ontwikkelen en een duidelijke rolverdeling.

#### Ambitiepeiling en talentontwikkeling

In 2020 is er aan de slag gegaan met de ambities die zijn aangegeven tijdens de ambitiegesprekken die eind 2019 zijn gehouden. Afdeling P&O inventariseert de ambities en kijkt, samen met de managers, of op individueel niveau gehoor kan worden gegeven aan deze ambities. Doel is om de medewerkers te binden en te boeien, om het algehele ambitieniveau van onze medewerkers daar waar mogelijk te laten toenemen én om gebruik te maken van ons intern potentieel. Deze inventarisatie is in 2020 weer herhaald en is nu geworden tot een vast beleid. Opleidingsacties die hieruit voortkomen zullen daar waar mogelijk meegenomen worden in het opleidingsplan.

#### Instroom leerlingen

In 2020 hebben 10 leerlingen een diploma verzorgende IG of verpleegkundige behaald, een prachtig resultaat. Dit biedt nieuwe leerlingen de mogelijkheid in te stromen. Zowel interne medewerkers met een wens tot doorgroei naar een hoger niveau als nieuwe medewerkers zijn gestart met een opleidingstraject. Ook het opleiden op HBO niveau begint meer vorm te krijgen. In 2020 is een 2<sup>e</sup> leerling op dit niveau gestart en vanuit de ambitiepeiling zijn wensen op dit gebied kenbaar gemaakt.

Ook in 2021 zullen leerlingen diplomeren. Begin 2021 zal daarom worden vastgesteld hoeveel plaatsen er beschikbaar kunnen worden gesteld en op welk niveau.

#### Roosteren

Na een aantal klachten van medewerkers is de werkgroep roosteren en plannen opgestart. Deze werkgroep heeft zich gebogen over een nieuw roosterbeleid. Dit beleid werd in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2020 vastgesteld. In 2021 zal dit roosterbeleid geëvalueerd worden en aangepast daar waar nodig.

## 5.2 Verzuim

In 2020 is integraal uitvoering gegeven aan het verzuimbeleid, meer gericht op 'wat kan iemand nog wel'.

**Doel 2021:** Er is een heldere visie op verzuim en een duidelijke rolverdeling in het verzuimproces. Kennis en informatie zijn actueel. Realiseren streefpercentage verzuim (gezamenlijk te bepalen).

## 5.3 Medewerkers tevredenheid onderzoek

In 2020 is er een grootschalig MTO gehouden bij Actiz. Bij het schrijven van dit jaarverslag zijn de resultaten uit het MTO nog onvoldoende beschikbaar.

## Nawoord

De weg naar een verandering of vernieuwing is niet altijd leuk, maar tegelijkertijd is verandering de enige factor waarvan we zeker weten dat het altijd blijft. Of het nu vernieuwing in het gebouw of in de zorgprocessen is, de weg kan moeilijk zijn maar des te belangrijker dat het resultaat dan iets is om trots op te zijn. Dit jaar hebben we meer dan ooit gezien, dat we als organisatie moeten en kunnen meebewegen met alles wat op ons afkomt. Daar zijn we trots op.

We blijven continue aandacht besteden aan ideeën die het leven in en rondom Groot Hoogwaak fijner, leuker en beter kunnen maken. Samen willen we op weg naar twee belangrijke uitgangspunten in onze ambitie: Groot Hoogwaak de beste plek om te werken én de beste plek om te wonen!



13 november scheen een speciale lichtbundel vanaf het terrein van Groot Hoogwaak richting de hemel. Dit ter nagedachtenis en in liefdevolle herinnering aan hen die ons het afgelopen jaar ontvallen zijn.