



Maatschappelijk verslag

2010

Woonzorgcentrum De Lange Wei

2010 in een oogopslag

22 - 26 maart

Feestweek

Deze hele week was er feest in De Lange Wei, om te vieren dat we het Prezo Gouden Keurmerk voor de intramurale en extramurale zorg hadden behaald. De optredens van de **Bekende Nederlanders** Thomas Berge en Willeke Alberti maakten de week extra geslaagd.

7 april

Opening

Kapsalon A3.

Na een verhuizing en een verbouwing van de kapsalon in het woonzorgcentrum is de salon feestelijk geopend. De ruimte voor het knippen van bewoners en externen is vergroot, zo kan de kapsalon vooral mensen in een rolstoel beter helpen.

8 september

Verpleeghuiserkenning

uitgebreid met 10 plaatsen. De Lange Wei beschikt nu over 40 plaatsen voor verpleeghuiscliënten.

25 november

Gouden Keurmerk

Na een her-audit van Perspekt heeft De Lange Wei het Prezo Gouden Keurmerk voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap voor de intramurale en extramurale zorg gecontinueerd.

2010

De personeelsadministratie en de (nieuwe voorwaardescheppende diensten) voedingsadministratie en de cliëntenadministratie zijn het gehele jaar door **kwantitatief en kwalitatief**

Geprofessionaliseerd

3 december

De nieuw gebouwde

Huiskamers

zijn deze dag geopend. Deze huiskamers zijn bedoeld voor twee groepen kleinschalig wonen. Daarnaast heeft kindercentrum De Speelweide van Catalpa zich op deze dag officieel gevestigd in De Lange Wei. De huiskamers en het kindercentrum zijn beide te vinden in de nieuw gebouwde koepel.

23 december

Tweede

van Nederland. Na onderzoek van de Volkskrant over de ouderenzorg is De Lange Wei tweede geworden van 1260 huizen. De lijst is tot stand gekomen volgens de mening van bewoners en op basis van prestatie. De Lange Wei is uitgeroepen tot één na beste woonzorgcentrum van het land.

Inhoudsopgave

Woord vooraf 5
“Uitgangspunten van de verslaglegging”

Profiel 6
Algemene identificatiegegevens
Structuur van het concern
Kerngegevens
Samenwerkingsrelaties
Interview De Speelweide

Bestuur 12
Normen voor en goed bestuur
Raad van Bestuur / Directie
Raad van Toezicht
Bedrijfsvoering
Interview cliëntenadministratie
Interview voedingsadministratie
Cliëntenraad
Cliëntvertrouwenspersoon
Ondernemingsraad
Medewerkersvertrouwenspersoon
Commissie Melding Incidenten Medewerkers
Interview medewerkersvertrouwenspersoon

Beleid 21
Meerjarenbeleid
Algemeen beleid
Algemeen kwaliteitsbeleid
Kwaliteit ten aanzien van cliënten
Klachten
Kwaliteit ten aanzien van medewerkers
Kwaliteit van het werk
Samenleving en belanghebbenden
Financieel beleid

Colofon 33



Woord vooraf

“Uitgangspunten van de verslaggeving”

Met dit jaarverslag legt woonzorgcentrum De Lange Wei, bekend onder de naam de Burge-meester De Boer-Stichting, verantwoording af over alle activiteiten die in 2010 plaats vonden.

Het jaar 2010 was een goed jaar. Het jaar heeft vooral in het teken gestaan van kwaliteit leveren. Er is veel aandacht geweest voor scholingen en trainingen, er zijn voorwaardenscheppende diensten bij gekomen, de kapsalon is verhuisd en verbouwd, er is een nieuw automatiseringsprogramma, in het restaurant is steeds meer mogelijk en er zijn twee prachtige huiskamers voor kleinschalige zorg gerealiseerd. Daarnaast hebben we het PREZO Gouden Keurmerk voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap voor de intramurale en extramurale zorg gecontinueerd. Deze keurmerken zorgden ervoor dat we niet verslapten. Door hard te werken aan de kwaliteit verliep de her-audit redelijk vanzelf. Ook kwamen we dit jaar hoog op de ranglijst van de Volkskrant voor verzorgingshuizen, een mooie tweede plaats.

Terugkijkend op 2010 is er veel om trots op te zijn. De doelen die we voor ogen hadden zijn bereikt en er zijn vorderingen geboekt. Het afgelopen jaar is er mede door de uitbouw voor de huiskamers en de verhuizing van de kapsalon meer ruimte gecreëerd voor werkplaatsen voor nieuwe functies. Het woonzorgcentrum is efficiënter ingedeeld. Dit alles zorgde ervoor dat de voedingsadministratie en de cliëntenadministratie, de nieuwe voorwaardenscheppende diensten, een eigen kantoor kregen. Met deze administraties kunnen we de cliënt beter van dienst zijn. Naast meer ruimte en nieuwe diensten hebben we ook gewerkt aan een laag ziekteverzuim. Ondanks dat het aantal medewerkers steeg naar en het aantal vrijwilligers naar 180, daalde het ziekteverzuim licht naar 3,3%. Naast dit alles zijn we ook financieel positief uitgekomen.

In de tijd van digitalisering is eveneens De Lange Wei bezig geweest om meer digitale ondersteuning in te zetten. Er is een nieuw automatiseringsprogramma. Dit moet de processen gemakkelijker maken en zo kunnen we efficiënter en effectiever werken met en voor onze cliënten. Er is sneller inzicht in wat voor zorg een cliënt krijgt en daarnaast kunnen we ook sneller en beter onze stukken aanleveren.



Ook de salarisadministratie wordt geautomatiseerd. Alles wordt complexer en digitale ondersteuning wordt steeds belangrijker om de juiste dingen goed te doen.

De Lange Wei heeft als ambitie om zelfstandig te blijven en dat wij, maar ook anderen, trots kunnen zijn op ons en ons werk. Daarnaast willen we graag onze visie, waarbij de cliënt centraal staat, zo lang mogelijk zelfstandig kan wonen en de regie over zijn eigen leven houdt, uitdragen en overdragen naar andere woonzorgcomplexen in bijvoorbeeld de gemeente Giessenlanden.

2011 staat vooral in het teken van de thuiszorg en kwaliteit leveren. Het is van belang dat ons marktaandeel stabiel blijft en groeit. Vooral in de gemeente Giessenlanden en Beneden-Hardinxveld willen we de thuiszorg meer onder de aandacht brengen. Daarnaast bekijken we hoe we meer kunnen zorgen voor burgers die thuis wonen, geen indicatie gekregen hebben en toch ondersteuning nodig hebben. In 2011 hopen we tevens op goede vorderingen voor de ontwikkeling van de woonzorgcomplexen in Hoor-naar en Giessenburg.

Om te kijken op welke punten we nog beter kunnen presteren en waar we de kwaliteit moeten verhogen is het van belang om in 2011 intern alle processen goed te volgen en waar nodig te verbeteren. Daarnaast zullen de cliënten en medewerkersraadplegingen, beide onafhankelijke onderzoeken, ook meer inzicht geven. De kunst is om je kwaliteit en je prestaties goed te houden. Dan pas lever je echt kwaliteit. Dit met de voortdurend grote inzet, betrokkenheid en deskundigheid van de medewerkers en vrijwilligers.

Wil Markesteyn

Directeur/bestuurder De Lange Wei

Profiel

Woonzorgcentrum De Lange Wei biedt mogelijkheden op het gebied van wonen, zorg, diensten, welzijn, behandeling en service. Deze mogelijkheden worden zowel in het woonzorgcentrum als in de thuissituatie geleverd. Het werkgebied van De Lange Wei is de gemeente Hardinxveld-Giessendam en omliggende gemeentes.

Algemene identificatiegegevens

Rechtspersoon

Burgemeester De Boer-Stichting

Adres

Rembrandthof 85

Postcode, plaats

3372 XV, Hardinxveld-Giessendam

Telefoonnummer

0184-678000

Identificatienummer

NZa 420777

Kamer van Koophandel

41118658

E-mailadres

info@delangewei.nl

Website

www.delangewei.nl

Structuur van het concern

Juridische structuur

Woonzorgcentrum De Lange Wei is gevestigd in Boven-Hardinxveld. Ondanks dat de zorg en diensten onder deze naam zichtbaar zijn, exploiteert Burgemeester De Boer-Stichting het woonzorgcentrum. Burgemeester De Boer-Stichting is de statutaire naam van het woonzorgcentrum.

De Lange Wei werkt volgens het Raad van Toezichtmodel. In de statuten van de stichting zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de directeur/bestuurder vastgelegd. De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op de naleving en realisatie van de doelstellingen, de strategie, de risico's verbonden aan activiteiten van de stichting, het gevoerde beleid en de naleving van wet- en regelgeving. Tevens geeft de Raad van Toezicht advies en fungeert als klankbord naar de directeur/bestuurder. Het advies is persoonsgebonden, strategisch, vaktechnisch en vakinhoudelijk. De directeur/bestuurder heeft de dagelijkse leiding met de verantwoordelijkheid voor beleid en strategie en geeft leiding aan de leidinggevendenden.



Intern toezicht

De Lange Wei is verdeeld in een aantal sectoren. De leidinggevendenden van deze sectoren vallen direct onder de directeur/bestuurder.

De intramurale zorg is verdeeld in twee teams, welke worden aangestuurd door een leidinggevende. Naast hun organisatietaken zijn de leidinggevendenden incidenteel werkzaam in de uitvoering van de zorg en lid van het Management Team.

Naast intramurale zorg biedt De Lange Wei ook extramurale zorg (thuiszorg). Dit team wordt aangestuurd door de leidinggevende Thuiszorg. Ook de leidinggevende van de thuiszorg is lid van het Management Team.

De Facilitair Manager, tevens lid van het Management Team, geeft leiding aan de keuken, voedingsadministratie, huishouding intra- en extramuraal, linnenkamer, huismeesters/ technische dienst en het restaurant.

De receptie, administratie, roosterplanner en de medewerker PR/Marketing zijn ondergebracht bij de Management Assistent. De Management Assistent is ook lid van het Management Team.

De onderdelen arbo, kwaliteit en opleidingen vallen onder de KOA coördinator, tevens lid van het Management Team. Deze functionaris geeft tevens leiding aan de praktijkopleider en is betrokken bij de werkbegeleiders en stagiairs.

In 2010 is er een personeels-/beleidsadviseur aangesteld, welke tevens lid is van het Management Team.

De woonzorgbemiddelaar is verantwoordelijk voor het wachtlijstbeheer van de intramurale cliënten, contactverantwoordelijke naar het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg), verantwoordelijk voor het aanvragen van (her) indicaties en geeft leiding aan de cliëntenadministratie.

De dagverzorging/dagbehandeling wordt aangestuurd

door de Coördinator Dagbesteding Intra- & Extramuraal.

De laatste sector betreft de activiteiten en de vrijwilligers. Dit team wordt aangestuurd door de Coördinator Activiteiten. Alle centrale activiteiten en uitstapjes worden door deze coördinator georganiseerd. Decentrale activiteiten organiseren de teams van de Intramurale Zorg. De vrijwilligers worden aangestuurd door de Coördinator Vrijwilligers.

Toelating

Woonzorgcentrum De Lange Wei heeft een toelating voor de AWBZ-functies: persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding, verblijf en behandeling. In 2010 is de verpleeghuiserkenning van De Lange Wei uitgebreid met tien plaatsen. Via een omzetting zijn tien verzorgingshuisplaatsen nu verpleeghuisplaatsen, hiermee blijft de totale capaciteit gelijk. De intramurale capaciteit bedraagt nu 40 verpleeghuisplaatsen en 28 verzorgingshuisplaatsen.

Medezeggenschapsstructuur

Binnen woonzorgcentrum De Lange Wei hebben de ondernemingsraad en de cliëntenraad een belangrijke rol. Zij behartigen de belangen van de doelgroepen die zij vertegenwoordigen. Beide medezeggenschapsraden zijn een belangrijke partij en gesprekspartner voor de directeur/bestuurder. Ingebrachte zaken worden zowel top-down als bottom-up in een open sfeer besproken. Besproken zaken worden, indien van toepassing, ingevoerd in de organisatie. worden indien van toepassing ingevoerd in de organisatie.

Kerngegevens

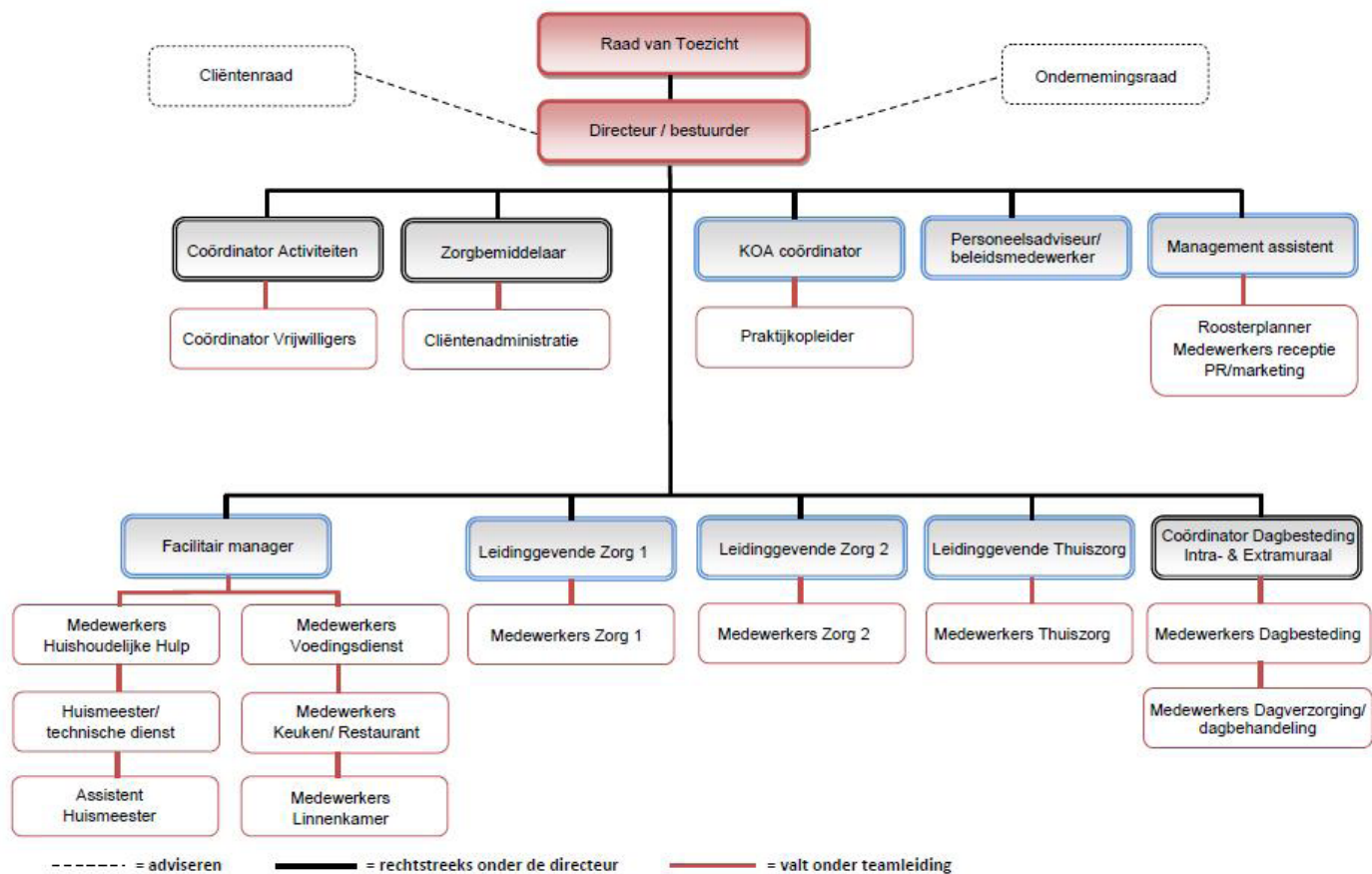
Kernactiviteiten en nadere typering

De Lange Wei biedt mogelijkheden op het gebied van verpleging, verzorging, begeleiding, huishouding, diensten, welzijn, behandeling en service, zowel in het woonzorgcentrum als in de thuissituatie. Er wordt een breed pakket aan AWBZ-functies en WMO-functies aangeboden, afhankelijk van de wensen en behoeften van cliënten. De verschillende functies die we kunnen leveren hangen per cliënt af van de gestelde indicaties vanuit het Centrum Indicatiestelling Zorg en het Gecoördineerd Ouderenwerk. Alle benodigde zorg en diensten zet De Lange Wei direct in.

Werkgebieden

De gemeente Hardinxveld-Giessendam en de gemeente Giessenlanden vormen het werkgebied van De Lange Wei. Hardinxveld-Giessendam, gelegen aan de rivier de Merwede, is een gemeente met ruim 17.500 inwoners. Hardinxveld-Giessendam bestaat uit twee delen, Boven-Hardinxveld en Neder-Hardinxveld. Hardinxveld-Giessendam staat bekend als een van de oudste gemeenten uit de Alblasserwaard.

De Lange Wei levert ook zorg en diensten in de gemeente Giessenlanden. Deze gemeente bestaat uit zeven dorpen: Arkel, Giessenburg, Hoogblokland, Meerkerk, Hoornaar, Noordeloos en Schelluinen. De gemeente heeft ongeveer 14.500 inwoners.



Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Cliënten

Aantal intramurale cliënten op 31 december	68
Aantal intramurale plaatsen op 31 december	68
Aantal extramurale cliënten exclusief cliënten dagactiviteiten op 31 december	78
Aantal cliënten dagactiviteiten op 31 december	21
Aantal uren extramurale productie	30.754
Verzorgings - en verpleegdagen inclusief kortdurend verblijf	24.651
Aantal uren huishoudelijke hulp	21.770

Personeel

Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	250
Aantal fte personeelsleden in loondienst op 31 december	104,47

Bedrijfsopbrengsten

Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	5.392.816
Bedrijfsopbrengsten WMO	486.803
Subsidies	20.286
Overige bedrijfsopbrengsten	409.314
<i>Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar</i>	<i>6.309.219</i>

Samenwerkingsrelaties

De Lange Wei heeft een beleid voor overleg met alle belanghebbenden die actief zijn binnen het verzorgingsgebied. Daarnaast heeft zij met een aantal samenwerkende partijen een overeenkomst gesloten voor diverse projecten. Hieronder een lijst met officiële samenwerkingsrelaties.

Woningstichting Omnivera

Omnivera is de woningstichting gevestigd in Hardinxveld-Giessendam. De Lange Wei heeft een goede samenwerkingsrelatie met Omnivera. De woningstichting is de verhuurder van het woonzorgcentrum, waar de woningen en zorgappartementen onder vallen. Wonen is een onderdeel van het welbevinden van de cliënten, waardoor beide organisaties een gezamenlijk doel hebben. Naast de verhuur van de woningen neemt de woningstichting deel in de huurderscommissie en biedt ondersteuning op verschillende plaatsen. Er vindt regelmatig overleg plaats over het onderhoud van het gebouw en eventuele aanpassingen aan het gebouw.

Zorgkantoor Waardenland

De Lange Wei valt met haar werkgebied onder het zorgkantoor Waardenland, gevestigd in Gorinchem. Regelmatig vindt met het zorgkantoor overleg plaats de productie, over-/ onderschrijving van de productie en relevantie

beleidsontwikkelingen. Het contact met de zorginkoper en overige medewerkers van het zorgkantoor is goed. Maandelijks worden productiegegevens aangeleverd bij het zorgkantoor. Betrokkenen en verantwoordelijken van de organisatie wonen bijeenkomsten over beleidsontwikkelingen en wet-/ regelgeving bij.

Swinhovegroep

Voor het bieden van verpleeghuiszorg werkt De Lange Wei samen met de Swinhovegroep uit Zwijndrecht. Om het geven van verpleeghuiszorg te doen slagen, hebben de verpleeghuisarts, andere betrokken verpleeghuisdisciplines, de huisarts, leidinggevend en contactverzorgenden multidisciplinaire overleggen. Bij deze overleggen zijn de cliënt en familie betrokken. In de loop van 2010 is de toekenning voor verpleeghuisplaatsen vergroot van 30 naar 40 plaatsen. Deze toekenning is door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport afgegeven. In 2009 is er een model voor verpleeghuisgeneeskunde ontwikkeld. Hierbij geeft de huisarts, onder supervisie van de verpleeghuisarts, uitvoering aan de dagelijkse medische zorg. De verpleeghuisarts is hoofdbehandelaar en verantwoordelijk voor de uitwerking van het medisch beleid en aanverwante beleidszaken. De verpleeghuisarts neemt gericht deel in het Management Team.

Gemeente Hardinxveld-Giessendam

In 2010 zijn diverse overleggen geweest met ambtenaren en wethouders van de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Tijdens deze overleggen zijn zaken besproken in het belang van het welzijn van de burgers. Te denken valt aan de WMO (huishoudelijke hulp), de pakketmaatregelen, tafeltje dekje, de woonzorgzone, alarmering en woonvoorzieningen voor ouderen. Verschillende malen is met de gemeente overleg geweest in het kader van het terugdringen van de indicaties voor ondersteunende begeleiding. Deze overleggen vonden plaats om te voorkomen dat cliënten onvoldoende voorzien waren van beschutting en bescherming waardoor mogelijk een groter probleem voor de cliënt dreigde te ontstaan. Daarnaast heeft wethouder de heer P. Letterie, wethouder van de portefeuille Zorg, Welzijn, Werk en Inkomen, een cliëntenraadsvergadering met het thema 'eenzaamheid' bijgewoond. Dit op verzoek van de wethouder.

Gemeente Giessenlanden

Naast de gemeente Hardinxveld-Giessendam vonden diverse overleggen plaats met de gemeente Giessenlanden. In Hoornaar en Giessenburg worden twee woonzorgcomplexen gebouwd. In het kader van de ontwikkeling van deze woonzorgcomplexen heeft De Lange Wei, samen met Syndion en woningstichting KleurrijkWonen, diverse malen met de gemeente Giessenlanden overleg gehad. De Lange Wei neemt deel aan de ontwikkeling, samenwerking, bouw en zorg van de woonzorgcomplexen. De Lange Wei neemt deel in de stuurgroep, projectgroepen en diverse andere relevante commissies die met de ontwikkeling, bouw en uitvoering van de twee woonzorgcomplexen te maken hebben.

Instelling Gecoördineerd Ouderenwerk

Twee maal per week houdt Instelling Gecoördineerd Ouderenwerk (IGO) een spreekuur in De Lange Wei. Bij de IGO kunnen inwoners uit Hardinxveld-Giessendam te

recht voor informatie, advies en ondersteuning op het gebied van welzijn, wonen en zorg. De IGO biedt ondersteuning bij het aanvragen van voorzieningen op grond van de WMO. Voor het spreekuur huurt de IGO een ruimte in het woonzorgcentrum. Naast dit spreekuur vindt zes maal per jaar overleg plaats met zorgverleners van de thuiszorgorganisaties uit de regio over urgente en bijzondere zorgsituaties. Het doel van deze overleggen is te komen tot gezamenlijke oplossingen voor urgente en bijzondere zorgsituaties van cliënten. Daarnaast organiseert de IGO twee maal per jaar de mantelzorgbijeenkomst. Ook valt het mantelzorgsteunpunt onder de IGO. Hierover zijn meerdere bijeenkomsten in De Lange Wei georganiseerd.

Woningstichting KleurrijkWonen

Woningstichting KleurrijkWonen heeft vestigingen in Culmborg, Geldermalsen, Giessenlanden en Leerdam/Lingewaal. KleurrijkWonen heeft een diversiteit aan doelgroepen: starters, alleenstaanden, gezinnen en senioren. De gemeente Giessenlanden, woningstichting KleurrijkWonen en De Lange Wei hebben een getekende samenwerkingsovereenkomst voor hun samenwerking. In de overeenkomst is beschreven op welke wijze het proces voor de ontwikkeling van twee woonzorgcomplexen in Hoornaar en Giessenburg tot stand komt.

Zorgalliantie Waard en Land

Zorgalliantie Waard en Land is opgericht in november 2006. Zorgalliantie Waard en Land bestaat uit Syndion, Pedaja (onderdeel van Waardeburgh), de AV Zorggroep en De Lange Wei. Deze zorginstellingen werken samen ten behoeve van cliënten in de Alblasserwaard en Vijfheerenlanden. Met elkaar bieden de instellingen huishoudelijke zorg aan thuiswonende cliënten en zijn zij erop gericht dit op een kwalitatief hoog niveau plaats te laten vinden. De zorgalliantie overlegt regelmatig over de ontwikkelingen, de samenwerking en de voortgang. Waar nodig worden zaken bijgesteld.

Syndion

Syndion is een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking. Syndion biedt net als De Lange Wei huishoudelijke hulp aan. Voor de ontwikkeling van de woonzorgcomplexen in Giessenburg en Hoornaar heeft De Lange Wei regelmatig overleg met Syndion. De overleggen vinden plaats met betrokken leidinggevers. Syndion voert de financiële administratie.

Seniorenweb

Het gehele jaar door worden in overleg en in samenwerking met Seniorenweb computercursussen voor 55-plussers gegeven in het internetcentrum van De Lange Wei. De samenwerking is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Regelmatig vindt er overleg plaats en worden afspraken gemaakt over de computercursussen.

Regionale Sociale Dienst

Vanuit de Regionale Sociale Dienst (RSD) is een formulierenbrigade opgezet. De formulierenbrigade heeft iedere tweede maandag van de maand een spreekuur in het woonzorgcentrum. Dit spreekuur is afgesproken met de Regionale Sociale Dienst. Cliënten en burgers uit de gemeente kunnen bij de formulierenbrigade terecht voor

het invullen van allerlei soorten formulieren. Te denken valt aan de huurtoeslag, zorgtoeslag en het belastingformulier. Het spreekuur van de formulierenbrigade voorziet in een sociale en maatschappelijke behoefte.

Pact van Bleskensgraaf

Vanuit het Zorgberaad Zuid-Holland-Zuid is het Pact van Bleskensgraaf opgericht. Het doel van het Pact is om gemeentes, zorgorganisaties, welzijnsorganisaties en woningstichtingen samen te laten werken. Daarnaast is het doel om initiatieven te ontwikkelen op het gebied van wonen, werken, welzijn en zorg voor ouderen. De Lange Wei neemt deel in verschillende project- en stuurgroepen.

Opleidingsinstituten

Voor de zorgopleidingen die gevolgd worden in De Lange Wei wordt samengewerkt met diverse ROC's in Dordrecht, Gorinchem en Rotterdam. Daarnaast heeft De Lange Wei samenwerkingen met diverse opleidingsinstituten voor de bedrijfshulpverlening, brandpreventie, arbozaken, voorhouden handelingen en andere deskundigheidsbevorderende thema's.

Catalpa Kinderopvang

Catalpa biedt kinderopvang op een kwalitatief hoogwaardig en onderscheidend niveau. In 2010 is kindercentrum De Speelweide gevestigd in De Lange Wei. De Speelweide biedt ruimte aan een groep van zestien kinderen van 0 tot 4 jaar. Het kindercentrum is gevestigd op de begane grond van de nieuw gebouwde aanbouw op de kop van het woonzorgcentrum.

De Lange Wei heeft een goede samenwerking met Catalpa. Regelmatig komen de kinderen van het kindercentrum bij de cliënten van De Lange Wei op bezoek, zodat zij activiteiten met elkaar kunnen ondernemen. Te denken valt aan bewegen, liedjes zingen en knutselen. Door de jonge kinderen worden de cliënten van De Lange Wei bij het leven betrokken. Tussen de middag wordt de warme maaltijd voor het kindercentrum verzorgd door de koks van De Lange Wei.

Huurderscommissie

Woonzorgcentrum De Lange Wei heeft een goede samenwerking met de huurderscommissie. In deze commissie nemen huurders van de aanleunwoningen en woningstichting Omnivera deel.



De Speelweide

Het kindercentrum in De Lange Wei

In november 2010 is kindercentrum De Speelweide gevestigd in de nieuw gebouwde koepel van woonzorgcentrum De Lange Wei. Karin de Groot, locatiemanager, blikt terug op de opstartfase van De Speelweide.



De Speelweide is een paar maanden open en de opstartfase is meegevallen. Na een warm onthaal wordt er nu elke doordeweekse dag met een heel nieuw team voor kinderen van 0 tot 4 jaar met een maximum van 16 kinderen gezorgd. Het is nog zoeken hoe we het kindercentrum vorm geven en hoe de samenwerking met De Lange Wei te verdiepen.

Het nieuwe team bestaat uit één medewerker vanuit een andere vestiging en twee medewerkers van buitenaf. Er zijn veel ideeën over bijvoorbeeld de activiteiten die we doen met de kinderen. Het voordeel van medewerkers uit een andere organisatie is dat je elkaar kunt motiveren en stimuleren om het beste in elkaar naar boven te halen. Nu er een nieuw team is, is het belangrijk met elkaar te bespreken hoe het pedagogisch werkplan vormgegeven wordt. Onze ideeën moeten binnen het beleid passen van Catalpa. Dit vormt de rode draad door alle activiteiten die gedaan worden met de kinderen. Tot nu toe zijn wij erg tevreden hoe alles verloopt. Het is een mooi gebouw, een mooi kindercentrum en een fijne en warme plek. Een plek waar de kinderen zich thuis en veilig voelen.

Het is erg leuk en bijzonder om in het woonzorgcentrum gehuisvest te zijn. Het is een unieke plek. In Boven-Hardinxveld was verder ook nog geen kindercentrum, dus ook dat is weer helemaal nieuw. Iedere middag wordt door de koks van De Lange Wei een warme maaltijd bereid voor de kinderen en de medewerkers. Ook dit is een heel nieuw concept, zeker in deze vorm. Dit bevordert de samenwerking met De Lange Wei die we voor ogen hebben. Om 11.30 uur wordt de maaltijd door de medewerkers gehaald en kunnen de kinderen aanschuiven. Nu we in het woonzorgcentrum gevestigd zijn en we een samenwerkingsverband hebben, kijk je niet alleen naar de plaats van het kindercentrum, maar juist verder. Er is veel meer. Dat is natuurlijk wel even wennen, want het moet in dagelijks ritme komen om bijvoorbeeld met de kinderen een rondje te maken door het atrium. Daarnaast is er nog veel

meer mogelijk aan activiteiten dan dat we nu doen. Het streven is om de samenwerking in de toekomst nog meer vorm te geven.

De kinderen maken al wel vaak een uitstapje naar de huiskamers van De Lange Wei. De cliënten leven helemaal op als de kinderen binnen komen. Dat is erg fijn om te zien en het geeft voldoening. De kinderen betrekken de cliënten echt bij het leven. Ook de kinderen hebben het reuze naar hun zin. Zo zijn ze een keer gaan gymmen met de cliënten en hebben ze met hen pepernoten gebakken. Dit viel erg in de smaak bij allen. Daarnaast gaan we wel eens met de kinderen bij de vissen en de vogels kijken in het levendige atrium.

De Speelweide biedt dagopvang van 7.30 uur tot 18.30 uur aan op alle doordeweekse dagen. Met uitzondering van nationale feestdagen. Het team van De Speelweide speelt in op het individuele kind, zodat alle kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. Het team heeft een activiteitenplanning ontwikkeld. Ze proberen een zo gevarieerd mogelijk aanbod te geven, zodat het kind uitgedaagd wordt op zijn niveau. Samen leven en spelen in groepsverband staat hierbij centraal. Natuurlijk rusten de kinderen ook op tijd. Als een deel van de kinderen rust kunnen bijvoorbeeld de wat oudere kinderen wat moeilijkere activiteiten doen. Ook zorgen we ervoor dat de kinderen op gezette tijden iets te drinken en een koekje of een stuk fruit krijgen.

Karin de Groot

Locatiemanager De Speelweide



Bestuur

toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

Woonzorgcentrum De Lange Wei werkt volgens het Raad van Toezichtmodel. De directeur/bestuurder is verantwoordelijk voor het dagelijkse bestuur en geeft leiding aan de leidinggevenden van de verschillende sectoren. De statutair verantwoordelijke bestuurder is mevrouw W.H.J. Markesteijn. Zij is in dienst en voorzitter vanaf 1 oktober 2006.

Normen voor een goed bestuur

Brancheorganisaties verenigd in de Brancheorganisaties Zorg (BoZ) dienen de Zorgbrede Governancecode toe te passen. De Lange Wei past de principes van de Governancecode toe, omdat dit zorgt voor volledige transparantie in het kader van toezicht houden. In de statuten van Burgemeester de Boer-Stichting zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directeur/bestuurder en de Raad van Toezicht statutair vastgelegd.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het besturen van de organisatie door de directeur/bestuurder en op de algemene gang van zaken. In het kader van de Governancecode houdt de Raad van Toezicht sowieso toezicht op:

- de doelstellingen van de organisatie en de realisatie hiervan;
- de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de instelling;
- de opzet en werking van de interne risicobeheersing en controle hierop;
- de financiële situatie en de verslaglegging hiervan;
- de naleving van wet- en regelgeving;
- het op passende wijze uitvoering geven aan de taak van de zorgorganisatie.

De directeur/bestuurder is verantwoordelijk voor en belast met de totale bedrijfsvoering van de zorgorganisatie en legt daarover verantwoordelijkheid af aan de Raad van Toezicht. De directeur/bestuurder verschaft de Raad van Toezicht tijdig alle informatie die van belang is voor een goede uitoefening van de taak van de Raad van Toezicht. Over de communicatie tussen de de Raad van Toezicht en diverse medezeggenschapsorganen zoals de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het managementteam zijn in de organisatie afspraken gemaakt. Jaarlijks komen de verschillende medezeggenschapsorganen met de Raad van Toezicht bijeen om van gedachten te wisselen over het gevoerde en toekomstige beleid.

Mede door bovenstaande punten is het mogelijk om daadwerkelijk inhoud te geven aan het houden van toezicht. Het Raad van Toezichtmodel functioneert goed in de organisatie.



Raad van bestuur / Directie

In het verslagjaar voerde de directeur/bestuurder de taken uit van de Raad van Bestuur. De functie van de directeur/bestuurder wordt sinds 2006 uitgevoerd door W.H.J. Markesteijn.

In de statuten van de Burgemeester de Boer-Stichting zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directeur/bestuurder vastgelegd. Het salaris van de directeur/bestuurder wordt vastgesteld door de Raad van Toezicht en past binnen de CAO van de Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van De Lange Wei bestaat uit zeven personen. Naast een voorzitter zijn alle leden lid. De verslaglegging vindt plaats door de management-assistent.

De leden van de Raad van Toezicht hebben een onafhankelijke positie. Zij zijn de afgelopen jaren via externe werking gekozen op basis van een profielschets.

Leden Raad van Toezicht

Naam	Functie	Eerste benoeming
Dhr. A Noordergraaf	Voorzitter	01-09-1998
Dhr. J.P. Trapman	Lid	01-09-1998
Dhr. J. Huisman	Lid	01-06-2006
Mw. M. den Breejen-Tromp	Lid	01-05-2003
Dhr. J. Huizer	Lid	01-05-2004
Dhr. P.C. Klein	Lid	01-10-2009
Dhr. W. de Ruiter	Lid	01-09-2002

Nevenfuncties

Dhr. A. Noordergraaf

1. Voorzitter van de Raad van Commissarissen van het Ikazia-ziekenhuis in Rotterdam;
2. Lid van de Raad van Toezicht van Accolade Zorggroep in Bosch en Duin;
3. Voorzitter van de landelijke Klachtencommissie Vereniging van Gereformeerd Schoolonderwijs voor aangesloten basisscholen en scholen voor voortgezet onderwijs in Ridderkerk;
4. Voorzitter van de Klachtencommissie van de Stichting Gehandicaptenzorg Siloah in Goes.

Dhr. P.C. Klein

1. Bestuurslidmaatschap bij de "Stichting Zorg voor Gehandicapten Alblasserwaard.

Dhr. W. de Ruiter

1. Gemeenteraadslid CDA in Hardinxveld-Giessendam.

De leden van de raad hebben geen directe belangen bij de instelling, waardoor zij zich volledig en onafhankelijk kunnen inzetten om toezicht te houden op het functioneren van de stichting. De Raad van Toezicht hanteert een rooster van aftreden met een zittingstermijn van maximaal drie perioden van vier jaar. In 2010 liep de zittingstermijn van de heer A. Noordergraaf en de heer J.P. Trapman af. Om nieuwe leden toe te wijzen voor de Raad van Toezicht is een advertentie geplaatst in de plaatselijke krant Het Kompas Hardinxveld-Giessendam. Na onvoldoende reacties die voldeden aan de Zorgbrede Governancecode is er een advertentie geplaatst in het AD Rivierland. De selectiecommissie, bestaande uit drie leden van de Raad van Toezicht en de directeur/bestuurder, heeft diverse kandidaten uitgenodigd voor sollicitatiegesprekken. Het voornemen is dat twee nieuwe leden in 2011 worden aangetrokken, ter vervanging van twee oude leden.

Naast de selectiecommissie zijn er in 2010 een statutencommissie en financiële commissie ingesteld. Het voornemen van de statutencommissie is om de statuten te moderniseren en te wijzigen conform de Zorgbrede Governancecode. De financiële commissie heeft als aandachtsgebied de begroting en de jaarrekening. Deze worden inhoudelijk besproken met de directeur/bestuurder en de HEAD, waarna deze worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

Namens de cliëntenraad neemt mevrouw M. den Breejen-Tromp deel aan de Raad van Toezicht en de heer J. Huizer neemt deel namens de ondernemingsraad. Ook zij vervullen hun functie onafhankelijk. Regelmatig wonen zij de vergaderingen bij van de raad waarvan zij voorgedragen zijn in de Raad van Toezicht. De functie van de leden van de Raad van Toezicht is vanaf 2009 een bezoldigde

functie. De beloning vindt plaats op basis van het advies van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ). Om ervoor te zorgen dat het functioneren van de Raad van Toezicht geëvalueerd wordt, bespreken de leden jaarlijks elkaars functioneren. Indien nodig heeft de voorzitter individuele gesprekken met leden.

Het toezichthouden door de Raad van Toezicht wordt gedaan door middel van diverse vergaderingen en andere bijeenkomsten. Daarnaast wordt de Raad van Toezicht via diverse informatiebronnen op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van de organisatie. Zo bespreken de leden maandelijks de financiële- en productierapportage en staan de ontwikkelingen van de organisatie maandelijks op de agenda. Drie maal per jaar krijgt de Raad van Toezicht rapportages van de AOIC (Administratieve Organisatie Interne Controle) over de AWBZ. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht jaarlijks vergadering met de cliëntenraad, de ondernemingsraad, het Management Team en de accountant.

De raad ziet toe op het functioneren van de directeur/bestuurder. Eenmaal per jaar houdt de voorzitter, samen met één of twee leden van de Raad van Toezicht een functioneringsgesprek met de directeur/bestuurder. Van dit gesprek wordt een verslag geschreven, waarin het functioneren van de directeur/bestuurder wordt vastgelegd. De Raad van Toezicht kwam in het verslagjaar tien maal bijeen. De directeur/bestuurder bereidde de vergaderingen voor, woonde deze bij en gaf uitvoering aan de afgesproken acties.

In 2010 kwamen de volgende punten aan bod:

- het jaardocument 2009, de jaarrekening 2009, de accountantscontrole en de rapportage over 2009, met een toelichting en advies van de externe accountant;

- maandelijks financiële rapportages en de prognose ten opzichte van de begroting van 2010;

- een eventuele nieuwe samenwerking met een thuiszorginstelling. Deze thuiszorginstelling werkt in de regio Drechtsteden. Er is bediscussieerd of De Lange Wei in moet gaan op de samenwerking. Gezien het totaal andere werkgebied, het personeel, de financiën en de extra zorgen die dit met zich mee brengt, is besloten hier niet aan deel te nemen;

- het beleid met betrekking tot de zorginkoop van 2011;

- er is kennis gemaakt met de heer A.J. Bil, nieuwe externe partner voor de financiële zaken;

- het organisatorisch- en strategisch beleid en de begroting voor 2011;

- gezien de aanwezige capaciteit is het wenselijk om de verpleeghuisplaatsen uit te breiden. De Raad van Toezicht en de cliëntenraad hebben beiden toestemming gegeven voor uitbreiding. Een verzoek om tien verzorgingshuisnaar verpleeghuisplaatsen om te zetten is officieel ingediend bij het zorgkantoor, waarna het verzoek bij het CIBG

ingediend wordt. De plaatsen zijn in de loop van 2010 goedgekeurd en met terugwerkende kracht, vanaf 1 januari 2010, omgezet;

- de vordering over de realisatie van de woonzorgcomplexen in Hoornaar en Giessenburg;

- de Raad van Toezicht heeft de feestweek voor het behalen van het PREZO Gouden Keurmerk voor de intramurale en extramurale zorg geëvalueerd. Het was een mooie feestweek;

- de PREZO Gouden Keurmerken voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap voor de intramurale en extramurale zorg zijn in 2010 gecontinueerd;

- de aanbouw van de koepels. In de koepels zijn twee huiskamers, ten behoeve van verpleeghuiscliënten, gekomen en op de begane grond is kindercentrum De Speelweide gevestigd. Daarnaast zijn de interne verhuizingen en verbouwingen van onder andere de kapsalon besproken;

- er is een risico-inventarisatie en beheersplan 2011-2012 samengesteld, besproken en vastgesteld;

- het rooster van aftreden. De heren Noordergraaf en Trapman zijn in 2010 aftredend. Er zijn in 2010 in Het Kompas Hardinxveld-Giessendam en in het AD Rivierland advertenties geplaatst voor twee plaatsen in de Raad van Toezicht. In de advertenties is specifiek gevraagd naar iemand voor de bestuurlijke invulling en voor de financiële invulling. Na de advertentie in het AD hebben er diverse sollicitatiegesprekken plaatsgevonden. Twee leden zijn aangenomen, welke in 2011 actief zullen worden. Daarnaast zijn de heren de Ruiter en Huisman herbenoemd voor een volgende periode;

- ook hebben de ondernemingsraadsleden, de cliëntenraadsleden en de leden van het Management Team een bespreking gehad met de Raad van Toezicht over het functioneren van de directeur/bestuurder en de organisatie;

- de beoordeling van de directeur/bestuurder door de Raad van Toezicht vond plaats in december 2010. Deze beoordeling was gebaseerd op basis van informatie vanuit de verschillende medezeggenschapsraden, informatie vanuit medewerkers, leden van het Management Team, cliënten en externe samenwerkingspartners.

Bedrijfsvoering

Het voeren van een onderneming brengt risico's, kansen en onzekerheden met zich mee, zo ook bij De Lange Wei. Zoals beschreven in de introductie van het hoofdstuk 'Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap' is de directeur/bestuurder verantwoordelijk voor de gehele bedrijfsvoering, waarna zij verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht. In 2010 zijn er een aantal kansen ontwikkeld. In Giessenburg en Hoornaar is De Lange Wei bezig met de ontwikkeling van twee woonzorgcomplexen. Dit creëert nieuwe kansen, namelijk meer marktaandeel. Daarnaast is er een nieuwe aanbouw op de kop van De

Lange Wei. Hierin zijn twee huiskamers ten behoeve van verpleeghuiscliënten gevestigd, wat kwaliteit verhogend is en daarnaast is kindercentrum De Speelweide gevestigd op de begane grond van de aanbouw. De vestiging De Speelweide is een kans voor De Lange Wei om met hen samen te werken en cliënten uit de huiskamers meer bij het leven te betrekken.

Kansen brengen risico's met zich mee. Om eventuele risico's te voorkomen of tot het minimum te beperken heeft De Lange Wei in 2010 een risico-inventarisatie en beheersplan opgesteld voor 2011 en 2012. Het doel van de risico-inventarisatie en het beheersplan zijn om risicomanagement in te voeren, namelijk het systematisch in kaart brengen, beoordelen, maatregelen bedenken en begroten, monitoren en bijstellen van risico's voor / in de organisatie. Door goed te managen krijgt De Lange Wei inzicht in en wordt zich bewust van de risico's om deze vervolgens maximaal te voorkomen.

Tijdens de risico-inventarisatie zijn omgevingsfactoren benoemd, risicovelden vastgesteld, risico's per veld geïnventariseerd, is er een analyse gemaakt van de risico's naar spreiding, frequentie en impact, zijn de maatregelen per risico benoemd en is het risicobeheersplan vastgesteld.

Maandelijks wordt de directeur/bestuurder geïnformeerd en vindt er een schriftelijke rapportage plaats over de productiecijfers van de gehele organisatie. In deze rapportage komen de gerealiseerde productie, de personele bezetting, het ziekteverzuim en de gemaakte kosten naar voren. 2010 was een stabiel jaar qua productie en financiën.

Wel vonden er een aantal wijzigingen plaats die van invloed waren op de bedrijfsvoering. Zo zijn er tien verzorgingshuisplaatsen omgezet naar verpleeghuisplaatsen en zijn twee plaatsen voor kortdurend verblijf omgezet naar langdurig verblijf. Zoals hierboven al vermeld zijn de huiskamers gebouwd. Daarnaast is de kapsalon verhuisd en verbouwd en door de groei van de organisatie zijn de werkplekken van een aantal functionarissen opnieuw ingedeeld, waardoor een aantal medewerkers verhuisd zijn naar andere plekken.

Alle zaken zijn maandelijks aan de Raad van Toezicht voorgelegd en waar nodig zijn besluiten genomen.



Cliënten- administratie

“Ondersteunend en dienstverlenend”

In 2010 is er een nieuwe voorwaardenscheppende dienst bij De Lange Wei gekomen, de cliëntenadministratie. Nadat besloten was om het geautomatiseerde systeem Cura bij De Lange Wei in te voeren, was er behoefte aan een ondersteunende en dienstverlenende service. Eline Boer (coördinator), Jeanine Golverdingen en Marjan Mancuso kijken terug op een innovatief jaar.



Voorheen had De Lange Wei geen geautomatiseerd systeem om alle gegevens van cliënten centraal op te slaan. Elke afdeling had een eigen manier om gegevens van een cliënt en de hoeveelheid uren zorg die een cliënt kreeg te verwerken. Met de invoering van Cura zijn al deze gegevens gecentraliseerd. In één oogopslag is door iedereen te zien op welke zorg een cliënt recht heeft, zodat de cliënt deze zorg ook daadwerkelijk kan ontvangen. Daarnaast wordt gesignaleerd hoelang de indicatie nog geldig is. Naast deze interne verbetering zijn er nieuwe regels gekomen, waarbij alle gegevens digitaal aangeleverd moet worden volgens bepaalde protocollen. Cura zorgt ervoor dat wij deze gegevens op de juiste manier aan kunnen leveren.

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) indiceert hoe hoog een indicatie van een cliënt wordt, daarna wijst zorgkantoor Waardenland een indicatie toe aan de zorgaanbieder. Hierbij kijkt het zorgkantoor of de zorgaanbieder daadwerkelijk alle zorg biedt waarvoor een cliënt is geïndiceerd. Pas na deze toewijzing krijgt de cliëntenadministratie de indicaties van cliënten binnen. In zo'n indicatie staat vanaf welk moment een cliënt in zorg genomen wordt en welke zorg er gegeven kan worden. Deze gegevens moeten eerst digitaal verwerkt worden, voordat een cliënt de zorg kan krijgen. De cliëntenadministratie regelt dat de cliënt administratief in zorg wordt genomen en dat de juiste afdeling de cliënt zorg geeft. Het is dus van groot belang dat alle nieuwe indicaties en mutaties iedere dag worden doorgevoerd.

De cliëntenadministratie staat aan het begin en het einde van het zorgproces. Allereerst komen de indicaties binnen bij de cliëntenadministratie. Daarna zorgt de cliëntenad-

ministratie ervoor dat mutaties, ziekenhuisopnames, alarmering, overplaatsingen, het einde van de zorg (door verhuizing of overlijden) doorgevoerd worden in het systeem. Alle wijzigingen/meldingen worden binnen vijf dagen doorgegeven aan het zorgkantoor. Dit is nodig voor een goede financiële afwikkeling.

Iedere maand wordt er productie gedraaid. De financiële controller kijkt dan of de geldstromen goed zijn gegaan in de afgelopen maand en of de uren goed verantwoord zijn. De resultaten hieruit worden verstuurd naar het zorgkantoor. Dit geldt ook voor gegevens die voor de gemeente bestemd zijn, voor de WMO productie. De afdelingen kijken of de uren die ingepland waren bij een cliënt ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Nadat de afdelingen hun akkoord hebben gegeven kijkt de cliëntenadministratie alles nog een keer na en na dit akkoord worden deze gegevens verstuurd naar het CAK. Dit is het Centraal Administratie Kantoor. Het CAK kijkt hoeveel uur zorg er geleverd zijn en berekent daarna hoeveel eigen bijdrage een cliënt moet betalen.

De dames van de cliëntenadministratie zijn het erover eens dat Cura een systeem is waar je veel mee kunt. Ook in 2011 zal Cura volledig benut worden.

Eline Boer, Jeanine Golverdingen en Marjan Mancuso
Cliëntenadministratie

Voedings- administratie

“Enthousiasme en bewondering”

Naast de cliëntenadministratie is er in 2010 nog een nieuwe voorwaardenscheppende dienst opgericht, de voedingsadministratie. Ada van den Bout en Hilda de Groot zorgen samen voor de voedingsdienst en kijken terug op het jaar 2010.



Sinds 2010 heeft De Lange Wei een nieuwe voorwaardenscheppende dienst, de voedingsadministratie. In 2010 is de volledige administratie rondom 'tafeltje dekje' bij De Lange Wei gekomen. Om de klanten van de voedingsdienst goed te kunnen helpen is een nieuwe administratie gerealiseerd, de voedingsadministratie. Ada van den Bout en Hilda de Groot regelen alles omtrent de maaltijden. De voedingsdienst wordt zo vanuit één punt gecoördineerd, wat het gemakkelijker en overzichtelijker maakt.

Topdrukke in de zomer

In 2010 heeft De Lange Wei redelijk veel klanten voor de voedingsdienst gehad. De maaltijden worden verzorgd voor zowel interne cliënten als externe cliënten. Wel verschilt het aantal nogal eens, klanten melden zich af en nieuwe klanten melden zich aan. De topdrukke is in de zomervakantie, we zorgen dan voor zo'n 180 externe maaltijden per dag. De stijging in de vakantieperiode komt doordat kinderen op vakantie gaan en ze dan graag zien dat hun ouders van een warme maaltijd worden voorzien. Zo kunnen zij met een gerust hart op vakantie en weten ze dat hun ouders in goede handen zijn.

De warme maaltijden worden verzorgd voor ouderen vanaf 55 jaar die zelfstandig wonen, maar niet of tijdelijk niet meer in staat zijn de maaltijden te bereiden en/of daarvoor noodzakelijke inkopen te doen. Deze maaltijden worden dagelijks door de maaltijdrijders bij de klanten thuis gebracht. Er zijn ongeveer 25 maaltijdrijders. Zij rijden ieder één maal in de maand een hele week lang van zaterdag tot vrijdag. Ook is er eenmaal in de vier weken overleg met de rijders. De rijders kunnen tijdens dit overleg hun onkostenlijst inleveren en ze krijgen het nieuwe rooster met de routes aangeleverd.

Verwachtingen

Een nieuwe uitdaging zorgt voor verwachtingen. De medewerkers verwachtten een drukke en afwisselende baan. Daarnaast was het idee dat het een hele leuke baan zou zijn, omdat je veel in contact komt met mensen. Er is al veel gerealiseerd en de voedingsadministratie loopt goed. Het is daarnaast erg leuk om samen te werken met de maaltijdrijders. Het zijn zulke enthousiaste en gedreven mensen en daar hebben we echt bewondering voor. Ze gaan ervoor en willen graag de klanten goed van dienst zijn en de maaltijden op tijd brengen. Dit is erg fijn om te zien.

Vooruitblik

In 2011 hopen de medewerkers van de voedingsadministratie nog meer klanten erbij te krijgen. Het zou mooi zijn als we nog meer bekendheid krijgen en dat mensen het fijn vinden om van ons warme maaltijden geleverd te krijgen. Het werk geeft veel voldoening. We krijgen vaak een bedankkaartje en dat is erg leuk om te krijgen. Daar doen we het uiteindelijk voor, dat de klant tevreden is met het eten dat ze krijgen.

Ada van den Bout en Hilda de Groot
Voedingsadministratie

Cliëntenraad

Woonzorgcentrum De Lange Wei heeft een cliëntenraad, aangesloten bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). De raad spreekt mee over alles wat er plaats vindt in en voor De Lange Wei. Op verzoek van het management, maar ook op eigen initiatief, geeft de cliëntenraad advies over zaken waar de cliëntenraad adviesrecht of instemmingsrecht over heeft. Via het enquêterecht heeft de cliëntenraad de bevoegdheid een verzoek in te dienen tot het instellen van een onderzoek naar het beleid en de gang van zaken van de stichting. Dit alles is geregeld in de statuten van De Lange Wei.

De cliëntenraad bestaat uit zeven leden. Dit zijn intramurale cliënten die wonen in woonzorgcentrum De Lange Wei, cliënten die wonen in de aanleunwoningen, cliënten van de extramurale zorg, vertegenwoordigers van cliënten en een onafhankelijk lid die namens de cliëntenraad in de Raad van Toezicht zitting heeft. De leden hebben allen kennis en/of een grote betrokkenheid bij het wel en wee van al onze cliënten. De voorzitter van de cliëntenraad is onafhankelijk. De raad vergadert zelfstandig eenmaal per maand, het tweede deel van de vergadering woont de directeur/bestuurder bij. De onkosten voor de uitoefening van de taken van de cliëntenraad worden vergoed. Vergaderfaciliteiten worden beschikbaar gesteld (ruimte en catering) en secretariële ondersteuning vindt plaats vanuit de organisatie.

Leden cliëntenraad	
Lid	Rol
Dhr. B.M. Huisman	Voorzitter
Dhr. A. den Toom	Secretaris
Mw. A. Vonk - Both	Lid intramurale zorg
Mw. M. den Breejen-Tromp	Vertegenwoordiger RvT
Mw. A. de Ruijter	Familie extramurale zorg
Dhr. T. Leeuwis	Familie intramurale zorg
Mw. E. Korevaar-Brand	Lid intramurale zorg

Hieronder staan de meest aansprekende punten die in de vergaderingen aan de orde zijn geweest:

- de heer T. Leeuwis is in 2010 bij de cliëntenraad als nieuw lid gekomen. De heer T. Leeuwis heeft zichzelf voorgesteld aan de cliënten van het woonzorgcentrum door middel van een flyer. Deze flyer diende als uitnodiging om in contact te komen om kennis te maken. Hiervan heeft één bewoonster gebruik gemaakt;
- de bouw van de aanbouw is diverse keren besproken. De cliëntenraad werd door de directeur/bestuurder hiervan op de hoogte gehouden;
- naast de aanbouw is diverse keren gesproken over de voortgang en de ontwikkeling van de woonzorgcomplexen in Hoornaar en Giessenburg. Ook hiervan houdt de directeur/bestuurder de cliëntenraad op de hoogte;

- in maart 2010 vond de feestweek voor het behalen van het PREZO gouden keurmerk voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap voor de intramurale en extramurale zorg plaats. De cliëntenraad heeft deze week geëvalueerd;

- de raad heeft gesproken met de cliëntvertrouwenspersoon, Pia Buizert. Zij heeft in 2010 alle cliënten persoonlijk bezocht. Volgens haar waren de bezoeken functioneler dan haar spreekuur;

- er is gesproken over de diverse activiteiten en de activiteitenbegeleiding. De cliëntenraad wil meer structuur en duidelijkheid over de activiteiten. Er is afgesproken dat de activiteiten per drie maanden worden vastgezet;

- Loes de Bruin, activiteitenbegeleidster, heeft eind november afscheid genomen. Vanaf december 2010 is Mireille Gelderblom werkzaam als coördinator activiteiten;

- in 2010 vond een herdenkingsavond plaats. De raad heeft deze avond geëvalueerd. Het was volgens hen een mooie dienst die op rolletjes is verlopen;

- er is afscheid genomen van de heer Den Toom, secretaris van de cliëntenraad. In verband met zijn ziekte heeft de heer Den Toom afscheid moeten nemen, de cliëntenraad is hem erg dankbaar voor zijn inzet. Helaas is de heer Den Toom in februari 2011 overleden.

In 2010 is positief advies gegeven over:

- de braintrainer. Deze is getest en als zeer positief ervaren door intramurale cliënten. Er is een braintrainer aangeschaft die in het atrium en bij de dagopvang/ huiskamers gebruikt wordt;

- langer aanhouden van een kamer na overlijden van een cliënt. Nabestaanden kunnen een kamer langer aanhouden, zodat ze meer tijd hebben om de kamer leeg te ruimen. Dit kan alleen in bijzondere situaties en voor 50 euro per dag.

Cliëntvertrouwenspersoon

Uitingen van onvrede en ongenoegens kunnen cliënten bespreken met en neerleggen bij de cliëntvertrouwenspersoon mevrouw Pia Buizert. In restaurant De Boerse Pracht gaat mevrouw Buizert één keer in de twee weken bij cliënten langs. Dit is een informele ontmoeting en bedoeld om de drempel zo laag mogelijk te houden voor cliënten om te spreken met een vertrouwenspersoon. Naast de gesprekken heeft de cliëntvertrouwenspersoon in 2010 alle bewoners van het woonzorgcentrum persoonlijk bezocht. Aan de cliëntenraad heeft de vertrouwenspersoon laten weten dat de persoonlijke bezoeken functioneler waren dan haar spreekuur. Naast de persoonlijke gesprekken kunnen cliënten hun ongenoegen schriftelijk indienen via een eigen postbus.

Er zijn in 2010 vier klachten binnengekomen. De klachten gingen over roken in het woonzorgcentrum door cliënten, stoeltjes bij de entree, huishoudelijke hulp en geluidsoverlast. Er is contact opgenomen met de cliënten die de klacht hebben ingestuurd. De klachten zijn besproken en in goed overleg opgelost.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) is een personeelsvertegenwoordiging die kritisch en onafhankelijk bij het beleid van De Lange Wei betrokken is. De raad bestaat uit vier leden en kijkt met veel enthousiasme en met een kritische blik naar de ontwikkelingen die voor alle medewerkers van belang zijn. De OR staat, doordat gebruik gemaakt wordt van korte lijnen, dicht bij de achterban en weet wat er speelt in de organisatie. De ondernemingsraad wil waken over een gezonde organisatie. Daarom houdt de OR zich bezig met onderwerpen die impact hebben op zowel het functioneren als het welbevinden van medewerkers. Voor sommigen zullen veranderingen een aantrekkelijke uitdaging zijn, terwijl dit voor anderen een nog te nemen drempel is. De OR zal de manier van werken kritisch blijven bezien en de voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar afwegen in haar besluitvorming. De medewerkers vervullen een grote rol om tot een besluit te komen. Zij kunnen de OR-leden melden hoe zaken op de werkvloer lopen. De OR weegt zowel de belangen van de medewerkers als die van de organisatie af. Vanuit de ondernemingsraad heeft de heer J. Huizer zitting in de Raad van Toezicht.

In 2010 is de ondernemingsraad tien maal bijeen geweest. De verkiezingsperiode voor de OR is weer begonnen. In oktober is de OR begonnen met de voorbereidingen voor de verkiezingen. Er zijn binnen de OR nog drie zetels beschikbaar. De ondernemingsraad hoopt in maart 2011 het team te versterken met nieuwe leden.

De onderstaande zaken zijn in 2010 besproken met een instemmingsverzoek:

- aanvulling / verandering van een dienst;
- wijziging beleid ziekteverzuim / Arbo-unie;
- wijziging beleid werving en selectie;
- wijziging sollicitatieformulier.

In een open, positieve en constructieve sfeer vonden de vergaderingen van de ondernemingsraad in 2010 plaats. Ook in 2011 zal de ondernemingsraad zich inzetten voor alle medewerkers van De Lange Wei.

Medewerkersvertrouwenspersoon

De Lange Wei vindt het belangrijk dat medewerkers zich als werknemer en professional serieus genomen voelen. Dit zorgt ervoor dat zij dit gevoel uitdragen in de zorg en dienstverlening. Tevreden, professionele medewerkers zijn de belangrijkste voorwaarde voor een adequate dienstverlening en tevreden cliënten. Toch kunnen er situaties ontstaan waar een medewerker niet tevreden over is en waar klachten over zijn. Om deze situaties te kunnen verhelpen heeft De Lange Wei een klachtenregeling en een medewerkersvertrouwenspersoon aangesteld.

De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie, doordat zij niet in dienst is van de zorginstelling. Ze beschikt over handvatten en heeft kennis van rechten en

plichten ten behoeve van haar taak. Medewerkers kunnen de vertrouwenspersoon telefonisch, schriftelijk en persoonlijk bereiken. Dit geeft de medewerkers de mogelijkheid om vragen of gevoelens van onvrede met haar te bespreken. Indien gewenst hebben de vertrouwenspersoon, maar ook anderen tot wie de medewerker zich wenst te richten, geheimhouding. Waar mogelijk bemiddelt de vertrouwenspersoon. Zij rapporteert minimaal eenmaal per jaar schriftelijk aan de directie over haar werkzaamheden,

De medewerkersvertrouwenspersoon heeft twee maal per jaar vergadering met de directie. In 2010 zijn er geen medewerkers met klachten geweest bij de vertrouwenspersoon, ook heeft zij niet hoeven te bemiddelen met betrekking tot klachten van medewerkers over een onheuse behandeling en bejegening.

Commissie melding incidenten medewerkers

Naast de vertrouwenspersoon kunnen medewerkers terecht bij de commissie ‘melding incidenten medewerkers’. De Lange Wei heeft deze commissie ingesteld zodat medewerkers hier terecht kunnen met allerlei klachten of onvrede. Te denken valt aan seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld op het werk. De commissie komt vier keer jaar bij elkaar. De commissie heeft in het gehele jaar 2010 geen klachten gehad.



Medewerkersvertrouwenspersoon

“Zorgen voor tevreden medewerkers”

Tevreden en professionele medewerkers zijn de belangrijkste voorwaarde voor een adequate dienstverlening en tevreden cliënten. De Lange Wei vindt het dan ook belangrijk dat medewerkers zich als werknemer en professional serieus genomen voelen.



Mevrouw Mariëtte Loesberg is de vertrouwenspersoon van de medewerkers van De Lange Wei. Sinds 1 maart 2006 is ze aangesteld als vertrouwenspersoon en is niet in dienst van De Lange Wei, waardoor ze onafhankelijk kan omgaan met situaties die zich voor kunnen doen. Al vanaf 1982 is Mariëtte in dienst bij Atlas Fysiotherapie, welke is gevestigd in woonzorgcentrum De Lange Wei. Vanaf 1996 is zij in vaste dienst bij de fysiotherapie. Haar aandachtsgebied is fysiotherapie voor ouderen. In het bijzonder richt zij zich op de behandeling van CVA (hersenbloeding- of infarct).

Het begin als vertrouwenspersoon

Toen Mariëtte Loesberg net was begonnen als vertrouwenspersoon heeft zij een cursus gevolgd bij de Arbo Unie. Dit was prettig en de medewerkersvertrouwenspersoon heeft hier veel van geleerd. Hierdoor weten wij wat de rechten en plichten zijn voor deze taak en hoe er goed gehandeld kan worden. Tijdens deze cursus heeft Mariëtte Loesberg gesproken met andere vertrouwenspersonen waar zij erg veel van heeft geleerd. Zij geven je inzicht in situaties die zich voor kunnen doen en hoe je dan moet handelen.

Niet structureel

Het is heel verschillend hoeveel medewerkers er per jaar naar de medewerkersvertrouwenspersoon toe komen. Het ene jaar komen er meer medewerkers naar haar toe dan het andere jaar. Dit hangt echt af of er zich situaties voordoen waar de medewerkers de hulp van de medewerkersvertrouwenspersoon bij nodig hebben. Dan pas komen ze bij haar voor advies.

Aanspreekpunt

De medewerkersvertrouwenspersoon is het aanspreek-

punt voor alle medewerkers van De Lange Wei. Wanneer medewerkers naar de vertrouwenspersoon toe komen denkt zij mee, maar lost de zaken niet op. Het is puur bijstaan en adviseren. Daarnaast kan zij bemiddelen als beide partijen het daar volledig mee eens zijn. Mariëtte Loesberg is er voor degene die bij haar komt klagen en haar dus nodig heeft. Ook mag zij als vertrouwenspersoon de directie gevraagd en ongevraagd advies geven. De medewerkersvertrouwenspersoon heeft een aantal keer per jaar overleg met de directeur/bestuurder.

Wanneer naar de vertrouwenspersoon

Het kan voor elke medewerker een andere situatie zijn wanneer ze naar de medewerkersvertrouwenspersoon toe komen. Op het moment dat een medewerker een probleem heeft met iemand, dat niet op te lossen is met diegene of via de leidinggevende, dan kan de medewerker naar de vertrouwenspersoon toe gaan. Daarnaast is zij ook altijd bereikbaar als iemand alleen zijn of haar verhaal kwijt wil.

Korte lijnen

Medewerkers kunnen direct een afspraak maken met de vertrouwenspersoon, door haar te bellen of te mailen. Het is prettig dat ook haar werk bij de fysiotherapie in De Lange Wei gevestigd is, waardoor er korte lijnen zijn. Een medewerker kan de vertrouwenspersoon snel opzoeken en een afspraak maken.

Mariëtte Loesberg

Medewerkersvertrouwenspersoon

Beleid

inspanningen en prestaties

In het jaar 2010 heeft woonzorgcentrum De Lange Wei de PREZO Gouden Keurmerken voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap voor de intramurale en extramurale zorg gecontinueerd. Daarnaast is De Lange Wei tweede geworden in het onderzoek over de ouderenzorg van de Volkskrant.



Meerjarenbeleid

De Lange Wei biedt mogelijkheden op het gebied van wonen, zorg, diensten, welzijn, behandeling en service. Deze mogelijkheden worden zowel in het woonzorgcentrum als in de thuissituatie geleverd. Het doel is dat de cliënt door en uit zijn omgeving, zoveel positieve energie put, dat een gevoel van geluk ontstaat. De zorg van De Lange Wei is erop gericht dat de cliënt zo zelfstandig mogelijk zijn of haar eigen leven kan blijven inrichten. Er wordt dan ook gewerkt vanuit de visie dat alles wat de cliënt nog zelf kan doen, door de medewerkers niet wordt overgenomen. Op het moment dat het een cliënt niet meer lukt alles zelf te doen, dan begeleidt en ondersteunt De Lange Wei hen daarin. Om bovenstaande doelen te bereiken hanteert De Lange Wei een aantal uitgangspunten:

Zelfstandig

Om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen en de regie over hun eigen leefsituatie te houden, zorgt De Lange Wei dat de zorg- en dienstverlening aansluit bij wat cliënten kunnen. Deze dienstverlening is een aanvulling op de eigen mogelijkheden.

Beschermde woonomgeving

Wanneer zelfstandig wonen niet langer mogelijk is, komt men in aanmerking om te verhuizen naar een intramurale woning met verzorgingshuis- of verpleeghuiszorg. De Lange Wei heeft voor ogen dat degene die niet langer zelfstandig kan wonen, zo dicht mogelijk in de buurt van de oude woning moet kunnen verhuizen naar een verzorgende en/of beschermde woonomgeving.

Eigen keuze

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes. Zij hebben dan ook het recht te kiezen waar ze willen wonen en op welke wijze zij zorg en aanvullende diensten willen ontvangen. Over de mogelijkheden en de consequenties dienen de cliënten op de juiste wijze en tijdig geïnformeerd te worden. Goede voorlichting over het aanbod van producten en diensten, helpt de zorgvrager een verantwoorde keuze te maken. De grote verscheidenheid aan mensen, keuzes en behoeften vraagt dan ook een breed en flexibel aanbod aan producten en diensten.

Persoonlijk

Wanneer cliënten wonen in woonzorgcentrum De Lange Wei hebben zij recht op voldoende leefruimte, een eigen gezellige woonruimte en privacy. Persoonlijke aandacht en het welzijn van de cliënt zijn, naast een goede behandeling en verzorging, erg belangrijk.

Individueel

De zorg- en dienstverlening verloopt altijd zo efficiënt mogelijk en volgens professionele normen. De Lange Wei levert zorg- en dienstverlening op maat, daarbij is de concrete vraag van de individuele cliënt het uitgangspunt voor het handelen van medewerkers. De Lange Wei ziet haar cliënten als individu, met eigen wensen en behoeften.

Neutraal

De Lange Wei is een neutrale organisatie en maakt geen onderscheid naar levensovertuiging, afkomst, ras, sekse of geaardheid. De cliënten worden op een correcte, klantgerichte en respectvolle wijze benaderd.

Betrokken

Er wordt gestreefd naar voldoende, gekwalificeerde en betrokken medewerkers en vrijwilligers om de gewenste zorg- en dienstverlening te leveren. Daarin zijn, naast de medewerkers, ook vrijwilligers onmisbaar voor het verlenen van hulp, zorg en diensten aan cliënten.

Ketenvorming

Een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit en continuïteit van zorg en diensten is ketenvorming. Door preventief te werken, kunnen zorgvragen uitgesteld worden of kan er minder zware zorg ingezet worden. De Lange Wei streeft samen met aanbieders, zoals de huisarts, het ziekenhuis, GGZ, algemeen maatschappelijk werk, ouderenwerk en organisaties voor mensen met een handicap, naar ketenvorming.

Mantelzorgers

Het belang van mantelzorgers, ondersteuning en begeleiding van verwanten, vrienden en burens is zeer belangrijk. Het verlenen van professionele zorg en diensten vraagt dan ook goede afstemming op de fysieke, sociale en mentale draagkracht van de mantelzorger.

Regelgeving

De Lange Wei volgt de CAO VVT en houdt zich aan de CAO-afspraken. Daarnaast voldoet de zorg- en dienstverlening aan de landelijke normen van verantwoorde zorg en aan de landelijke wet- en regelgeving. Het streven van De Lange Wei gaat uit naar het behouden en verbeteren van het niveau van het PREZO Gouden Keurmerk.

Algemeen beleid

Om zich te onderscheiden, streeft De Lange Wei naar een goede kwaliteit en tevreden cliënten. In 2010 zijn de PREZO Gouden Keurmerken voor de intramurale- en extramurale zorg gecontinueerd. Dit betekent dat De Lange Wei een goede kwaliteit zorg levert, zowel bij intramurale als extramurale cliënten. De Lange Wei is bezig met een constante productontwikkeling, zodat op de wisselende vragen over de zorg en diensten ingespeeld en aangesloten kan worden. Ook het uitbreiden van de dag- en welzijnsactiviteiten behoren tot deze productontwikkeling. Om de vraag van de cliënt en medewerker zo goed mogelijk te voorzien, heeft De Lange Wei een platte organisatie. Korte lijnen zorgen ervoor dat de directie en leidinggevenden dichtbij de medewerker en cliënt staan en directe communicatie plaatsvindt.

De Lange Wei zet zich in om ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Dit betekent dat voor de extramurale zorg zowel meer cliënten, als meer cliënten met een zwaardere indicatie komen. Om deze cliënten zorg en diensten te leveren, zijn gemotiveerde medewerkers nodig. Flexibele zorg, welzijn en dienstverlening, vereisen een flexibele, creatieve en wendbare organisatie. Medewerkers hebben een verscheidenheid aan taken en functies, zodat zij flexibel inzetbaar zijn. Om dit te bereiken, wordt er continue aandacht aan de medewerkers gegeven, zodat zij gemotiveerd, gepassioneerd en professioneel te werk gaan.

Daarnaast richt De Lange Wei zich op het behouden en verbeteren van de huidige positie. Daarbij is het vergroten van het marktaandeel binnen het werkgebied een speerpunt. In Hoornaar en Giessenburg worden twee woonzorgcomplexen samen met De Lange Wei ontwikkeld en gebouwd, hiermee vergroot De Lange Wei haar marktaandeel.

Intramurale zorg

Alle intramurale cliënten zijn ondergebracht in een Zorg Zwaarte Pakket. De hoeveelheid zorg, de soort zorg en de tijdstippen van de zorg zijn gebaseerd op het Zorg Zwaarte Pakket en opgenomen in het cliëntdossier. De Lange Wei heeft het beleid dat cliënten, bijzondere omstandigheden daargelaten, niet hoeven te verhuizen naar een verpleeghuis, wanneer zij zwaardere zorg nodig hebben. Dit zorgde ervoor dat de zorgzwaarte van de intramurale cliënten redelijk stabiel bleef ten opzichte van 2009. Daarnaast bleef de wachtlijst voor opname in het woonzorgcentrum eveneens stabiel.

Extramurale zorg

Extramuraal levert De Lange Wei zorg en huishoudelijke hulp (WMO). Cliënten zijn afkomstig uit de gemeente Hardinxveld-Giessendam en de gemeente Giessenlanden.

Bereikbaarheid

De zorgmedewerkers van De Lange Wei zijn 24-uur per dag bereikbaar om cliënten direct van zorg te kunnen voorzien. Elk appartement heeft een telefoontoestel met alarmering en tevens is er een bereikbaarheidsdienst. In geval van calamiteiten is er altijd een lid van het Management Team of een medewerker van de technische dienst

die gebeld kan worden. Daarnaast is De Lange Wei goed bereikbaar en toegankelijk. Het gehele gebouw is rolstoel-toegankelijk en het woonzorgcentrum is goed te bereiken per (openbaar) vervoer.

PR-beleid

Om onder de aandacht te blijven in de gemeente Hardinxveld-Giessendam en omliggende gemeentes, heeft De Lange Wei zich in 2010 goed gepresenteerd in de lokale pers. Wekelijks worden er persberichten verstuurd aan diverse kranten om activiteiten en nieuws onder de aandacht te brengen. Daarnaast zijn er diverse malen advertenties geplaatst in het plaatselijke weekblad Het Kompas.

In september is een speciale zorgspecial vanuit De Lange Wei ontworpen, met daarin interviews en foto's met informatie over De Lange Wei. Hierin heeft De Lange Wei zich geprofileerd en haar zorg- en welzijnsdiensten gepresenteerd. Deze zorgspecial is gepubliceerd in Het Kompas Hardinxveld-Giessendam.

2010 was het jaar van verbetering en modernisering voor de PR. Tegenwoordig wordt sociale media, zoals Hyves en Twitter, veel gebruikt. Ook De Lange Wei is gebruik gaan maken van deze kanalen, om zo bekendheid te creëren en onder andere de plaatselijke kranten en politici te informeren over het reilen en zeilen van De Lange Wei. Er is begonnen met een nieuwe website, die in 2011 de lucht in gaat. Daarnaast is een nieuwe start gemaakt met het vernieuwen van het informatieboekje van De Lange Wei. Het idee is om per onderdeel van de organisatie een brochure te maken, zodat geïnteresseerden heel gericht kunnen zoeken naar informatie over het onderwerp waar ze meer over willen weten. Ook de brochures worden in 2011 afgemaakt en gepresenteerd.

Automatisering

In 2009 is geïnvesteerd in automatisering. Er zijn een personeel-informatiesysteem en een elektronisch cliënt dossier gekomen. In 2010 is extra geïnvesteerd in deze automatisering, zodat de implementatie goed verliep en De Lange Wei goed is voorbereid op de toekomst. Ook in 2011 zal er verder geïnvesteerd dienen te worden, om de te verwachte wijzigingen door te voeren.

Algemeen kwaliteitsbeleid

Kwaliteit is voor De Lange Wei een voorwaarde voor het denken en handelen van de medewerkers. Het beleid dat De Lange Wei uitvoert is systematisch, structureel en transparant. In het Kwaliteits Registratie Systeem (KRS) staan de beleidsuitgangspunten nauwkeurig omschreven en vastgelegd. KRS is een digitaal systeem. Alle documenten in dit systeem worden in een driejaarlijkse cyclus geëvalueerd en waar nodig herzien.

De Lange Wei maakt sinds 2008 gebruik van PREZO, het kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Dit systeem helpt te sturen op de normen voor verantwoorde zorg en de borging van deze normen. PREZO is gericht op het denken vanuit prestaties voor de cliënt, waardoor dit systeem volledig in de visie past van De Lange Wei. Nadat in 2009 de focus lag op de zorgrela

tie, lag in 2010 de focus voornamelijk op de borging en bewaking hiervan. Na in 2009 het PREZO Gouden Keurmerk voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap in de intramurale en extramurale zorg te hebben behaald, zijn deze twee keurmerken in 2010 gecontinueerd.

Interne kwaliteitsmeting

Om structureel interne cliëntenraadpleging uit te voeren, heeft De Lange Wei in 2010 een eigen interne CQ-index gehouden. Uit de NIVEL-vragenlijsten zijn een aantal onderwerpen gekozen, die belangrijk voor De Lange Wei zijn om te meten. Deze vragenlijsten zijn door intramurale en extramurale cliënten ingevuld, zodat we kunnen onderzoeken op welke punten we kunnen verbeteren en direct op in kunnen spelen. Er zijn 18 intramurale cliënten, 39 extramurale cliënten en 3 vertegenwoordigers van cliënten ondervraagd.

Uit de vragenlijsten kwam naar voren dat de intramurale cliënten gemiddeld een 8,5 geven als cijfer voor De Lange Wei en gemiddeld een 8,8 voor de verzorgenden. De extramurale cliënten geven De Lange Wei gemiddeld een 8,6 en de verzorgenden gemiddeld een 8,7. Daarnaast zijn ook de vertegenwoordigers van de cliënten ondervraagd. Zij geven De Lange Wei en haar verzorgenden gemiddeld een 9.

Audit schone woon- en leefomgeving

Uit de interne CQ-index kwam naar voren dat cliënten minder tevreden zijn over de schoonmaak. Mede door dit gegeven, is er een audit schone woon- en leefomgeving gehouden. De audit was bedoeld om punten te onderzoeken waar De Lange Wei actie op kan ondernemen, om de schoonmaak te verbeteren. Uit de audit is naar voren gekomen dat de cliënten tevreden zijn en dat men weet en accepteert dat er een beperkte tijd beschikbaar is voor het schoonmaken. De cliënten zijn zeer tevreden over het vaste personeel. Volgens de cliënten luisteren de medewerkers goed naar hun wensen, zijn ze flexibel en werken ze netjes. De medewerkers van de huishouding zijn zelf tevreden over de kwaliteit van hun werk. Verbeterpunten die uit de audit naar voren zijn gekomen, zoals de gevolgen na uitval van personeel, schoonmaak van openbare ruimten en een effectieve registratie, zijn opgepakt.

Meting zorginhoudelijke Indicatoren

In oktober 2010 vond de meting van de zorginhoudelijke indicatoren plaats. Op het moment van het schrijven van het jaardocument zijn de prestatieoverzichten nog niet beschikbaar.

Meting risicosignalering

Voor het eerst is er in 2010 een meting risicosignalering gehouden. Deze risicosignalering is gebaseerd op het vroegtijdig signaleren van zorgproblemen bij cliënten. De meting wordt twee maal per jaar uitgevoerd en vervolgens wordt adequate opvolging georganiseerd. De risicosignalering levert een belangrijke bijdrage voor het creëren van meer veiligheid in de zorg.

Kwaliteit van informatie en registratie

Zoals in het algemeen beleid is beschreven, is er in 2009 en 2010 geïnvesteerd in automatisering. Er wordt, voor

het registreren van gegevens, gebruik gemaakt van Cura. Cura is software, speciaal voor de zorg, waarin een personeel-informatiesysteem en een elektronisch cliënt dossier verwerkt zijn. In het elektronisch cliënt dossier wordt per cliënt een dossier bijgehouden. De informatie in elk dossier heeft betrekking op administratie, planning, uitvoering en verantwoording van de zorgverlening. Daarnaast wordt in het personeel-informatiesysteem gegevens verwerkt met betrekking tot het personeel en het rooster van het personeel. De medewerkers die toegang hebben tot Cura, hebben bepaalde rechten toegewezen gekregen. Dit zorgt ervoor dat niet iedereen over alle informatie beschikt en de privacy van cliënten en het personeel en de beveiliging van informatie geborgen wordt. De Lange Wei hanteert een privacyreglement, zodat aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens wordt voldaan.

Veiligheid

De Lange Wei vindt veiligheid in en om het gebouw erg belangrijk. In het woonzorgcentrum hangen ter beveiliging camera's op bij de in- en uitgangen van het gebouw. Het woonzorgcentrum is voorzien van een alarmcentrale die direct en automatisch meldingen doorgeeft aan de brandweer in Hardinxveld-Giessendam. De Lange Wei heeft hiervoor een gebruikersvergunning. Daarnaast beschikt De Lange Wei over een bedrijfshulpverleningsplan, waarin de belangrijke nummers in vermeld staan voor noodgevallen en calamiteiten. Deze lijst wordt vier keer per jaar geëvalueerd en bijgewerkt.

De receptie van het woonzorgcentrum is van 8.30 uur tot 20.45 uur bemenst. Na het verlaten van de receptie-medewerkers, is het gebouw niet meer vrij toegankelijk. Medewerkers, bewoners en hun bezoek hebben middels een eigen sleutel of een bel altijd toegang tot het gebouw. Daarnaast worden de cliënten goed geïnformeerd over het afsluiten van hun appartement. Medewerkers betreden de appartementen van cliënten nooit zonder aan te bellen. In het zorgleefplan van de cliënt worden afspraken vermeld over het wel of niet door medewerkers zelfstandig openen van de deur bij cliënten. De veiligheid van de sleutels en het sleutelgebruik worden gewaarborgd door middel van het pinsysteem. Hiermee is direct duidelijk wie de sleutel in zijn/haar beheer heeft. Het beleid rondom de sleutels ligt vast in een sleutelprotocol.

Ook in het werkgebied van De Lange Wei wordt er gezorgd voor de veiligheid. Conform de gedragscode zijn alle medewerkers herkenbaar door middel van een badge. Daarnaast zijn de medewerkers van de zorg en huishouding herkenbaar aan hun bedrijfskleding. De Lange Wei beschikt over een aantal bedrijfsauto's, met ingebouwd navigatiesysteem, zodat De Lange Wei herkenbaar is op straat en de medewerkers zich in de avond en nacht veilig kunnen verplaatsen.

Bedrijfshulpverlening

De Rembrandthof maakt sinds 2009 onderdeel uit van het ontruimingsplan. In kader van de Arbo-vereisten zijn 24 medewerkers in 2010 wederom getraind om goed voorbereid te zijn op taken en verantwoordelijkheden als bedrijfshulpverlener. Naast de bedrijfshulpverleners, is er een speciale BHV-commissie. De leden uit deze commissie



komen vier keer per jaar bijeen. Tijdens deze bijeenkomsten komen onderwerpen als meldingen en veiligheid aan bod. Tevens zijn er brandinstructiebijeenkomsten georganiseerd voor bedrijfshulpverleners en cliënten.

Legionellabeheersplan

In 2010 zijn diverse metingen in het woonzorgcentrum verricht, volgens het beheersplan, de risicoanalyse en het logboek met betrekking tot legionellabeheersing. De metingen zijn verricht door medewerkers van de technische dienst. Dit jaar is het nieuwe beheersplan, opgesteld in 2009, van toepassing. Er gelden nieuwe meetpunten en frequenties voor het meten van de temperatuur. De temperatuurgegevens en metingen worden geregistreerd door Klimaat Service BV (de beheerder op afstand van het waterleidingnet voor het hele complex van De Lange Wei).

Kwaliteit ten aanzien van cliënten

Zorgovereenkomst en zorgleefplan

In de intramurale en extramurale zorg hebben de cliënten een zorgovereenkomst, onderdeel van het zorgleefplan. In dit plan zijn afspraken met betrekking tot de zorg terug te vinden. Er wordt invulling gegeven aan lichamelijk welbevinden/gezondheid, woon- en leefomstandigheden, participatie en mentaal welbevinden. De persoonlijke leefstijl, belangrijke contacten en bezigheden zijn doorslaggevend. In 2010 is met name aandacht besteed aan aspecten die betrekking hadden op het overleg tussen cliënt en zorgverleners. Ook werd er, net als in 2009, veel aandacht aan het zorgdossier besteed. Structureel werden verbeteringen aangebracht. Het cliëntdossier heeft, tenzij de cliënt dit niet wenst, een plek in de eigen woning.

In 2010 is het nieuwe elektronisch cliënt dossier verder uitgebouwd. De vier domeinen en het zorgleefplan komen op deze manier beter tot zijn recht. Er wordt met name aan participatie en mentaal welbevinden aandacht besteed. Met het nieuwe elektronisch cliënt dossier kan er beter gerapporteerd worden over de intramurale en extramurale cliënten.

Communicatie en informatie

Via diverse manieren worden cliënten geïnformeerd over activiteiten en nieuws van De Lange Wei. In september is een zorgspecial in de plaatselijke krant Het Kompas geplaatst. Hierin stond informatie met betrekking tot De Lange Wei. Maandelijks worden posters opgehangen in het woonzorgcentrum en de gemeente Hardinxveld-Giessendam, met informatie over komende activiteiten. Daarnaast worden de informatiezuil bij de receptie en het huisblad De Kluitenruif intensief gebruikt om de cliënten te informeren. In het restaurant worden wekelijks informatiebordjes op de tafels geplaatst, met de activiteiten van die week. Zowel intramurale als extramurale cliënten worden via diverse kanalen geïnformeerd. Naar aanleiding van het onderdeel communicatie en informatie wordt in juni 2011 een audit gepland.

Intramurale cliënten

Vanuit de interne CQ-index bleek dat van de intramurale

cliënten, 95% ervaart dat zij voldoende worden geïnformeerd over de mogelijkheden die er zijn met betrekking tot wonen, zorg en activiteiten. Daarnaast weet 78% van de cliënten bij wie zij met vragen of problemen terecht kunnen. Vanuit de interne CQ-index bleek dat 72% van de cliënten vindt dat De Lange Wei open staat voor de wens van de cliënt.

Extramurale cliënten

Ook voor de extramurale cliënten zijn een aantal punten, die betrekking hebben op de communicatie en informatie, naar voren gekomen. Van de extramurale cliënten ervaart 85% dat zij voldoende geïnformeerd worden over zijn of haar rechten en het meebeslissen over de zorg. Daarnaast ervaart 85% dat zij voldoende geïnformeerd worden over wat er van hem of haar verwacht wordt. 71% van de extramurale cliënten weet waar zij terecht kunnen met vragen en problemen en 67% van de cliënten vindt dat De Lange Wei open staat voor zijn of haar wensen.

Bij de interne CQ-index kwam naar voren dat 41% niet af weet van het bestaan van de cliëntenraad. Dit onderdeel wordt opgepakt en besproken met de cliëntenraad. 34% van de extramurale cliënten begrijpt soms de brieven en brochures niet. Ook dit onderdeel wordt opgepakt en er wordt gekeken naar taalgebruik.

Lichamelijk welbevinden en gezondheid

In cliëntengesprekken komen het lichamelijk welbevinden en de gezondheid van de cliënt uitvoerig aan de orde. Persoonlijke wensen en/of bevindingen worden besproken in de cliëntbesprekingen. Cliënten, zowel intramuraal als extramuraal, zijn zeer tevreden over de verzorging. Van de intramurale cliënten kreeg de verzorging bij de interne CQ-index een 8,8 en van de extramurale cliënten een 8,7.

Zorginhoudelijke veiligheid

Valincidenten, medicijnincidenten en decubitus, zorginhoudelijke veiligheid, zijn in 2010 goed in de gaten gehouden bij De Lange Wei.

Valincidenten

Bij elke cliënt werd in 2010 twee keer per jaar een risicoanalyse uitgevoerd en cliënten kregen bij opname, tips over het inrichten van hun woning. De MIC-commissie kwam vier maal bijeen met als doel de kwartaalanalyse van incidenten te bespreken en het uitbrengen van advies aan het Management Team en de leidinggevendenden. Daarnaast werden effectieve afspraken gemaakt over de wijze en frequentie van de communicatie met betrekking tot incidenten. Het uitgangspunt hierbij was: oorzaken wegnemen of verminderen. Melding Incidenten Cliënten (MIC) is een vast agendapunt in het overleg bij de MIC.

Intramurale cliënten

4,4% van de intramurale cliënten heeft te maken gehad met een valincident, dat na een verbeteractie niet meer zal voorkomen. Het percentage valincidenten is met 66% fors gedaald ten opzichte van 2009. In 2009 was het percentage 12,9%.

Extramurale cliënten

3,5% van de extramurale cliënten heeft te maken gehad

met een valincident. Op locatie is steeds gezocht naar de oorzaak en is hierin actie ondernomen door het team. Het percentage valincidenten is gedaald met 2,1% ten opzichte van 2009. In 2009 was het percentage 4,4%.

Medicijnincidenten

Steeds werd gezocht bij medicijnincidenten naar de oorzaak en zijn verbetermaatregelen in gang gezet, zoals het aanspreken van medewerkers op het vergeten van handelingen en/of het maken van fouten. Dit gebeurde zowel op afdelings als individueel niveau.

Intramurale cliënten

Bij 35,1% van de cliënten is er sprake geweest van een medicijnincident. Dit betekent een stijging van 7,3%. Zoals hierboven beschreven is er gezocht naar de oorzaak om verbetermaatregelen in gang te zetten. Zo is het veiligheidshesje geïntroduceerd en kunnen medewerkers nu ongestoord medicatie delen. Ook werden afspraken gemaakt met betrekking tot wensen en voorkeuren van de cliënt ten aanzien van zijn/haar medicijngebruik.

Extramurale cliënten

Bij 0,7% van de cliënten is er sprake geweest van een medicijnincident. Dit is exact hetzelfde percentage als in 2009. Het aantal incidenten is stabiel gebleven.

Decubitus

Er worden veel preventieve maatregelen genomen om decubitus te voorkomen. Daarnaast wordt in geval van decubitus adequaat gehandeld, hiervoor heeft De Lange Wei een protocol beschikbaar. Ten behoeve van het op peil houden van de deskundigheid, werd in 2010 de klinische les decubitus en wondverzorging gehouden.

Intramurale cliënten

Bij 0,9% van de cliënten is sprake geweest van decubitus. In 2009 lag het percentage op 1,6%. Het percentage decubitus bij intramurale cliënten is gedaald met 4,4%.

Extramurale cliënten

1,4% van de extramurale cliënten heeft te maken gehad met decubitus. Dit betekent dat er hier een stijging is van 10%. In 2009 lag het percentage op 0,7%. Per cliënt is de situatie bekeken en worden er maatregelen genomen om decubitus verder te voorkomen.

Woon-en leefomstandigheden

72% van de intramurale cliënten voelt zich altijd thuis bij De Lange Wei. Daarnaast ervaart het merendeel dat bewoners prettig met elkaar omgaan, namelijk 63%. Alle intramurale cliënten zijn er over eens dat de temperatuur in de woonruimte aangenaam is.

In 2010 werd een organisatie brede audit (schone woon- en leefomgeving) gehouden. De intramurale cliënten zijn tevreden over het schoonhouden van de woning. Ruim 75% is zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. De overige 25% is iets minder enthousiast en vindt dat het schoonmaken niet kan in een dergelijke korte tijd die er nu voor gesteld is. De Lange Wei heeft na overleg met de cliëntenraad de verbeterpunten opgepakt. Zo zorgen we ervoor dat we de cliënt tevreden stellen.

Participatie, dagstructurering en sociale redzaamheid

De Lange Wei ontwikkelt en organiseert gevarieerde activiteiten, zowel voor intramurale als extramurale cliënten. Dagelijks is er wel iets te beleven in het woonzorgcentrum en elke maand worden er een aantal uitstapjes georganiseerd. Daarnaast is het voor iedereen mogelijk om te eten in restaurant De Boerse Pracht van 12.00 uur tot 14.00 uur.

In 2010 is het aanbod aan activiteiten ontwikkeld vanuit de behoefte en de wensen van de cliënten. De cliëntenraad wordt sterk betrokken bij het tot stand komen en de goedkeuring van de activiteiten. Tijdens de activiteiten worden er vrijwilligers ingezet om cliënten te begeleiden naar de locatie van de activiteit en tijdens de activiteit. De vrijwilligers worden dan ook frequent ingezet.

Intramurale cliënten

De intramurale cliënten vinden dat er voldoende activiteiten worden georganiseerd en dat zij hierover goed op de hoogte worden gehouden.

Extramurale cliënten

De meeste extramurale cliënten zijn van mening dat men zich met thuiszorg doorgaans goed kan redden. Tijdens de intakegesprekken worden extramurale cliënten voorlicht over onder andere de activiteiten die plaatsvinden in De Lange Wei. Indien gewenst kan er vervoer georganiseerd worden, zodat iedereen kan deelnemen aan de activiteiten.

Mentaal welbevinden

Cliënten hebben de mogelijkheid gebruik te maken van een voor hen passende geestelijke verzorger. Ook kunnen zij de weeksluiting bijwonen en vinden er jaarlijks herdenkingsbijeenkomsten plaats voor overleden cliënten. Indien nodig kan er beroep gedaan worden op een psycholoog, een geriatrisch verpleegkundige of een andere betrokken hulpverlener.

Intramurale cliënten

Uit de interne CQ-index kwam naar voren dat 83% van de intramurale cliënten vindt dat de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende aandacht hebben ter betrekking tot het mentaal welbevinden van de cliënt. 77% van de intramurale cliënten is nooit eenzaam en voelt zich helemaal thuis bij De Lange Wei. Wel voelen nog een aantal cliënten zich soms eenzaam, voor deze cliënten is het project Geestelijk Welzijn gestart.

Huiskamers

In 2010 zijn er twee huiskamers, ten behoeve van verpleeghuiscliënten, gerealiseerd. Het doel van dit project is de kwaliteit van de zorgverlening voor psychogeriatrische cliënten te verbeteren. Door een cliëntgerichte benadering en een aanbod van activiteiten die zijn gericht op het be-gripsniveau van de cliënt, wordt een mentaal welbevinden ervaren. Daarnaast zijn deze ruime en lichte huiskamers aangenaam om in te verblijven.

Extramurale cliënten

De cliënten geven aan zich doorgaans thuis te voelen in hun eigen woning. Daarnaast ervaren de cliënten dat vrij

wel alle medewerkers beleefd zijn en aandacht voor hen hebben.

Veiligheid wonen en verblijf

Duidelijke richtlijnen voor in het woonzorgcentrum en in de thuissituatie zijn belangrijk voor de veiligheid. Het punt veiligheid is zowel bij de intramurale als bij de extramurale cliënten naar voren gekomen bij de interne CQ-index.

Intramurale cliënten

Alle cliënten voelen zich veilig en men is niet bang voor bijvoorbeeld diefstal. Cliënten worden door middel van het huisblad De Kluitenruif geïnformeerd over wetenswaardigheden met betrekking tot de brandvoorschriften. Uit de cliëntenraadpleging blijkt dat de meeste cliënten duidelijk is uitgelegd wat te doen als het brandalarm afgaat. Daarnaast weten cliënten hoe hun eigen alarmering werkt en men ervaart de snelheid waarmee wordt gereageerd als uitstekend.

Extramurale cliënten

De Lange Wei is 24-uur per dag bereikbaar. Bij het plaatsen van alarmering wordt uitleg en instructie gegeven. Uit de wijze waarop wordt gealarmeerd is duidelijk dat de cliënten weten hoe moet worden gealarmeerd. Uit de interne CQ-index kwam naar voren dat 79% van de extramurale cliënten weet welk telefoonnummer zij moeten gebruiken in geval van nood en hoe het alarm gebruikt moet worden. 10% van de cliënten weet dit niet, dit punt is opgenomen bij een teamoverleg. De contactverzorgende zal deze cliënten uitleggen wat te doen bij nood en uitleggen hoe het alarm werkt.

Voldoende en bekwaam personeel

De cliënten van De Lange Wei vinden al de zorgverleners van voldoende kwaliteit en bekwaam in hun vak. Uit de interne CQ-index kwam dan ook naar voren dat de zorgverleners voor de intramurale zorg een 8,8 kregen en de zorgverleners voor de extramurale zorg een 8,7.

Betrouwbare zorgorganisatie

Ook vinden de cliënten de zorgorganisatie erg betrouwbaar. Uit de CQ-index kwam naar voren dat de intramurale cliënten de organisatie een 8,5 geven en de extramurale cliënten geven de organisatie een 8,6. Daarnaast geven vertegenwoordigers van de cliënten de organisatie een 9.

Klachten

In De Lange Wei is er een speciale klachtenregeling. Zo worden vragen en klachten zo snel mogelijk behandeld. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, medewerker of andere zaken. Voor De Lange Wei is een klacht een gratis advies naar beter. De klachtenregeling is bedoeld om de cliënt te helpen en daarmee te zorgen dat De Lange Wei zich kan verbeteren in haar kwaliteit.

We adviseren de cliënten allereerst de klacht met de betrokken medewerker te bespreken. Lukt dit niet, dan kan de cliënt contact opnemen met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Wanneer er dan nog geen be-

vredigend antwoord is ontvangen, kan de cliënt ten allen tijde contact opnemen met de directeur/bestuurder. Daarnaast kan de cliënt contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon en de externe klachtencommissie, beschreven in het hoofdstuk 'Bestuur'.

Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

Personeelsbeleid

Betrokken medewerkers zijn noodzakelijk om goede zorg en diensten te kunnen leveren aan cliënten. Ook met een goed personeelsbeleid kan De Lange Wei zich onderscheiden. Voor de medewerkers van De Lange Wei is het belangrijk dat zij volwaardig mee kunnen praten, mee kunnen beslissen, goede en tijdige informatie ontvangen en er een goede sfeer in de diverse teams gecreëerd wordt. Hiervoor zijn een goede visie, het tonen van belangstelling, geven van complimenten, tonen van waardering, nakomen van afspraken en hanteren van een gedragscode nodig. Daarnaast is het van belang dat het management open staat voor kritiek en er daadwerkelijk iets met deze kritiek wordt gedaan.

Een doelstelling voor 2010 was om het personeelsbeleid te verbeteren, hiervoor is een personeelsadviseur aangesteld. Eind 2010 is de personeelsadviseur begonnen met het verder vormgeven van het personeelsbeleid en het werving- en selectiebeleid. Daarnaast is in 2010 de portefeuille met eventuele nieuwe medewerkers opgeschoond. Hiermee is de portefeuille actueel gemaakt en mensen die nog geïnteresseerd zijn in De Lange Wei kunnen benaderd worden bij vacatures.

In kader van het personeelsbeleid heeft De Lange Wei in 2010 haar waardering getoond aan haar medewerkers. Er zijn een aantal activiteiten georganiseerd om hen in het zonnetje te zetten.

Werving en selectie

In 2010 is het wervings- en selectiebeleid herzien. Er wordt tegenwoordig steeds meer gebruik gemaakt van het internet, wanneer iemand op zoek is naar vacatures. In het herziene wervings- en selectiebeleid is daarom de nieuwe media, zoals internet, meegenomen.

Op dit moment is er bij De Lange Wei een ruime portefeuille. Daarnaast ervaren wij dat er veel open sollicitaties binnenkomen. Er is dan ook nog geen tekort aan personeel. We ervaren dat men graag bij De Lange Wei wil werken.

Vacatures

Op 31 december 2010 was er één openstaande vacature. In verband met de uitbreiding van het aantal leerlingen, was er een vacature voor een praktijkopleider. De praktijkopleider is verantwoordelijk voor het begeleiden van leerlingen en stagiaires. In het begin van 2011, is de vacature vervuld.

Verzuimbeleid

Er wordt de nodige aandacht besteed aan het verzuimbeleid van De Lange Wei. In 2010 was het ziekteverzuim





werkers naast vakkennis ook competenties aanleren. Om zich te ontplooiën krijgen medewerkers de gelegenheid een cursus of opleiding te volgen. Het woonzorgcentrum heeft daarom een actief opleidingsbeleid, waar in 2010 aandacht aan besteed is. Door middel van scholing of deskundigheidsbevordering zorgt De Lange Wei ervoor dat medewerkers goed kunnen en blijven functioneren.

Naast cursussen is het binnen De Lange Wei mogelijk om een opleiding te volgen. Er zijn verschillende soorten opleidingen die gevolgd kunnen worden. De Lange Wei heeft een erkenning voor de opleiding arbeidsmarkt gekwalificeerd assistent (AKA), zorghulp (niveau 1), helpende zorg en welzijn (niveau 2), verzorgende IG (niveau 3), verpleegkundige (niveau 4), medewerker maatschappelijke zorg (niveau 3 en 4) en administratieve opleidingen.

BOL en BBL

De opleidingen kunnen op twee verschillende manieren gevolgd worden, namelijk via de Beroepsopleidende leerweg (BOL) en via de Beroepsbegeleidende leerweg (BBL). Via de Beroepsopleidende leerweg komen er stagiaires bij De Lange Wei. Deze leerlingen zijn gedurende een aantal weken bij De Lange Wei, voordat ze weer naar een andere stageplek gaan. De leerlingen van de Beroepsbegeleidende leerweg werken en leren tegelijk. Ze hebben dan ook een arbeidscontract bij De Lange Wei. Meestal hebben deze leerlingen een contract van 24 uur, waarvan ze 20 uur moeten werken en 4 uur betaald worden om naar school te gaan.

Maatschappelijke stages

Middelbare scholen bieden hun leerlingen vaker een maatschappelijke stage aan, zodat zij kunnen ondervinden hoe het is om te werken in de zorg. In 2010 kwamen er 32 leerlingen die stage hebben gelopen in het woonzorgcentrum. Samen hebben zij 840 uur vrijwilligersactiviteiten uitgevoerd. In 2010 is De Lange Wei gestart met het project Springplank Vmbo. Dit is een samenwerkingsverband tussen vier scholen en vier zorginstellingen (regio Alblasserwaard en Vijfheerenlanden), het kenniscentrum Calibris, het Da Vinci College, het Bureau Onderwijs & Arbeidsmarkt en het Zorgberaad Zuid-Holland Zuid. In projectgroepen worden zeven standaarden ontwikkeld waaraan een verdiepende stage in het Vmbo aan zou moeten voldoen. Deze vormen de basis voor de invulling van de verdiepende stage. Vanuit een centraal coördinatiepunt worden scholier en instelling met elkaar gematched, zodat de verwachting van leerling, onderwijs- en praktijkinstelling worden waargemaakt.

Vmbo Carrousel

De Vmbo Carrousel is in 2006 gestart door Calibris binnen de regio van De Lange Wei. In 2010 zijn er vier bezoeken geweest met vijftien enthousiaste leerlingen. De scholen en instellingen bieden de leerlingen in de sector Zorg en Welzijn een volledige beroepsoriëntatie aan. Met deze carrousel maken de zorginstellingen kennis met de toekomstige leerlingen en worden de instellingen gepromoot.

Hieronder ziet u een overzicht van de diverse scholingen en deskundigheidsbevorderingen die hebben plaatsgevonden:

Deskundigheidsbevordering		Aantal	Beroepsoriënterende stagiaires		Aantal
Basisvaardigheden Werkbegeleiding		2	Gomarus College	Gorinchem	5
Bedrijfshulpverlening - Basiscursus		1	Merewade College	Gorinchem	3
Bedrijfshulpverlening - Herhalingscursus		20	Rotsoord College	Utrecht	1
Bedrijfshulpverlening - Ploegleider Herhaling		1	Wellant College	Ottoland	4
Beroepsopleiding BBL - Verzorgende Niveau 3		10	Maatschappelijke stages		
Beroepsopleiding Verpleegkundige Niveau 4		1			
Clientgedreven medewerker		48			
Competentiegericht Onderwijs		4			
Deelcertificaat 304 - verpleegtechnisch handelen		11			
Dementie - klinische les		66			
Diabetes / wondverzorging / stomazorg		5			
Hygiëneplan - keuken / restaurant		9			
Indicaties binnen ZZP- workshop		3			
Management in de Zorg - bachelor		1			
Management van Zorg		2			
Reanimatiecursus - Herhaling		65			
Schoonmaaktechnieken - Vileda		12			
Toetsing voorbehouden/risicovolle handelingen		23			
Train de Toetser		2			
Zorgassistent		7			
			Beroepsopleidende stagiaires		
Doktersassistent	Da Vinci, Dordrecht	1			
Praktijkonderwijs	De Noordhoek, Gorinchem	1			
SPW niveau 4	Da Vinici, Dordrecht	2			

3,3%. Inclusief zwangerschapsverlof was het ziekteverzuim 3,6%. Het streven voor 2011 is om het ziekteverzuim met 10% te verlagen, zodat het ziekteverzuim op 3% komt te staan. Tijdens het ziekteverzuim houdt de leidinggevende in tensief contact met de betreffende medewerker. Dit zorgt ervoor dat de leidinggevende goed op de hoogte is en de medewerker goed wordt begeleid.

Verloop

In 2010 stroomden 70 medewerkers (11,5 FTE) in loondienst in, waarvan 59 medewerkers (8,78 FTE) een cliëntgebonden functie hebben. In 2010 gingen 42 medewerkers uit loondienst (4,82 FTE), waarvan 37 medewerkers (4,32 FTE) cliëntgebonden functies hadden.

Opleidingsbeleid

Om goed aan de eisen te blijven voldoen, moeten mede-

Kwaliteit van het werk

Risico's voor veiligheid, gezondheid en welzijn, verschillen per onderdeel en per dienst. Er is daarom een systematische aanpak in het kader van arbozorg. De Lange Wei wil zoveel mogelijk medewerkers van verschillende onderdelen en diensten betrekken in het Arbozorgsysteem. De onderdeelcommissies in de Arbo commissie zijn de verzuim-, veiligheids, ergo- en MIM-commissie. MIM is de afkorting van Melding Incidenten Medewerkers. Vanaf 2008 maakt De Lange Wei gebruik van het Arbozorgsysteem, om zoveel mogelijk betrokken medewerkers te laten communiceren over en participeren in Arbozaken.

In 2010 had 4% van de medewerkers te maken met een incident. De incidenten werden door de leidinggevende en de MIM-commissie beoordeeld. In de meeste gevallen was het onoplettendheid en werd er actie ondernomen door de medewerkers in te lichten en te instrueren.

Vaccinatiebeleid

Het vaccinatieprogramma wordt volgens een vaste cyclus eenmaal per jaar aangeboden. In 2010 heeft 30,9% van de medewerkers zich laten vaccineren. In 2009 lag het vaccinatiepercentage hoger, namelijk op 50,9% van de medewerkers. Dit hoge vaccinatiepercentage had te maken met de griepedemie influenza A (H1N1). Het vaccinatiepercentage ligt in 2010 weer ongeveer gelijk met 2008, toen het percentage op 28,2% lag. Conform het overheidsbeleid wordt aan alle risico lopende beroepen binnen De Lange Wei, Hepatitis B vaccinatie aangeboden.

Tilthermometer / rugradar fysieke belasting

In 2010 werd de tilthermometer bij de zorg uitgevoerd. De resultaten zijn zeer positief te noemen en er hoeft geen extra actie op genomen te worden. Het volgende onderzoek is gepland in 2011. In de ondersteunende diensten werd de rugradar in 2010 uitgevoerd. Er werden in de facilitaire dienst, in het restaurant en in de keuken verbeterpunten geconstateerd en opgepakt ten aanzien van materialen en werkwijzen. Hiertoe werd nieuw materiaal aangeschaft. Ook werd voorlichting gegeven over verantwoord tillen en de transfer van wagens. Daarnaast wordt in 2011 de linnenkamer vergroot. Dit heeft een gunstig effect op het werk.

Samenleving en belanghebbenden

De Lange Wei staat letterlijk en figuurlijk midden in de samenleving en richt zich op het zijn van een woonzorgzone. Dit betekent dat De Lange Wei een samenhangend geheel is met woon-, zorg- en welzijnsvoorzieningen. Diverse zorgmogelijkheden en diensten zijn beschikbaar voor de burgers van de gemeente Hardinxveld-Giessendam en omliggende gemeentes. De Lange Wei is dan ook een actief en geïntegreerd onderdeel van de samenleving.

Financieel beleid

Het jaar 2010 was een goed jaar. Er zijn, net als in 2009, weer goede financiële resultaten behaald. Dit had voorna-

melijk te maken met de omzetting van tien verzorgingsplaatsen, naar tien verpleeghuisplaatsen. Daarnaast zijn er twee appartementen voor tijdelijk verblijf omgezet naar langdurig verblijf. De productie was goed in 2010 en voor een aantal producten is er een hogere productie gedraaid.

Het woonzorgcentrum van De Lange Wei is in 2010 uitgebreid. Op de kop van het gebouw zijn twee nieuwe huiskamers gebouwd. Deze huiskamers zijn bedoeld voor zelfstandig en kleinschalig wonen. Daarnaast is op de begane grond een kindercentrum gekomen.

In Hoornaar en Giessenburg is De Lange Wei bezig met het ontwikkelen en bouwen van twee woonzorgcomplexen. In verband met de tot op heden onzekere situatie van de huur en kapitaallasten (NHC-regeling), zijn er reserveringen gedaan voor deze nieuwbouw.

Bij de voeding en het restaurant is een sterke groei te zien. In 2010 is er een groei gemaakt van 8%. In 2011 hopen we verder te groeien en gaat De Lange Wei zich richten op het uitbreiden van de restaurantfunctie in de avond.

De groei van alle zorg- en welzijnsdiensten kunnen niet zonder de inzet van de medewerkers. Onder de medewerkers was er in 2010 een laag ziekteverzuim en weinig verloop. De Lange Wei maakt daarnaast geen gebruik van uitzendkrachten, wat de kosten drukt. Door de medewerkers extra aandacht te geven, raken zij gemotiveerd. Een voorbeeld van extra aandacht is het aanbieden van de mogelijkheid tot het volgen van een opleiding.

Door de platte organisatiestructuur en de korte lijnen staat De Lange Wei dicht bij de cliënt en medewerker. Ook betekent dit een directe korte communicatie, waardoor er minder kosten zijn. Een punt waar in de toekomst ook naar gestreefd zal blijven worden.

Financieel beleid, 2009 en 2010	
Resultaatratio 2010	
AWBZ-gefinancierde resultaten	8,28%
Niet-AWBZ-gefinancierde resultaten	6,27%
Resultaatratio 2009	
AWBZ-gefinancierde resultaten	21,3%
Niet-AWBZ-gefinancierde resultaten	3,70%
Liquideit 2010	4,50%
Liquideit 2009	4,30%
Solvabiliteit 2010	
Totaal eigen vermogen/balanstotaal	68,75%
Totaal eigen vermogen/totaal opbrengsten	53,81%
Solvabiliteit 2009	
Totaal eigen vermogen/balanstotaal	66,14%
Totaal eigen vermogen/totaal opbrengsten	42,85%

Colofon

Het maatschappelijk verslag 2010 is de jaarverantwoording van De Lange Wei over het jaar 2010. Het document is opgesteld volgens de regels van de jaarverantwoording voor zorginstellingen. De regels zijn te vinden op de website www.jaarverslagenzorg.nl

Contactgegevens

Woonzorgcentrum De Lange Wei
Rembrandthof 85
3372 XV Hardinxveld-Giessendam

T. 0184-678000
F. 0184-678080
E. info@delangewei.nl
I. www.delangewei.nl

Redactie, ontwerp, vormgeving en fotografie

Miranda Buiteman, PR-medewerkster

Geïnterviewden

- Wil Markesteyn, directeur/bestuurder
- Henny Overmars, coördinator kwaliteit en opleidingen
- Eline Boer, woonzorgbemiddelaar
- Jeanine Golverdingen, cliëntenadministratie
- Marjan Mancuso, cliëntenadministratie
- Ada van den Bout, voedingsadministratie
- Hilda de Groot, voedingsadministratie
- Mariëtte Loesberg, medewerkersvertrouwenspersoon
- Karin de Groot, locatiemanager De Speelweide



