

## JAARVERSLAG 2010



Stichting de Wiltzangk  
Mozartlaan 3  
3723 JL Bilthoven  
030-225 0 225

## **Sociaal-, financieel en kwaliteitsverslag over het jaar 210**

1. Inleiding
2. Algemeen
3. Personele zaken
4. Kwaliteitszorg t.a.v. gasten
5. Kwaliteitszorg t.a.v. personeel
6. Public Relations
7. Beleid
8. Financiële zaken
9. Beheer
10. Diverse gegevens
11. Samenwerking
12. Vooruitblik
13. Nawoord

- Bijlagen:
1. Samenstelling bestuur en personeel
  2. Overzicht MIM/MIG meldingen
  3. jaarplan 2011
  4. Visie
  5. Zorgaanbod
  6. Kwaliteitscirkel

## **1. Inleiding**

Voor u ligt het sociaal-, financieel en kwaliteitsverslag over 2010 van herstelcentrum de Wiltzangk. Het is het negende integrale verslag. Het verslag voldoet aan de normen van het Jaarverslag Maatschappelijke verantwoording.

Over 2010 heeft de Stichting een winst behaald van € 107.101,- tegenover een winst van € 11.307 over 2009. Het exploitatieresultaat over 2010 steeg derhalve met € 95.794 ten opzichte van het exploitatiejaar 2009.

In februari 2010 is onze directeur Marcel Ydema overleden, dit was voor de hele organisatie een groot verlies.

Het managementteam heeft met alle medewerkers de schouders er onder gezet om De Wiltzangk toekomst te geven.

Met elkaar is er hard gewerkt, waarbij de kwaliteit van zorg goed is gebleven, de gasten overwegend tevreden waren en er financieel een grote winst is gemaakt.

## **2. Algemeen**

Stichting de Wiltzangk exploiteert sedert 1989 herstellingsoord de Wiltzangk. De Stichting is in 1988 bij notariële akte opgericht met als doel het bieden van opvang, verzorging en begeleiding aan personen met een psychosociale en/of somatische indicatie en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

(Uit de statuten van stichting de Wiltzangk d.d 21 juli 1988)

Het herstellingsoord biedt plaats aan 16 personen en sinds april 2008 heeft het herstellingsoord tevens de mogelijkheid om 4 gasten te plaatsen in Hotel Eterna in de Lage Vuursche (gemeente de Bilt).

In totaal heeft het herstellingsoord 20 plaatsen.

De stichting wordt aangestuurd door een stichtingsbestuur bestaande uit 3 personen. Het stichtingsbestuur geeft leiding aan het managementteam.

Herstelcentrum de Wiltzangk biedt tijdelijke 24-uurszorg en verblijf aan:

- personen die na een behandeling in het ziekenhuis zorg behoeven,
- personen die in de thuissituatie onvoldoende tot herstel kunnen komen door het ontbreken van mantelzorg of door het ontbreken van de noodzakelijke voorzieningen,
- personen die een time-out behoeven (mantelzorgers, burn-out, chronisch zieken, ontregelde ouderen)
- personen die alvorens zij opgenomen worden in een verpleeg- of verzorgingshuis nog behoefte hebben aan intensieve zorg.
- Personen die moeten overbruggen naar een verpleeg- of verzorgingshuis (max. 25% van de capaciteit)

Financiering van de opnames van de gasten verloopt overwegend middels de aanvullende pakketten van de zorgverzekeraars en de AWBZ. Via de aanvullende pakketten wordt het verblijf van de gasten gefinancierd en via de AWBZ de zorg. De Wiltzangk heeft toelatingen voor de functies verpleging, persoonlijke verzorging en begeleiding. De gasten betaalden in 2010 €25- per dag bij voor de huishoudelijke verzorging.

Het huidige meerjaren beleidsplan (2007-2011) wordt geactualiseerd. Gezien de huidige situatie waarbij enerzijds het overlijden van onze directeur en de mogelijk intensievere samenwerking c.q. fusie met een andere organisatie is gekozen voor een jaarplan met uitloop naar 2012. Dit jaarplan is als bijlage toegevoegd.

### **3. Personele zaken**

In bijlage 1 is de personele bezetting uitgewerkt van zowel de bestuursleden als de werknemers. In 2010 zijn er een aantal mutaties geweest. De kern van het personeel blijft –zoals eigenlijk al sinds jaren- constant.

In 2010 zijn er 2 coördinerend verpleegkundigen aangesteld, zij zijn verantwoordelijk voor de continuïteit van zorg van opname tot ontslag voor alle gasten. Deze coördinatie vindt plaats van maandag t/m vrijdag. De keuze voor 2 coördinerend verpleegkundigen geeft een stevige basis van waaruit de overige verpleegkundigen en verzorgenden hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. In de avonden en weekenden kan worden volstaan met medewerkers niveau 3 omdat er geen coördinerende activiteiten meer plaats vinden. Het accent in de avonden ligt meer op rust.

In 2010 is er voor 13 uur in de week een boventallige verpleegkundige aangesteld, zij heeft een aantal vaste activiteiten ; medicatie uitzetten, begeleiden van stagiaires, geven van therapeutisch touch en voeren van begeleidende gesprekken met gasten (op verzoek van de coördinerend verpleegkundige).

Deze keuze is gemaakt omdat bovenstaande activiteiten vaak met onvoldoende tijd en aandacht werden uitgevoerd. Door deze uitbreiding is er meer ruimte om stagiaires goed te begeleiden, de medicatie met aandacht uit te zetten en kan de gast weer structureel TT aangeboden worden.

### **4. Kwaliteitszorg t.a.v. gasten**

#### *Cliëntenraad*

In februari 2007 is een cliëntenraad geïnstalleerd. De cliëntenraad heeft (verzwaard) adviesrecht naar de directie. De cliëntenraad bestaat uit 6 personen. De cliëntenraad is lid van het LOC (Landelijk Orgaan Cliëntenraden).

De intensieve samenwerking met de cliëntenraad is in 2010 gecontinueerd. De cliëntenraad heeft een jaarverslag geschreven welke te lezen is op de website van de Wiltzangk: [www.wiltzangk.nl](http://www.wiltzangk.nl)

Daarnaast heeft de cliëntenraad een informatiefolder geschreven die toegevoegd is aan de map huisinformatie welke op elke kamer aanwezig is. De tekst van de folder is eveneens te vinden op de website.

#### *Cliëntenregistratie / tevredenheidsonderzoek*

In 2010 is er in het kader van de bezuinigingen geen tevredenheidsonderzoek gedaan.

Komend jaar gaat dit wel weer plaatsvinden.

#### *Klachten*

In 2010 is er 1 klacht bij de zorgmanager ingediend en 1 klacht is bij de klachtencommissie.

De eerste klacht is naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld.

De tweede klacht bevindt zich in een afrondend stadium.

#### *MIM/MIG*

Als bijlage is toegevoegd een overzicht van alle MIG – meldingen (melding incidenten gasten), MIM-meldingen (Melding Incidenten Medewerkers) en daarbij genomen acties.

In 2010 zijn er 70 meldingen binnengekomen waarvan 66 keer een medicatiefout en 4 keer een valincident.

In 2009 waren er 41 meldingen waarvan 11 medicijnfouten.

Er is een toename van medicijnfouten waar te nemen. Na onderzoek blijkt dat na de invoering van een eenvoudiger formulier om medicijnfouten te registreren, de medewerkers gemakkelijker fouten registreren.

Daarnaast is er een boventallige verpleegkundige aangesteld voor het uitzetten van medicatie.

Het komende jaar zal duidelijk worden of er een vermindering van fouten aangetoond kan worden.

Het blijft een kwetsbare activiteit die een continue aandacht vraagt.

#### *Activiteiten*

Structureel wordt er driemaal per week creatieve activiteiten aangeboden aan de gasten gedurende de ochtenduren. Deze activiteiten worden goed bezocht.

Eenmaal per week wordt de gasten (individueel) Therapeutic Touch aangeboden.

We zijn met de fysiotherapeut in gesprek om de mogelijkheden voor een bewegingsactiviteit o.l.v. een fysiotherapeut te realiseren.

Verder zijn er een aantal activiteiten die ieder jaar (eenmalig) terugkomen te weten:

Sinterklaasviering, barbecue, dag van de verpleging, verwendag (in de week van de chronisch zieken). Verder wordt er natuurlijk iets extra's gedaan tijdens de feestdagen.

In de bijlage "kwaliteitscirkel" treft u een overzicht van de overleggen waarmee we met elkaar en met de gast de zorg optimaal willen houden.

## **5. Kwaliteitszorg t.a.v. personeel**

### *Deskundigheidsbevordering*

De verpleegkundigen en verzorgenden hebben de 3 jaarlijkse BIG training met goed gevolg afgelegd.

De helpenden hebben 2 dagdelen een interne bijscholing gevolgd over observeren en rapporteren.

Alle medewerkers hebben een cursus reanimatie gevolgd.

### *Scholing*

De facilitair coördinator heeft een cursus beheerder brandmeldinstallatie gevolgd.

1 helpende niveau 2 is gestart met niveau 3 en werkt als leerling verzorgende

### *HKZ*

In 2010 hebben we de hercertificering gehad. Hieruit kwamen een aantal kritische punten aan de orde waar we de komende periode mee aan de slag gaan.

### *Bedrijfshulpverlener*

De bedrijfshulpverleners hebben ook in 2010 wederom een leuke herhalingsdag gevolgd gedurende 2 dagdelen.

Daarnaast zijn er 2 nieuwe bedrijfshulpverleners opgeleid, in 2011 zullen er nog een aantal personeelsleden opgeleid worden tot bedrijfshulpverlener. Het streven is dat eind 2011 24uur per dag een BHV aanwezig is in huis.

### *RI&E (risico-inventarisatie en –evaluatie)*

Deze had in 2010 plaats moeten vinden. Door de veranderingen binnen de organisatie is dit niet gebeurd. De RI&E gaat in de eerste helft van 2011 plaatsvinden.

### *Functioneringsgesprekken*

Met alle medewerkers met een vast dienstverband is een functioneringsgesprek gevoerd.

In 2011 zal dit ook gebeuren met alle oproepkrachten.

### *Ziekteverzuim*

Het ziekteverzuim bedroeg in 2010 7,8 % in 2009 was dit 10,6 %. Gezien de landelijke cijfers is dit boven de norm van 5,3 %. Dit zal een aandachtspunt zijn voor de komende jaren. Er is geen arbeidsgebonden verzuim gemeld.

### *Medewerkersbijeenkomst*

Er is tweemaal een medewerkersvergadering gehouden. Tijdens deze vergadering heeft het personeel de mogelijkheid om in contact te komen met het bestuur. De bijeenkomsten stonden dit jaar in het teken van de veranderingen door het overlijden van de directeur, de hercertificering HKZ en veel complimenten voor het werk wat door ieder is geleverd. Dit jaar hebben we in het najaar de bijeenkomst gecombineerd met ons jaarlijks etentje. Dit werd door iedereen als prettig ervaren.

### *Alarm- en brandoefeningen*

In 2010 zijn er regelmatig alarmoefeningen gehouden. Met de brandweer zijn er afspraken om brandoefeningen te gaan doen. De start hiervan was een theoretisch deel in 2010. De praktijk gaat het komend jaar plaatsvinden.

## **6. Public Relations**

### *Contact verwijzers*

In 2010 bestond het contact met verwijzers overwegend uit email- en telefonisch contact. 1 Maal is er een werkbezoek afgelegd naar de Wiltzangk door transferverpleegkundigen uit een ziekenhuis. Met name de transferverpleegkundigen en maatschappelijk werkenden verwijzen naar de Wiltzangk. Middels email wordt de verwijzer op de hoogte gebracht van lege kamers en nieuwtjes.

### *Website*

[www.wiltzangk.nl](http://www.wiltzangk.nl)  
[www.herstellingsoord.com](http://www.herstellingsoord.com)  
[www.herstelcentrum.nl](http://www.herstelcentrum.nl)

Er zijn verschillende zoektermen die naar onze website leiden. Waaronder:

[www.tijdelijkezorg.nl](http://www.tijdelijkezorg.nl)  
[www.kortdurendeopname.nl](http://www.kortdurendeopname.nl)

In 2004 is door het S.N.H. tevens een website gestart te weten:

[www.herstellingsoorden.nl](http://www.herstellingsoorden.nl)

## ***7.Beleid***

### ***Algemeen***

In 2010 heeft het opnamebeleid geleid tot een goede bezetting. Het financiële beleid werd transparant en eenduidig uitgevoerd. De positieve resultaten zijn zichtbaar.

In 2007 hebben we het HKZ certificaat behaald.

In december 2010 vond de hercertificering plaats. Met enige aandachtspunten is het HKZ-certificaat verlengd.

### ***Kwaliteitssysteem***

Het kwaliteitssysteem heeft inmiddels een plaats gekregen binnen de organisatie. Het werken met protocollen, nieuwe protocollen maken en het bijstellen van bestaande protocollen wordt door de betreffende disciplines naar wens uitgevoerd.

Een cyclisch proces is zichtbaar.

### *Hotel Eterna*

Vanaf april 2008 levert de Wiltzangk de persoonlijke, medische, fysiotherapeutische en verpleegkundige zorg in hotel Eterna. Het hotel levert de huishoudelijke verzorging (schoonhouden van kamers en algemene ruimtes en het verzorgen van eten en drinken).

In 2010 had de Wiltzangk van t/m oktober 5 kamers ter beschikking en van oktober t/m december 3 kamers.

Medio 2010 is Eterna overgenomen door nieuwe eigenaren. Onderlinge afspraken zijn aangescherpt, er wordt structureel overleg gevoerd en voor 2011 is er een nieuw contract opgesteld.

Eterna heeft in de loop van 2010 de naam gewijzigd in PUUR Lage Vuursche. 2011 Wordt een overgangsjaar, vanaf 2012 wordt alleen de naam PUUR lage Vuursche gevoerd.

## **8. Financiële zaken**

### *Dagprijs*

In 2010 bedroeg de dagprijs €168,-. Per 1 januari 2011 is deze verhoogd naar €173,-. In Hotel Eterna bedroeg dit in 2010 €145,-. Per 1 januari 2011 bedraagt dit 150,-.

De dagprijs moet alleen door gasten betaald worden die niet uit het ziekenhuis komen en niet uit de gemeente De Bilt.

### *Jaarrekening*

Voor geïnteresseerden is de jaarrekening ter inzage op [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl) of op te vragen bij het secretariaat van de Wiltzangk

## **9. Beheer**

### *Legionella*

In 2010 is de controle van het water op legionella gecontinueerd. Er werd geen legionellabacterie aangetroffen in het leidingwater.

### *Onderhoud*

In 2010 is de buitenkant van de Wiltzangk geschilderd.

Eind van het jaar is er gestart met het opknappen van de gastenkamers. De kamers worden geschilderd en voorzien van nieuwe vloerbedekking en gordijnen. Deze werkzaamheden worden in 2011 voortgezet. Dan wordt ook de inrichting van de kamers vernieuwd.

### *Brandveiligheid*

jaarlijks controleert de brandweer of de Wiltzangk voldoet aan de normen voor brandveiligheid. De brandweer geeft hiervoor dan een vergunning af. Zoals ieder jaar ontving de Wiltzangk de vergunning.

## **10. Diverse gegevens**

- De kosten van het lidmaatschap van de Wiltzangk Club bedroeg in 2010, €65,00. Op 31 december 2010 waren er 20 leden. Er is een lichte daling te zien. Deze tendens is er sinds 2007 toen het laagdrempelige opnamebeleid is ingevoerd waardoor de noodzaak tot lidmaatschap klein is.

## **11. Samenwerking**

*Stichting Nederlandse Herstellingsoorden*

De stichting heeft in 2010 een groei doorgemaakt, op dit moment zijn er 6 herstelhotels lid.

Het afgelopen jaar zijn er visitaties geweest bij verschillende hotels en werd er gewerkt om kwaliteitseisen voor lidmaatschap op papier te zetten.

Door het overlijden van de directeur heeft deelname aan vergaderingen op een laag pitje gestaan. In 2011 neemt er een afgevaardigde van De Wiltzangk weer deel aan de vergaderingen.

De samenwerking met de leden van het S.N.H. bestaat uit gezamenlijke acties naar zorgverzekeraars en gezamenlijke P.R. Daarnaast houden we elkaar op de hoogte aangaande de ontwikkelingen binnen de organisaties.

### *Stichting De Bilthuysen*

Op diverse terreinen is de samenwerking van de Wiltzangk met De Bilthuysen gecontinueerd. Te weten:

- onderaannemerschap voor huishoudelijke verzorging,
- functie behandeling; de Biltse Hof (onderdeel van de (Bilthuysen) verzorgt deze functie voor de gasten van de Wiltzangk bij wie dit geïndiceerd is,
- gezamenlijke interne audits
- levert de Wiltzangk een vertrouwenspersoon
- bij lacunes in de expertise wordt advies ingewonnen bij de afdeling P & O

### *Verder*

- Vanaf eind 2005 heeft de Wiltzangk zitting in het regionale wachtlijstbeheerdersoverleg,
- Vanaf eind 2005 heeft de Wiltzangk zitting in het regionale ketenoverleg (CIZ-zorgaanbieder-zorgkantoor).

## **12.Vooruitblik**

In 2010 was er een positieve tendens waar te nemen. De bezuinigingsmaatregelen die ingezet waren in 2009 werden gecontinueerd maar niet verder aangescherpt.

De bezetting was goed in 2010, er werd een transparant financieel beleid gevoerd en er werd serieus gekeken naar de uitgavenposten.

Financieel kwam de Wiltzangk ruimer te zitten waardoor er aan het eind van het jaar een positief resultaat werd behaald.

In 2009 werd gestart met serieuze onderhandelingen met De Bilthuysen aangaande een intensievere samenwerking. Deze onderhandelingen kwamen in 2010 op een laag pitje te staan door het overlijden van de directeur.

In 2011 zullen de onderhandelingen worden voortgezet.

## **13.Nawoord**

Het ziet ernaar uit dat de Wiltzangk haar plek heeft verworven in de regionale gezondheidszorg. We zien een toename in aanbod en gerealiseerde verpleegdagen.

Mede namens het bestuur van Stichting de Wiltzangk  
Els Jacobs, zorgmanager

## *Bijlage 1*

### Samenstelling bestuur en personeel

#### *Bestuur*

De samenstelling van het bestuur per 31 december 2010:

#### Stichting de Wiltzangk

Mw. Drs. H.F.M. van Oldeniel

Voorzitter

Mr. C.A. Herstel

Vice-voorzitter

Mw. Drs. I.G.M. Ligeon

Penningmeester

In 2010 kwam het bestuur 5 maal bij elkaar.

#### *Raad van Aanbeveling*

Prof. Dr. I. Wolffers; arts

Mw. Drs. E. Borst: voormalig minister / vice minister-president

Dhr. H. Wiegel: voormalig minister / vice minister-president

#### *Stichting Steunfonds de Wiltzangk*

Mw. A. Van Wijngaarden, voorzitter/penningmeester

Mw. A.M. de Kievit, secretaris

#### *Cliëntenraad*

Mw. D. Streumer (voorzitter)

Mw. J. Pijnenburg

Dhr. P. de Winter

Dhr. J. Ariaans

Mw. K. van der Eerden

Mw. K. Yvens

### *Personele bezetting*

Per 31 december 2010 ziet de formatie er als volgt uit.

#### **Management**

Els Jacobs, zorgmanager

Silvia Munnix, office manager

Emmy Schaap, facilitair coordinator

#### **Arts/Therapeuten**

Mw. D. Verdijk, huisarts

Els Jacobs, emotioneel lichaamstherapeut

Fysiotherapiepraktijk Bilthoven Noord, Chantal Boekweit

#### **Verpleging/Begeleiding**

Els Verlare, coördinerend verpleegkundige

Gerda Hovenier, coördinerend verpleegkundige

Carla Eenhoorn

Nely van Dam

Zwaan Breukelkamp

Anna Maria van der Reijden

#### **Slaapwacht/invalkrachten verpleging/begeleiding**

Jan Westra

Carla Eenhoorn

Nely van Dam

Zwaan Breukelkamp

Edwin Konigers

Steef Jappes

Silvia van Doorn

#### **Helpenden**

Sjaan Hoogendoorn

Jos Niestad

Joke van Otterloo

Min Gao

Jine Klaed

#### **Medewerkers voor verzorging**

Marie Madeleine Favre

Bettina Willemsen

Sanne de Leur

Yvonne Paul

Rick Schellinkhout

Elisa Wilken  
Marjolein de Leur  
Iris Middendorp  
Susan Schellinkhout

Huishoudelijk medewerkers  
Sanne de leur  
Susan Schellinkhout

Technische Dienst  
Rijk van Doorn

Medewerkers voor activiteiten  
Yvonne Paul (creatieve activiteiten)

Administratieve medewerkers  
Silvia Munnix  
Sasja Tammer

In totaal waren er 32 mensen in dienst. Er was 1 vacature die opgevuld is.  
Er was 8,3 fte in vaste dienst.  
Daarnaast maken we structureel gebruik van personen met een oproepcontract. .

Stagiaires  
In 2010 zijn er 4 stagiaires/leerlingen geweest.  
De stagiaires/leerlingen deden de opleiding op niveau 1, 2 en 3.

Personeelsmutaties 2010  
Op eigen verzoek gingen uit dienst:  
Kevin Paul van Zoelen  
Carry Meijs  
Vita Pagie

.

## Overzicht M.I.G. meldingen 2010

In deze periode zijn er 70 meldingen binnengekomen.

Deze meldingen zijn in de volgende categorieën onder te brengen.

- Medicijnfouten: 66 keer. Waarvan:
  - 25 keer de medicijnen niet gegeven
  - 1 keer de medicatiewijziging niet is genoteerd
  - 1 keer een fout gemaakt door de apotheek
  - 7 keer een verkeerde dosis is gegeven
  - 5 keer het medicijn op een verkeerde tijd is gegeven
  - 9 keer onjuist aantal restmedicatie
  - 20 keer overig
- Acties: vanaf juni worden de medicijnfouten geregistreerd op een apart formulier. Dit is ontwikkeld om meer zicht te krijgen op de medicijnfouten. Door het formulier te vereenvoudigen werden fouten beter geregistreerd.
  - melding van incidenten is gemakkelijker geworden waardoor controle op incidenten is aangescherpt. Hierdoor kan het betreffende personeelslid directer aangesproken worden.
  - Structureel onderwerp tijdens de teammiddagen.
- Valincidenten: 4 maal
  - Er is in 2 gevallen geen zichtbaar letsel opgelopen
  - In 2 geval was er sprake van huidletsel
  - Acties: controleren po-stoel en hulpmiddel in directe nabij van de gast.
    - Bij opname de gast attenderen op bellen.
- Overigen:
  - Sonde niet doorgespoeld na medicijntoediening
    - Actie: met betreffende persoon besproken

## **Jaarplan Wiltzangk 2011**

### **Verantwoording:**

Tot 2011 werd er gewerkt met een meerjarenplan waarin het beleid voor 3 jaar beschreven werd.

De keuze om een plan te maken voor 1 jaar en geen meerjarenplan heeft te maken met de intensievere samenwerking of fusie met een andere organisatie.

In dit plan staat in grote lijnen de speerpunten genoemd waar we als organisatie aandacht voor hebben dit jaar.

### **Doelstellingen**

#### **Strategische doelstellingen**

Op resultaatgebieden te weten, cliënten, medewerkers, interne organisatie en financieel worden de strategische doelen van de Wiltzangk vastgesteld.

De uitwerking bevat het te behalen resultaat en de manier waarop het resultaat gemeten wordt.

**A. Cliënten**

**B. Medewerkers**

**C. Interne organisatie/ beleid/organisatie**

**D. Financiële resultaten**

	Onderwerp CLIËNTEN Doel/resultaat	Plan resultaat in een norm	Do/uitvoering	Actie/door wie	Startdatum/ Evaluatiedatum/ Einddatum	Check/Evaluatie
A1	Definiëren zorgaanbod 2011.	Activiteiten zorgaanbod zijn voor juli 2011 vastgesteld.	Alle typen zorgaanbod zijn omschreven, incl. financieringsbron.	locatiemanager	Mrt 2011 1 x per kwartaal 4 x per jaar	
A2	De Wiltzangk biedt een gevarieerd dagactiviteitsaanbod voor interne en externe cliënten.	2011 is een groei-jaar waarbij er een overgang wordt gemaakt van alleen interne cliënten naar interne en externe cliënten	Vanaf juli 2011 starten er externe cliënten met dagactiviteiten in de Wiltzangk	locatiemanager	Jan. 2011 1 x per kwartaal	
A3	De Wiltzangk anticipeert op de ontwikkelingen in de maatschappij en bereikt de groeiende doelgroepen. Chronisch zieken, toename van ouderen, revalidanten.	In 2011 is duidelijk welke doelgroepen uitgebreid worden.	Cliëntgroepen helder omschrijven en deze groepen weten te bereiken en te benaderen.	Locatiemanager / officemanager i.s.m. de verwijzende instanties in de regio.	Jan. 2011 1 x per kwartaal 4 x per jaar	

	Onderwerp Medewerkers Doel/resultaat	Plan resultaat in een norm	Do/uitvoering	Actie/door wie	startdatum/ valuatiedatum/ inddatum	Check/Evaluatie
B1	medewerkers- tevredenheid is toegenomen op minimaal 3 onderdelen t.o.v. laatste meting 2008	Tevredenheidsonderzoek vindt voor 01-07-11 plaats.	Opstellen, uitvoeren en evalueren en actieplan.	Preventiemedewerker/facilitair coördinator locatiemanager	Jan 2011 April 2011 Juli 2011	
B2	Voorkomen dat er een stuwmeer van vakantie-uren ontstaat aan het eind van het jaar. Vakantie-uren worden gedurende het jaar zoveel mogelijk opgenomen.	94% van de vakantie-uren is opgenomen op 31 12 2011.	Vakantie-uren zijn ingeroosterd en ingepland, uren registreren en monitoren.	officemanager	Jan 2011 1 x per kwartaal December 2011	
B3	Alle medewerkers werken vanuit de Wiltzangk visie.	Wiltzangk visie wordt structureel besproken en met medewerkers. Bevindingen worden geborgd.	Structuur is vastgelegd: aanne,me, functioneringsgesprekken en heimiddagen	locatiemanager	April 2011 September 2011december 2011	

	Onderwerp INTERNE ORGANISATIE				Startdatum/ Evaluatiedatum/ Einddatum	
	Doel/resultaat	Plan resultaat in een norm	Do/uitvoering	Actie/door wie		Check/Evaluatie
C 1	Het kwaliteitsmanagement systeem met geplande tussenpozen beoordelen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.	In 2011 is conform de daarvoor geldende kwaliteitsnormen gerealiseerd..	Plan van aanpak uit te voeren acties. Inclusief de jaarplannen 2011 Directiebeoordeling.	Locatiemanager, bestuur	Jan. 2011 1 x per kwartaal december 2011	
C2	Onderhoudsplan is op onderdelen geïnventariseerd en er ligt een operationeel plan van aanpak.	In 2011 worden alle onderdelen geïnventariseerd en samengevoegd tot een operationeel plan	Onderhoudsplan beschreven en gereed gemaakt voor uitvoering.	Facilitair coördinator	Januari 2011 Ieder kwartaal December 2011	
C3	Samenwerkingsovereenkomst met andere zorgorganisatie is gerealiseerd. Waarbij het behoud van de identiteit van De Wiltzangk gewaarborgd is.	Samenwerkingsgebieden Worden onderzocht en beschreven om tot een constructieve samenwerking te komen.	Een plan van aanpak schrijven waarin de samenwerking gestalte heeft.	Bestuur. locatiemanager	Januari 2011 Ieder kwartaal December 2011	

	Onderwerp					
	FINANCIEEL RESULTAAT					
	Doel/resultaat	Plan resultaat in een norm	Do/uitvoering	Actie/door wie	Startdatum/ Evaluatiedatum/ Einddatum	Check/Evaluatie
D1	Afgesproken bezettingspercentage wordt behaald.	<b>Afgesproken productie wordt voor 100% gehaald.</b>	Maandelijks bewaken van gerealiseerde productie.	Locatiemanager i.s.m. officemanager en boekhouder	Maandelijks	
D2	Planning & controlecyclus realiseren in 2011.	Er is een planning & controlecyclus beschreven voor 2011 en deze wordt nageleefd.	P&C-cyclus beschrijven en vaststellen	Directeur ism RvT	Januari 2011 Mei 2011 December 2011	

## Zorgvisie:

De Wiltzangk kiest voor een integrale benadering waarbij het unieke van het individu centraal staat en de gast als autonoom persoon benaderd wordt.

- **Integraal:** de mens is een geheel, bestaande uit biologische, psychische, sociaal-maatschappelijke en existentiële aspecten; alle elementen dienen in de zorg opgenomen te worden.
- **uniek:** geen mens is dezelfde, een ieder is uniek en waardevol: er dient dus zorg op maat te worden geboden waarbij een respectvolle bejegening centraal staat.
- **autonoom :** een mens kent in principe zichzelf het beste; zijn/haar persoonlijke behoeften en wensen vormen het uitgangspunt voor de zorg, waarborgen van de privacy is hierbij van essentieel belang.

De Wiltzangk streeft een natuurlijke weg tot herstel na. Dit houdt in dat de nadruk gelegd wordt op het hervinden van een natuurlijk evenwicht (=gezondheid), waarbij de genezende krachten van het organisme zelf gestimuleerd worden. Zo wordt niet de nadruk gelegd op de ziekte maar juist op de gezonde aspecten, de eigen fysieke en mentale capaciteiten van de mens. Het herwinnen van eigenwaarde en zelfvertrouwen is een belangrijke component bij elk herstel en evenwicht.

In onze benadering leidt de holistische visie tot een integratie van elementen die toegesneden is op de persoonlijke behoeften van de gast. De fysieke omgeving is daarbij even belangrijk als alle elementen van verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling die geboden worden. Psychische, somatische en existentiële factoren zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, alsmede met de sociale omgeving.

## **Praktische invulling van de zorgvisie**

- **Integrale aspect:**
- biologische aspect:
  - zorg voor voeding, complexe diëten mogelijk
  - lichamelijke verzorging/ondersteuning waarbij de zorg afgestemd wordt op de mogelijkheden en de wensen van de gast
  - vrij gebruik van gemeenschappelijke ruimtes en tuin
  - medische en verpleegkundige zorg
- psychische aspect:
  - veiligheid bieden voor de kwetsbaarheid
  - ongedwongen aandacht en ruimte
  - luisterend oor voor levensverhaal
  - themagesprekken, bijv. rouwverwerking
  - creatieve activiteiten
  - therapeutisch touch
  - emotionele lichaamstherapie
- sociaal-maatschappelijk aspect:
  - deelname activiteiten en dagstructuur; gezamenlijke koffie en maaltijden, begeleiding neemt deel aan de maaltijd
  - Zelfstandigheid bevorderen, afspraken zelf laten regelen en organiseren
  - Ruime bezoektijden
  - Vrij om in- en uit te gaan
  - Gemoedelijke sfeer (er wordt zoveel mogelijk in “eigen” kleding gewerkt)
  - Mogelijkheid gebruik te maken van poliklinische faciliteiten
  - Nazorg regelen
- existentieel aspect:
  - individuele gesprekken waarin zingevingvragen centraal staan
  - therapeutisch touch

### **Uniek/autonoom:**

- de gast blijft gedurende het hele verblijf betrokken en verantwoordelijk voor zijn/haar herstel. Bij opname wordt er een individueel herstelplan met de gast opgesteld, daarna vindt er wekelijks een voortgangsgesprek plaats.
- binnen de grenzen van de Wiltzang tegemoet komen aan wensen en gewoontes, welke dagelijks wisselend kunnen zijn (bijv: de tijd waarop de gast hulp wil bij de verzorging). Er is respect voor de eigenheid van de gast.
- zorg op maat vindt plaats op alle aspecten

**Doelgroepen binnen de Wiltzangk:**

- postoperatieve zorg
- overbruggingszorg
- chronisch zieken
- time-out

Momenteel kunnen er maximaal 4 gasten opgenomen worden met de indicatie overbruggingszorg, dit om dichtslibben te voorkomen en ruimte te houden voor overige zorgvragen.

**Kwaliteiten van de medewerkers:**

- flexibele houding
- kunnen bewaken van eigen en andermans grenzen
- professionele nabijheid
- levenservaring
- kennis van zowel lichamelijk als psychische aandoeningen
- verantwoordelijkheid kunnen dragen
- holistische visie uit kunnen dragen
- open sfeer creëren

Het begeleidersteam bestaat uit verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden.

Hierbij een aantal voorbeelden waarin onze visie tot uitdrukking komt:

- de kamer van de gast is zijn eigen gebied, de kamer wordt niet zonder toestemming betreden.
- Persoonlijke onderwerpen worden in een aparte ruimte besproken met de gast.
- De gasten worden aangesproken met meneer of mevrouw en U tenzij men wederzijds een andere aanspreekvorm afspreekt.
- Gasten worden uitgenodigd tot deelname aan activiteiten, er wordt overlegd met de gast over de invulling van het verblijf. Dit komt bij het opstellen van het herstelplan en in de voortgangsgesprekken aan de orde. De gast neemt de uiteindelijke beslissing..
- Er wordt in bijzijn van andere gasten niet gesproken over een gast.
- Er wordt geen informatie aan derden doorgegeven zonder toestemming.

## **Bijlage: het zorgaanbod**

Het zorgaanbod :

- *Zorg door verpleegkundigen:*
  - hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (persoonlijke verzorging)
  - ondersteunende gesprekken (Ondersteunende begeleiding algemeen)
  - verpleegtechnische handelingen (Verpleging)
  
- *Huishoudelijke zorg*
  - schoonhouden kamer van de gast
  - doen van boodschappen
  - verzorgen van de was
  - verzorgen van alle maaltijden
  - verzorgen van voldoende drinken
  
- *paramedische zorg:*
  - fysiotherapie (eerste lijn of via functie behandeling, extern)
  - ergotherapie (extern)
  - logopedie (extern)
  
- *medische zorg:*
  - huisarts
  - contact specialist
  
- *psycho-sociale zorg:*
  - ondersteunende gesprekken (Ondersteunende begeleiding algemeen)
  - creatieve activiteiten
  - Emotioneel lichaamswerk
  
- *overige zorg:*
  - therapeutic touch
  - pastorale zorg (extern)
  - maatschappelijk werk (extern)

## **Bijlage: Financiering**

### **Financiering van de kosten van de opname in de Wiltzangk**

April 2010

Aangaande kosten voor opname in herstellingsoord de Wiltzangk wordt er een onderscheid gemaakt in 2 doelgroepen te weten:

#### *1. Overplaatsing vanuit het ziekenhuis*

Mensen die rechtstreeks vanuit het ziekenhuis overgeplaatst worden hebben gedurende de periode dat de verzekering vergoed en de indicatie geldig is, alleen de kosten van de eigen bijdrage AWBZ mits er een indicatie is gesteld met minimaal persoonlijke verzorging door het CIZ. De eigen bijdrage AWBZ is een inkomensafhankelijke bijdrage en wordt geïnd door het Centraal Administratiekantoor (CAK). Toegevoegd aan deze website is een document aangaande de eigen bijdrage AWBZ.

Daarnaast moeten mensen bereid zijn € 25,- per dagte betalen aan eigen bijdrage WZ. Inwoners van gemeente De Bilt/ Bilthoven betalen € 15,- per dag, voor hen kunnen wij de kosten voor huishoudelijke verzorging direct bij de gemeente declareren.

De Wiltzangk zal middels de verzekering het verblijf vergoed proberen te krijgen. In geval de gast geen aanvullende verzekering heeft voor verblijf in een Herstelloosoord betaald men € 50,- per dag voor het verblijf.

In geval de gast langer wil blijven dan de periode dat de verzekering vergoed en/of de indicatie geldig is, valt de gast automatisch in de 2<sup>e</sup> doelgroep.

#### *2. Overplaatsing vanuit thuis of elders*

Mensen die vanuit thuis of elders overgeplaatst worden, dienen de geldende dagprijs te voldoen. Per 1 januari 2010 is deze gesteld op €168,- per dag op de Wiltzangk en € 145,- op Eterna.

Hiervan voldoen de meeste aanvullende verzekeringen een gedeelte op medische indicatie. Een overzicht hiervan vindt u op de lijst met vergoedingsmogelijkheden. In geval de gast een CIZ-indicatie heeft, wordt de vergoeding van de geïndiceerde uren tevens afgetrokken van de te betalen dagprijs, uiteraard mits deze uren zorg ook geleverd moeten worden. De gast dient rekening te houden met de eigen bijdrage AWBZ.

Verder zijn er nog andere vergoedingsmogelijkheden zoals PGB, bedrijfsfondsen, bijzondere bijstand en het Steunfonds van de Wiltzangk. Het secretariaat kan u helpen bij het zoeken naar een passende financiering. In geval er nog een bedrag te betalen overblijft, dient de gast dit zelf bij te leggen. In dit geval wordt de gast verzocht het betreffende bedrag 10 dagen vooruit te betalen.

## **Bijlage: Kwaliteitscirkel de Wiltzangk**

### **Zorg t.a.v. gast**

1. De gast wordt opgenomen door de dienstdoende verpleegkundige. De opnameformulieren zijn leidraad. Ten behoeve van het tevredenheidsonderzoek vindt een eerste inventarisatie plaats.
2. De zorgmanager wijst een coördinerend verpleegkundige toe aan de gast.
3. Enkele dagen na opname stelt de coördinerend verpleegkundige het herstelplan op conform het daarvoor bestemde formulier. Zowel de gast als de verpleegkundige ondertekenen het formulier.
4. Wekelijks vindt er een voortgangsgesprek plaats met de gast.
5. deze gesprekken worden gerapporteerd conform de afspraak.
6. Voortgangsgesprekken en eventueel andere gesprekken worden gedocumenteerd op het formulier borging in het gastendossier.
7. Aan het eind van het verblijf wordt het herstelplan geëvalueerd aan de hand van het daarvoor bestemde formulier. Tevens vindt er een tevredenheidsonderzoek plaats.
8. De coördinerend verpleegkundige verzorgt een ontslagbericht en indien van toepassing een verpleegkundige overdracht. Deze worden aan de gast meegegeven bij ontslag.

### **Overige overlegmomenten met de gast**

- huiskamervergadering: eenmaal per 6 weken houdt de zorgmanager huiskamervergadering. Tijdens deze vergadering worden zaken van algemene aard besproken zoals de accommodatie, de personele bezetting, de maaltijden enz. Er wordt genotuleerd. De notulen worden gevoegd in de map “huiskamervergadering”, deze bevindt zich in de huiskamer en is ter inzage voor de gasten. De aanwezige gasten ontvangen tevens de notulen. Tijdens de huiskamervergadering is er een vertegenwoordiger van de cliëntenrad aanwezig, er is na de bijeenkomst gelegenheid om de vertegenwoordiger te spreken..

### **Overlegmomenten**

- eenmaal per week vindt er medisch overleg plaats tussen de huisarts en de coördinerend verpleegkundige, afspraken worden genotuleerd op het formulier “medisch overleg” in het gastendossier.
- eenmaal per 4 weken vindt er overleg plaats tussen de fysiotherapeut en de coördinerend verpleegkundige, afspraken worden genotuleerd in de rapportage van de gast.
- Een maal per week vindt er een klein beraad plaats tussen de coördinerend verpleegkundige en de zorgmanager. De gasten worden kort besproken, gesprekken (voortgang, evaluatie, eindevaluatiegesprekken) worden in de agenda gepland, het gastendossier wordt doorgenomen op borging. De

herstelplannen van de gasten die met ontslag zijn gegaan worden geëvalueerd. De acties die voortvloeien uit de evaluaties met de gasten, (zowel evaluatie van het herstelplan, evaluatie door het verpleegkundig team/overige disciplines en de resultaten van het tevredenheidsonderzoek) worden gedocumenteerd op het formulier “evaluatie gastenbespreking”. De gegevens worden verwerkt in de cliëntenregistratie.

- eenmaal per 4 weken vindt een gastenbespreking plaats met het team van verpleegkundigen. De voortgang van alle herstelplannen wordt doorgenomen. De coördinerend verpleegkundige voert hierbij het woord, aangevuld door ervaringen van andere verpleegkundigen en overige disciplines. De zorgmanager zit deze vergadering voor en legt de afspraken vast in het zorgdossier.
- Eenmaal per 8 weken vindt werkoverleg (verpleegkundig overleg) plaats met het team van verpleegkundigen aangaande “verpleegkundige zaken” zoals het opnamebeleid, financiële zaken, MIM en MIG formulieren, klachten etc. Hieruit voortvloeiende afspraken worden vermeld in de notulen.
- 2 maal per jaar vindt er een gastvrouwenoverleg plaats. Onderwerp van gesprek zijn alle zaken aangaande de kwaliteit en afstemming in de keuken.
- Tweemaal per jaar vindt een medewerkersbijeenkomst plaats aangaande algemene zaken betreffende de Wiltzangk zoals financiële zaken, zoeken naar uitbreiding, accommodatie, uitslagen van tevredenheidsonderzoeken, enz.
- Vier maal per jaar vindt er een bestuursvergadering plaats.
- 1 maal per 4 weken vindt er een managementoverleg plaats.

### **Verslaglegging**

- het dossier wordt dagelijks bijgehouden door de verpleging en de helpenden. Leidraad hiervoor is het herstelplan.
- MIG/MIM formulieren worden ingevuld conform de procedure.
- Jaarlijks laat de Wiltzangk een rapport uitbrengen aangaande het tevredenheidsonderzoek en cliëntenregistratie. Punten ter uitwerking worden in het jaarverslag uitgewerkt.
- Jaarlijks wordt er een jaarverslag geschreven met daarin verslag van alle financiële, sociale en kwaliteitszaken.

