

Jaarverslag 2023 Groot Hoogwaak



Inhoud

Inleiding	3
1. Kennismaken met Groot Hoogwaak	4
1.1 Missie en visie	6
1.2 Kernactiviteiten	8
1.3 Organisatiestructuur	8
1.4 Besturingsmodel	9
1.4.1 Toezicht en medezeggenschap	9
1.5 Personeelssamenstelling	12
2. Persoonsgericht en beheerst en door ontwikkelen van de visie in alle gelederen	13
2.1 Integraal	13
2.2 Gezond en veilig op koers	14
2.2.1 Borging leefplezier in zorgleefplannen	14
2.2.2 Samen werken aan leefplezier	15
2.2.3 Leefplezier in veilige vrijheid	17
2.2.4 Facilitair veilig op koers	18
2.3 Continue leren en ontwikkelen	18
2.3.1. Implementatie leerplatform REIN	19
2.3.2. Anders opleiden en begeleiden	19
2.3.3. Leerzame bijeenkomsten	21
2.4 Samenwerking	24
2.4.1 Regionale samenwerking	24
2.4.2 Samenwerken met informele zorg	25
2.4.3 Wijkgericht	25
3. Veiligheid	27
4. Cliëntoordelen	30
4.1 Cliëntenraadpleging en Zorgkaart Nederland	30
4.2 Tevredenheidsmeting met Top Qare	31
5. Wonen	32
5.1.1 Maaltijden	33
5.1.2 Ontwikkeling Volledig Pakket Thuis (VPT)	34
6. Wijkverpleging	35
7. Leren en werken aan kwaliteit	36
7.1 Arbeidsinspectie	36
7.2 Externe audit	36
7.3 Klachten en Tips en Tops	37
7.4 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie	39
7.4.1. Medimo	39
7.4.2. AFAS	40
7.4.3. Digitaal kwaliteitssysteem	40
7.5 Kwaliteitskompas	40

Inleiding

Dit jaar is als thema gekozen voor de externe audit “onbetaalbaar”. In de media is er veel aandacht voor de onbetaalbare ouderenzorg in Nederland. Hoe kunnen we met steeds minder mensen toch genoeg aandacht geven aan bewoners met een steeds grotere zorgvraag? Onbetaalbaar hierin zijn primair de medewerkers van Groot Hoogwaak. Met elkaar lukt het nog steeds om de tevredenheid van de bewoners en cliënten hoog te houden. Het is gelukt om dit jaar het verzuimcijfer drastisch te verlagen en er is nauwelijks vacature ruimte. Hier zijn we trots op.

Naast een positieve uitslag van de externe audit, hebben we ook bezoek ontvangen van de arbeidsinspectie. Ook die uitkomsten zijn, met een enkel verbeterpunt, positief te noemen.



Halverwege het jaar 2023 zijn we aan de slag gegaan met het toewerken naar het speerpunt voor 2024 en de jaren daarna: Het samenwerken met de bewoner, de cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en het hele netwerk om Groot Hoogwaak heen. Hiervoor is ondersteuning aangevraagd bij Waardigheid en Trots voor de Toekomst, welke ook is toegekend. Met elkaar gaan we aan de slag met dit thema. Hoe we dat doen wordt kort benoemd in dit kwaliteitsverslag.

De speerpunten voor 2024 zijn dan ook:

- 1- Doorontwikkeling persoonsgerichte zorg en veilige vrijheid
- 2- Ontwikkelen samenwerking met informele zorg
- 3- Werken aan veerkracht en zeggenschap, ook op budget verantwoordelijkheid
- 4- Voorbereiding uitbreiding capaciteit en ontwikkeling VPT
- 5- Toewerken naar een duurzaam Groot Hoogwaak

Dit betekent dat we het speerpunt van 2023 “persoonsgericht” verder oppakken. Dit doen we beheerst: binnen de financiële keuzes en daarin de slagen die we maken door middel van het doorontwikkelen van de visie in alle gelederen.

In dit verslag blikken we terug op 2023 en geven we een doorkijk naar het nieuwe jaar dat voor ons ligt.

Joke Verbaan
Noordwijk, december 2023



1. Kennismaken met Groot Hoogwaak

In 2022 vierde Groot Hoogwaak het 50-jarig bestaan. Na de nieuwbouw in 1972 is Groot Hoogwaak als nieuwe stichting opgericht en speelt sindsdien een belangrijke, niet weg te denken, grote rol in de ouderenzorg te Noordwijk. Aanvankelijk als verzorgingstehuis, later als woon-zorgcentrum en als aanbieder van wijkverpleging.

Op 17 december 2022 is de reuzenbol 'Beach Babes' onthuld op het terrein van Groot Hoogwaak. Deze reuzenbol is door Groot Hoogwaak geadopteerd en is geplaatst als afsluiting van het 50e jubileumjaar. "De visie van Groot Hoogwaak is even simpel als complex en mooi: 'De fijnste plek om te wonen én de fijnste plek om te werken!' Samenwerking is daarin het sleutelwoord, samen met de cliënten en bewoners, maar ook samen met andere partijen uit de regio. Wij zien de tulpenbol als symbool voor simpel, toch complex en mooi. Het thema op dit prachtige kunstwerk verbeeldt voor ons onze ligging aan zee en onze visie: Samen met alle anderen!"



Afbeelding 1: onthulling van de reuzenbol.

Woon- zorgcentrum Groot Hoogwaak is een gebouw met vier etages. Op elke etage werkt een team bestaande uit verpleegkundigen, verzorgenden (IG), helpenden, woonondersteuners en facilitaire ondersteuning. Overdag kunnen de bewoners gebruik maken van de huiskamer op de eigen etage. Als zij dat willen kunnen zij daar samen eten en meedoen met activiteiten. Bewoners kunnen gebruik maken van het restaurant op de begane grond en van voorzieningen zoals een kapper en een pedicure. Op elke etage zijn twee tot drie appartementen gecreëerd voor ELV -indicatie (kortdurend verblijf, eerstelijns zorg laagcomplex).

Aangrenzend aan het woon-zorgcentrum zijn huur- en koopappartementen gebouwd, waarbij bewoners indien nodig, gebruik kunnen maken van de faciliteiten van het zorgcentrum. Sinds 2006 biedt Groot Hoogwaak wijkverpleging aan op het eigen terrein en in Noordwijk.

In 2019 is de huidige directeur-bestuurder in dienst gekomen. Sindsdien is gestart met de inzet van een verandertraject. Dit traject is in 2021 en 2022 ondersteund door het landelijk programma "Waardigheid en Trots op locatie" (WOL). Groot Hoogwaak is in transitie van een medisch georiënteerde en verzorgende cultuur naar een cultuur waarin de regie van de cliënt en het wonen vooral centraal staan, 'van zorgen voor, naar samenwerken met'.

De organisatie werkt toe naar het beleggen van meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij de zorgteams. Per 1 mei 2023 is de transitie van verzorgingshuis naar verpleeghuis afgerond en maakt Groot Hoogwaak gebruik van een eigen behandelcomponent waarin de specialist ouderengeneeskunde (SO) een centrale rol heeft. De term verpleeghuis gebruiken we liever niet: Groot Hoogwaak blijft een woon- zorgcentrum in de benaming.

1 mei - Groot Hoogwaak is officieel verpleeghuis

Een mijlpaal die wij niet ongemerkt voorbij hebben laten gaan. Iedere afdeling in het zorghuis is verwend met een mooie plant. Op het kaartje bij de plant staat de volgende tekst:

*Groot Hoogwaak groeit,
ontwikkelt en maakt nieuwe scheuten.
Van verzorgingshuis naar zorg met behandeling.
Het leek onmogelijk,
op eigen kracht.
Organisaties groeien, omdat mensen groeien.
Groot Hoogwaak groeit,
omdat jij groeit
Dank je wel en gefeliciteerd!*


Namens het Supportteam



Afbeelding 2: Mijlpaal verpleeghuis wordt gevierd.

Verslagleggende rechtspersoon	Stichting voor Zorg en Welzijn Groot Hoogwaak
Adres	Groot Hoogwaak 1
Postcode	2202 TG
Plaats	NOORDWIJK
Telefoonnummer	071 – 368 88 88
Identificatienummer KvK	41165322
E-mailadres	secretariaat@groothoogwaak.nl
Internetpagina	www.groothoogwaak.nl

1.1 Missie en visie



Gewoon thuis!

Visie op wonen, zorg en ondersteuning

Waarom een visie op wonen en zorg?

Meer mensen worden ouder en de ondersteuningsvraag wordt complexer. Het leveren van passende integrale dienstverlening wordt belangrijker in de zorg rondom de cliënt en de bewoner en vraagt om een omslag in denken en handelen. Daarnaast vraagt de ontwikkeling op de arbeidsmarkt om innovatieve en duurzame inzet van deskundige medewerkers.


Een omslag in denken en handelen

Wij maken een omslag van 'zorgen voor' naar 'samenwerken met' en van 'verblijf' naar 'wonen'. Daarom maken wij ook een omslag in taal.

- De eigen woning is het privédomein van de cliënt of de bewoner. Hier kan men zoveel mogelijk wonen en leven zoals men graag wil.
- Samen, in verbinding met elkaar, wordt de ondersteuning ingevuld.
- In verbinding betekent met de cliënt en de bewoner, zijn eigen netwerk en in het team met vrijwilligers en ondersteunende diensten.
- De cliënt en bewoner staan centraal. We maken de omslag van opname naar verhuizen, van afleiding naar woontegels etc.

Positieve gezondheid

Niet de ziekte, maar de mens en zijn eigen leefwijze staan centraal. Dit is de visie van waaruit we denken en handelen.



Ik ben blij dat je hier bent

WONEN

- Wonen op het terrein van Groot Hoogwaak is bedoeld voor mensen die behoefte hebben aan, en daar uit willen maken van, een vitale en veilige leefgemeenschap.
- Iedereen is welkom, met of zonder zorgvraag. Wij bieden, door middel van verschillende typen huisvesting altijd een thuis, ongeacht de levensfase.
- Mensen kunnen bij Groot Hoogwaak wonen in een appartement en leven zoals ze dat graag willen. Dit houdt onder andere in dat ze wonen in een appartement met eigen keuken, badkamer en de mogelijkheid tot het erven van de buitenlucht. Mensen kunnen hun eigen appartement inrichten, tenzij dit vanuit de ondersteuningsvraag of Arbo-richtlijnen onmogelijk is.
- Wonen en leefplezier staan voorop, zorg en ondersteuning is hier een aanvulling op.
- De appartementen zijn bestemd voor mensen met diverse ondersteuningsvragen. Daarom is er 24 uur per dag een professioneel ondersteuningsteam aanwezig.
- Groot Hoogwaak is meer dan alleen het terrein. Niet naar binnen gericht, maar integraal onderdeel van Noordwijk.

ZORG

- Wij dragen duurzaam bij aan de gezondheid van mensen, en ondersteunen daarmee de kwaliteit van leven.
- Samen met onze cliënten, bewoners en partners helpen wij cliënten en bewoners het vertrouwen in eigen kunnen te behouden of terug te winnen, zodat zij optimaal zelf richting kunnen geven aan het leven. We bieden cliënten en bewoners met diverse zorgbehoeften aansluitende, samenhangende en innovatieve ondersteuningsmogelijkheden, die we organiseren, met het bestaande netwerk en aanvullende samenwerkingspartners.
- Indien gewenst en/of noodzakelijk kan ondersteuning naar behoefte worden ingevuld, van zorg aan huis tot 24-uurs zorg en begeleiding.
- Mensen kunnen ook tijdelijk bij ons terecht, als de ondersteuning thuis niet geboden kan worden.
- Onze zorg- en dienstverlening is duurzaam en toekomstbestendig georganiseerd.
- Wij dragen bij aan preventie van gezondheidsproblemen. Bij gezondheidsproblemen worden cliënten en bewoners ondersteund hun eigen levenswijze zoveel mogelijk voort te kunnen zetten.

LEEFPLEZIER

- Wij streven, in samenwerking met cliënten, bewoners en betrokken (maatschappelijke) organisaties, naar een vitale en veilige leefgemeenschap in de gemeente Noordwijk, waar men naar elkaar omkijkt. Door deze samenwerking ontstaan er verschillende netwerken, waarin cliënten en bewoners kunnen participeren en indien gewenst gebruik maken van ondersteuning en diensten.
- Samen met cliënten, bewoners en hun netwerk willen wij alles wat het leven fijn maakt en betekenis geeft ondersteunen. Aandacht voor elkaar beschouwen wij als de sleutel.
- Groot Hoogwaak wil een buurtfunctie bieden vanuit saamhorigheid en vanuit het welzijnsoverzicht van de cliënten en bewoners. De verschillende ruimten en diensten van Groot Hoogwaak, waaronder de dagbesteding en het Grand Café zijn, in overleg, voor iedereen toegankelijk.

Met Waardering, Aandacht en Deelname voor en van iedereen. Daar zijn we trots op!

Betekenis van de visie voor zorg en huisvesting

- Woningen worden waar mogelijk voorbereid op schadeloos wonen en (demografisch) onderhoud vanuit behoefte.
- Het uitgangspunt is dat er geen zorgjeel naar wonen gaat, en andersom.
- Er is differentiatie in huisvesting en apparatuur mogelijk, maar een deel van de woningen, inclusief de ontmoetingsruimten, is verkoopbaar binnen de sociale huur.
- Verkeersruimte per wooneenheid en de gemeenschappelijke ontmoetingsruimten moeten uit de basisuur worden gedeeld.
- De te leveren zorg en (diensten passen binnen de indicatie) en kunnen daaruit worden bevestigd.
- Ondersteuning die daarnaast wettelijk wordt gevraagd, wordt door cliënten en bewoners betaald of door het netwerk en vrijwilligers georganiseerd.
- Waar het zorgvragen en leveren van betaalde diensten en ondersteuning komt een eigen sluitende businesscase.
- Commerciële functies, zoals de kapper en de pedicure, hebben een eigen businesscase.
- Het Grand Café heeft een eigenstandige bedrijfsvoering.
- Behandellocaties komen zoveel mogelijk aan huis of hun behandelsuimten.
- De woningen en het woongebouw voldoen aan de wettelijke richtlijnen, waaronder de richtlijnen voor het verlenen van 24-uurs aanwettige zorg.
- De 24-uurs professionele ondersteuning te kunnen garanderen, zijn minimaal 48 woningen bestemd voor mensen met behoefte aan 24-uurs zorg.
- De capaciteit van 24-uurs aanwettige zorg is gebaseerd op een toekomstbestendige exploitatie (dat wil zeggen een exploitatie die zo robuust is dat zij nog komende wijzigingen kan opvangen van de financiering kan opvangen en is voorbereid op een contractuele scheiding van wonen en zorg).
- We streven naar zo min mogelijk openruimte aan behoeven en woonwensen en beperken ons tot wat noodzakelijk is voor medewerkers, cliënten en bewoners, uitgaande van multifunctioneel gebruik. Dit houdt in dat zoveel mogelijk in het appartement van de cliënt of bewoner wordt gereserveerd, zoals toelating van medicijnen.
- Nieuwe huisvesting wordt ontwikkeld vanuit het oogpunt van flexibiliteit en duurzaamheid (bijv. onderhoudsvriendelijkheid). Bestaande huisvesting wordt waar mogelijk verbouwd.
- Groot Hoogwaak streeft naar zo duurzaam mogelijk wonen, met een zo klein mogelijke betelting voor natuur en milieu.
- Huisvesting is meer dan een gebouw alleen. Omdat er meer nodig is dan alleen een toegankelijke woning en veilige woonomgeving, worden er integrale arrangementen ontwikkeld waar wonen, recreëren, ontmoeten, werken, dienstverlening en zorg samenkomt.
- Biorisicobele en nieuwe technologie (domotica) wordt ingezet op alle denkbare aspecten.
- De oplossingen te genereren worden woningen toegevoegd. Het terrein leent zich hiervoor, maar de menselijke maat en de integratie in de omgeving zijn hierbij het uitgangspunt.

De wereld om ons heen verandert in hoog tempo en de positie van ouderen met een intensieve zorgvraag verandert net zo snel mee. De tijd dat we visie en strategie in langdurige plannen onderbrachten ligt steeds verder achter ons. Ook verandert de opvatting van ouderen zelf en van hun naasten met betrekking tot zorg en ondersteuning van het ouder worden. De spelregels worden in toenemende mate bepaald door de mensen die bij ons wonen, waarbij wij samen met hen optrekken en vanuit ons vakmanschap waarde toevoegen aan het streven naar een zo fijn mogelijk leven. In deze positie voelen wij ons comfortabel. Wij ontwikkelen steeds meer naar een actieve partner, die 'samen werkt met' in plaats van 'zorgt voor'. In het traditionele 'zorgen voor' zit een bijna logische ongelijkheid die echte samenwerking in de weg staat. Dit geldt ook voor de mensen die op ons terrein wonen of op een andere manier ondersteuning van ons krijgen. Dat lijkt eenvoudiger dan het is, zorg zit ons in het bloed en we zijn tientallen jaren gewend om voor mensen te bepalen wat goed voor ze is. Deze omslag in denken en handelen vraagt een intensieve dialoog met alle betrokkenen. We doen al heel veel goed en de stappen die wij zetten worden door onze bewoners en cliënten ook hoog gewaardeerd. Daarom het credo: "Je hoeft niet ziek te zijn om beter te willen worden!"

Op weg naar:

"Groot Hoogwaak: de fijnste plek om te wonen en de fijnste plek om te werken!"



1.2 Kernactiviteiten

Groot Hoogwaak verleent de zorgtypen WLZ, ZVW en WMO.

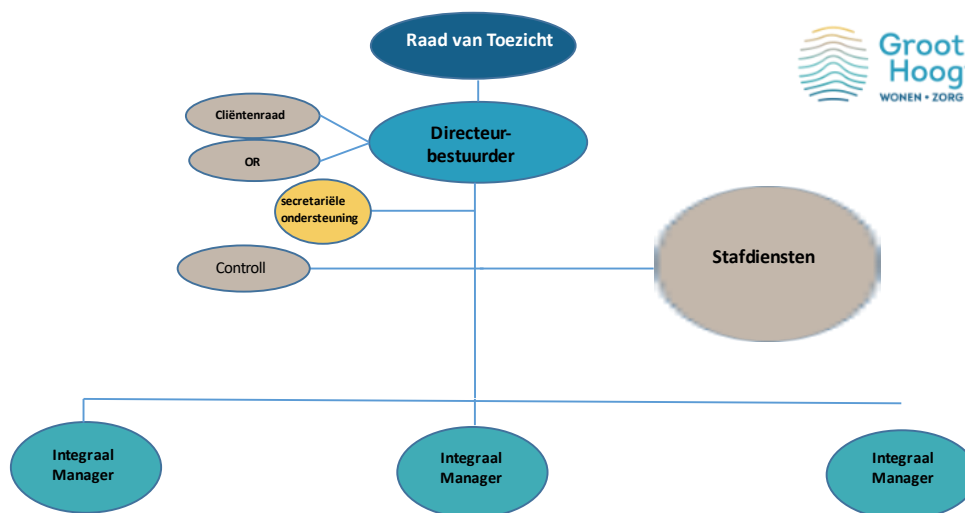
Met een capaciteit intramuraal van 85 kamers (WLZ), waarvan 6 flexibel zijn voor ELV (eerste lijns verblijf). De wijkverpleging heeft momenteel 323 cliënten in zorg, waarvan ook cliënten die alarmering afnemen bij de wijkverpleging. Dat doen we met 2 wijkteams in Noordwijk en 1 wijkteam op het terrein van Groot Hoogwaak.

De kernactiviteiten van Groot Hoogwaak zijn:

Zorg: Geplande en ongeplande zorg, verzorging- en verpleeghuiszorg, kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie en zorg aan huis.

Welzijn: Welzijnsactiviteiten individueel gericht, op de huiskamers en algemene activiteiten voor bewoners en mensen die op het terrein wonen en ouderen uit het dorp; restaurant, kapper, pedicure, fitness; cliënten van de wijkverpleging kunnen gebruik maken van zorgalarmering, maaltijden en activiteiten in het restaurant en particuliere services .

1.3 Organisatiestructuur



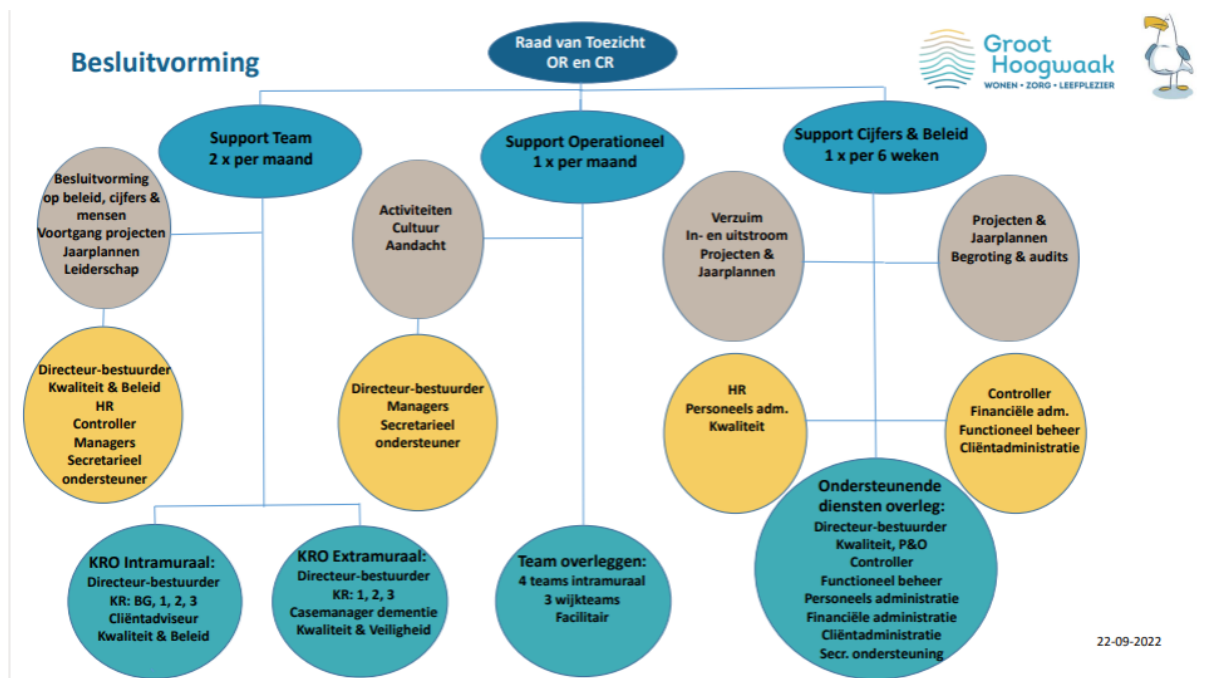
01-01-2023

Afbeelding 3: Organogram Groot Hoogwaak.

De organisatiestructuur is samengevat in bovenstaand organogram. 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 staan 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. Er is een Coöperatie, samen met de VVE's van de koopappartementen en er is een Stichting Vrienden van Groot Hoogwaak. Het besturingsmodel bestaat uit de Raad van Toezicht en een directeur-bestuurder. Besluitvorming vindt plaats in het Kwaliteit Regisseurs Overleg (KRO) en het Support Team Overleg (STO). Dit is als volgt schematisch weergegeven:



Afbeelding 4: Besluitvormingsstructuur Groot Hoogwaak.

1.4.1 Toezicht en medezeggenschap

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat in 2023 uit:

- Mw. R.J.M. Koppen-Kreyne (voorzitter) vanaf 7 december 2016
- Dhr. M.J. Fortuin RA (vicevoorzitter) vanaf 1 september 2019
- Mw. M.E. Moens vanaf 1 januari 2020
- Dhr. R.L.R. van Kraaij (secretaris) vanaf 1 september 2022
- Mw. H.A. Putters-Schepers vanaf 1 september 2022

Ondernemingsraad

Op de besturing en besluitvorming van Groot Hoogwaak is medezeggenschap van toepassing van zowel de van ondernemingsraad als van de cliëntenraad.

De ondernemingsraad (OR) bestaat uit een afvaardiging van de medewerkers van Groot Hoogwaak. De OR is in 2019 geëvalueerd en de werkwijze is herzien. In grote lijnen heeft de OR instemmingsrecht op het gebied van personeelsbeleid en adviesrecht op het gebied van organisatiebeleid.

De OR wordt elke 4 jaar opnieuw gekozen. De ondernemingsraad bestaat uit vijf leden. De voorzitter en de secretaris zijn hiervan het dagelijks bestuur.

De OR vergadert in principe eenmaal per maand en eenmaal per zes weken met de directeur-bestuurder. Tweemaal per jaar schuift een lid van de Raad van Toezicht aan. Daarnaast is er tweemaal een bezoek vanuit de OR aan de vergadering van de cliëntenraad en zijn er informele vergaderingen met de Raad van Toezicht. Verder neemt een afgevaardigde van de OR deel aan de Arbocommissie, waar zij ook een monitorende rol in speelt.

De werkwijze van de OR richt zich voornamelijk op monitoren van wat er binnen de organisatie speelt en op te komen voor het belang van de werknemers. Hierdoor is communicatie en contact met de medewerkers van groot belang. Via een blog op intranet / interne mail wil de ondernemingsraad zich zichtbaar maken naar de collega's toe. Met een ludieke actie afgelopen zomer (het uitdelen van vliegenmeppers met daarop de tekst 'samen slaan we ons door de zomer heen') heeft de OR zichzelf onder de aandacht gebracht.

Zaken waar de OR in 2023 zich mee bezig heeft gehouden:

- Meer zichtbaar te zijn voor de medewerkers door aan te sluiten bij een teamoverleg en blogs in de nieuwsbrief voor medewerkers.
- Betrokkenheid bij externe audits, het vergezellen van de arbeidsinspectie, de oprichting van de Arbocommissie.

Daarnaast wil de OR haar eigen kennis vergroten en expertise. De laatste training had betrekking op gespreks- en communicatie technieken.

Ook is er nauw contact met de ondernemingsraad van een andere zorgorganisatie waarbij ervaringen uitgewisseld kunnen worden.

Doelstellingen 2024:

- De ondernemingsraad wil zich blijven ontwikkelen en trainingen volgen op gebied van wetgeving en arborecht;
- De ondernemingsraad wil actief betrokken blijven bij de arbocommissie, monitoren dat dit een stevige basis krijgt;
- De ondernemingsraad wil actiever advies uit gaan brengen richting Supportteam en Kwaliteitsregisseurs;
- Maar als belangrijkste wil de ondernemingsraad zichtbaar blijven voor de medewerkers en actief voor hen in actie komen waar nodig.



Afbeelding 5: De OR heeft in de zomerperiode vliegenmeppers uitgedeeld om ons samen door de zomer heen te slaan. Hier was een win-actie aan verbonden.

Het welzijnsteam, heeft dit super gedaan!



Cliëntenraad

De cliëntenraad denkt, praat en beslist mee over het te voeren beleid van Groot Hoogwaak. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie en verleent instemming op onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteit van de zorgverlening, het welzijn en het leefplezier van bewoners en cliënten.

Andersom bespreekt de directie met de cliëntenraad voorgenomen maatregelen, wijzigingen in de zorgondersteuning en initiatieven die de bewoners betreffen.

De cliëntenraad heeft in 2023 bestaan uit de volgende personen:

- Dhr. W.T. Hollart (voorzitter) vanaf 1 januari 2019
- Dhr. H.S.J. van Vliet (secretaris) vanaf 1 januari 2020
- Dhr. G.N. Hermans vanaf 1 februari 2023
- Mw. F. Hellemans vanaf 1 februari 2023
- Mw. B.A. van der Meij-Ockhuijsen vanaf 1 maart 2023
- Mw C.G. Erades vanaf 1 februari 2023

De voorzitter en de secretaris vormen het dagelijks bestuur maar alle leden zijn benaderbaar. De leden komen maandelijks bij elkaar, bespreken de lopende zaken en laten zich informeren door de directie en het management en/of externe adviseurs en specialisten. Naast de vaste overlegmomenten tussen de cliëntenraad en de directie, is er ook periodiek contact met leden van de raad van toezicht en de ondernemingsraad.

De cliëntenraad is lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), die haar leden ondersteuning biedt bij de werkzaamheden o.a. door workshops en bijeenkomsten te organiseren zodat de cliëntenraad haar kennis op peil houdt.

Vertrouwenspersoon

Indien er binnen Groot Hoogwaak sprake is van onwenselijke zaken die niet besproken kunnen worden met de persoon in kwestie of de leidinggevende, dan kan de vertrouwenspersoon ingeschakeld worden. In 2020 is dit, in samenwerking met andere organisaties in de regio, via stichting Zorgstem georganiseerd (www.zorgstem.nl). In de regio werken we ook samen met een klachtenfunctionaris Wet Zorg en Dwang in verband met de veilige vrijheid. In de maandelijkse nieuwsbrief Groot Hoogwaak staat de naam en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon aangegeven.



Afbeelding 6: Van buiten naar binnen, van binnen naar buiten.

1.5 Personeelssamenstelling

Bij Groot Hoogwaak werken gemiddeld 120 fte (circa 210 medewerkers). Graag houden we een stabiele bezetting van medewerkers, dat in 2023 redelijk gelukt is. In de wijkverpleging is nog wat vacatureruimte, in het zorghuis zijn er nauwelijks vacatures. Medewerkers die ons verlaten, zien we soms ook weer terugkomen. De fte's zijn onderverdeeld in meerdere opleidingsniveaus variërend van MBO niveau 1 t/m HBO niveau 5. Daarnaast zijn leerlingen en stagiaires in dienst op verschillende opleidingsniveaus.

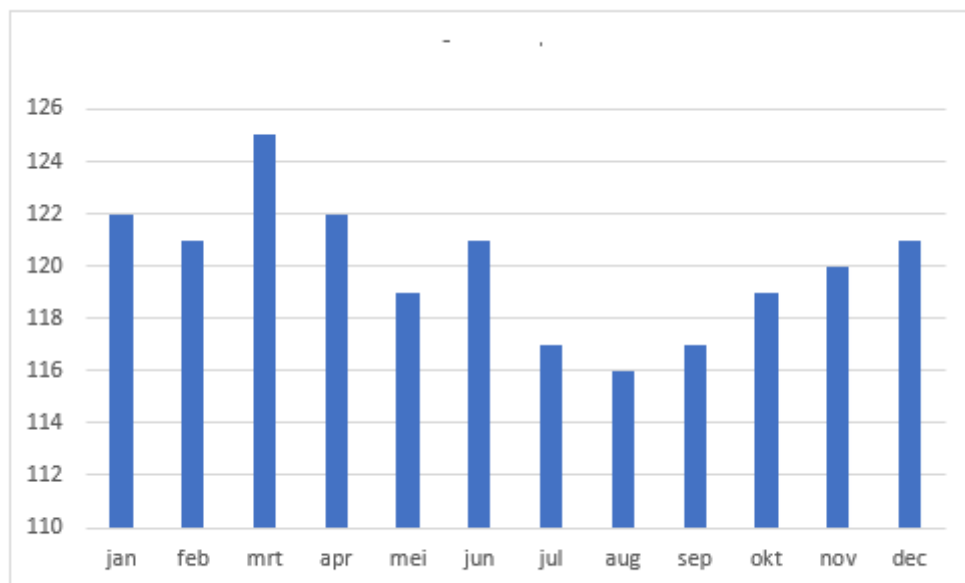
Ook zijn er vele enthousiaste vrijwilligers werkzaam. De werkzaamheden van vrijwilligers zijn heel divers: van boodschappen doen, het rondbrengen van onze nieuwsbrief Groot Hoogwaak, de busuitjes, koffieschenken, jeu-de-boules, tot het verzorgen van literaire middagen en bestuurlijke activiteiten in de Coöperatie of de Stichting Vrienden van Groot Hoogwaak.

Hieronder is het overzicht in FTE's per maand weergegeven. Gemiddeld waren dat er 120 voor heel 2023. In 2022 waren dat er 127.

Maand	Fte per maand
jan	122
feb	121
mrt	125
apr	122
mei	119
jun	121
jul	117
aug	116
sep	117
okt	119
nov	120
dec	121



Afbeelding 7: De wandelclub op stap.



2. Persoonsgericht en beheerst en door ontwikkelen van de visie in alle gelederen

2.1 Integraal

Positieve gezondheid medewerkers door gezonde inzet medewerkers en middelen

In 2019 is een start gemaakt met een nieuwe koers voor verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Er wordt door een vast team van medewerkers gewerkt vanuit de huiskamers, dichtbij de bewoner. De woonondersteuners zijn gecoacht in hun nieuwe rol door de coach van waardigheid en trots op locatie. In 2021 is het nieuwe roosterbeleid geïmplementeerd, in 2022 heeft dit een vervolg gekregen: er is in de teams een integrale benadering doorgevoerd. De rollen in de teams zijn geëvalueerd. De teamrollen planner/ roosteraar en kwaliteitsregisseur zijn ingevuld en beschreven. Daarnaast zijn de rollen teamzaken/ wonen: verjaardagen, voorraden, Eldercare, hulpmiddelen (deze taak wordt niet beschreven en kan door meerdere teamleden vervuld worden) en de rol informele zorg: contacten met vrijwilligers/ mantelzorgers overkoepelend onderhouden, benoemd.

Daarnaast zijn overstijgende rollen benoemd met een specifiek aandachtsgebied. Team overstijgend zijn er collega's met een specifiek aandachtsgebied. Deze persoon is inhoudskundige en coördineert de gang van zaken op die gebieden. En is direct key-user van de applicatie die daarbij hoort. Dit zijn dezelfde rollen op de etages als in de thuiszorg. Dit betreft de aandachtsgebieden:

- a. Zorgdossier (ONS)
- b. VIM (ONS)
- c. Infectie preventie
- d. Medicatieveiligheid (Medimo/ Ncare)
- e. Wet Zorg en dwang (ONS/Stappenplan)

De integrale benadering heeft een verdiepingsslag gekregen door het bespreken van de visie in de teams. In het tweede kwartaal is door Ervarea een visiescan gehouden. Hierbij wordt gekeken in hoeverre de visie vertaald op de werkvloer wordt terug gezien. Tijdens het bezoek zijn een aantal gesprekken gevoerd over de implementatie van de visie en de uitdagingen die gezien en ervaren worden. De uitkomsten zijn besproken en stroken met het beeld dat we hadden. Adviezen die zijn gegeven worden meegenomen in de plannen voor 2023: het betrekken van familie bij de zorg- en dienstverlening, eigen regie meer laten terugkeren in het dagelijks leven en in de zorgdossiers en aandacht voor de visie in de teams.

Het bespreken van de visie blijft een integraal onderdeel van de teambesprekingen. In 2024 gaan we per team twee keer een beleidsdag houden, door vertalen van de visie maakt daarvan zeker deel uit.

Doel 2024:

- Twee keer per jaar houden van een beleidsoverleg per team, waarbij de visie een prominente rol zal spelen. Eind 2024 wordt geëvalueerd of deze werkwijze succes heeft.



2.2 Gezond en veilig op koers

2.2.1 Borging leefplezier in zorgleefplannen

Het ritme van de bewoner is uitgangspunt bij het organiseren van activiteiten op het gebied van zorg en welzijn. Elke bewoner heeft sinds 2019 een vaste EVV-er (eerst verantwoordelijke verzorgende) die de zorg rondom een bewoner coördineert. In de wijkverpleging is dat een contactverzorgende. Afspraken worden vastgelegd in een zorgleefplan (het elektronisch client dossier, ECD). Er zijn afspraken gemaakt waar het zorgleefplan aan moet voldoen, volgens de wettelijke standaarden maar ook de standaarden die wij als Groot Hoogwaak graag zien. Elke bewoner of cliënt heeft in zijn / haar dossier een doelstelling opgenomen op welzijnsgebied, van waaruit de welzijnsactiviteiten persoonsgericht kunnen worden aangeboden

Sinds 2021 is er een jaarplanning geïntroduceerd voor de evaluatie van het zorgleefplan, het dossier waarin het ritme van de bewoners en alle medische zaken van bewoners en cliënten wordt vastgelegd. Deze jaarplanning wordt opgesteld in overleg met specialist ouderengeneeskunde, huisarts (indien van toepassing) en behandelaren. Elke bewoner heeft een keer per jaar met hen een “grote” zorgleefplan bespreking, en een keer per jaar met de EVV-er een familie gesprek en vaker indien nodig.

Sinds 2022 worden, vanuit de levensgeschiedenis die is ingevuld door familie, individuele activiteiten georganiseerd en doelen bepaald per bewoner. Deze worden vastgelegd in de zorgdossiers op activiteiten en voeding door de EVV-er en de woonondersteuner. Uit de interne audit zorgdossiers die structureel gehouden worden, bleek dat de zorgdossiers al meer persoonsgericht zijn opgesteld. In 2023 is de sterrol zorgdossiers ingevuld. Deze collega ondersteunt de EVV-ers in het op orde maken en houden van de zorgdossiers. Ook geeft zij coaching daar waar nodig en zorgt voor verbinding tussen de EVV-ers onderling. De zorgdossiers worden twee keer per jaar getoetst door middel van een interne audit. Mogelijke verbeteracties worden ingezet en uitgevoerd.

Doelstellingen 2024:

- Dossier van bewoners en cliënten zijn meer persoonsgericht, waarin de vrije tijdsbesteding in samenwerking met iedereen die betrokken is met en bij de bewoner wordt ingevuld;
- Familie en naasten zijn actief betrokken bij het leefplezier van bewoners/ cliënten.



Afbeelding 8 : Samen sjoelen.

2.2.2 Samen werken aan leefplezier

Het welzijnsteam werkt mee aan het leefplezier, door ook individueel maatwerk voor de cliënt centraal te stellen. De woonpleinen zijn voorzien van een pakket (belevings-)materiaal om te 'ondernemen'. Familie wordt gevraagd om betrokken te zijn bij de levensgeschiedenis van de bewoner, wat persoonlijke zorg mogelijk maakt.



Afbeelding 9: Gezelligheid op de camping in de tuin.

Ook zijn er diverse gezamenlijke activiteiten die worden aangeboden. Denk aan de schilderclub, de bridge, het zingen van geestelijke liederen, de bingo, samen creatief aan de slag, een filmmiddag, een katholieke dienst, een spelsoos, weksluiting en uitjes met de pendeldienst met de rolstoelbus.



Afbeelding 10: De rolstoelbus en onthulling van de duo fiets!

Sinds juni beschikken we over een duo fiets, overhandigd gekregen en geschonken door de Stichting Vrienden van Groot Hoogwaak, de Hersenstichting en de Edwin van der Sar Foundation. Annemarie van der Sar overhandigde de duofiets namens de Hersenstichting en de Edwin van der Sar Foundation aan de Stichting Vrienden van Groot Hoogwaak. De voorzitter van de Stichting Vrienden van Groot Hoogwaak, de heer Piet van den Haak, onthulde de duo fiets samen met bewoner de heer Hogenhuis. Vanwege de veiligheid van bewoners mag er alleen op de duo fiets gefietst worden als de begeleider een instructie gekregen heeft. Deze instructie wordt gegeven door een vrijwilliger.

Wij streven, 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. Door deze samenwerking ontstaan er verschillende netwerken waar bewoners gebruik van kunnen maken voor ondersteuning en diensten. Maar ook is er meer aandacht voor familieparticipatie: mantelzorgers zoals partners of familieleden gaan we meer betrekken bij het leefplezier van de bewoner.



Afbeelding 11: Jaarlijks bezoek van de Carnavalsvereniging.

Doelstellingen 2024:

- In 2024 wordt de structuur van vrijwilligers werk aangepast op de visie;
- Visie op samenwerken met mantelzorg wordt beschreven en geïmplementeerd;
- Familieparticipatie: betrekken familie voor- en vanaf de poort;
- Activiteiten ontwikkelen in samenwerking tussen mantelzorgers, gastvrouwen, welzijn en vrijwilligers.

2.2.3 Leefplezier in veilige vrijheid

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen: Veilige vrijheid

In het openbaar locatieregister is Groot Hoogwaak ingeschreven als Wet zorg en dwang (WZD) locatie en accommodatie. In 2022 heeft de projectgroep “veilige vrijheid” tot doel gesteld om de WZD onder alle medewerkers te laten leven. In 2023 zijn we hiermee verder aan de slag gegaan, door middel van instrumenten als “de waardeladder” een verkenning te doen.

Veilige vrijheid (onderdeel van de WZD) is belegd in een reguliere commissie waarin voornamelijk casuïstiek wordt besproken en de inzet van Vrijheids Beperkende Maatregelen (VBM) wordt geanalyseerd, waarbij een advies is gevraagd aan “De Samentafel”. Met de gegeven adviezen gaan we in 2024 aan de slag. Het gebouw en het terrein biedt enorm veel potentie om bij te dragen aan veilige vrijheid, zonder de bewegingsvrijheid van bewoners te beperken.

Doelstellingen 2024:

- Verbinding leggen tussen het thema vrijheid en veiligheid (WZD) en andere thema's zoals informele zorg, persoonsgerichte zorg en Volledig Pakket Thuis (VPT);
- Bevorderen van de bewustwording;
- Technologie toepassen in de gebouwen en op termijn op het terrein (in combinatie met VPT).

Overzicht inzet vrijheid beperkende maatregelen (VBM's) over 2023 van 1 januari t/m 15 november 2023

Categorie	Unieke bewoners 2023
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	2
Toezicht - overige domotica	25
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	3
Beperking bewegingsvrijheid	1
Beperking het eigen leven in te richten - overig	1
Totaal aantal bewoners	32

Analyse van de maatregelen

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de maatregelen in 2023 iets minder zijn ingezet. In 2024 zal de werkwijze van registreren, analyseren en beoordeling van de maatregelen worden geëvalueerd en aangepast genomen door de werkgroep veilige vrijheid en in samenwerking met het behandelteam worden geïmplementeerd.

2.2.4 Facilitair veilig op koers

De facilitaire dienst heeft sinds 2023 een nieuwe manager. Zij is aan de slag gegaan met het team, dat nu op orde is. De “quick” wins wat betreft milieu zijn opgepakt: led lampen, afval scheiding en de aanzet naar Green Deal is gemaakt. We werken aan bewustwording van onze huidige werkwijze op het gebied van duurzaamheid door bewoners, cliënten, medewerkers, mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers. We gaan samen met partijen om ons heen, een plan van aanpak maken. In 2024 zetten we vooral in op bewustwording en opleiding van alle medewerkers van Groot Hoogwaak en het uitvoeren van de quick wins op het gebied van het milieu en de green deal: ook Groot Hoogwaak heeft een maatschappelijke verantwoording om zo terughoudend mogelijk om te gaan met niet herbruikbare materialen, grondstoffen en fossiele brandstof om onze negatieve invloed op de natuur en de aarde zo klein mogelijk te laten zijn..

Dit jaar is bij de liften groot onderhoud uitgevoerd. De facilitaire dienst is druk doende geweest met het in orde maken van de extra appartementen op de eerste etage en de voorbereidingen van verbouwing in huis. Ook zijn de collega's van de facilitaire dienst getraind in het veilig bevrijden van mensen uit liften bij noodsituaties. Met succes is het diploma ‘veilige bevrijden van opgesloten passagiers bij een conventionele tractielift en een machinekamer loze lift van Kone” gevolgd. Ook heeft de facilitaire dienst de training VCA gevolgd: De Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers. Dit is een certificeerbare controlelijst voor aannemers waarmee zij aan kunnen tonen dat zij veiligheid, gezondheid en milieu beheersen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op de werkvloer.

Doelstellingen 2024

- Behalen bronzen certificaat Green Deal eind 2024- 2025.

2.3 Continue leren en ontwikkelen

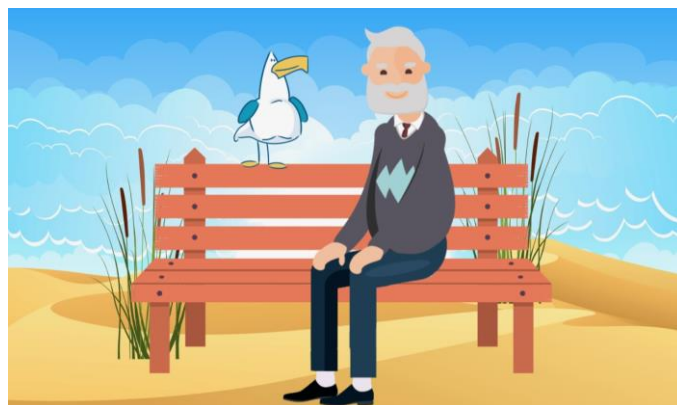
Werkplezier! Wat is de reden dat medewerkers Groot Hoogwaak verlaten en wat hebben zij nodig om te blijven? Dit was het thema van de beleidsdag met het Supportteam in augustus 2022. Begin 2023 is het project “werkplezier” afgerond. Elke medewerker die dat wilde heeft een ambitiegesprek kunnen voeren met de manager. De wensen die daaruit voortkwamen zijn in het team besproken en waar mogelijk goedgekeurd. Dat kan zijn: een vaste avond vrij, minder weekenden werken, meer uren werken, of juist minder. Hierdoor wordt actief ingezet op de positieve gezondheid van de medewerkers en neemt het werkplezier toe. In de team overleggen is werkplezier een vast bespreekpunt geworden. Uiteraard wordt dit voortgezet in 2024.

2.3.1. Implementatie leerplatform REIN

Opleiding en ontwikkeling blijft een speerpunt binnen Groot Hoogwaak. Dat doen we mede door het implementeren van REIN. REIN is een programma waarin we kunnen leren en ontwikkelen in de vak ontwikkeling en persoonsgerichte zorg, in de persoonlijke ontwikkeling maar ook in de team ontwikkeling. Een groep ambassadeurs is getraind, zodat er altijd iemand in de buurt is om te helpen bij vragen. Medewerkers blijven bevoegd en bekwaam voor hun taken doordat medewerkers hun handelingen laten toetsen in de daarvoor gehuurde caravan. Bovendien zijn de overzichten van de bevoegd en bekwaamheden op elk moment van de dag beschikbaar in REIN. De caravan wordt eind 2023 ingezet waarin bevoegd en bekwaamheden worden getoetst. REIN Helpt is een leeromgeving met filmpjes, korte online trainingen en praktische tips die snel en makkelijk toegang geven tot kennis en praktische informatie over zorg gerelateerde handelingen en vaardigheden. Hierdoor zijn vrijwilligers en mantelzorgers in staat (nog beter) goede en veilige zorg te kunnen geven. REIN Helpt wordt in 2024 geïmplementeerd.

Doelstellingen 2024:

- Managers trainen in het gebruik van REIN, zodat ze de overzichten van REIN kunnen gebruiken in het coachen en aansturen van medewerkers;
- Implementeren REIN Helpt: de online leeromgeving voor vrijwilligers en mantelzorgers in de ouderenzorg.



Afbeelding 12: Rein! Komt bij Groot Hoogwaak wonen.

2.3.2. Anders opleiden en begeleiden

Met een vernieuwende arbeids- en opleidingsinitiatief leveren we een bijdrage aan het oplossen van het personeelstekort in de VVT-sector. Binnen Avant (het samenwerkingsverband van regionale ouderenzorgorganisaties), streeft men naar nog meer samenwerking tussen de beroepspraktijk en onderwijs door een praktijkgerichte opzet waarin met elkaar geleerd wordt. We willen voldoen aan de wensen van de overheid: verbeter de mogelijkheden voor scholing, ontwikkeling en loopbaanperspectief en maak hiervoor geoormerkt geld vrij.

De meerdere vormen van praktijkgericht onderwijs binnen de individuele zorgorganisaties en het geleerde en kennis die al bestaat zal meegenomen worden in dit project. Er is ook behoefte om vanuit een vernieuwend onderwijs ook de begeleiding anders vorm te geven.

Naast de arbeidsmarkt wil Avant ook het imago dat (nieuwe) medewerkers welkom zijn en hun competenties waarderen om deze te kunnen benutten en versterken door leren en ontwikkelen.

Met dit uitgangspunt heb je een breed scala aan ontwikkelmogelijkheden nodig om iedere aankomende professional een (regionale) plek te geven, mits geschikt.

Samen met HOZO, ActiVite en WIJdeZorg vormen we, onder externe begeleiding het project 'Anders opleiden en begeleiden'. Anders kijken is samen anders doen!

Medewerkers kunnen in korte tijd opgeleid worden met landelijk erkende modules en certificaten tot mogelijk Helpende (plus) of Verzorgende IG. Hier is maatwerk voor nodig. Er is een mogelijkheid om tussentijds te stoppen en ingezet te worden op basis van behaalde modules/certificaten. De leerroutes zijn op maat voor iedere deelnemer.

Deze leerroute biedt de kans om flexibel te leren, met modules en MBO certificaten. Dat kan met behulp van het leerplatform REIN en de MBO opleiding waar we mee samenwerken.

Dit betekent dat er, zowel intramuraal als extramuraal, in stappen toegewerkt kan worden naar een andere functie, of binnen de eigen functie verdere ontwikkeling kan plaatsvinden. Zoals:

1. Van woonondersteuner naar woonondersteuner (plus)
2. Van woonondersteuner naar zorghulp
3. Van zorghulp naar helpende
4. Van helpende naar helpende plus
5. Naar basisverzorgende
6. Naar verzorgende IG
7. Naar gespecialiseerd verzorgende IG
8. Naar verpleegkundige mbo
9. Naar verpleegkundige hbo



Doelstellingen 2024:

- Continueren project anders opleiden;
- Leergang leiderschap ontwikkelen voor managers, OR, Kwaliteitsregisseurs.

Groot Hoogwaak
WONEN • ZORG • LEEFPLEZIER

AVANT
ZORGPEDITIE

Heb je geen diploma? Heb je geen ervaring in de zorg? Maar lijkt de ouderenzorg jou leuk? Dan willen wij graag met jou op avontuur!

Nazha
Helpende

Groot Hoogwaak in Noordwijk leidt jou samen met collega zorgorganisaties in Zuid Holland Noord (Avant) op voor een prachtige baan in zorg en welzijn. Alles kan, niets moet. Het is jouw Zorgexpeditie, jouw opleidingsavontuur in de zorg.

Vanaf basisniveau kun je bij ons groeien in dit mooie vak en beteken je direct iets voor de bewoners in het zorgcentrum en voor de cliënten in de wijk.

Via losse MBO certificaten kun je opgeleid worden tot bijvoorbeeld Helpende of Verzorgende IG. Je kunt ook al aan de slag voordat je een module hebt afgerond. Dus dat kan al snel. En wil je later toch nog verder leren, kan dat altijd.

Bij Groot Hoogwaak werken enthousiaste collega's samen aan de fijnste plek om te werken en de fijnste plek om te wonen.

Wil jij op Zorgexpeditie in de ouderenzorg?
Bel dan met Annet de Haan
(adviseur Mens & Ontwikkeling)
☎ 06-52 78 88 82
✉ adehaan@groothoogwaak.nl

Afbeelding 13: Advertentie voor de Zorgexpeditie.

2.3.3. Leerzame bijeenkomsten

Leerzame lunch

Sinds de zomervakantie is er vanuit de medewerkers een mooi initiatief ontstaan: 'de leerzame lunch'. Dit initiatief is twee jaar terug gestart bij collega's van de wijkverpleging en dit jaar een nieuw leven ingeblazen. Vanaf september is er elke maand een leerzame lunch gegeven over onderwerpen waar collega's meer over willen weten voor, door en met elkaar. Via de nieuwsbrief worden collega's op de hoogte gehouden van de onderwerpen en er is een kalender en inschrijfmogelijkheid gecreëerd in REIN. De aftrap was met een presentatie over veilig incidenten melden (VIM). Ook komen onderwerpen als basis wondzorg en materialen, oren uitspuiten, rapporteren en materialen bij incontinentie aan de orde. Medewerkers kunnen zelf een onderwerp aandragen om over te leren, of juist om te delen. Ook is het een mooie gelegenheid voor leerlingen om een presentatie geven.

Instructies voor en door vrijwilligers

Instructies zijn georganiseerd voor vrijwilligers en medewerkers. Denk aan vaardigheden als rolstoel rijden of duo fietsen. Deze instructies worden gegeven door vrijwilligers.



Afbeelding 14: Training rolstoelrijden voor en door vrijwilligers en andere belangstellenden.

Theatervoorstelling 'De dementie van Jet en Harrie'

Vanuit het netwerk Noordwijk Dementie Vriendelijk heeft Groot Hoogwaak, Welzijn Noordwijk, Marente (locatie St. Jeroen), AcitiVite (dagbestedingslocaties) en de gemeente Noordwijk de voorstelling "De dementie van Jet en Harrie" in theater de Muze georganiseerd voor zorg professionals, mantelzorgers, inwoners van Noordwijk en belangstellenden.

Bezoek leerlingen Northgo College

Jaarlijks brengen leerlingen van 4 VMBO van het Northgo college een bezoek aan Groot Hoogwaak. Het doel is om kennis te maken met de zorg, beroepen in de zorg en dat de leerlingen gaan nadenken over innovaties. De coördinator liet weten: "Met veel plezier, enthousiasme en waardering wordt teruggekeken op een succesvol bezoek van de mavo 4 leerlingen aan Groot Hoogwaak. Ik heb een geïnteresseerde en nieuwsgierige groep leerlingen gezien".



Afbeelding 15: Leerlingen maken kennis met een aantal facetten van de zorg.

Feedback trainingen

Bureau DWARS geeft sinds vorig jaar trainingen binnen Groot Hoogwaak. Een aantal teams is toe aan een 2^e training, een aantal aan een 1^e training. Tijdens de trainingen komt aan bod: de communicatie in de teams, meer complimenten geven en elkaar aan kunnen spreken als er iets gebeurt wat niet helemaal lekker loopt. Allemaal zaken die ervoor zorgen dat het samenwerken in de teams fijner wordt.

Open dagen

We zijn aanwezig bij de open dagen van scholen zoals het ROC Mondriaan. Waarbij scholieren kennis kunnen maken met verschillende zorgopleidingen.

Daarnaast organiseren we zelf een open dag in het Grand Café, tijdens een vrijdagmiddag borrel en een borrel op de camping "Groots Hoogwaak" in de zomer.



Afbeelding 16: Genieten op de camping.

2.4 Samenwerking

2.4.1 Regionale samenwerking

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

Er is veel contact met het bestuur en het ambtelijk apparaat van de gemeente, lokale ondernemers en zorg- en welzijnsinstellingen in Noordwijk.

De directeur-bestuurder en medewerkers van Groot Hoogwaak nemen deel aan het lerend netwerk Avant, samen met DSV-Verzorgd leven in Katwijk aan Zee, Roomburgh in Leiden en HOZO woonzorgcentra & Zorg Thuis in Hillegom. Op bestuurlijk niveau is in Avant verband wekelijks een overleg, om (regionale) uitdagingen het hoofd te bieden. Dit netwerk geeft ruimte aan netwerken voor kwaliteitsfunctionarissen. Ook nemen zij actief deel aan het Actiz lerend netwerk. Rondom AVG nemen we deel in het netwerk Sleutelnet. Medewerkers en ontwikkeling hebben een eigen lerend netwerk in de regio.

Voor het traject met waardigheid en trots voor de toekomst (WTT) is er een samenwerkingsverband opgezet tussen Groot Hoogwaak en HOZO Hillegom. Beide organisaties hebben een ondersteuningsaanvraag ingediend voor het samenwerken met de informele zorg. De WTT-coaches werken nauw samen in de plan van aanpak fase, in de ontwikkeling van materialen (b.v. Participatiemeter, Team ontwikkelprogramma) en bespreken de operationele uitwerking van de programma's. Relevante documenten en werkwijzen worden binnen beide organisaties uitgewisseld.

In het plan van aanpak is ook opgenomen om binnen het regionaal netwerk het opleidingsplatform REIN en REIN Helpt in samenwerking met deelnemende organisaties te vullen met e-learnings op het gebied van participatie voor medewerkers, netwerk en vrijwilligers en fysiek opleidingsaanbod te ontwikkelen dat hierop aansluit.

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

We zoeken de regionale verbinding op vele gebieden en onderdelen, zoals het ondernemerschap van de wijkverpleegkundigen en tevens de regionale verbinding met poliklinieken en ziekenhuizen.



2.4.2 Samenwerken met informele zorg

Belangrijk speerpunt waar we de komende jaren mee aan de slag gaan, is de samenwerking met de informele zorg versterken. We willen een omslag maken in gedrag: bij medewerkers gaat deze omslag over de beweging van 'zorgen voor' naar 'samenwerken met'. Bij de bewoner/cliënt, familie en naasten gaat het over de omslag van 'de zorg neemt alles uit handen' naar 'de familie en naasten zijn nodig om de basiszorg en het welbevinden van hun naaste in de thuissituatie en bij verhuizing naar het woon-zorgcentrum te kunnen realiseren'. En het streven om zo zolang mogelijk thuis te blijven wonen.

Dit doen we door het project informele zorg te starten. Er is een stuurgroep die visie en kaders ontwikkelt, richting geeft, en voortgang en resultaten toetst en er zijn 2 projectgroepen: Samenwerken met informele zorg in extramurale situatie en Samenwerken met de informele zorg in de intramurale situatie. We worden ondersteunt door een coach van waardigheid en trots voor de toekomst. Dit hele traject is beschreven in een projectplan, dat wordt gemonitord in het support team.

Doelstellingen 2024:

- Visie informele zorg doorvertalen naar de teams;
- Versterken samenwerking met de informele zorg.

2.4.3 Wijkgericht

De wijkteams zoeken aansluiting en samenwerking met het zorgnetwerk zoals "voor ieder1", Welzijn Noordwijk, Reuring en de gemeente Noordwijk. Mogelijkheden worden onderzocht om een wijkanalyse te maken met externe partijen in de wijk waaronder de woningbouwvereniging, en er kan worden meegelopen met een wijkinspecteur via Stek voor een wijkschouw. Deze activiteiten dragen uiteindelijk bij aan het welzijn van de cliënt van de toekomst, meer E-health, ziekenhuisverplaatste zorg, een ontwikkeling van meer gemeenschappen waar mensen meer voor elkaar gaan zorgen en de toename van dementie in de wijk. Dit wordt meegenomen in een apart deelproject van het overkoepelende project Informele zorg.



Afbeelding 17: Valentijnsdag werd gevierd met de cliënten in de wijk.



3. Veiligheid

Veilig incidenten melden (VIM)

Groot Hoogwaak heeft een VIM commissie die tot doel heeft het inzichtelijk maken van incidenten. Analyseren wat het probleem achter het probleem is en waar mogelijk verbeteracties inzetten om fouten in de toekomst te voorkomen.

Door samen kritisch te kijken naar de fouten die we maken, willen we fouten voorkomen en de cliëntenzorg veiliger maken. Leer van de fouten van een ander. De VIM commissie komt 4 keer per jaar bij elkaar

Infectiepreventie en hygiëne

Infectiepreventie en hygiëne is geborgd in InfectiePreventieCommissie en deelname aan Regionaal Platform Infectiepreventie (RPIP).

Binnen het RPIP bespreken zorgprofessionals protocollen, actuele ontwikkelingen, regionale cijfers en situaties uit de praktijk. Het RPIP is daarmee een aanvulling op de infectiepreventiecommissie van Groot Hoogwaak. Bij het platform zijn deskundigen infectiepreventie, kwaliteitsfunctionarissen, beleidsmedewerkers en aandachtsvelders infectiepreventie aangesloten. Binnen dit platform is de uitbraak van MRSA bij Groot Hoogwaak besproken.

Ook zijn we dit jaar aangesloten bij Melding Uitbraak InfectieZiekten (MUIZ). Dit helpt bij het transparant melden van uitbraken van alle infectieziekten, zoals Noro, luchtweginfecties en Covid-19, scabiësen BRMO (incl. MRSA) aan zorgorganisaties in de regio én aan de GGD. Het zorgt voor overzicht en laagdrempelig contact tussen ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen, wijkverpleging, zorginstellingen voor revalidatie, GGZ en gehandicaptenzorg. Het direct melden bij de start van een uitbraak, geeft een realtime overzicht voor de regio. Zo kunnen we tijdig preventieve maatregelen nemen om verspreiding van infectieziekten in Groot Hoogwaak te voorkomen. Dit bespaart kosten, leed en onrust.

Ook zijn er audits gehouden en hebben we in de week van de infectiepreventie extra aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne.

Week van de infectiepreventie 22-26 mei 2023



Afbeelding 18: Week van de infectiepreventie.

Er kwamen ook andere onderwerpen aan bod: een mierenplaag, schoonmaakdoekjes voor de telefoons, vieze toiletten na het weekend, dweil en emmertje voor alle afdelingen voor ongelukjes in het weekend. Dit is direct opgepakt.

Veilig gebruik schoonmaakmiddelen + oogdouche

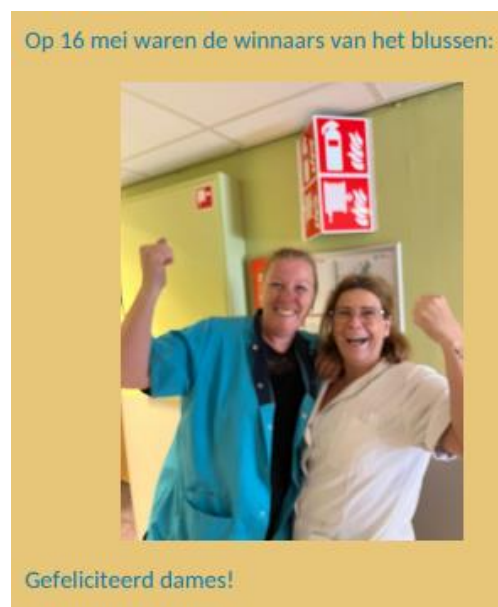
In overleg met de medewerkers van de huishouding is afgesproken om allemaal dezelfde middelen te gebruiken en deze te beperken tot 4 soorten. Hiervoor zijn veiligheidskaarten gemaakt die aangeven wat je bijvoorbeeld moet doen als je het middel in je oog krijgt. Hiermee samenhangend zijn er twee oogdouches aangeschaft voor Groot Hoogwaak. Het gebruik hiervan zal worden meegenomen in de jaarlijkse BHV training voor alle medewerkers en is wel al onder de aandacht gebracht via de nieuwsbrief voor medewerkers.

Voedselveiligheid

Er is een nulmeting door Sensz, een autoriteit op het gebied van voedselveiligheid, gedaan op alle huiskamers. De woonondersteuners worden op deze manier meegenomen bij hun nieuwe taken rondom eten en het veilig omgaan met voedsel. Elke huiskamer heeft een actieplan gekregen waarmee ze aan de slag zijn gegaan. Op de nulmeting zal jaarlijks een of twee keer een audit volgen waardoor er continue verbeterd kan worden. In het Grand Café wordt al langer op deze manier gewerkt. Zij worden twee keer per jaar onverwacht bezocht door een auditor van Sensz.

Bedrijfshulpverlening en Geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio GHOR

Er is samenwerking gezocht met GHOR Hollands midden om onze bedrijfshulpverlening op een hoger plan te brengen. Naast onze jaarlijkse BHV trainingen ondersteunt de GHOR ons rondom ontruiming. In november heeft er een zogenaamde “table top” ontruiming plaatsgevonden, waarmee we inzicht krijgen waar Groot Hoogwaak in 2024 aan kan gaan werken. Een “table top” oefening is een interactieve vorm van oefenen als serieuze voorbereiding voor een ontruiming. BHV-ers ontruimen het gebouw in het klein na door een plattegrond en pionnen te gebruiken. Het doel van zo’n oefening is het doorlopen van alle stappen tijdens een ontruiming en is heel belangrijk om iedereen bewust te maken van hun verantwoordelijkheden om op een snelle en efficiënte manier het gebouw of een afdeling te ontruimen.



Afbeelding 19: BHV training, leerzaam maar ook leuk!

AVG

In augustus is er een privacy check gedaan om de aandacht te vestigen op veilige omgang met privacygevoelige gegevens. Tegelijk is er een werkwijze aan alle teams uitgedeeld met de belangrijkste regels om persoonsgegevens te beschermen. Groot Hoogwaak heeft een privacy- en een security officer en wordt ondersteund door een externe functioneel gegevensbeheerder.



Afbeelding 20: Privacy.

4. 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 2023 zijn we gestart met het meten van tevredenheid via de Pilot van aanbieder TOP Qare.

4.1 Cliëntenraadpleging en Zorgkaart Nederland

De NPS score op zorgkaart Nederland ziet er als volgt uit:

Waarderingen historie



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.

Cliëntwaarderingen zorgkaart Nederland voor wijkverpleging

Waarderingen historie



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.

4.2 Tevredenheidsmeting met Top Qare

Top Qare biedt kwaliteit tevredenheidsmeting onder bewoners/cliënten, contactpersonen en medewerkers. Doelstelling is een momentopname van tevredenheid van bewoners/cliënten, familieleden en medewerkers over de kwaliteit in de instelling gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De aanpak is een digitale tool met een aantal stellingen voor contactpersonen en medewerkers. Daarnaast is er een papieren lijst met stellingen voor bewoners/cliënten die in staat zijn tot of beschikbaar zijn voor het geven van response.

Belangrijkste uitkomsten zijn dat:

Bewoners: tevreden met hoe medewerkers met hen omgaan, kwaliteit van de zorg is goed en bewoners hebben het naar hun zin in Groot Hoogwaak.

Familie: bewoner is in zijn/haar waarde gelaten, kwaliteit van de zorg is goed, gemaakte afspraken worden nagekomen en familie raadt Groot Hoogwaak aan vrienden aan.

Medewerkers: laat bewoner in zijn haar/waarde, reageert snel wanneer bewoner of familie ergens om vraagt en beveelt Groot Hoogwaak aan vrienden aan.

Doelstelling 2024:

- Continue tevredenheid meten met behulp van Top Qare en dan op de thema's: participatie, veiligheid en hygiëne, kwaliteitskader e.d.



Afbeelding 21: Elke 2^e dinsdag van de maand is er bingo in het Grand Café.

5. Wonen

Op het terrein van Groot Hoogwaak wonen mensen, die fijn willen wonen en deel uit willen maken, van een vitale leefgemeenschap.



In juni 2022 is een start gemaakt met het verbouwen van het eerste deel van de derde etage van het zorghuis, zodat deze voldoet aan de wensen en de eisen van de organisatie maar vooral aan de wensen en eisen van bewoners. De verhuizing van bewoners is samen met familie gerealiseerd. De derde etage is een voorbeeld voor de andere etages. In oktober is de eerste etage aangepast, zodat er zes extra appartementen voor de langdurige (WZL) zorg in gebruik genomen kunnen worden.



Afbeelding 22: Opening van het balkon op de 3^e etage.

Nadat door alle betrokken organisaties in Noordwijk de ‘visie op wonen, welzijn en zorg’ ondertekend is bij de Gemeente Noordwijk, hebben Woonstichting Stek en Groot Hoogwaak in augustus een verklaring getekend, dat zij gezamenlijk willen optrekken bij het realiseren van huurappartementen voor mensen met een zorgvraag op het terrein van Groot Hoogwaak. Dit initiatief sluit aan bij de visie van beide organisaties om verantwoordelijkheid te nemen bij de realisatie van betaalbare en toekomstbestendige woningen voor mensen met een zorgvraag.

Doelstellingen 2024:

- Ontwikkeling nieuwbouwplannen samen met Stek;
- Aanpassing souterrain tot werk- of kantoorruimtes (zie tekening);
- Voorbereiding verbouwing 2e etage tot appartementen.

5.1.1 Maaltijden

Op de etages wordt gebruik gemaakt van contactwarmte kasten, die in 2023 aangeschaft zijn. Hiermee kan op elk gewenst moment maaltijden worden opgewarmd, zodat er op flexibele tijden de maaltijd genuttigd kan worden. In het tweede kwartaal van 2023 zijn de woonondersteuners getraind in de sfeer rondom de maaltijd, het variëren van de maaltijd en meer op maat gerichte wensen door onze chef kok. Op de derde etage wordt er vers gekookt op de etages, waar soms ook vrijwilligers voor zorgdragen.



Afbeelding 23: Samen genieten van een maaltijd in het restaurant.



Afbeelding 24: Samen koken op de etage.

In het derde kwartaal is overgestapt naar een andere leverancier van voeding: Zorgboodschap. Vanwege kwaliteit, kosten en duurzaamheid .



Afbeelding 25: Samen het huishouden doen.

5.1.2 Ontwikkeling Volledig Pakket Thuis (VPT)

De vraag naar beschermd wonen voor mensen met een intensieve zorgvraag zal in de komende jaren aanmerkelijk toenemen terwijl het huidige aanbod van verpleeghuisplekken niet wordt uitgebreid. Hier willen we op anticiperen. Gebaseerd op de volgende uitgangspunten die in WOZO zijn benoemd:

- Cliënten blijven zo lang mogelijk thuis wonen. Er is samenwerking met verschillende partijen nodig om dit voor elkaar te krijgen;
- Het woon-zorgcentrum levert steeds meer enkel hoog complexe zorg;
- Formele en informele zorg werken samen om de zorg en ondersteuning die nodig is te leveren;
- Regionale samenwerking is nodig in deze transitie.

Daarom gaan we VPT opzetten en opschalen. In 2023 hebben we de tijd genomen om kennis op te doen over VPT. Er is een plan gemaakt voor een proeftuin met VPT, dat we in 2024 gaan implementeren.

Doelstellingen 2024:

1. Door een pilot VPT onderzoeken hoe we vorm kunnen geven aan de invulling van het aanbod en de samenwerking met netwerk en externe partners;
2. Op basis van de pilot verder opschalen naar een groter aanbod op het gebied van VPT, oplopend van 10 cliënten in 2024, 20 in 2025 en groeiend naar 80 cliënten in 2028 .



● 'Thuis' wonen maar met zorg om de hoek

6. Wijkverpleging

Wijkverpleging valt buiten de scope van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Binnen Groot Hoogwaak streven we naar integrale dienstverlening. Daarom wordt vanaf 2021 de wijkverpleging wel benoemd in het kwaliteitsverslag en -plan.

In de wijkverpleging is de doelmatigheid van groot belang: “Bij doelmatigheid wordt gekeken in hoeverre bepaalde interventies of diensten de beoogde gezondheidsresultaten opleveren in verhouding tot de kosten. Er is sprake van doelmatige zorg als er met zo min mogelijk input en inspanning benodigde zorg geleverd wordt. De doelmatige zorg sluit aan op de zorgvraag en waarborgt of verbetert de kwaliteit van leven van de cliënt (Hengeveld, 2018)”. Aan de doelmatigheid worden de tarieven gekoppeld. De wijkverpleging van Groot Hoogwaak heeft ervoor gezorgd dat de doelmatigheid verbeterd is, een hele prestatie.

Doelstellingen 2024:

- De wijkverpleging is financieel gezond: door middel van een helder overzicht in een BI tool kan er door de teams continue gestuurd worden op doelmatigheid.



Afbeelding 26: Alle collega's van de wijkverpleging hebben een nieuw jasje gekregen, onder andere om de zichtbaarheid in de wijk te vergroten. Dit zijn de toppers van Wijk Team 1.

7. Leren en werken aan kwaliteit

Gestuurd door de nieuwe visie beweegt alles in en om de organisatie mee. Dit leidt tot een natuurlijke manier van kwaliteitsverbetering. Centraal staat het kwaliteit regisseuroverleg, waarin de verbinding tussen het management, de teams en de teams onderling gelegd wordt. In deze overleggen worden verbeterlagen voorbereid en gemonitord.

Hierin is de afdeling kwaliteit ook lerend, naast een basis die op orde is, groeien we toe naar een continu lerend proces.

7.1 Arbeidsinspectie

Op 3 oktober is de Arbeidsinspectie op bezoek geweest bij Groot Hoogwaak voor een verkenning. Het doel van de verkenning was om na te gaan wat bij werknemers de belangrijkste oorzaken van werkdruk, in- en extern ongewenst gedrag en/of fysieke belasting zijn, waardoor ze klachten krijgen en mogelijk kunnen verzuimen of uitstromen. Ook ging de inspecteur na of mogelijke klachten besproken zijn en of vervolgens voldoende effectieve maatregelen zijn genomen om het risico (beter) te beheersen. De inspecteur was tevreden over het veilige werkklimaat in Groot Hoogwaak. Een van de adviezen was om de vertrouwenspersoon nog beter kenbaar te maken bij de medewerkers. Dit gaan we doen door een terugkerend item in de nieuwsbrief te zetten. De vertrouwenspersoon vond dit een goed idee en heeft een tekst en foto aangeleverd.

7.2 Externe audit

Jaarlijkse voert Dekra een externe audit uit. De audit op locatie vond plaats eind januari 2023 en in oktober 2023.

Hierbij een greep uit de sterke punten die zijn benoemd aan het einde van de audit:

- professionaliseringsslagen gemaakt;
- groei in cliënt-/persoonsgerichtheid;
- laagdrempeligheid, toegankelijkheid en betrokkenheid;
- opvolging van acties - PDCA is duidelijk(er) aanwezig in de organisatie;
- open en veilige cultuur – aanspreekcultuur;
- meer structuur aangebracht - sterk: inzet van kwaliteitsregisseurs;
- zichtbaarheid in de wijk;
- (meer) naar buiten toe gericht – maatschappij / maatschappelijke opdracht en betrokkenheid;
- anticiperen op de toekomst.

Er zijn verbeterpunten benoemd die we in 2023 direct hebben opgelost. Dit waren het medicatiebeleid, risicosignalering cliëntniveau, privacy- foto's bewoners. De toestemming is direct gevraagd en vastgelegd, borging en afhechting van gelopen trajecten bijv. bevoegd- en bekwaamheden: dit is geborgd in REIN en het uitvoeren van een directie-/organisatiebeoordeling – meer in samenhang brengen met elkaar van gegevens/uitkomsten en er wat van vinden. Deze hebben we in oktober gedaan in het support team en zal jaarlijks terugkeren.

Doel 2024:

HKZ certificaat behouden



7.3 Klachten en Tips en Tops

Klachten

In 2023 zijn in totaal 15 klachten binnen gekomen (stand van zaken t/m 5 december 2023). Er is aan de categorieën van thema's waarin we de klachten onderverdelen, een thema toegevoegd: namelijk veilige vrijheid.

In de afgelopen periode hebben we geconstateerd dat het omgaan met verwarde bewoners, die de neiging hebben naar buiten te lopen en daarbij bijvoorbeeld GPS-apparaten verliezen of vergeten, een groeiende uitdaging vormt. Deze situaties, gerelateerd aan de wet zorg en dwang en de bevordering van veilige vrijheid, hebben geleid tot een stijging van klachten, niet alleen bij ons, maar ook bij andere zorginstellingen. Het afschaffen van de mogelijkheid om deuren af te sluiten, zoals eerder gebruikelijk was, heeft de complexiteit van dit vraagstuk vergroot. Deze ontwikkeling noodzaakt ons om nieuwe benaderingen te vinden om de veiligheid van onze bewoners te waarborgen, terwijl we tegelijkertijd voldoen aan de eisen van de wetgeving.

Het is van groot belang dat we deze kwestie zorgvuldig blijven monitoren en actief blijven zoeken naar effectieve oplossingen. Deze uitdagingen moeten niet alleen intern, maar ook breder in de sector worden besproken, met als doel gezamenlijk tot passende maatregelen te komen die zowel de veiligheid als de vrijheid van onze bewoners waarborgen.

In 2023 is er meer sprake van dubbelingen of vervolklachten van dezelfde persoon. In voorgaande jaren kwam dit bijna niet voor. Dit duidt op een verhoogde complexiteit en uitdaging bij het oplossen van de klachten.

Trend klachten 2015-2022

Thema	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Zorg	1	0	0	1	4	11	10	5	2
Bejegening	1	0	1	3	1	4	7	12	4
Eten	2	1	3	3	1	2	4	10	3
Facilitair	1	1	4	7	4	6	4	5	12
Facturen	-	0	1	0	1	2	1	2	1
Wonen	5	1	2	4	5	3	5	8	11
Corona	-	0	0	3	-	-	-	-	-
Overig	3	2	3	4	3	1	1	14	0
Veilige vrijheid	2								
Totaal	15	5	14	25	19	29	32	56	33

Tips en Tops

Vanaf maart 2021 zijn we gaan werken met Tips & Tops kaartjes. De kaartjes liggen door Groot Hoogwaak verspreid en kunnen door iedereen gebruikt worden. We hebben in 2023 achttien tips en tops gekregen met uiteenlopende onderwerpen (stand van zaken 5 december 2023). Vorig jaar waren dat er rond december 21. Voor een overzicht kan gekeken worden in het verbeterregister op intranet. Het Supportteam bekijkt regelmatig de Tips & Tops en bespreekt deze in het overleg.

In 2024 komt er de mogelijkheid voor medewerkers om binnen een nieuw kwaliteitsmanagementsystemen digitaal met één druk op de knop een Tip of Top in te dienen. We vermoeden dat hier veel gebruik van gemaakt gaat worden. Dit maakt het werken aan verbeteringen en horen wat er leeft in en om Groot Hoogwaak nog laagdrempeliger.

Tips en Tops 2022

Thema	2023	2022	2021
Eten en drinken	4	6	5
Activiteiten	5	6	4
Administratie	-		1
Facilitair	-	3	9
Personeel	1		9
Veiligheid	1		3
Wonen	5	4	12
Zorg	1		2
Divers	1	2	19
Totaal	18	21	64

Vertrouwenspersoon voor medewerkers

Groot Hoogwaak zorgt ervoor dat er een gezond werkklimaat is. Toch kan het voorkomen dat medewerkers te maken krijgen met een vervelende situatie waarin machtsmisbruik, discriminerend gedrag, agressie, geweld, (seksuele) intimidatie of bijvoorbeeld pesten wordt ervaren.

Daarom is er voor medewerkers een externe vertrouwenspersoon: Dhr. Tom Koot. Hij helpt verder bij vermoedens of klachten op het gebied van machtsmisbruik, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Hij luistert, adviseert en denkt mee. Medewerkers kunnen direct contact met hem opnemen. Een anonieme rapportage van de heer Koot over het jaar 2023 gaf aan dat er één advies gesprek heeft plaatsgevonden.

Vertrouwenspersoon voor bewoners en cliënten

Ter ondersteuning bij het uiten van een informele of formele klacht, blijft voor cliënten de mogelijkheid bestaan hierover vertrouwelijk met de vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.

De vertrouwenspersoon voor cliënten van Groot Hoogwaak is georganiseerd via Zorgstem (www.zorgstem.nl). In de regio werken we ook samen met een cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang, mevrouw den Dopper. In onze maandelijkse nieuwsbrief Groot Hoogwaak staat de naam en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon aangegeven.

7.4 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie

Groot Hoogwaak is in 2018 overgestapt naar een ander ECD, ONS van Nedap. Eind 2020 is er inzage mogelijk gemaakt voor de cliënt en de eerste contactpersoon in het zorgdossier. In 2021, 2022 en 2023 is geïnvesteerd in het borgen van het leefplezier in het zorgleefplan. In 2023 is de interactie tussen ONS en Afas verbeterd.

7.4.1. Medimo

Door verkeerd gebruik van Ncare, het digitaal voorschrijf- en toedienregistratiesysteem en het gebruik van verschillende systemen binnen Groot Hoogwaak werden de meeste medicatiefouten gemaakt. Daarom is er in mei 2023 gekozen om over te gaan naar één systeem, Medimo voor het voorschrijven, toedienen, controleren, bestellen van medicatie en dit te koppelen met het elektronisch cliëntendossier in ONS Nedap.

We verwachten dat zorgmedewerkers en behandelaren hierdoor eenduidig, efficiënt en professioneel kunnen werken door het gebruik van koppelingen (gegevens één keer registreren), sneller over de juiste informatie beschikken en dat medicatieveiligheid verbetert omdat er minder fouten worden gemaakt en iedereen dezelfde informatie heeft. Dit project is in oktober 2023 afgerond en heeft er ook toe geleid dat er een medicatiecommissie is opgericht die zich bezighoudt met het continue verbeteren van de medicatieveiligheid.

De bewoner wordt zorgvuldig en goed bediend op het vlak van medicatie, verzorgende is te allen tijde volledig tijdig en juist geïnformeerd tijdens het toedienen, controleren en bestellen van medicatie en is op de hoogte van voorgeschreven medicatie door de arts. De laboratorium uitslagen worden versneld (digitaal) aangeleverd. Alle zorgmedewerkers zijn getraind in het werken met Medimo en er zijn evaluaties geweest.



7.4.2 AFAS

Alle personeels processen zijn geborgd in AFAS. In 2023 is met behulp van externe ondersteuning gewerkt aan het optimaliseren van processen en de actuele personeelsdossiers zoals het inrichten van de werving en selectie en verzuimmodule.



Doelstelling 2024:

- Dit proces, het optimaliseren van het gebruik en inrichting van AFAS zal in 2024 gecontinueerd worden.

7.4.3. Digitaal kwaliteitssysteem

De externe auditor van Dekra gaf ons als verbeterpunt mee, dat niet alleen de personeels processen efficiënter zouden kunnen, maar ook dat het kwaliteitsmanagement systeem efficiënter kan. We hebben ons georiënteerd op diverse aanbieders van digitale systemen. Uiteindelijk is gekozen voor het inrichten van een digitaal kwaliteitssysteem in SharePoint, omdat deze omgeving al is ingericht bij Groot Hoogwaak. Het gehele handboek met beleidsafspraken, procedures en werkinstructies staat op dezelfde plek, die elke medewerker kan raadplegen. Als deze geëvalueerd moeten worden, dan verloopt dit proces vrijwel automatisch. Audits worden goed onderbouwd en de planning is automatisch weergegeven. Ook de klachten en het verbeterregister zijn efficiënter ingericht.

Eind 2023 is het systeem gevuld met behulp van een training van Puur ICT. Implementatie zal plaatsvinden in 2024.

Doelstelling 2024:

- Implementatie digitaal kwaliteitssysteem in de organisatie.



7.5 Kwaliteitskompas

Tot slot:

In 2024 wordt het nieuwe kwaliteitskompas een feit. Het nieuwe kwaliteitskompas legt meer nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag, door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kan aansluiten. Dit sluit nauw aan bij onze doelstellingen voor 2024.

We volgen de ontwikkelingen en zodra het kader is vastgesteld gaat we hiermee aan de slag.

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.