



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
3.	Wonen en welzijn	4
	3.1 Zingeving	
	3.2 Zinnvolle tijdsbesteding	
	3.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	
	3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	
	3.5 Wooncomfort	
4.	Veiligheid	6
	4.1 Medicatieveiligheid	
	4.2 Decubituspreventie	
	4.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	
	4.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen	
5.	Leren en werken aan kwaliteit	8
	5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	
	5.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan	
	5.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag	
	5.4 Continue verbetering in de praktijk door medewerkers	
	5.5 Lerend Netwerk	
6.	Leiderschap, governance en management	11
	6.1 Bestuur	
	6.2 Clientenraad	
	6.3 Ondernemingsraad	
	6.4 Klachtenregeling	
	6.5 Organisatiestructuur	
7.	Personeelssamenstelling	15
8.	Gebruik van hulpbronnen	16
9.	Gebruik van informatie	17
	9.1 Huisvesting barometer	
	9.2 Qic	
	9.3 Transparantie	

## 1. INLEIDING

De zorg is continu in ontwikkeling. Ouderen wonen vaker en langer thuis, waardoor de zorgvraag van cliënten verandert. Onze zorgprofessionals kunnen soms tegen complexe vraagstukken aanlopen, waarbij zij niet zozeer zorgen voor, maar zorgen dat alle randvoorwaarden aanwezig zijn zodat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen. Dit houdt in: steeds meer en vaker betrekken van informele zorg als familie, vrienden, vrijwilligers .

Hanzeheerd wil aansluiten bij deze ontwikkeling en bied passende zorg die volledig afgestemd is op de behoeften van de cliënt / bewoner. Door de invoering van het UPP (Uw Persoonlijk Plan) en het iPVB (intramuraal persoonsvolgend budget) is de organisatie er geheel op gericht om de wensen en behoeften van cliënten en diens sociale omgeving in kaart te brengen, waarbij het welzijn voorop staat. In het iPVB wordt vanuit het beschikbare budget naar het zorgplan gekeken, altijd in overleg met cliënt en familie. De komst van deze tools heeft geresulteerd in een nieuwe werkwijze, waarbij wij écht het belang van de cliënt voorop kunnen stellen. In dit kwaliteitsverslag leest u meer over de ontwikkeling van het UPP/iPVB, van project tot huidige werkwijze, en bovenal hoe tevreden onze cliënten, familieleden en medewerkers zijn over deze nieuwe manier van werken.

Kortom, Hanzeheerd bevindt zich in een dynamische en positieve beweging. De dynamiek van de organisatie heeft met zowel interne als externe factoren te maken. Binnen de organisatie levert dit soms spanning op, omdat op sommige onderdelen veel van medewerkers wordt gevraagd. Tegelijkertijd is er door actieve betrokkenheid, ook sprake van vertrouwen op een waardevol resultaat, waarmee de organisatie beter kan beantwoorden aan de eisen, wensen en verwachtingen van cliënten en overige stakeholders.

Van belang is op te merken dat cliënten in het algemeen zeer tevreden zijn. Bovendien zijn er in het afgelopen jaar verschillende belangrijke stappen gezet waarmee de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder is verbeterd. Voorbeelden hiervan zijn de aanstelling van een geestelijk verzorger, de aanstelling van twee kwaliteitsverpleegkundigen, de voorgenomen aanstelling van een manager bedrijfsvoering, de herinrichting van het planbureau en de aanstelling van twee praktijkbegeleiders.

Daarnaast is Hanzeheerd in 2018 gestart met de implementatie van ons nieuwe ERP systeem AFAS software. De nieuwe website is gelanceerd en we zijn ver gevorderd in de ontwikkeling van ons nieuwe intranet. Het doel is om het intranet toegankelijk te maken voor vrijwilligers, zodat ook zij betrokken zijn en blijven bij de organisatie.

Dit kwaliteitsverslag is een samenvatting van het jaar 2018. Voor het gemak zijn de vier inhoudelijke en vier randvoorwaardelijke thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, aangehouden als hoofdstukindeling.

Bouwina Schuttel  
Raad van Bestuur Hanzeheerd

## 2. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Persoonsgerichte zorg is zorg die afgestemd is op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als cliënt, maar als mens. Hanzeheerd heeft net als in voorgaande jaren, ook in 2018 specifieke acties uitgevoerd om de dienstverlening persoonsgerichter te maken. Deze acties zijn vooral gericht op aandacht en begrip voor de bewoner en de mogelijkheid om te leven naar wens. Hanzeheerd is zich bewust van het feit dat cliëntgerichte zorg niet alleen de bewoner zelf beslaat, maar ook zijn/haar (sociale) omgeving. Hierbij gaat het om familie, vrienden, kennissen, burens, buurtactiviteiten en verenigingen. Deze zijn in meer of mindere mate belangrijk in het leven van de cliënt. Hanzeheerd vindt het dan ook belangrijk om deze omgeving te betrekken in een persoonlijk plan.

In 2017 is Hanzeheerd in overleg met cliënten(raad), familie, medewerkers, vrijwilligers en de ondernemingsraad gestart met het ontwikkelen van het Familieleefplan, later Uw Persoonlijk Plan genoemd. Dit is een zorgplan dat gebaseerd is op de wensen en behoeften van de bewoner. In de praktijk zien we echter dat de regie vaak bij familieleden ligt, omdat een groot deel van de bewoners dit zelf niet of moeilijk kunnen aangeven. Toch willen we benadrukken dat de wensen en behoeften van de bewoner voorop staan. Daarom is besloten te spreken over Uw Persoonlijk Plan (UPP). Het UPP is medio 2018, na een succesvolle pilot op twee afdelingen, geïmplementeerd in de gehele organisatie.

Om de keuzevrijheid van bewoners te optimaliseren is Hanzeheerd in 2017 gestart met de invoering van Intramurale Persoons Volgende Budget (iPVB) op twee pilotafdelingen. Het gedachtengoed van het iPVB is dat bewoners samen met hun mantelzorger in een gesprek met de verzorgenden (het zogenaamde cliënt-familiegesprek) bespreken aan welke zorg en welzijnsactiviteiten er behoefte is. Gezamenlijk wordt bepaald of deze zorg binnen de Wet Langdurige Zorg past. Om dit te bepalen wordt er gekeken of er sprake is van een zelfzorgtekort, een gezondheidsrisico en/of een welzijnstekort. Zo wordt de streep-in-het-zand bepaald ten aanzien van zorg die wel of niet binnen de WLZ gefinancierd kan worden. Tevens wordt binnen de iPVB-Tool (ELS software) berekend of de afgesproken zorg en diensten passend zijn binnen het door het CIZ afgegeven ZZP. Vanwege de grote mate van tevredenheid onder bewoners, familieleden en medewerkers is medio 2018 besloten het iPVB voor de hele organisatie implementeren. Deze uitrol is in het najaar gestart. Het voornemen is dat begin 2019 iedere zorgvrager beschikt over een UPP / iPVB. Gedurende 2019 zullen er periodieke terugkomtrainingen zijn om het proces te monitoren.

Het resultaat van deze kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning is dat eind 2018 bij 80% van de bewonersdossiers aantoonbaar gerapporteerd wordt op de gestelde doelen die beschreven staan in het UPP. In 2018 zijn twee tevredenheidsonderzoeken over het UPP geweest, waarbij gebleken is dat mantelzorgers, bewoners en medewerkers het werken met het UPP als meerwaarde zien binnen de zorg. Zij geven aan dat middels het UPP veel beter ingespeeld kan worden op de individuele wensen en behoeften van de bewoner. In 2019 zal een derde tevredenheidsonderzoek worden gehouden, waarbij tevens een rapport van alle tevredenheidsonderzoeken zal verschijnen.

Het denken over gezondheid is aan verandering onderhevig. Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) is gezondheid een toestand van 'compleet welbevinden'. Voor Hanzeheerd is gezondheid geen doel op zich en staat niet ziekte, maar welzijn centraal. De vraag is niet meer of een bewoner lichamelijke of geestelijke beperkingen heeft, maar of bewoners zelf regie kunnen voeren op hun persoonlijke gezondheid. Hier probeert Hanzeheerd, al dan niet in samenwerking met familie, zo goed mogelijk aan tegemoet te komen. Hanzeheerd kijkt verder dan wonen en eten alleen en hecht veel waarde aan persoonlijke aandacht, liefdevolle zorg en zingeving.

### 3. WONEN EN WELZIJN

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van hun cliënten, en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol, maar de woon- en leefomgeving waar de cliënt verpleeghuiszorg ontvangt, zijn eveneens van groot belang voor zijn/haar kwaliteit van leven. Vanuit het kwaliteitskader worden vijf thema's onderscheiden. In onderstaande hoofdstukken zal worden ingegaan op de invulling die Hanzeheerd in 2018 hieraan heeft gegeven.

#### 3.1 Zingeving

Ouderen, met name zij die fysiek of mentaal achteruitgaan, kijken terug op hun leven en vragen zich af wat het leven voor hun betekend heeft en hoe zij de resterende tijd willen doorbrengen. Thema's zoals verandering, verlies, rouw, ziekte en loslaten krijgen een andere betekenis, maar ook acceptatie, aanpassing, tevredenheid en rust kunnen naar voren komen. Al deze thema's hebben te maken met zingeving. Ook religie en/of spiritualiteit kunnen een grote rol spelen. Binnen Hanzeheerd is veel aandacht voor religie en spiritualiteit. In 2018 werden wekelijks activiteiten georganiseerd vanuit een christelijke levensvisie, zoals een weekopening- en sluiting. Naast het de christelijke levensovertuiging, worden ook andere overtuigingen gerespecteerd en indien gewenst bespreekbaar gemaakt. In 2018 is het management team gestart met gesprekken over de wijze waarop onze christelijke signatuur vorm en inhoud krijgt. Ter inspiratie hebben de bestuurder en adviseur Geestelijke Verzorging van collega-zorginstelling WZUV, een presentatie gegeven over de wijze waarop WZUV hiermee aan de slag is gegaan. Deze oriëntatie heeft ertoe geleid om een geestelijk verzorger aan te trekken, welke een belangrijke rol zal vervullen als kartrekker en verbinder op het gebied van welzijn. Daarnaast zal hij in samenwerking met verschillende stakeholders een nieuw beleid op het gebied van geestelijke verzorging ontwikkelen. De verwachting is dat dit eind 2019 gereed zal zijn.

#### 3.2 Zinnvolle tijdsbesteding

In 2018 werden binnen Hanzeheerd een breed scala aan activiteiten georganiseerd, waaraan zowel bewoners als gasten konden deelnemen. Door de mix van activiteiten en bezoekers, blijven de bewoners betrokken bij de samenleving. Activiteiten werden georganiseerd door activiteitenbegeleiders, welzijnscoaches en/of vrijwillige medewerkers. Activiteiten waar bewoners aan deel konden nemen zijn: bewegen in de beweegtuin, balspellen, gymnastiek, bingo, sjoelen, toneel- en muziekkuitvoeringen, boeken uitleen en voorlezen, computer cursussen en verschillende uitstapjes zoals een markt of winkelbezoek. Naast gezamenlijke activiteiten biedt Hanzeheerd ook ruimte voor individuele invulling, zoals fitness, een ontmoeting met familie en vrienden of een kopje koffie drinken in het restaurant.

Mede door de extra kwaliteitsgelden die Hanzeheerd in 2018 ontving, was het voor medewerkers van de huishouding mogelijk om individuele activiteiten met bewoners te ondernemen, allen gericht op het bijdragen aan het welzijn van de cliënt. Hierbij kan gedacht worden aan samen momentjes weg gaan, persoonlijke aandacht en verzorging et cetera. In 2019 wil Hanzeheerd de focus op welzijn vergroten en de mogelijkheden voor individuele tijdsbesteding verder uitbreiden.

Individuele begeleiding heeft de laatste jaren vanwege bezuinigingen en hoge werkdruk onder spanning gestaan. Medewerkers in de zorg ervaren vaak dat de persoonlijke aandacht waarbij het om individuele begeleiding gaat, er vaak bij inschiet. Binnen het iPVB-project komen deze bevindingen, ook bij Hanzeheerd, naar boven. Op NZA niveau is dan ook de vraag gekomen om een onderzoek te doen naar de mogelijkheden van individuele begeleiding. Hanzeheerd is eind 2018 gevraagd om hieraan mee te doen. In februari 2019 staat een gesprek gepland met de NZA, de externe projectleider van het iPVB, bestuur en management van Hanzeheerd en medewerkers die ervaring hebben met het iPVB om onder andere de mogelijkheden van dit onderzoek te bespreken.

### 3.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Vanzelfsprekend worden de bewoners van Hanzeheerd dagelijks verzorgd door onze zorgmedewerkers, die de bewoners helpen met wassen, aankleden en eten. Zorgmedewerkers mogen de ruimte nemen om te kijken wat elke individuele bewoner nodig heeft en de zorg hierop aanpassen als dit in het belang van het welzijn van de bewoner is. Dit past geheel binnen het gedachtengoed van het iPVB, waarin maandelijks geëvalueerd wordt of de zorg- en welzijnsdiensten nog passend zijn voor de bewoner of eventueel gewijzigd moeten worden. Ook is er periodiek een 'koffiemomentje' met de bewoner en familie om te bespreken hoe het gaat. Uitkomsten daarvan kunnen wederom in het UPP/iPVB gezet worden. De frequentie van het koffiemoment wordt afgestemd met de behoefte van de bewoner en familie. In 2018 is er een start gemaakt met deze gesprekken, echter zal hier in 2019 nog meer aandacht en opvolging aan gegeven moeten worden. Het doel is dat medewerkers dit soort gesprekken in hun werkwijze opnemen. De basis van waaruit Hanzeheerd werkt is immers persoonsgerichte en liefdevolle aandacht voor de mens. Het motto voor 2019 luidt daarom 'leven naar wens'.

### 3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Door de invoering van het UPP in 2018 zijn familieleden en mantelzorgers meer betrokken bij het wonen en welzijn van hun naasten, onze bewoners. Uit de tevredenheidsmetingen over 2017 en 2018 blijkt dat familieleden en mantelzorgers erg tevreden zijn over de invoering van het UPP.

In 2017 is tevens een start gemaakt met een nieuw vrijwilligersbeleid. In 2018 is geëvalueerd hoe tevreden vrijwilligers bij Hanzeheerd zijn en wat zij belangrijk vinden. Uit het onderzoek bleek dat vrijwilligers graag meer betrokken willen worden bij het zorgproces en de informatie die binnen de organisatie wordt gedeeld. Hiermee wordt bedoeld op een verbetering in de samenwerking tussen cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Middels het nieuwe beleid komt een beweging in gang van taak- naar cliëntgerichte vrijwilligers. Hierdoor kunnen vrijwilligers nog meer bijdragen aan persoonsgerichte zorg en het welzijn van onze cliënten. In 2017 en 2018 zijn 'draagvlakbijeenkomsten' geweest om vrijwilligers mee te laten denken en doen in de ontwikkeling van dit beleid. In 2018 is het vrijwilligersbeleid verder uitgewerkt en een conceptversie gereed gemaakt. In 2019 zal dit beleid worden geïmplementeerd.

### 3.5 Wooncomfort

Hanzeheerd hecht veel waarde aan wooncomfort en kijkt continu naar verbetermogelijkheden, zowel binnen als buiten de locaties. Waar in voorgaande jaren reeds mooie ontwikkelingen zijn doorgevoerd op locatie

Brinkhoven (2016/2017 nieuwe, sfeervolle huiskamers gecreëerd) en in de Bongerd een 3<sup>e</sup> inloopgroep, zijn in 2018 over locatie De Bongerd gesprekken gevoerd met de eigenaar van het pand over vernieuwing van deze locatie. We hopen dat deze gesprekken met Habion tot concrete plannen leiden in 2019 voor locatie de Bongerd. Hanzeheerd kiest bewust voor wonen zonder BOPZ-aanmerking. De reden hiervoor is dat een BOPZ-aanmerking nadelige consequenties heeft voor het open karakter van de locaties. Hiermee ontstaat het risico dat bewoners te veel in hun vrijheden worden belemmerd, wat het wooncomfort op een negatieve manier zou kunnen beïnvloeden. Deze gedachtegang is in overeenkomst met de uitgangspunten van de Wet Zorg en Dwang die in 2020 van kracht zal zijn.

## 4. VEILIGHEID

Zorgen is een dynamisch proces, waarbij het vakgebied continu aan verandering onderhevig is. Er gebeurt veel op het gebied van innovatie, wensen van de bewoners zijn meer uitgesproken en de toenemende zorgkosten zorgen ervoor dat de zorg onder druk komt te staan. Dit alles kan ertoe leiden dat de zorg, die bovendien met steeds meer verschillende professionals wordt verleend, risico's met zich mee brengt ten aanzien van de kwaliteit en veiligheid van zorg.

Hanzeheerd hecht waarde aan het creëren van een veilig leef- en woonklimaat voor onze bewoners. In de praktijk betekent dit dat dagelijks de balans wordt opgemaakt tussen enerzijds persoonlijke veiligheid en gezondheidsrisico's en anderzijds persoonlijke vrijheid en welzijnskansen. Om de kwaliteit en veiligheid te kunnen meten en beoordelen, zijn zogenoemde kwaliteitsindicatoren ontwikkeld. In 2018 werden de nieuwe indicatoren basisveiligheid voor het eerst uitgevraagd. De indicatoren richten zich op vier thema's: decubituspreventie, advance care planning, medicatieveiligheid en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen. In het najaar van 2018 zijn deze indicatoren gemeten door middel van een puntprevalentiemeting, conform de uitgangspunten in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De indicatoren worden aangeleverd op afdelingsniveau, zodat de resultaten per afdeling kunnen worden teruggekoppeld aan de teams. De uitkomsten van de indicatoren kunnen op deze manier een waardevolle bijdrage leveren aan het gesprek over kwaliteit en de verbetercyclus in het team. De doorlevering van de indicatoren naar Zorginstituut Nederland gebeurt op locatieniveau in juli 2019, conform de landelijke afspraken.

### 4.1 Decubituspreventie

Decubitus heeft een grote impact op de kwaliteit van leven van een bewoner. Uit de puntprevalentiemeting in het najaar van 2018 bleek dat het percentage cliënten met decubitus graad 2 of hoger op dat moment in de Bongerd 6,1% op afdeling A en 3,4% op afdeling B was. Dit percentage in Brinkhoven besloeg 3,8% op afdeling Brink en Hoven en 0% op afdeling Soerel.

Hanzeheerd had in 2018 op elke locatie wondverzorgenden voor de intramurale- en extramurale zorg. Zij zijn erop gericht een deskundig wondbeleid te voeren. In verband met wisselingen in personeel, is het aantal wondverzorgenden in 2018 flink afgenomen.

Om goede kwaliteit van zorg te kunnen blijven leveren is, in overleg met huisartsen, besloten regelmatig een verpleegkundige in dienst van de huisarts langs te laten komen om de wondverzorgenden te ondersteunen. Hanzeheerd tracht de werkgroep wondverzorging weer op volle sterkte te brengen en nieuwe wondverzorgenden aan te stellen. Doelstelling is het bespreken van casuïstiek met betrekking tot huidletsel, om te leren en te verbeteren op dit thema en zo de deskundigheid bij onze medewerkers te vergroten. Daarom zal in 2019 de werkwijze van de werkgroep wondverzorging uitvoerig binnen het managementteam besproken worden en een eventuele andere aanpak worden heroverwogen.

#### 4.2 Advance Care Planning

In voorgaande jaren werd dit thema ook wel 'indicator acute ziekenhuisopnames' genoemd. Echter, naast het zoveel mogelijk voorkomen van acute opnames, verandert de scope van de zorg van kwantitatieve naar meer kwalitatieve gegevensverzameling. Er wordt meer waarde toegekend aan het gesprek met de bewoner en zijn/haar familie over de door hen gewenste- en medisch gezien noodzakelijke zorg. Bij Hanzeheerd wordt de zorg standaard maandelijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld, middels het invullen van het iPVb. De eerst verantwoordelijk verzorger kan de zorg samen met de bewoner evalueren middels een evaluatiegesprek, ook wel het koffiemoment. Echter, bewoners bepalen zelf de frequentie van deze gesprekken. De één vindt het prettig dit maandelijks te doen, een ander hecht meer waarde aan één keer per drie maanden. Ongeacht de frequentie van het koffiemoment, wordt het iPVb elke maand geëvalueerd. Wel stimuleren wij om dit gesprek regelmatig met elkaar aan te gaan, omdat wij op deze manier erachter komen wat de bewoner écht belangrijk vindt. Daarnaast is het van belang dat de uitkomsten van deze gesprekken goed worden vastgelegd. De indicator 'Advance Care Planning' helpt ons een impuls te geven aan het voeren van kwalitatief goede gesprekken met onze bewoners.

#### 4.3 Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid omvat verschillende aspecten. Aangezien Hanzeheerd de visie heeft om behandeling zoveel mogelijk in de eerste lijn te beleggen, en dus geen 'functie behandeling' biedt, ligt de verantwoordelijkheid voor het voorschrijven van medicatie bij de huisartsen. Binnen Hanzeheerd omvat medicatieveiligheid de volgende principes: opslag/beheer, gereedmaken en toedienen/registreren van medicatie. Een belangrijk onderdeel hiervan is het verstandig en professioneel omgaan met het medicatie overzicht. Indien wij medicatie in ons beheer hebben, wordt dit overzicht toegevoegd aan het zorgdossier en regelmatig geëvalueerd. Daarnaast analyseert de kwaliteitsverpleegkundige maandelijks alle meldingen die binnengekomen zijn via de 'Meldingen Incidenten Cliënten' (MIC) en bespreekt dit elk kwartaal met de MIC-commissie. De MIC-commissie stelt een (trend)analyse op en communiceert dit naar het managementteam. Vervolgens zullen de verantwoordelijke managers deze analyses bespreken in de teams en zetten de teams hier zelf verbeteracties op uit. In 2018 hebben we gezien dat er nog enkele kleine afwijkingen bestaan in zowel beheer van medicatie als registratie hiervan. Hier zijn nieuwe verbeteracties op uitgezet, welke bestaan uit gesprekken in de teams. Daarnaast zijn de procedures met betrekking tot voorraadbeheer en verstrekken van medicatie opnieuw bij medewerkers onder de aandacht gebracht.

#### 4.4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2017 heeft een oriëntatie plaats gevonden op de voor- en nadelen van het hebben van een BOPZ-erkenning. Toen is, mede op advies van de SO, besloten om deze erkenning niet aan te vragen, omdat dit nadelige consequenties heeft voor het open karakter van de organisatie en de inrichting en omdat het risico ontstaat dat



cliënten dan te veel in hun vrijheden worden belemmerd. In 2018 bleef dit vraagstuk van belang, omdat er een groeiende complexiteit en steeds vaker een dilemma ontstond tussen het geven van vrijheid en het bieden van veiligheid.

Bovendien gaat er in 2020 een wetswijzing plaats vinden, waarbij de BOPZ vervangen gaat worden door Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg en Wet Zorg en Dwang, die voor Hanzeheerd waarschijnlijke betere aanknopingspunten bieden. In 2018 is getracht onduidelijkheden met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang weg te nemen met behulp van een concept stroomschema en registratieformulier. Het stroomschema is in het laatste kwartaal van 2018 afgerond en vastgesteld. De implementatie van dit formulier zal in het eerste halfjaar van 2019 plaatsvinden en worden ingevoerd door de kwaliteitsverpleegkundigen.

## 5. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is het dynamische proces van samen leren en samen verbeteren belangrijk. Daarbij gaat het ons niet zozeer om de afzonderlijke leermomenten en verbeteracties, maar om de trends en de analyses hoe we binnen Hanzeheerd samen verder kunnen werken aan de integrale verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt vijf elementen rondom leren en werken aan kwaliteit.

### 5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem binnen Hanzeheerd is gebaseerd op de ISO 9001:2015 met als doel continue kwaliteitsverbetering. In februari 2018 heeft Hanzeheerd twee auditoren van het TÜV op bezoek gehad voor de jaarlijkse hercertificering. Er werden in eerste instantie een paar kleine afwijkingen geconstateerd, waarop een tweede controle audit in april 2018 heeft plaatsgevonden. Na de doorgevoerde verbeteringen op het gebied van implementatie, raamovereenkomsten met de huisartsen en de systematiek omtrent opslag van medicatie, is het certificaat in april 2018 zonder afwijkingen verlengd tot mei 2019. In februari 2019 zal Hanzeheerd opnieuw volledig geauditeerd worden. Dit is een proces dat zich iedere drie jaar herhaalt.

Naast externe audits, worden binnen Hanzeheerd ook meerdere malen per jaar interne audits georganiseerd. In het auditprogramma dat in januari is opgesteld zijn specifieke thema's opgenomen. Deze thema's komen tot stand op basis van eisen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Dynamisch Hanzeheerd Plan, Kwaliteitsplan, resultaten van de Managementreview en suggesties die uit de organisatie komen. In 2018 zijn vier interne audits georganiseerd, welke de volgende onderwerpen betroffen:

*1. Communicatie:* in deze interne audit is gekeken naar de communicatie binnen Hanzeheerd. Medewerkers hebben hun ervaringen via een digitale vragenlijst kunnen invullen, waardoor zij anoniem antwoord hebben kunnen geven. De opvallendste bevindingen zijn dat medewerkers over het algemeen positief zijn over georganiseerde medewerkersbijeenkomsten, dat communicatie binnen de organisatie duidelijker kan en moet en dat digitaal communiceren niet altijd op een veilige manier gebeurt. Verbeteracties naar aanleiding van deze audit zijn: de uitkomsten van de interne audit is bij medewerkers en leidinggevenden onder de aandacht gebracht en reden voor gesprek geweest in de teams. Teams hebben daar hun eigen verbeteracties op geformuleerd en evalueren hierop. Daarnaast heeft Hanzeheerd besloten dat mailen makkelijker en veiliger moet en zal daarom in 2019 Zivver, een dienst om veilig informatie uit te wisselen, implementeren in de organisatie.

2. *Systeemaudit kwaliteit:* deze audit bevat drie deelonderwerpen bestaande uit een beoordeling op strategisch niveau, zorg en facilitair. Op strategisch niveau is gekeken naar het managementsysteem. Dit systeem voldoet aan de eisen van de ISO norm. Jaarlijks wordt een managementreview geschreven die het voorliggende jaarplan evalueert. In 2018 heeft Hanzeheerd het Dynamisch Hanzeheerd Plan (DHP) ontwikkeld en geïmplementeerd.

Verantwoordelijkheid van de doelen in het DHP worden in 2018 gemonitord door het managementteam, maar zal in de loop van 2019 verschuiven naar managers en teams zodat zij meer eigen regie over het zorgproces krijgen. Op zorgniveau is gekeken naar de eisen waar de zorg aan moet voldoen in het kader van de PDCA-cyclus. Deze eisen zijn geïntegreerd en worden vastgelegd in het UPP/iPVB. De extramurale zorg werkte hier in 2018 nog niet mee, omdat de randvoorwaarden (nog) niet optimaal zijn. Het streven is om in 2019 Hanzeheerd breed, zowel intra- als extramuraal, te werken met het UPP. Voor het iPVB wordt onderzocht in hoeverre het mogelijk is om dit voor extramuraal te kunnen implementeren. Op facilitair niveau is gekeken naar de wettelijke en organisatorische eisen die gesteld zijn, waaronder HACCP, deelname aan Voedsel Veiligheid en de Gastvrijheidsbarometer. De faciliteiten zijn geschikt bevonden en voldoen aan wet en regelgeving. Daarnaast is een uitgebreid veiligheidsbeheersplan ontwikkeld en geïmplementeerd.

3. *Voeding:* in deze interne audit zijn de auditoren op pad gegaan en hebben zij op beide locaties beoordeeld of en in welke mate er sprake is van gewichtsproblematiek. Voorafgaand aan de audit is op beide locaties contact geweest met de desbetreffende diëtist. De belangrijkste uitkomsten zijn: er is weinig inzicht in de mate van onder- en overvoeding, de samenwerking tussen diëtist en zorgverleners en de communicatie tussen stagiaires/vakantiekrachten en zorgverleners over voeding verloopt moeizaam. Daarnaast wordt het wensdieet van de bewoners niet opgenomen in het UPP, waardoor medewerkers soms informatie missen. Eind 2018 is een voorstel geschreven hoe Hanzeheerd boven- en ondervoeding adequaat kan monitoren en maatregelen kan nemen / borgen. In 2019 zal Hanzeheerd zich focussen op de omvorming van het voorstel tot beleid en zal een implementatieplan opgesteld worden om persoonsgericht om te gaan met onder- en overvoeding.

4. *Medicatieveiligheid:* in deze interne audit hebben de auditoren middels een checklist beoordeeld hoe de situatie omtrent medicatie gesteld is op beide locaties, zowel intra- als extramuraal. Veel zaken zijn, naar aanleiding van de vorige medicatie audit (2017) op orde. Er zijn nog enkele kleine afwijkingen aangetroffen. Hier zijn nieuwe verbeteracties op uitgezet, welke bestaan uit gesprekken in de teams waarbij procedures met betrekking tot voorraadbeheer en verstrekken van medicatie opnieuw bij medewerkers onder de aandacht zijn gebracht.

## 5.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het Kwaliteitsplan 2019 is eind 2018 vastgesteld. Dit plan is tot stand gekomen in samenwerking met het management, de cliëntenraad en Raad van Toezicht. Het kwaliteitsplan voldoet aan de vereisten die worden gesteld in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg inclusief het opstellen van een verbeterparagraaf.

## 5.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

Het Kwaliteitsverslag van 2018 is besproken met het managementteam, de cliëntenraad, ondernemingsraad, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Na goedkeuring door de Raad van toezicht wordt het webadres met de link naar het online kwaliteitsverslag op de website van Hanzeheerd aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

#### 5.4 Continue verbetering in de praktijk door medewerkers

Medewerkers van Hanzeheerd doen (pro-)actief mee aan het continu verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit doen zij operationeel en op korte termijn met hun eigen controles, analyses, correcties of verbeteringen en het anticiperen op mogelijke kansen of risico's. Daarnaast zijn medewerkers actief betrokken bij het verbeteren van de kwaliteit op middellange en lange termijn. Hieronder een aantal voorbeelden waar medewerkers zich zoals mee bezig houden:

- **Aandachtsvelders en Werkgroepen**  
Een aantal medewerkers neemt een aandachtveld voor hun rekening en neemt deel aan werkgroepen die specifiek op dit aandachtveld betrekking hebben. Deze aandachtsvelders ontwikkelen kennis op een specifiek gebied en delen deze met collega's. De werkgroepen volgen de ontwikkelingen binnen en buiten Hanzeheerd, maken hierover rapportages en komen met eventuele voorstellen. Getracht wordt om een goede spreiding te krijgen van aandachtsvelders verdeeld over verschillende teams en afdelingen. In 2018 waren er aandachtsvelders voor Wondverzorging, Incontinentie, Mondverzorging, Voeding, Arbo en Onbegrepen gedrag
- **Interne Auditoren**  
Een achttal medewerkers doet mee aan de interne audits. Onder begeleiding van de beleidsmedewerker bereiden deze medewerkers het voor, houden zij het onderzoek, geven zij een terugkoppeling van hun bevindingen en komen zij met eventuele verbeteringsuggesties. In 2018 zijn de volgende onderwerpen intern ge-audit: Communicatie, Systemaudit Kwaliteit, Voeding en Medicatieveiligheid. Onderwerpen voor 2019 komen voort uit het kwaliteitskader, kwaliteitsplan, DHP, managementreview en suggesties uit de organisatie. In januari 2019 zal de planning voor het komende jaar bekend worden gemaakt.
- **Kwaliteitsverpleegkundige**  
In 2017 is Hanzeheerd gestart met een pilot voor de rol van één Kwaliteitsverpleegkundige over beide locaties. Medio 2018 is deze pilot geëvalueerd en zo succesvol bevonden dat besloten is per september 2018 twee Kwaliteitsverpleegkundigen aan te stellen, één op elke locatie. Ook in 2018 hebben de Kwaliteitsverpleegkundigen een belangrijke rol. Zij beoordelen in de praktijk of medewerkers werken volgens het beleid van Hanzeheerd en of zij de afspraken hanteren zoals deze zijn vastgelegd in bijvoorbeeld methodes, procedures en werkinstructies. De Kwaliteitsverpleegkundige neemt dagelijks de rapportage door van kwetsbare en/of complexe bewoners. Daarnaast werken zij regelmatig mee op verschillende afdelingen om te observeren en in de praktijk te ervaren hoe de kwaliteit op de werkvloer is. Zij heeft direct contact met de medewerkers, constateert of er belemmeringen zijn om kwalitatief goede zorg te bieden en draagt waar nodig verbeteringen aan. Feedback geven zij in de meeste situaties direct en als ze bepaalde trends signaleren, worden deze met de Zorgmanager besproken.
- **Intervisiegroepen**  
In 2018 is gestart met intervisiegroepen. Doelstelling is dat medewerkers samen met en onder begeleiding van een gespreksleider doorpraten over een specifieke casus en over wat dit voor hen betekend. Daarnaast wordt besproken hoe zij hier in de toekomst met deze casussen kunnen omgaan. Vanwege het enthousiasme onder de medewerkers en de positieve bijdrage die de intervisiegroepen leveren aan de kwaliteit van de samenwerking binnen Hanzeheerd, hebben we besloten ook in 2019 verder te gaan met de intervisiegroepen. Begin 2019 zal een jaarplanning bekend gemaakt worden.

## 5.5 Lerend Netwerk

Sinds 2017 maakt Hanzeheerd deel uit van een Lerend Netwerk met de organisaties Klein Geluk en Riwis Zorg en Welzijn in Apeldoorn. Met een steeds sneller wisselende en in complexiteit toenemende populatie in de organisatie, moeten medewerkers vlug kunnen inspelen op veranderingen. Dit vraagt, naast kennis, dat medewerkers zich continu blijven ontwikkelen en flexibel moeten kunnen omgaan met veranderende behoeftes van bewoners. Medewerkers moeten voortdurend op zoek naar de juiste balans. Het lerend Netwerk kan bijdragen aan een antwoord op vraagstukken die we binnen Hanzeheerd niet alleen kunt oplossen. Inzicht in perspectieven bij andere organisaties kunnen soms doorslaggevend zijn voor je eigen organisatie.

Concreet houdt dit in dat het Lerend Netwerk in 2018 meerdere malen bijeen gekomen is, op zowel bestuurlijk als inhoudelijk niveau. Het doel van deze bijeenkomsten is dat onze medewerkers collega's van bovengenoemde organisaties actief benaderen om inzichten en ervaringen uit te wisselen over verschillende onderwerpen. Daarnaast kan men van betekenis zijn voor elkaar in de ondersteuning van interne audits, kwaliteitsjaarverslagen- en plannen. De kwaliteitsmedewerkers willen in 2019 het traject van totstandkoming van het kwaliteitsplan en bijbehorend verslag beter afstemmen in het Lerend Netwerk, met als doel dat concepten besproken kunnen worden en structurele input geleverd kan aan elkaars plannen en verslagen.

In 2018 werden de kwaliteitsverslagen en kwaliteitsplannen veelal in het allerlaatste stadium binnen het Lerend Netwerk werden gedeeld en er is geconcludeerd dat men hier op dit moment (te) weinig lering uit haalt.

## 6. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

### 6.1 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestond in 2018 uit vijf leden. Hanzeheerd heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur, mevrouw B. Schuttel. De wettelijke regels, zoals onder andere vastgelegd in de Wet Toegelaten Zorginstellingen, de Wet Langdurige Zorg en het Besluit Zorgverzekering, de statuten van Stichting Hanzeheerd, de Kadernotitie 2016, de kaders met betrekking tot risicomangement, de begroting 2018 en de periodieke rapportages van de Raad van Bestuur, vormen het toezichtkader voor de Raad van Toezicht.

De bestuurder stelt voor elke vergadering van de Raad van Toezicht een rapportage op. Met deze rapportage legt zij verantwoording af aan de RvT. De rapportage sluit aan op de begroting. Zo houdt de Raad van Toezicht, toezicht op de voortgang en volgt of binnen de begroting wordt gebleven.

Verder denkt de Raad van Toezicht in haar rol als adviseur mee over strategische onderwerpen en over de in voorbereiding zijnde plannen van Hanzeheerd. Tot slot wordt in elke Raad van Toezicht vergadering stil gestaan bij de belangrijkste risico's die Hanzeheerd loopt.

De leden van de Raad van Toezicht zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de zorg. De Raad van Toezicht conformeert zich aan de op 1 januari 2017 in werking getreden Governance Code Zorg. In het afgelopen jaar heeft de Raad van Toezicht bij haar leden en bij de Raad van Bestuur geen situaties geconstateerd waarbij sprake is van tegenstrijdige belangen. De leden van de Raad van Toezicht laten zien te handelen volgens de waarden en normen die Hanzeheerd drijft in de zin van Hoofdstuk 2 van de Governance Code Zorg.

De Raad van Toezicht functioneert als één college met een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Van de leden wordt deskundigheid en levenservaring gevraagd, in combinatie met een sterk gevoel voor ontwikkelingen in de samenleving. De Raad van Toezicht vergadert collegiaal, met een kritische distantie naar de Raad van Bestuur.

Eind 2018 is een evaluatie van het eigen functioneren van de Raad van Toezicht gedaan onder leiding van een externe deskundige, mevrouw E. Olde Bijvank. De Raad van Bestuur is tijdens het laatste uur van de evaluatie aangeschoven voor terugkoppeling en het doorspreken van enkele relevante thema's. Het functioneren en de ontwikkeling van de Raad van Toezicht is besproken aan de hand van de principes van de Governance Code Zorg en vanuit de gedachte en wens dat steeds meer naar waarde gericht toezicht wordt gewerkt. Vooraf heeft mevrouw Olde Bijvank een gesprek met de Voorzitter van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur gevoerd.

In algemene zin is de Raad van Toezicht tevreden over zijn functioneren. Er is sprake van een heldere rolverdeling tussen Raad van Toezicht en bestuurder, de informatieverstrekking is transparant, de Raad van Toezicht en bestuurder besteden aandacht aan bezinning en evaluatie, de lokale verankering is geborgd. Aandachtspunten die naar voren kwamen na de evaluatie zijn het verder professionaliseren van het integraal risicomanagement, het geven van een verdere verdieping aan de klankbordrol en de mate waarin innovatie en aandacht voor PR en communicatie gewenst is. De Raad van Bestuur deelt deze conclusies. Het doel voor 2019 is de klankbordrol van de Raad van Toezicht beter laten uitkomen.

## 6.2 Bestuur

Conform de vereisten in het kwaliteitskader heeft de bestuurder een verpleegkundige achtergrond waardoor zij goed inzicht in het primaire proces en in het perspectief van cliënten heeft. Zij houdt haar verpleegkundige deskundigheid bij door het bijwonen van seminars en vakliteratuur. Om dit inzicht actueel te houden is zij regelmatig aanwezig geweest op de afdelingen en huiskamers en heeft zij drie keer meegewerkt. Daarnaast had zij periodiek overleg met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad en extern overleg met Zorgkantoor, Zorgverzekeraars, Gemeenten, andere Zorg- en Welzijnsorganisaties, de Vrijwilligersplatforms in Hattem en Heerde, scholen en opleidingsinstituten, lokale ondernemers en met andere belanghebbenden. Zo kon zij de verbinding maken tussen de buitenkant en binnenkant van Hanzeheerd. De Bestuurder is ondersteund door het Management Team. In 2018 kwam het MT en de bestuurder wekelijks bij elkaar om (voortgang) van het beleid, signalen, beslissingen en acties te bespreken en waar nodig bij te sturen.

De Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) zijn actief betrokken bij de ontwikkelingen in en om Hanzeheerd en de vertaling hiervan naar beleid en verbeteracties. De bestuurder is zelf de overlegpartner voor de CR en OR.

## 6.2 Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten die zorg krijgen van Hanzeheerd. Zij moeten in staat worden gesteld om hun leven zo aangenaam mogelijk te leiden, zoals zij dat graag willen. Hanzeheerd moet hen daarin zo goed mogelijk ondersteunen. Dat houdt in dat zorg geleverd wordt die aansluit bij wat voor de cliënt belangrijk is met het behoud van zelfredzaamheid en kwaliteit van leven.

Deze visie van de cliëntenraad sluit aan bij de missie, visie en kernwaarden van Hanzeheerd. De cliëntenraad ziet voor zichzelf de taak erop toe te zien dat de cliënt ook daadwerkelijk centraal staat bij alle zorg- en dienstverlening. Vanuit het perspectief van de cliënt wil de cliëntenraad van Hanzeheerd- met alle haar wettelijk ten dienste staande middelen - de kwaliteit van zorg bewaken. De cliëntenraad stelt zich ten doel eraan bij te dragen dat de organisatie optimale zorg verleent aan de cliënt. De raad kijkt en reageert daarbij met de ogen, oren en het gevoel van de cliënt en diens naaste. De cliëntenraad heeft in 2018 extra aandacht geven aan de volgende thema's:

- Aanvulling van de leden voor de cliëntenraad
- Het verkrijgen en behouden van bekendheid van de cliëntenraad binnen Hanzeheerd middels PR/presentatie cliënten/familie en communicatie
- Begroting 2018 doornemen
- Effectief inzetten van extra gelden
- Actieve participatie in werkgroepen bij de ontwikkeling en invoering van het UPP en het iPVb en het voortdurend volgen van deze ontwikkeling.
- Actieve participatie in de uitvoering van de Huisvesting Barometer. De cliëntenraad heeft meegedacht over de vragen die gesteld kunnen worden aan bewoners en enkele leden van de raad namen deel aan het afnemen van de interviews.
- De cliëntenraad volgt de landelijke ontwikkelingen op het gebied van de ouderenzorg door het lezen van vakliteratuur, het volgen van scholing en het bijwonen van bijeenkomsten.

#### Vaste onderwerpen

Tijdens de vergaderingen komen huishoudelijke, lopende en organisatorische zaken aan de orde, maar ook ontwikkelingen op het terrein van de gezondheidszorg voor ouderen en andere externe invloeden. Daarbij kan gedacht worden aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare. Dit Kwaliteitskader is terug te vinden in het Dynamisch Hanzeheerd Plan. Dit plan wordt regelmatig tijdens vergaderingen besproken. In dit plan staan de doelen en voortgang om deze doelen te realiseren.

#### Toekomst

De cliëntenraad ziet een uitdagende toekomst tegemoet. Mede door alle ontwikkelingen in de zorgwereld, de ontwikkelingen op het gebied van personeel maar ook binnen de cliëntenraad. Het vinden en borgen van een goede bezetting van de cliëntenraad zodat vanuit het perspectief van de cliënt van Hanzeheerd- met alle haar wettelijk ten dienste staande middelen - de kwaliteit van zorg bewaken.

### 6.3 Ondernemingsraad

Het doel van de ondernemingsraad is het beschermen en behartigen van de belangen van alle medewerkers van Hanzeheerd. Dit wordt gedaan door middel van overleg en het geven van gevraagd en ongevraagd advies. Vanwege het neerleggen van de taken ondernemingsraad in oktober 2017, is een klankbordgroep opgericht. Redenen voor de toenmalige OR om te stoppen waren: toename in complexiteit van de onderwerpen en het onbekwaam voelen om deze onderwerpen te bespreken. De leden van de klankbordgroep zijn in de periode van oktober 2017 tot april 2018 in totaal 3 keer bij elkaar gekomen onder begeleiding van een externe adviseur. Op 10 april 2018 stonden verkiezingen voor de nieuwe ondernemingsraad gepland. Aangezien er geen andere kandidaten naar voren zijn gekomen, hebben de leden van de klankbordgroep plaats genomen in de Ondernemingsraad. Vanaf 10 april 2018 is de Ondernemingsraad in zijn huidige samenstelling van start gegaan.

Om deskundigheid van de leden te bevorderen, hebben ze twee dagen cursus gevolgd. Voor kiesgroep de Bongerd staat momenteel nog één vacature open.

Onderwerpen die in de OR (2018) besproken zijn: verkiezingen, FWG 5, vacatureproblematiek, kwaliteitsregister, medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO), waarschuwingsregister, verbouwing Bongerd, gelden Waardigheid en Trots, boostcamp, Giftenpot, roosteren, personeelskamer Brinkhoven, aanbesteding huishouding extramuraal en dagbesteding de Bongerd, ELV kamers de Bongerd, Hospice, AFAS en uitbreiding P&O.

Verder heeft de Ondernemingsraad kennis gemaakt met de twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht, zijn zij naar een bijeenkomst geweest van V&VN over creatieve ideeën over behoud van personeel, hebben zij bijeenkomsten bijgewoond in het kader van het project Lekker Werken, evenals beleidsvergaderingen, symposiums en de eerste strategiedag in december 2018.

#### 6.4 Klachtenregeling

In overleg met de klachtencommissie, cliëntenraad en de Raad van Bestuur is de huidige klachtenregeling in 2018 voortgezet. Dhr. Huizinga heeft eind april 2018 zijn taak als onafhankelijk klachtenfunctionaris neergelegd.

Hij is per 1 september 2018 vervangen door Herman Bijsterbosch. De functie vertrouwenspersoon is bij Harry Bosch belegd. Er zijn in 2018 geen formele klachten gemeld, waardoor de klachtenregeling niet is toegepast. Alle uitingen van ongenoegen zijn op informele wijze naar tevredenheid opgelost.

#### 6.5 Organisatiestructuur

De bestuurder is zichtbaar in de organisatie, zowel cliënten als medewerkers kennen haar en spreken haar aan terwijl zij zich door de organisatie begeeft. Relevant nieuws vanuit het managementteam wordt via Hanzeheerd Informatie Punt (HIP) gecommuniceerd richting de organisatie. In 2018 waren dit 52 berichten over een breed scala van onderwerpen zowel beleidsmatig als uitvoerende zaken maar ook complimenten en andere 'verbindende' onderwerpen.

In 2016 hebben de teamleden van het management en de bestuurder een talent-analyse en ontwikkeltraject gevolgd bij een extern bureau. Niet alleen zijn hierdoor de persoonlijke kwaliteiten van de teamleden van het management ontwikkeld, maar heeft het management zich ook als team ontwikkeld. Om dit positieve effect breder in de organisatie te dragen, is besloten een project onder de naam LekkerWerken op te starten. In het kader van dit project zijn in 2018 teammiddagen georganiseerd om elkaar beter te leren kennen en samenwerken en hierdoor dichter tot elkaar te komen. Deze teammiddagen bestonden uit een Boo(s)tcamp waarbij de medewerkers op een sportieve, informele en integrale manier leerden om samen te werken. Dit was een groot succes. In 2019 krijgt dit project vervolg onder de naam LekkerWerken2.0.

Deze integrale manier van samenwerken, heeft Hanzeheerd aan het denken gezet. Omdat je als teamleden gezamenlijk vanuit meerdere disciplines over kennis en kunde beschikt, kan je samen nadenken over oplossingen over het zorgproces en de bewoner. Dit heeft Hanzeheerd in 2018 doen besluiten dat een heroverweging van de organisatie zoals deze nu is ingericht, op zijn plaats is. Daarom is er in december 2018 een eerste strategie dag georganiseerd, waarbij de Ondernemingsraad, Clientenraad, Kwaliteitsverpleegkundigen, Leidinggevendenden, Beleidsmedewerker, Opleidingscoördinator, P&O, het Managementteam en de Bestuurder bij aanwezig waren.

Op deze dag is stilgestaan bij de visie van Hanzeheerd en is pas op de plaats gemaakt om voor de lange termijn goede keuzes te maken. In 2019 zal de organisatiestructuur verder in kaart gebracht worden en beoordeeld worden welke richting wij op zullen gaan als organisatie.

## 7. PERSONEELSSAMENSTELLING

**Tabel 1: Personeelssamenstelling Locatie de Bongerd**

Hanzeheerd de Bongerd	Peildatum	Aantal 2018	FTE 2018	2017	Vershil
Directe Medewerkers Intramuraal	31-12-2018		33,5	31,5	6%
Directe Medewerkers Facilitair	31-12-2018		16,8	16,5	2%
Directe Medewerkers Extramuraal	31-12-2018		20,0	19,2	4%
Leerlingen/Stagiaires	31-12-2018	4		5	-1
Vrijwilligers	1-3-2019	193		191	2
Ziekteverzuim incl. zwangerschapsverlof	2018	7,07%		5,6%	1,5%
Ziekteverzuim excl. zwangerschapsverlof	2018	6,57%		3,9%	2,7%

**Tabel 2: Personeelssamenstelling Locatie Brinkhoven**

Hanzeheerd Brinkhoven	Peildatum	Aantal 2018	FTE 2018	2017	Vershil
Directe Medewerkers Intramuraal	31-12-2018		40,2	36,7	10%
Directe Medewerkers Facilitair	31-12-2018		12,1	14,6	-17%
Directe Medewerkers Extramuraal	31-12-2018		12,2	14,9	-18%
Leerlingen/Stagiaires	31-12-2018	5		4	1
Vrijwilligers	1-3-2019	210		214	-4
Ziekteverzuim incl. zwangerschapsverlof	2018	9,52%		6,8%	2,8%
Ziekteverzuim excl. zwangerschapsverlof	2018	8,64%		6,1%	2,6%

**Tabel 3: Personeelssamenstelling Hanzeheerd Totaal**

Hanzeheerd Totaal	Peildatum	Aantal 2018	FTE 2018	2017	Vershil
Directe Medewerkers Intramuraal	31-12-2018		73,7	68,2	8%
Directe Medewerkers Facilitair	31-12-2018		28,9	31,1	-7%
Directe Medewerkers Extramuraal	31-12-2018		32,2	34,1	-6%
Indirecte Medewerkers	31-12-2018		13,73	11,9	16%
Ratio Indirecte / Directe Medewerkers	31-12-2018		10,2%	8,9%	0
Leerlingen/Stagiaires	31-12-2018	9		9	0
Vrijwilligers	1-3-2019	403		405	-2
		<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>verschil</b>	
Ingestroomde medewerkers		119	69	50	
Uitgestroomde medewerkers		73	91	-18	
Totale Kosten Personeel (in €)		8.236.521	7.382.070	854.451	
Totale Opbrengsten (in €)		12.751.594	12.417.957	333.637	



Binnen Hanzeheerd is organisatorisch onderscheid gemaakt tussen medewerkers Zorg en medewerkers Facilitair en tussen betaalde medewerkers en onbetaalde medewerkers (vrijwilligers). Functioneel werken al deze medewerkers nauw met elkaar samen en leveren zij een gezamenlijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners van Hanzeheerd en aan mensen die elders hun thuis hebben in de gemeenten Hattem en Heerde. Hanzeheerd kiest bewust voor divers samen gestelde groepen medewerkers rondom cliënten, met mensen van verschillende niveaus en disciplines, waarin ieders individuele kwaliteiten tot hun recht kunnen komen.

Uit de bovenstaande tabel 1 blijkt dat we in 2018 in de intramurale zorg 8% meer formatie hebben ingezet ten opzichte van -6% extramurale zorg. Ook bij de directe facilitaire medewerkers is een afname in formatie te zien, deze bedroeg 7% (o.a. gastheren en vrouwen).. Dat er relatief meer personeel ingezet is ten opzichte van de opbrengsten zien we terug in een hogere ratio kosten personeel versus opbrengsten.

Concreet betekent dit dat we op intensieve zorgmomenten altijd twee zorgverleners hebben die de zorg kunnen verlenen. In de huiskamers en groepsverzorging is, tijdens de openingstijden, permanent toezicht van een verzorgende of een gastvrouw/heer. In De Bongerd is deze permanente toezicht tijdens openingstijden volledig afgedicht, omdat er twee medewerkers aanwezig zijn. In Brinkhoven is elke huiskamer (op elke afdeling) geopend van 7:30 tot 21:00 uur Als de aanwezige medewerker een korte periode afwezig moet zijn, bijvoorbeeld om een kar in de keuken op te halen of vanwege toiletbezoek, is er altijd toezicht geregeld door middel van een geïnstrueerd persoon (bijvoorbeeld een vrijwilliger of een familielid). Daarnaast zijn er activiteitenbegeleiders en een welzijnscoach die activiteiten organiseren in het kader van zingeving en zinvolle dagbesteding.

Als het gaat om specifieke kennis en vaardigheden zijn de roosters zo opgesteld dat er 24/7 verzorgenden niveau 3 aanwezig zijn, zodat er altijd een medewerker aanwezig is die voldoende bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Hanzeheerd beschikt sinds 2018 over een eigen verpleegkundige dienst. Op deze manier wordt de beschikbaarheid van een verpleegkundige niveau 4/5 gegarandeerd. De medische behandeling wordt gegeven via de eerste lijn, dus via de huisartsen. Deze zijn 24/7 bereikbaar en beschikbaar. In de avond-, nacht weekenddiensten is dit geregeld via de huisartsenpost Medrie in Zwolle.

## 8. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Om het primaire proces te ondersteunen, maakt Hanzeheerd gebruik van ondersteunende processen. Dit zijn activiteiten gericht op het scheppen van voorwaarden om de primaire processen goed te laten functioneren. Hieronder een korte samenvatting van de in 2018 nieuwe of gewijzigde ondersteunende processen:

- Hanzeheerd werkt met een open karakter. Wij kiezen er bewust voor om een organisatie zonder BOPZ-aanmerking te zijn. Echter, om verzorgenden op de hoogte te houden van de veiligheid en het welzijn van onze bewoners hebben wij ons in 2018 georiënteerd op aanvullende Domotica als uitbreiding op de huidige Domotica die we hebben (dwaaldetectie en signalering). We willen graag een bredere oriëntatie op Domotica en technologische ontwikkelingen hierin. In 2019 zal verder worden gewerkt aan een plan en zullen we de mogelijkheid tot scholing hierin onderzoeken.

- In 2017 zijn voorbereidingen getroffen om een nieuwe website en een nieuw medewerkersportaal te ontwikkelen. In 2018 is de nieuwe website gelanceerd en staat het nieuwe medewerkersportaal klaar om live te gaan. Door enige vertraging is dit in 2018 niet gelukt, maar zal het intranet medio 2019 online gaan. We hopen met het nieuwe intranet ook ruimte te creëren, zodat vrijwilligers, leden van de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht tevens kunnen inloggen. In 2019 zullen wij deze ontwikkeling verder voortzetten.
- In 2018 zijn in ons elektronisch cliëntendossier (QIC) aanpassingen doorgevoerd, waardoor medewerkers facilitair en mantelzorgers ook toegang hebben tot delen van het cliëntendossier. Hierdoor kan de samenwerking rondom de cliënt verbeteren en de verwachting is dat dit positieve effecten heeft op de kwaliteitsbeleving van cliënten. Het is in 2019 van belang om te blijven monitoren in hoeverre facilitaire medewerkers en mantelzorgers hun eigen bevindingen daadwerkelijk vastleggen in het cliëntendossier.
- Hanzeheerd locatie de Bongerd is een verouderd gebouw en voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd. Er zijn al geruime tijd gesprekken gaande over vernieuwing van de Bongerd met eigenaar Habion. Daarnaast zijn er in 2018 gesprekken gevoerd met projectleiders. In 2019 worden de gesprekken hierover vervolgd.
- Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing, welke de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) vervangt. Hanzeheerd hecht veel waarde aan het op een veilige en verantwoorde manier omgaan met persoonsgegevens. Daarom is in 2018 een privacyreglement opgesteld, waarin wij transparantie geven in hoe wij persoonsgegevens bewaren, beschermen en verwerken. In het verwerkingsregister wordt de verwerking van persoonsgegevens vastgelegd. Externe partijen die persoonsgegevens verwerken in opdracht van Hanzeheerd, vragen wij een verwerkersovereenkomst te tekenen, om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van gegevens.
- Door de inwerkingtreding van de AVG, heeft Hanzeheerd nagedacht over een nieuwe manier van beveiligd mailen. Intern kan reeds veilig worden gemaïld met onze Hanzeheerd mail. Echter, voor beveiligd mailen naar externe relaties, hebben we ons georiënteerd op de implementatie van Zivver. Het implementatieplan was eind 2018 gereed en implementatie van Zivver zal medio 2019 plaatsvinden.
- In juni 2018 is Hanzeheerd gestart met de implementatie van ons nieuwe ERP systeem AFAS. *Enterprise resource planning* (ERP) staat voor software die gebruikt wordt ter ondersteuning van alle processen binnen het bedrijf. Zo zijn bedrijfsadministratie en logistiek zodanig met elkaar verbonden, dat alle vergaarde informatie door het *hele* bedrijf, voor en door iedereen, bruikbaar is. Het systeem is bedoeld om de beheersbaarheid, efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van processen ondersteunend aan het primaire proces te verhogen. Vanaf 01-01-2019 zal AFAS live gaan binnen Hanzeheerd. Doel voor 2019 is om de inrichting van het systeem te finetunen en zorgen dat alle medewerkers optimaal gebruik kunnen maken van het systeem. Daarnaast zullen wij onze bedrijfsprocessen gaan her beoordelen en waar nodig procesoptimalisatie doorvoeren.

## 9. GEBRUIK VAN INFORMATIE

Het actief gebruik maken van informatiebronnen geeft inzicht in de beleving van cliënten en geeft inzicht in de inzet van mensen, middelen, en materialen en biedt mogelijkheid deze te analyseren en hiervan te leren. Uiteindelijk is het doel om met dit inzicht toe te werken naar een nog betere dienstverlening.

### 9.1 Huisvesting barometer

Elk jaar willen we graag weten hoe tevreden onze bewoners zijn over de zorg- en dienstverlening. Net als voorgaande jaren hebben wij daarom in 2018 opnieuw gebruikt gemaakt van een instrument ontwikkeld door IFC groep( <http://www.ifcgroep.nl/>), ook wel bekend als de Gastvrijheid barometer. Echter, omdat wij ons dit

jaar specifiek willen focussen op ervaringen met betrekking tot wonen, hebben wij een in plaats van een Gastvrijheid, een Huisvesting barometer afgenomen op beide locaties van Hanzeheerd. De Huisvestingsbarometer is een vragenlijst die meet hoe het wonen binnen Hanzeheerd wordt ervaren en wat de wensen van onze bewoners zijn voor de nabije toekomst. Zo proberen we steeds meer zicht te krijgen op de tevredenheid van onze bewoners en hoe wij hierin kunnen verbeteren.

Op locatie Brinkhoven in Heerde zijn gedurende 7 weken 41 bewoners geïnterviewd en hebben 38 contactpersonen de vragenlijst digitaal ingevuld, dit was een response van 58%. Redenen waarom de overige bewoners niet geïnterviewd zijn, bestaan uit cognitieve en/of lichamelijke problematiek waardoor zij niet in staat waren om vragen te beantwoorden. In totaal zijn 79 respondenten gehoord. 93% van de bewoners geeft aan dat zij locatie Brinkhoven zouden aanbevelen aan familie of vrienden. Van de contactpersonen beveelt 85% locatie Brinkhoven aan.

Op locatie de Bongerd in Hattem zijn gedurende 6 weken, 31 bewoners geïnterviewd en hebben 34 contactpersonen de digitale vragenlijst ingevuld, wat een response betekend van 57%. In totaal zijn 65 respondenten gehoord. 74% van de bewoners geeft aan dat zij locatie de Bongerd zouden aanbevelen aan familie of vrienden tegenover 89% van de contactpersonen. Redenen waarom het percentage in Hattem lager is dan in Heerde, hebben te maken met het feit dat de Bongerd een verouderd gebouw is en de ruimtes niet langer geschikt zijn voor hoe men zorg zou willen ontvangen. Al met al zijn wij trots op het resultaat dat wij leveren. Wij proberen er alles aan te doen om het leven van onze bewoners zo aangenaam mogelijk te maken. Ons motto voor 2019 zal zijn: 'Leven naar Wens'.

### 9.2 QIC

Een belangrijke informatiebron voor de medewerkers in het primaire proces is het elektronisch cliëntdossier. Voor de Zorgplannen en zorgdossiers wordt QIC van Cormel gebruikt. Door de implementatie van het UPP/iPVB in 2018 is de wijze van verslaglegging aangepast in QIC. De vraag of dit in de toekomst een bestendige oplossing is, zal in de komende jaren moeten blijken. In 2018 hebben wij voor het eerst kennis gemaakt met de speciaal ontworpen Pure-iPVB app met een geïntegreerde tevredenheidsmeting (T-app). Voor het invullen van het iPVB maken wij gebruik van ELS (Echt Leuke Software). Eind 2018 en begin 2019 zullen alle medewerkers geschoold worden in het gebruik van ELS. Doel is om eind 2019 voor alle bewoners een iPVB gevuld te hebben.

### 9.3 Transparantie

Hanzeheerd wil openbaarheid en transparantie geven in de organisatie. Dit doet zij door het jaarverslag van 2018 op haar website te publiceren. De jaarrekening, controleverklaring en jaarverslag van 2017 zijn eveneens in te zien op de website van de CIBG (Jaarverslagen Zorg). Volgend uit het kwaliteitskader verpleeghuis zorg heeft Hanzeheerd haar personeelssamenstelling 2017 voor juli 2018 op haar website gepubliceerd.