

Goede zorg aan cliënten

- Warme ontvangst nieuwe cliënten
- SOFA model voor samenwerken met mantelzorgers geïmplementeerd
- Budget voor het organiseren activiteiten en aanschaf materialen besteed in samenwerking met CPR
- Omslag naar meer vraaggericht werken gestart op het gebied van Welzijn
- Afgestemde zorg door meer eigen behandelaren en toename tot 130 behandelplaatsen eind 2019
- Uitbreiding domotica: meer vrijheid voor cliënten
- Verdiepende scholingen methodisch werken
- Analyse MIC en VBM door specialisten kwaliteit leidt tot verbeterplannen
- 24 uren verpleegkundig team gestart
- Beleid ontwikkeld voor 'cliënt op de juiste plek'
- Uitreikingen Excellente Zorg Award: medicatieapp en voedingproject



Duurzame inzetbaarheid & goed werkgeverschap

- Geïnvesteed in werving nieuwe medewerkers
- Binden en boeien door verschillende acties: scholing, interne vertrouwenspersonen en bedrijfspastoraat
- Toename aantal FTE
- Nieuwe medewerkers vanuit Kwaliteitsbudget: zorgmedewerkers, coördinator welzijn/vrijwilligers en pastoraal werker
- Start traject Samen van A naar Beter
- Besluit tot werken met regieverpleegkundige en EVV
- Verbeterslag met de roostering gestart



Zingeving

- Geestelijke verzorging in Thuiszorg gestart
- Bijbel- en gesprekskringen uitgebreid, ook dagbesteding
- Uitbreiding aangepaste vieringen voor mensen met dementie
- Realiseren van twee cursussen: contextuele benadering en christelijk geloof en rituelen
- Uitvoering Moreel Beraad



Bouwen voor de toekomst

- Huisvestings- en Vastgoedstrategie tot en met 2023 ontwikkeld
- Nieuwbouw De Bunterhoek opgeleverd
- Aankoop perceel voor nieuwbouw De Boskamp
- Aantal plekken voor cliënten met dementie uitgebreid tot 106 appartementen KSW



Leren & verbeteren

- Medewerkers geschoold op specifieke deskundigheden bijvoorbeeld palliatieve zorg en infectiepreventie
- Leercoaches aangesteld
- VAR Congresdag georganiseerd
- Ruim 50 medewerkers volgen verschillende opleidingen om door te groeien
- 'Waardigheid en Trots op locatie' gestart op De Boskamp
- Audits, klachten, analyses en dossierchecks geven input voor 'Leren en Verbeteren'



AVG en migratie IT-infrastructuur

- Uitvoering ICT migratie: betere kwaliteit en beveiliging
- Voorlichting AVG
- Veilig communiceren in de zorgketen
- Invoering Hipper-app voor 24 uren bereikbaarheid ANW en Thuiszorg



Vereenvoudigen processen & structuren

- Thuiszorg is ont-regeld: planning = realisatie en risico-signalering
- Realisatie Het Informatie Punt (HIP)



Feiten & cijfers

Aantal cliënten WZU Veluwe

Soort zorg	Aantal cliënten 31-12-2019
Wonen met Zorg met ZPP	385
Wonen met Zorg overig (ELV, NIP, GGZ)	21
Thuiszorg	312
Wmo huishouding	588
Wmo dagbesteding*	28

* Cliënten die gebruik maken van dagbesteding en Thuiszorg zijn meegeteld bij Thuiszorg.

Cliënttevredenheid 2e helft 2019 (NPS)

- 75% van de cliënten Wonen met Zorg beveelt WZU Veluwe aan bij anderen.
- 85% van de cliënten Thuiszorg beveelt WZU Veluwe aan bij anderen.



* NPS is het percentage cliënten met een score van 8, 9 of 10 op de aanbevelingsvraag uit de vragenlijst cliënttevredenheid, ten opzichte van het totaal aantal respondenten.