

Kwaliteitsjaarverslag WelThuis 2020

01 juni 2021



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn	8
3. Zorg en Behandeling, resultaten	13
4. Veiligheid, resultaten	21
5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten	24
6. Leiderschap, government en management, resultaten	35
7. Personeelssamenstelling, resultaten	36
8. Hulpbronnen, resultaten	38
9. Gebruik van informatie, resultaten	40

Inleiding

In oktober 2019 heeft WelThuis haar kwaliteitsplannen voor 2020 ingediend. Dit met als doel de kwaliteitsgelden optimaal te benutten en vervolg te geven aan de ingezette koers rond de kwaliteitsmiddelen. Wie had op dat moment kunnen vermoeden wat een bijzonder jaar 2020 is geworden? Het jaar waarin we vol goede moed van start gingen maar al snel geconfronteerd werden met de coronapandemie die de verpleeghuizen hard heeft geraakt. Ook WelThuis. Met een eerste uitbraak in locatie De Bovenberghe in maart 2020 stonden we voor de uitdaging zorg te bieden aan onze bewoners die besmet waren met een virus waar nog weinig over bekend was. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen volgden gedurende het jaar ook andere locaties. Er volgde een landelijk bezoekverbod aan de verpleeghuizen om de risico's op besmettingen te beperken, een ingrijpend besluit voor alle bewoners, hun geliefden, medewerkers en vrijwilligers. In een later stadium volgde het landelijk advies om continue preventief mondklappers te gebruiken in de zorg. Anno 2021 hebben alle locaties van WelThuis, in meer of mindere mate, te maken gehad met een uitbraak van het virus. Onze gedachten gaan uit naar de bewoners die als gevolg van het coronavirus zijn overleden, en naar hun naasten. Het mag duidelijk zijn dat het virus en de hieruit volgende maatregelen ongekend grote impact hebben gehad op onze bewoners, hun naasten en op onze medewerkers.

Het jaar 2020 heeft laten zien dat we kunnen bouwen op onze geweldige medewerkers, die zich meer dan 100% gaven in deze crisistijd. De inzet stond onder grote druk als gevolg van uitval van collega's, maar ook als gevolg van de extra inzet die nodig was om afdelingen geïsoleerd te kunnen verplegen en besmettingsrisico's te beperken. Medewerkers werden, ook in hun gezins- en familiesituatie, geconfronteerd met het coronavirus en de gevolgen hiervan. Naast saamhorigheid en teamspirit, bracht de pandemie onrust, zorgen, onzekerheid en verdriet. Locatie Buytenhaghe heeft afscheid moeten nemen van een collega, die als gevolg van het coronavirus, is overleden.

Het jaar 2020 heeft ook laten zien dat we, met onze samenwerkingspartners binnen Fundis, in staat zijn creatief om te gaan met de uitdagingen die een crisis als deze ons brengt. Zo realiseerde WelThuis in korte tijd zogenaamde 'babbelboxen' op alle 17 locaties, waarmee bewoners op een veilige manier konden communiceren met hun geliefden. In sneltreinvaart werden circa 60 ADL assistenten en zorghulpers geworven om de zorg te ondersteunen. De backoffice medewerkers werkten vrijwel volledig digitaal vanuit huis en ook zorgmedewerkers werden versneld digitaal vaardig om het beeldbellen te ondersteunen en digitaal te kunnen overleggen of trainingen te volgen. WelThuis leidde en bemande in deze periode bovendien een Covid centrum in Zoetermeer met een regionale functie. De ingezette koers waarbij welzijnsassistenten, activiteitenbegeleiders en HBOV-ers werden toegevoegd aan de zorg was in deze tijd een uitkomst, zonet onmisbaar. In dit jaarverslag reflecteren we op een bijzonder jaar waarin corona grote invloed had op onze activiteiten en resultaten.

Dit kwaliteitsjaarverslag is gerelateerd aan het kwaliteitsplan 2020 van WelThuis waardoor er een overzicht ontstaat van onze actuele werkwijzen en resultaten. Op deze wijze hopen wij dat het verslag inzicht biedt aan zowel toekomstige bewoners/vertegenwoordigers als aan het zorgkantoor en Inspectie.

Miranda Schouten,
directeur WelThuis



1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

WelThuis gaat uit van de visie 'persoonsgerichte zorg'. Persoonsgerichte zorg heeft als doel ervoor te zorgen dat bewoners hun persoonlijkheid, zoveel als mogelijk, kunnen behouden, ook in de verschillende fasen van afname van de cognitieve vermogens. Zodat de eigenheid en individualiteit van bewoners herkenbaar blijft, ongeacht de diagnose. Het gaat om het 'kennen van de bewoner', tijd en aandacht voor de bewoner en het centraal stellen van de behoeften en wensen van bewoners, op alle levensdomeinen. Binnen WelThuis wordt hier op verschillende wijzen vorm aan gegeven:

Compassie en uniek zijn:

- Medewerkers die in direct contact zijn met de bewoners, **kennen de bewoner**, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.
- WelThuis zet zoveel mogelijk **vaste medewerkers** in die bekend en vertrouwd zijn, voor en met de bewoners. Dit geldt ook voor medewerkers die vanuit het flexbedrijf VariantZorg worden ingezet. Bij de planning wordt uitgegaan van de inzet van gemiddeld 85% eigen personeel en 15% flexmedewerkers vanuit VariantZorg. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt en de druk op de bezetting vanwege de coronapandemie, bleek dit in 2020 niet altijd waargemaakt te kunnen worden. De inzet op het verstevigen van de samenwerking tussen WelThuis en Variant is in 2020 echter gecontinueerd. In 2019 zijn twee locaties gestart met een gezamenlijke training van WelThuis medewerkers en Variant medewerkers, gericht op houding en attitude. In 2020 vonden de borgingssessies plaats in Domus en Magnolia en startte locatie De Liezeborg met de 2.0 versie van het project. Op basis van de evaluatie werd besloten het traject in eigen beheer, op een aangepaste wijze voort te zetten met als doel het uit te rollen over de rest van de locaties. Hiertoe starten in 2021 twee extra locatiecoaches.
- De methode '**Dementia Care Mapping**' (DCM) ondersteunt het persoonsgericht werken binnen WelThuis middels observaties en team feedback bijeenkomsten. Eénmaal per 9 maanden vindt in elke woning/huiskamer een 'mapping' plaats met daaraan gekoppeld een feedback bijeenkomst met het team. Tussen de mappings vindt een evaluatiemoment plaats om de voortgang van DCM te borgen. In 2020 hebben deze observaties echter zeer minimaal kunnen plaatsvinden. Als gevolg van de coronapandemie werd het aantal externe contacten op de locaties beperkt. Bovendien waren de mappers hard nodig in de primaire zorg. Daarnaast constateren we een afname van het aantal mappers. Het blijkt steeds moeilijker om, naast andere scholingen en teamrollen, geschikte (zorg)medewerkers in te zetten voor deze intensieve observaties. In 2021 zal WelThuis zich beraden hoe hiermee verder te gaan.
- T.a.v. het thema '**seksualiteit en intimiteit**' werd in 2020 de eerder ontwikkelde beleidsvisie geïmplementeerd. Om ondanks de coronamaatregelen toch aandacht te geven aan het thema werd een koppeling gemaakt met de online webinars over Persoonsgerichte zorg die medio 2020 hebben plaatsgevonden. Tijdens deze interactieve webinars, onder leiding van trainer Jan van der Hammen, is aan de hand van casuïstiek en stellingen ingegaan op de begrippen intimiteit en seksualiteit als uniek uitgangspunt voor persoonsgerichte zorg. Daarnaast was ruimte voor dilemma's die we in de zorg en in het bijzonder bij dementie en somatische zorg tegenkomen. Er is gesproken over manieren om uiting te geven aan de behoeften van bewoners aan privacy, intimiteit en seksualiteit in een veelheid aan vormen, gespreksvaardigheden, eigen normen en waarden, onbegrepen gedrag én grensoverschrijdend gedrag. Aanvullend is eind 2020 de e-learning module Intimiteit en seksualiteit opgenomen in de online leeromgeving van WelThuis als verplichte e-learning voor de teamrolhouders persoonsgerichte zorg. Uitgebreidere (vervolg)scholing op dit thema zal begin 2021 plaatsvinden.
- In 2019 is door de HBO-V groep op verzoek van het managementteam een advies geschreven t.a.v. het meer persoonsgericht maken van het **cliëntdossier**. Het domein 'lichamelijk welbevinden' overheerst het zorgleefplan waar WelThuis streeft naar het prioriteren van het dagelijks welzijn van de bewoner, in al zijn facetten. Het advies omvat voorstellen t.a.v. het anders inrichten en gebruiken van het dossier en het invoeren van een "WelThuis"-gesprek, waar mogelijk voorafgaand aan opname. In 2020 heeft de uitwerking hiervan onder druk gestaan. De HBO-V groep werd volop ingezet bij het ondersteunen van de afdelingen rondom corona. Om deze reden werd het project ondergebracht bij de werkgroep 'persoonsgerichte zorg'. Er werden voorbereidingen getroffen voor de uitvoering van een pilot op een viertal locaties. Hiertoe werd een handleiding en werkproces voor de Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV'ers) opgesteld en vond een startbijeenkomst plaats

waarin de bedoeling van de pilot is uitgelegd. Ook heeft een training plaatsgevonden voor de teamrolhouders persoonsgerichte zorg, HBO-V'ers en WZB4('s) van de locaties, om de pilot te ondersteunen. Na afloop van de pilot wordt toegewerkt naar een verdere implementatie van het persoonsgericht cliëntendossier binnen WelThuis.

Autonomie:

- De visie van WelThuis is: 'ruimte om uzelf te zijn'. Medewerkers geven hier vorm aan in de dagelijkse praktijk door bewoners zoveel mogelijk keuze te bieden, aan te sluiten op normen, waarden en behoeften. Door de bewoner écht te leren kennen.
- Binnen de WelThuis locaties wordt de expertise op welzijn ingezet middels dagbestedingscoaches via Palet Welzijn en de teamrolhouders welzijn, activiteitenbegeleiders en welzijnsassistenten van WelThuis. Samen met de verzorgende vormen zij 'het integrale welzijnsteam' gericht op de persoonlijke wensen, keuzen en behoeften van de bewoner t.a.v. welzijn.
- Afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn bekend, opgenomen in het cliëntdossier en worden elk MDO (Multi Disciplinair Overleg) geëvalueerd.

Zorgdoelen:

- Elke bewoner heeft een persoonlijk zorgleefplan waarin afspraken over de zorg en ondersteuning zijn vastgelegd. Dit zorgplan wordt twee keer per jaar multidisciplinair geëvalueerd en zo nodig aangepast. Hiertoe werd in 2020, noodgedwongen, gebruik gemaakt van digitale mogelijkheden via Teams. Dit werd door verschillende familieleden en medewerkers positief ontvangen. In 2021 worden de mogelijkheden om dit, op een professionele wijze voort te zetten, onderzocht.
- Elke bewoner heeft een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) die de zorg rondom de bewoner coördineert en het aanspreekpunt is voor bewoner en familie.
- De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (minimaal niveau 3IG/AG) is verantwoordelijk voor het opstellen van het zorgleefplan, in afstemming met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.
- Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur na inhuizing over een voorlopig zorgleefplan. Dit voorlopig zorgleefplan wordt uiterlijk zes weken na inhuizing definitief gemaakt.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, resultaten kwaliteitsplan

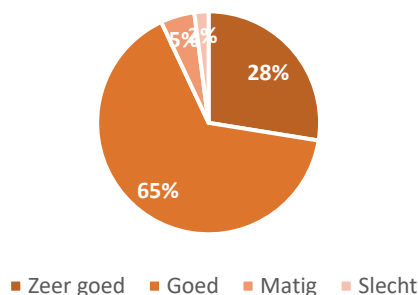
Vanuit het kwaliteitsplan 2020 werd binnen WelThuis expliciet ingezet op het verder verbeteren van de persoonsgerichte zorg:

Meer individuele aandacht door het inzetten van welzijnsassistenten in de huiskamers

De eerste welzijnsassistenten, ingezet vanuit de kwaliteitsmiddelen, werden eind 2018 met open armen op de locaties ontvangen. De welzijnsassistente zorgt voor sfeer, aandacht, gezelligheid en activiteiten, naast de dagelijkse taken rondom de maaltijden. Zorgmedewerkers hebben hierdoor meer ruimte en rust om ook hun taken 'met aandacht' uit te voeren. Voor bewoners is er meer individuele aandacht. In 2020 is WelThuis erin geslaagd het aantal welzijnsassistenten verder uit te breiden zodat er op alle huiskamers gemiddeld 6 a 8 uur per dag welzijnsassistenten werkzaam zijn. Eind 2020 zijn in totaal 199 welzijnsassistenten (ruim 125 FTE) binnen de locaties van WelThuis werkzaam. Dit ten opzichte van 172 / 90 FTE in 2019. Omdat een groot deel van hen oorspronkelijk niet uit de zorg komt, hebben er eind 2019 twee scholingsdagen plaatsgevonden voor alle welzijnsassistenten waarin aandacht is besteed aan een aantal basale maar belangrijke onderwerpen zoals; persoonsgerichte zorg, welzijn en dementie, infectiepreventie, hygiëne en voedselveiligheid, EHBO, BHV en slikproblematiek. Voor 2020 stond een vervolg op de training gepland. Vanwege de coronapandemie heeft dit middels een drietal webinars plaatsgevonden en zijn er themagerichte filmpjes gemaakt.

METING TEVREDENHEID WELZIJSASSISTENTEN 2020

aantal metingen in 2020: 973



Medewerkers, bewoners én mantelzorgers zijn erg positief over de inzet van de welzijnsassistenten. Uit het structurele clienttevredenheidsonderzoek blijkt dat 93% van de respondenten de inzet van welzijnsassistenten als “goed tot zeer goed” beoordeelt. Ondanks de coronapandemie, is dit aantal gelijk gebleven aan 2019.

Recensie ZorgKaartNederland De Rozentuin, november 2020

Niet alleen de verpleging maar ook de welzijnsmedewerkers, artsen en schoonmakers gaan goed om met mijn moeder. In de tijd van Covid konden we goed contact houden met mijn moeder via videobellen. Ze organiseren in dit huis veel leuke activiteiten, ook met de feestdagen.

Recensie ZorgKaartNederland Borchleem, november 2020

Ik ben over het algemeen zeer tevreden over het zorgpersoneel, met name de welzijnsmedewerkers. De activiteiten zijn goed, er lopen tegenwoordig steeds meer welzijnsmedewerkers. Dit zijn fantastische mensen. Ze nemen uitgebreid de tijd voor mijn vrouw, ze geven haar met alle geduld eten en drinken.

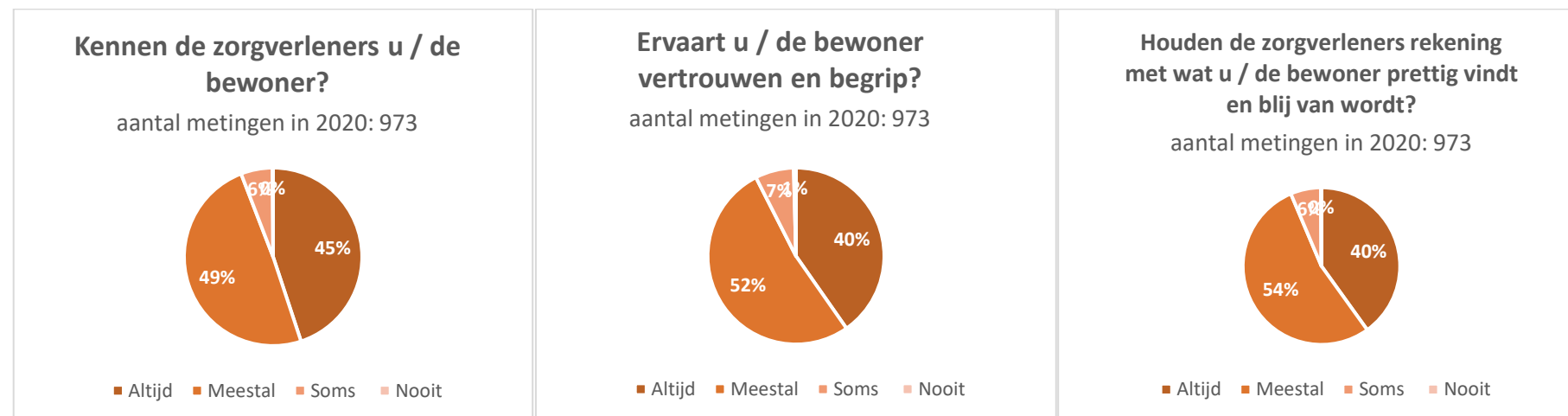
Ondersteuningsprogramma medewerkers persoonsgerichte zorg

WelThuis zet in op persoonsgerichte zorg door meer ruimte te creëren voor medewerkers om de bewoner beter te leren kennen, goed kennis te kunnen maken met de (nieuwe) bewoner en zijn/haar netwerk én het verhaal van de bewoner. WelThuis ziet dit als randvoorwaarde voor het bieden van zorg en begeleiding die is gericht op de individuele bewoner. Hiertoe werd in 2019 een ondersteuningsaanbod gestart waarmee elk team aan de slag gaat en het thema continu onder de aandacht blijft.

Voor 2020 was het plan uitgezet om dit ondersteuningsaanbod verder te verbreden naar de locaties/teams, onder aansturing van de projectleider. Vanwege corona en de daarbij behorende maatregelen kreeg het scholingsaanbod vorm middels een aantal webinars in plaats van fysieke trainingen. Eind 2020 vond een digitale platformbijeenkomst plaats, specifiek voor de teamrolhouders persoonsgerichte zorg. Daarnaast vonden webinars plaats waarvoor ook andere disciplines werden uitgenodigd. Deze webinars werden verzorgd door trainer Jan van der Hammen die zelfs digitaal in de huid van een bewoner bleek te kruipen. De platformbijeenkomst en de overige trainingen stonden in het teken van de cliënt écht leren kennen, zijn/haar positie in het eigen netwerk, samenwerken in de driehoek (cliënt – netwerk – professional), de waarde van “erbij horen, van betekenis zijn en blijven” en de vertaling naar een persoonsgericht dossier. Het digitaal werken met breakoutrooms was even wennen, maar werd al snel opgepakt door zowel de trainers als de medewerkers.

Persoonsgerichte zorg heeft in grote mate te maken met houding en gedrag. In 2019 heeft het trainingsbureau ‘Let’s go Active’ een op maat gemaakte training voor WelThuis ontwikkeld op basis van de principes van ‘Giveability’; de kracht van het geven. Van het geven van aandacht zonder er iets voor terug te verwachten. Giveability gaat uit van 7 praktische principes die medewerkers helpen een goede ‘gastheer’ of ‘gastvrouw’ te zijn voor bewoners en collega’s: neem initiatief, wees gul, maak verbinding, help, handel zonder vooroordelen, voel je verantwoordelijk en maak plezier. In 2019 hebben de teams van locaties Domus en Magnolia deze training, bij wijze

van pilot, doorlopen. Ook de medewerkers van Variant werden hierin betrokken vanuit het gedachtegoed; ‘twee organisaties, 1 gezicht’. In 2020 vonden de borgingssessies plaats in Domus en Magnolia en startte locatie De Liezeborg met de 2.0 versie van Giveability. Op basis van de evaluatie werd besloten het traject in eigen beheer, op een aangepaste wijze voort te zetten met als doel het uit te rollen over de rest van de locaties. Hiertoe starten in 2021 twee extra locatiecoaches.



Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat ruim 90% van de respondenten positief oordeelt over de thema's met betrekking tot persoonsgerichte zorg; kennen van de bewoner, rekening houden met wat de bewoner prettig vindt en ervaren van vertrouwen en begrip. Deze resultaten zijn vrijwel gelijk gebleven aan de resultaten uit 2019.

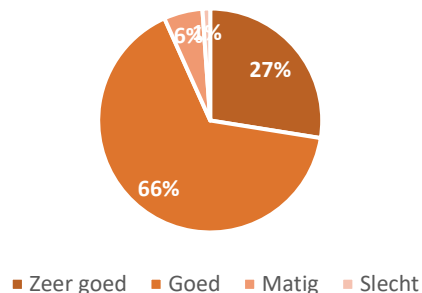
Inzet muziektherapie op alle locaties van WelThuis

Om de persoonsgerichte zorg te ondersteunen wordt binnen WelThuis gewerkt met de inzet van muziektherapie. Muziek beïnvloedt de stemming van bewoners positief en is daarnaast een manier om contact te maken; ook met bewoners die moeilijk bereikbaar zijn. Vaak komen naar aanleiding van de muziek allerlei herinneringen, verhalen en emoties los. Door muziek kunnen herinneringen opnieuw beleefd worden, dit werkt identiteitsversterkend. Muziek kan dienen als doel op zich; de beleving, het plezier en de interactie staan dan voorop. Ook kan muziek als middel dienen; dan wordt het op methodische wijze ingezet door muziektherapeuten. Bepaalde muziek kan dan worden ingezet om bijvoorbeeld onrust en angst te verminderen of juist om iemand te activeren. Het kan depressie tegengaan, het zelfvertrouwen verbeteren, de communicatie bevorderen of emotionele pijn en trauma's verzachten.

Op vrijwel alle locaties werd wekelijks een muziektherapeute ingezet om groepsgewijs en/of individueel met bewoners aan de slag te gaan. De meer somatisch geïoriënteerde locaties kozen veelal voor de inzet van een beweegagoog.

Wat is uw mening over de muziektherapie op de locatie?

aantal metingen in 2020: 447



Alle WelThuis locaties (m.u.v. de Morgenster) werden 2019 één keer per week bezocht door een muziektherapeute. Voor grotere locaties betekende dit dat niet alle bewoners wekelijks bereikt konden worden. In 2020 was het de bedoeling deze inzet uitbreiden op de grotere locaties. Als gevolg van de coronapandemie was de inzet van externe medewerkers zoals de muziektherapeute echter langere tijd niet mogelijk. Ook het gebruik van (blaas-)instrumenten en zingen was langere tijd niet mogelijk vanwege verhoogd besmettingsgevaar. Om deze reden is de inzet van de muziektherapeut in 2020 beperkt geweest. Zodra er weer ruimte kwam om de muziektherapeute in te zetten, werd hier weer dankbaar gebruik van gemaakt.

Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat ruim 90% van de respondenten positief oordeelt over de inzet van de muziektherapie. Het aantal respondenten op deze vraag is laag, aangezien een groot deel van de respondenten/familieleden op deze vraag 'weet niet' heeft geantwoord. De inzet van de muziektherapie vindt veelal plaats zonder aanwezigheid van de familie/eerste contactpersoon, hetgeen waarschijnlijk een verklaring is voor deze lage respons.

2. Wonen en Welzijn

Als gevolg van corona en de bezoeksregeling konden in 2020 familie, mantelzorgers en ook de vrijwilligers niet meer doen wat zij zo graag doen; er zijn voor de bewoners van WelThuis. Tegelijkertijd was het hartverwarmend hoeveel mensen zich ook in dit bijzondere jaar hebben ingezet om de bewoners in deze moeilijke periode een glimlach te bezorgen. De rol van de medewerkers t.a.v. het welzijn van de bewoner, werd ten tijde van corona nog belangrijker. Ook voor het bijzondere jaar 2020 geldt:

Zingeving

- Medewerkers hebben aandacht voor levensvragen en spelen hier zoveel mogelijk op in.
- Specifieke aandacht en ondersteuning bij levensvragen wordt binnen WelThuis afhankelijk van de wensen van de bewoners, ingevuld. In regio Krimpenerwaard zijn de banden met de geestelijk verzorging / predikanten binnen de eigen regio van oudsher meer prominent aanwezig. Binnen de regio Zoetermeer is hiertoe specifiek geestelijke verzorging in dienst van WelThuis aanwezig. Vanuit de islamitische afdeling in Gouda is contact met een Imam. Medio 2020 is, in overleg met het zorgkantoor en de CCR, besloten de islamitische afdeling open te stellen voor alle gezindten. Dit vanwege onvoldoende continuïteit in de aanmeldingen binnen deze doelgroep.
- In geval van terminale zorg ten tijde van corona, is bezoek altijd mogelijk gebleven. Ook bezoek van een geestelijk verzorger bleef mogelijk.

Zinvolle dagbesteding

- Vanuit het persoonsgericht werken, passen medewerkers het activiteiten aanbod/de dagbesteding zoveel mogelijk aan op de individuele cliënt en zijn/haar mogelijkheden. Samen met elke individuele bewoner/vertegenwoordiger wordt gezocht naar een zinvolle dagbesteding die passend is.
- Op alle locaties zijn zogenaamde 'teamrolhouders welzijn' actief. Deze zorgmedewerkers hebben het thema 'welzijn' als specifiek aandachtspunt in de dagelijkse zorg. De teamrolhouder welzijn enthousiasmeert, initieert en ondersteunt collega's, vrijwilligers die taken hebben op de woning en familie bij het uitvoeren van (dagelijkse) welzijnsactiviteiten.



- De teamrolhouders welzijn worden bijgestaan door dagbestedingscoaches, die het welzijns- en activiteiten programma coördineren en faciliteren. Tevens dragen zij zorg voor een overstijgend activiteitenprogramma op de locaties. Activiteitenbegeleiders zijn onderdeel van het welzijnsteam op de locaties. Zij begeleiden, organiseren en voeren de activiteiten uit waardoor er meer inhoud kan worden gegeven aan het activiteitenprogramma.
- Hoewel de extra middelen 'Waardigheid en Trots' in 2020 zijn geland in de reguliere tarieven, is in overleg met de Centrale Cliëntenraad (CCR) besloten per locatie een bedrag te oormerken t.b.v. een zinvolle dagbesteding. Ook in 2020 had de cliëntenraad hierin een belangrijke rol door, samen met de locatie, mee te beslissen over de specifieke besteding van deze middelen op locatie.
- De komst van welzijnsassistenten heeft een positief effect op de dagbesteding; welzijnsassistenten zorgen voor gezelligheid op de woning en ondersteunen in de dagelijkse activiteiten zoals koffiedrinken, de krant lezen of een wandeling maken.

Schoon en verzorgd lichaam

- T.a.v. een schoon en verzorgd lichaam gaat WelThuis uit van persoonsgerichte zorg; welke gewoontes en voorkeuren heeft de bewoner en hoe kunnen wij de bewoner optimaal faciliteren. Dit is onderwerp in het zorgplan en de zorgkaart en wordt steeds geëvalueerd bij het MDO; de wensen en beleving van de cliënt zijn hierin leidend.

Familieparticipatie

- Familie en mantelzorg speelt binnen WelThuis een belangrijke rol. Aanwezig zijn in de huiskamer is vaak al voldoende. Er zijn locaties waar familieleden met regelmaat koken voor alle bewoners. Dit geeft 'reuring' en gezelligheid voor de bewoners en verlichting voor de zorgverleners: we doen het samen!
- Medewerkers staan open voor de inbreng en bijdrage van familie. WelThuis ziet dit als een gebruikelijke en gewenste manier van omgaan met elkaar. In de coronaperiode was op bezoek komen van de familie langere tijd niet, en later beperkt mogelijk. Als gevolg hiervan was familieparticipatie eveneens niet mogelijk.
- De online-applicatie 'FamilieNet' wordt op vrijwel alle (kleinschalig wonen) locaties van WelThuis gebruikt door familieleden van bewoners. Alle bewoners hebben een veilige persoonlijke pagina. Medewerkers en familie delen hier berichten, foto's, video's en een agenda. Zo is iedereen goed op de hoogte van het wel en wee op de afdeling en verbetert de samenwerking tussen de verschillende families en betrokken zorgmedewerkers.
- 'CarenZorgt' biedt bewoners en mantelzorgers de mogelijkheid mee te lezen in het Elektronisch Client Dossier van hun relatie en berichten te versturen naar de zorgmedewerkers. Deze mogelijkheid wordt aangeboden aan bewoners en hun wettelijk vertegenwoordigers. Zij bepalen zelf wie toegang krijgt tot het dossier. Deze werkwijze optimaliseert de betrokkenheid en inbreng van mantelzorg t.a.v. de zorg en ondersteuning voor hun naaste.
- Zeker ten tijde van de beperkte bezoekmogelijkheden a.g.v. corona werd dankbaar gebruik gemaakt van CarenZorgt en Familienet.



Inzet vrijwilligers

- Op alle locaties van WelThuis werken vele vrijwilligers, circa 850 in totaal WelThuisbreed. Vrijwilligers helpen bij verschillende activiteiten en clubs, bij het verzorgen van maaltijden en bij halen en brengen naar de fysiotherapie. Vrijwilligers doen samen met bewoners spelletjes, maken een praatje, zetten koffie, lezen voor of gaan wandelen. Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor het welbevinden van de bewoners. WelThuis werkt hierbij samen met Palet Welzijn die verantwoordelijk is voor de werving en opleiding van vrijwilligers en hen ondersteunt bij de werkzaamheden binnen WelThuis. In 2020 was de inzet van vrijwilligers echter beperkt mogelijk vanwege corona. Vrijwilligers werden vanwege de kwetsbaarheid van bewoners, maar ook vanwege de eigen kwetsbaarheid van een groot deel van de vrijwilligers zelf, niet ingezet op de locaties. Dit werd als een groot gemis ervaren aan beide kanten. In 2021 zal moeten blijken of de vrijwilligers in dezelfde grote getalen hun werkzaamheden voor de bewoners kunnen en willen hervatten.
- Gezien het grote aantal vrijwilligers dat binnen WelThuis een gewaardeerde plek heeft en het specifieke karakter van WelThuis was er een grote behoefte om hiervoor separaat, op WelThuis toegesneden vrijwilligersbeleid te ontwikkelen. Dit met als doel om de visie, het beleid en verantwoordelijkheden m.b.t. vrijwilligers eenduidig te formuleren en vast te stellen. Belangrijke wijzigingen zijn de vernieuwing van het handboek, het opfrissen van de overeenkomsten en het instellen van een VOG voor álle vrijwilligers (niet alleen voor de vrijwilligers die 1 op 1 contact hebben). In 2020 is het herziene vrijwilligersbeleid ter advisering voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad.
- Palet Welzijn heeft t.a.v. vrijwilligers een goede positie in Zoetermeer. In de andere regio's wordt eveneens samengewerkt met lokale vrijwilligersorganisaties.

Wooncomfort (gastvrijheid, schoonmaak en inrichting)

- WelThuis werkt samen met Vierschoon (onderdeel van de Fundisgroep), t.b.v. de dagelijkse schoonmaak van de locaties. Vierschoon is gespecialiseerd in schoonmaak in de zorg. In tijden van verhoogd infectiegevaar, speelt schoonmaak een cruciale rol. De samenwerking met Vierschoon in tijden van quarantaine is hierin intensief en prettig geweest. Onderling werden afspraken gemaakt omtrent bijvoorbeeld het extra schoonmaken van hand- en contactpunten en de eindschoonmaak na een besmetting.
- Diverse locaties zijn in 2020 opgeknapt middels nieuwe inrichting, meubilair of renovatie. Deze trajecten worden binnen WelThuis projectmatig aangepakt met ondersteuning van een interieurarchitect en/of een ontwerpende leverancier. Naast de locatiemanager en een vertegenwoordiging van zorgmedewerkers, zijn ook de ergotherapeuten en de cliëntenraad betrokken bij dergelijke trajecten. In 2019 is gestart met het vernieuwen van de badkamers en keukens in locatie Borchleen, De Bovenbergh en De Liezeborgh. Deze werkzaamheden liepen door in 2020 maar ondervonden helaas vertraging als gevolg van corona.



Wonen en welzijn, resultaten kwaliteitsplan

Vanuit het kwaliteitsplan 2020 werd binnen WelThuis ingezet op het verbeteren van de kwaliteit en de ambiance rondom de maaltijden. Daarnaast werd ingezet op het verbeteren van de zinvolle dag voor bewoners door de inzet van activiteitenbegeleiders:

Verbeteren van de kwaliteit en de ambiance rondom de maaltijden

Maaltijden zijn een belangrijk onderdeel van de dag binnen alle woonzorglocaties van WelThuis. Medewerkers op de kleinschalige afdelingen koken zelf, of samen met de bewoners. Op diverse grotere locaties is een eigen kok werkzaam. De inzet van welzijnsassistenten binnen WelThuis biedt kansen om de maaltijden en de ambiance hieromheen op een hoger niveau te tillen.

Samen met de teams, heeft de 'projectleider eten en drinken' in 2019/2020, gewerkt aan een verbeterplan per locatie t.a.v. 'eten en drinken'. Hiertoe namen alle locaties deel aan een brainstormsessie waarbij ook een vertegenwoordiging van de lokale cliëntenraad aanwezig was. De locaties hebben in 2020 gewerkt aan de locatie specifieke verbeterplannen, voor zover dat haalbaar was vanwege de coronamaatregelen. Denk hierbij aan het verbeteren van de ambiance of het aanbieden van eiwitrijke smoothies.

Vanuit de brainstormsessies is geconcludeerd dat er behoefte is aan deskundigheidsbevordering van medewerkers die te maken hebben met eten en drinken. In 2020 werd hiertoe o.a. een e-learningmodule ontwikkeld omtrent 'basisvoeding' en vonden workshops op locatie plaats, in nauwe samenwerking met de afdeling diëtetiek van Goudenhart. Vanwege corona zijn deze workshops echter gestagneerd; dit thema leent zich niet volledig voor een digitaal alternatief. Diëtisten zullen in 2020/2021 de locaties blijven ondersteunen door middel van diverse workshops gericht op het beter invullen van de individuele voedingsbehoeften van de bewoner.



Verbeteren van de zinvolle dag door de inzet van activiteitenbegeleiders

In 2019 zijn activiteitenbegeleiders toegevoegd aan het welzijnsteam op de locaties. Zij begeleiden, organiseren en voeren de activiteiten uit waardoor er meer inhoud kan worden gegeven aan het activiteitenprogramma. Om de samenwerking tussen alle betrokkenen bij het welzijn op de locatie te optimaliseren is gestart met een structureel en integraal welzijnsoverleg, onder leiding van de programmamanager. Hierdoor ontstaat een breed gedragen verantwoordelijkheid voor het welzijn van de bewoner. De activiteitenbegeleiders vinden steeds meer hun weg binnen de nieuw opgezette integrale welzijnsteams op locaties. Hierdoor wordt er merkbaar beter invulling gegeven aan de zinvolle dag van de bewoners. Er ontstaat meer structuur en continuïteit t.a.v. de verschillende activiteiten op de locaties. Mede dankzij de inzet van welzijnsassistenten, zijn er meer mogelijkheden voor individuele bewoners.

In 2020 werd de hernieuwde visie met de titel "Welzijn moet je voelen"; vastgesteld onder leiding van een gezamenlijke stuurgroep van WelThuis en Palet Welzijn. Welzijn is meer dan het aanbieden van een continue stroom aan activiteiten; het gaat om oprechte aandacht voor de bewoner en diens behoeften. De implementatie van deze visie maakt onderdeel uit van het 'verbetertraject welzijn' waarin door de inzet van welzijnsassistenten, activiteitenbegeleiders en dagbestedingscoaches het 'integrale welzijnsteam' verder versterkt wordt. Belangrijke onderdelen van het verbetertraject waren verder het positioneren van de dagbestedingscoaches en welzijnsassistenten

door middel van de welzijnsoverleggen en het opstellen van Welzijnsplannen per locatie. Daarbij bood het digitale communicatieplatform “Teams” uitkomst om de welzijnsoverleggen in tijden van corona, toch digitaal door te laten gaan. Deze overleggen waren van belang, zeker omdat het Welzijn juist op dat moment in een sneltreinvaart andere vormen aannam. Grootse activiteiten en optredens maakte plaats voor kleinschaligheid op de woonkamers. Meer dan ooit was het van belang dat het team met elkaar bleef kijken naar wat er wél mogelijk was!

Aanvullend hebben trainingsdagen, webinars, en de ‘juiste mensen op de juiste plek’ eraan bijgedragen dat medewerkers meer gebruik konden en gingen maken van elkaars expertise om zo tot een breder Welzijnsaanbod binnen WelThuis komen. Dit welzijnsaanbod is in de welzijnsplannen per locatie beschreven. Middels deze plannen is er zicht op het welzijn per afdeling/woning, worden doelen gesteld, monitoren én evalueren we deze en wordt een cultuur gecreëerd waarin we openstaan voor nieuwe ideeën en verbetering.



Recensie ZorgKaartNederland De Boomgaerd Zoetermeer, oktober 2020

De zorg die mijn moeder krijgt is meer dan goed, uitstekend. Ze laten de bewoners zoveel mogelijk zelf de regie houden wat belangrijk is voor hun eigenwaarde. Via Caren zorgt wordt ik goed op de hoogte gehouden van wat speelt bij mijn moeder. De omgang met de coronapandemie is nog steeds voortreffelijk. Veiligheid van de bewoners en zorgmedewerkers staat voorop. Lockdown was zwaar voor de bewoners maar d.m.v. andere alternatieven zoals beeldbellen, buiten muziek door een band, praten via terras etc. dragelijk gemaakt. Vers gekookt eten, gezelligheid, veel activiteiten.

Recensie ZorgKaartNederland Buytenhaghe, november 2020

Het is hard werken voor het personeel op de vloer. Het personeel is lief. Het zijn schatten op de afdeling. Ze luisteren naar mijn moeder. Het is ondanks coronatijd gezellig op de afdeling. Men maakt er het beste ervan.

Recensie ZorgKaartNederland De Bovenberghe, november 2020

Ik ben heel blij dat mijn moeder hier kan wonen. Het eten is goed en ze organiseren leuke activiteiten. Het huis is kleinschalig en dat is fijn, iedereen kent elkaar. Elke dag komen er nieuwe foto's online voor de familie, zodat we kunnen zien hoe het met ze gaat en wat ze aan het doen zijn, dat is heel erg leuk. De welzijnsmedewerkers zijn super en de verzorging is goed.

Verbeteren van de nachtrust door de inzet van de Somnox

Voor 2020 stond de implementatie van de Somnox slaaprobot bij de PG doelgroep op de agenda. Als gevolg van corona heeft de implementatie van de Somnox niet of nauwelijks doorgang gevonden. Het gebruik van de Somnox zal worden meegenomen in een innovatietraject voor nachtrustverbetering voor bewoners. Eind 2020 is gestart met een opzet voor een pilot rondom dit thema.

3. Zorg en Behandeling, resultaten

Op het gebied van zorg en behandeling werkt WelThuis samen met behandelcentrum Goudenhart. Een team van medici, paramedici en (GZ)psychologen werkt samen met de teams verpleging en verzorging van WelThuis om op deze wijze multidisciplinaire zorg te bieden aan de bewoners van WelThuis. De zorg en behandeling wordt tweemaal per jaar, samen met de bewoner/ vertegenwoordiger, geëvalueerd in een Multidisciplinair Overleg (MDO). Dit overleg wordt voorbereid door de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende en de bewoner/mantelzorger. Tijdens dit MDO is de verantwoordelijk arts en EVV-er aanwezig en bij voorkeur ook de bewoner en/of vertegenwoordiger. Vanwege de beperkingen door corona hebben de MDO's in 2020 hoofdzakelijk digitaal plaatsgevonden. Over het algemeen is dit als positief ervaren en daarom zal dit gecontinueerd worden; het leverde tijdswinst op door minder reistijd voor zowel behandelaren als vertegenwoordigers; zij waren gedurende de dag makkelijker in staat om digitaal bij het overleg aan te sluiten. Ook in 2020 hebben de zogenaamde 'multidisciplinaire locatie-overleggen' plaatsgevonden tussen WelThuis en Goudenhart. Dit met als doel de samenwerking t.a.v. inhoudelijke thema's en casuïstiek te intensiveren. Zo worden ook de MIC meldingen in deze overleggen multidisciplinair besproken.

WelThuis en GoudenHart geven gezamenlijk vorm aan een vijftal kwaliteitscommissies/projectgroepen:

- **Hygiëne Infectie Preventie Commissie (IPC) & Stuurgroep Corona**

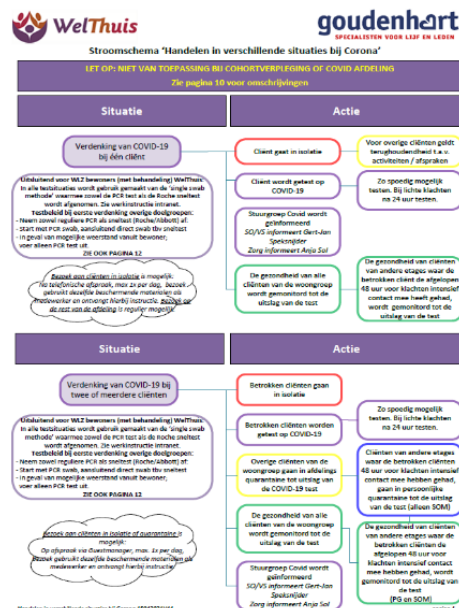
De IPC heeft van oudsher de taak om nieuwe wetgeving en ontwikkelingen op het gebied van infectiepreventie te monitoren en te vertalen naar beleid binnen de organisatie. Ook geeft de IPC adviezen over implementatie en borging van beleid. De IPC heeft een brede (verpleegkundige en medische) vertegenwoordiging vanuit de bedrijven binnen Fundis en wordt ondersteund door de ziekenhuishygiëniste. Ten tijde van de coronapandemie is besloten een Fundisbrede "Stuurgroep Corona" in te richten om de werkwijzen rondom Corona binnen de samenwerkende bedrijven te stroomlijnen. Het beleid werd gebaseerd op de RIVM richtlijnen, aangevuld met de adviezen van Verenso en de GGD.

De IPC heeft een belangrijke rol gespeeld bij het inhoudelijk vormgeven van het coronabeleid binnen WelThuis. Met de start van de coronapandemie werd de frequentie van het IPC overleg verhoogd naar wekelijkse bijeenkomsten. Dagelijks werden de actuele landelijke richtlijnen van RIVM en Verenso door de IPC gevolgd en vertaald in adviezen voor de Fundisbrede Stuurgroep Corona. De Stuurgroep Corona kwam in de periode zo vaak als nodig, soms dagelijks, bijeen om de vele nieuwe situaties en dilemma's op het gebied van infectiepreventie, personeelsinzet en -samenstelling, testbeleid, bron- en contactonderzoek, bezoekbeleid etc. het hoofd te kunnen bieden.

Al snel werd besloten positief geteste bewoners van WelThuis onder te brengen op een corona afdeling buiten de locatie. Hiermee werd een verdere uitbraak op locatie zoveel mogelijk beperkt; een werkwijze die zich meerdere malen heeft bewezen. Hoewel uitplaatsing voor bewoners met corona niet altijd het meest wenselijke scenario leek, bleek de bewoner op de corona afdeling de juiste zorg te ontvangen en zich vrij te kunnen blijven bewegen. Wanneer de bewoner klachtenvrij was volgens de richtlijnen, kon de bewoner in de meeste gevallen, terug naar de locatie van oorsprong.



Corona opvang Arendshoeve Bergambacht



Half maart 2020 is er een werkinstructie 'Extra Beschermende Maatregelen (EBM) bij een cliënt met (verdenking op) het coronavirus' opgesteld. In de loop van de eerste coronagolf werd deze instructie als basis gebruikt voor de werkinstructies die gemaakt werden voor verschillende situaties die ontstonden:

- EBM bij verdenking of individuele isolatie
- EBM bij bevestigd coronavirus
- EBM bij persoonlijke quarantaine
- EBM bij afdelingsquarantaine

Als oplegger is in april 2020 het stroomschema 'Handelen in verschillende situaties bij corona' geschreven. Dit stroomschema (nog steeds in gebruik) geeft per situatie aan welke actie nodig is; hoe te handelen en wie te informeren. Gaandeweg het jaar kwamen er meer 'situaties' en hierdoor werd het stroomschema steeds aangevuld en aangepast waardoor het voor alle medewerkers 'houvast' gaf.

Daarnaast zijn er werkinstructies opgesteld voor het afnemen van de keel- en neusweek, het afnemen van de sneltesten van Roche en Abbott en in het najaar een instructie voor het werken via de 'Single Swab' methode. Ook voor de logistieke processen zijn instructies geschreven, o.a. voor het gebruik van de airco en ventilatoren, het reinigen van de zuurstof-concentrator, het verwerken van het afval en besmet wasgoed. Alle werkinstructies en werden opgenomen in het kenniscentrum van WelThuis en via o.a. nieuwsbrieven en platformbijeenkomsten onder de aandacht gebracht.

Extra Beschermende Maatregelen

Vanuit de IPC is er continu aandacht geweest voor een juiste toepassing van de Extra Beschermende Maatregelen. Dit was bijzonder belangrijk in de periode dat Nederland geconfronteerd werd met schaarste van deze producten. Binnen WelThuis is altijd voldoende materiaal aanwezig geweest om de medewerkers veilig te laten werken. Er is een werkinstructie geschreven voor het preventief gebruik van het mondkapje, daarnaast zijn instructiekaartjes en posters ontworpen en gedeeld onder de medewerkers. Ook zijn er instructiefilmpjes gedeeld over het op- en afdoen van het mondneusmasker op de juiste manier en over het gebruik van handschoenen. Om medewerkers op een snelle manier vertrouwd te maken met de maatregelen, werd bij een uitbraak een expertiseteam ingezet. Deze bestond uit medewerkers van andere locaties die inmiddels ervaring hadden opgedaan en zodoende goed in staat waren de teams op weg te helpen. Dit werd als waardevol ervaren.

Corona-vaccinatie bewoners/cliënten

In december is vanuit de IPC een werkgroep coronavaccinatie bewoners/cliënten opgestart. Een draaiboek voor de vaccinatie is gemaakt en eind 2020 was het wachten op goedkeuring van de vaccins.

Overige

In Juli 2020 was een uitbraak van scabiës in Vivaldi. Opvallend is dat er in 2020 verder geen uitbraken zijn geweest van overige infectieziekten, zoals het Noro virus en het Rota virus. De jaarlijkse griepvaccinatie vond plaats met een goed opkomst. Ook de pneumokokken vaccinatie werd opgestart en in een protocol vastgelegd.

- **Geneesmiddelencommissie**

Deze commissie voert het medicatiebeleid uit, ontwikkelt en evalueert het medicatiebeleid. Stelt zich op de hoogte van de (wijzigingen in de) wet en regelgeving m.b.t. medicatie en past het beleid hierop aan. WelThuis werkt met de medicatie distributie systemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en N-Care (huisartsenzorg). De geneesmiddelencommissie is in 2020 meerdere keren bijeen geweest. Bespreekpunten waren onder andere de evaluatie van het algemene medicatiebeleid, medicatie-reviews en inhoudelijke afstemming over inhoudelijk en logistiek beleid.

- **Wet Zorg en dwang (Wzd)**

In het najaar van 2019 is de 'Projectgroep Wet zorg en dwang' gestart met als doel om te zorgen voor een goede overgang van de wet Bopz naar de Wet zorg en dwang binnen WelThuis en Goudenhart. Door de projectgroep is o.a. een visie op de Wzd en onvrijwillige zorg geschreven, is het stappenplan Wzd uitgewerkt, zijn nieuwe functies en rollen in het kader van de Wzd beschreven en ingevuld en is scholing over de Wzd gegeven. Belangrijke mijlpaal is dat op alle locaties de oude Bopz behandelplannen zijn omgezet naar Wzd plannen en dat er wordt gewerkt met het stappenplan onvrijwillige zorg. De voortgang van de projectgroep werd echter ook belemmerd door de coronapandemie. Desondanks is de verwachting het project begin 2021 succesvol af te kunnen ronden.

- Het online Kenniscentrum Wzd is volledig geactualiseerd. Er zijn diverse beleidsdocumenten, procedures, functieprofielen en uitvoeringsprotocollen tot stand gekomen of herzien die nu te vinden zijn op het Kenniscentrum. Daarnaast zijn er ook praktische tips, praktijkvoorbeelden en handleidingen te vinden. Voor de locaties die in het verleden geen BOPZ aanmerking hadden is bekeken of zij als locatie of als accommodatie verder gaan.
- In het kader van de informatievoorziening m.b.t. het wettelijk kader, de rechten, klachtenregeling en klachtencommissie is naar voorbeeld van het ministerie een folder over de Wzd opgesteld en verspreid. Informatie over de Wzd, cliëntenvertrouwenspersoon en klachtencommissie is tevens te vinden op de website en in de folder die is toegevoegd aan de map t.b.v. nieuwe opnames.
- Medewerkers hebben een e-learning gevolgd over de Wzd en kunnen te allen tijde de e-learning en het Kenniscentrum raadplegen. In aanvulling op de e-learning is een Webinar Wzd georganiseerd waarbij aan de hand van casuïstiek de praktische uitwerking van de wet verhelderd is en toegespitst op de eigen organisaties. Op alle locaties van WelThuis zijn teamrolhouders vrijheid en veiligheid aanwezig die samen met de WZB 4 en HBO-verpleegkundige de zorgverantwoordelijken (verzorgende 3IG) ondersteuning kan bieden. Daarnaast zijn er in 2020 diverse functie-specifieke bijeenkomsten geweest voor teamrolhouders Wzd en de zorgverantwoordelijken, externe deskundigen, cliëntadviseurs en voor behandelaren van Goudenhart.
- De CliëntvertrouwensPersonen (CvP) zijn bekend en er is met hen kennisgemaakt. De aanwezigheid van de CvP op de locaties is vanwege corona nog maar beperkt geweest, in 2021 zal samen met hen een plan gemaakt worden om de CvP op alle locaties uitgebreider te introduceren.
- Op alle locaties zijn de oude Bopz behandelplannen omgezet naar Wzd plannen en er wordt gewerkt met het stappenplan onvrijwillige zorg. De RM beoordelingen (Rechterlijke Machtiging) worden gedaan door een onafhankelijk specialist ouderengeneeskunde via Zorgpartners Midden Holland. Er zijn afspraken over crisis beoordelingen (InBewaringStelling) met de GGZ en er wordt samengewerkt met Zorgthuis voor de inzet van extern deskundigen over en weer.
- Om een goed beeld te krijgen van de actuele stand van zaken op locaties, dingen die goed gaan en verbeterpunten, worden er jaarlijkse interne audits uitgevoerd door Wzd-auditoren (waaronder enkele Wzd-commissieleden). Hierbij ligt de focus o.a. op het in hun kracht zetten van de zorgverantwoordelijken. De uitkomsten van de interne audits worden opgenomen in een kwaliteitsdashboard. Een overzicht met de stand van zaken op alle locaties wordt bijgehouden en is een vast agendapunt bij de Commissie Wzd-overleggen en het MT van WelThuis. De Wzd in bredere zin is een vast agendapunt van team- en vakgroep overleggen binnen zowel WelThuis als Goudenhart.

Kwalitatieve analyse Wzd

Op het moment van dit schrijven biedt het ECD van WelThuis nog niet de mogelijkheid om betrouwbare gegevens te genereren over de toepassing van onvrijwillige zorg in 2020. Hier wordt door de leverancier, in afstemming met de IGJ en VWS aan gewerkt. Desondanks is op basis van de inzichten van de Wzd functionarissen en de Wzd commissie geprobeerd om een inschatting te maken, om zodoende toch een beeld te schetsen van de inzet van onvrijwillige zorg. Daarmee willen wij inzicht geven in de manier waarop wij terughoudend en zorgvuldig omgaan met onvrijwillige zorg en laten zien op welke punten wij nog kunnen leren en verbeteren. De eerste vragen over de kwalitatieve analyse die gaan over aantallen cliënten en verhoudingen, kunnen helaas niet beantwoord worden.

- Over het geheel verwachten we een afname van de inzet van onvrijwillige zorg. Dit is grotendeels te wijten aan de nieuwe registratiesystematiek van de Wzd, waarin veel maatregelen die voorheen als onvrijwillig werden geregistreerd, nu als vrijwillig volgens het stappenplan worden geregistreerd. Bijvoorbeeld de inzet van domotica, een maatregel die veel werd ingezet in 2020. Over het geheel genomen wordt onvrijwillige zorg slechts bij een hele kleine groep bewoners (grote inschatting max. 5%) binnen WelThuis toegepast. Veelal gaat het hier om de categorie 'onvrijwillige zorg/verzorging'. Ook heeft WelThuis geen grote populatie cliënten met een Rechterlijke Machtiging (RM) of In Bewaringstelling (IBS). Het gaat medio 2021 om slechts 4 mensen met een RM en 1 IBS.
- Corona heeft in 2020 tot een aantal vraagstukken geleid als het gaat om het isoleren van bewoners bij een (vermoeden van een) coronabesmetting. In een enkel geval was hierbij sprake van onvrijwillige zorg. Inzet is daarbij altijd geweest om zoveel mogelijk persoonsgerichte maatregelen te nemen. In een aantal gevallen zijn bewoners uitgeplaatst naar een Covid centrum, als kamerisolatie niet mogelijk bleek. Daarnaast was er soms verzet tegen het afnemen van een corona test. Het verzet richtte zich dan vooral op het fysieke ongemak en het 'onbekende'. Er heeft in deze gevallen zoveel mogelijk afstemming plaatsgevonden met bewoners zelf en/of hun vertegenwoordiger. Als maatregel is soms preventief rustgevendende medicatie toegediend. Dit is gerapporteerd in het dossier.
- We zien verschillen tussen de diverse locaties van WelThuis als het gaat om de inzet van onvrijwillige zorg. Dit heeft voor een belangrijk deel te maken met de cliëntenpopulatie. Op locaties waar zwaardere zorg wordt geleverd, heeft men meer ervaring met het toepassen van onvrijwillige zorg, is men meer bedreven in het zoeken naar alternatieven en is men alerter op mogelijk verzet.
- In 2020 hebben de meeste locaties nog gesloten deuren. Het afgelopen jaar is hier nog beperkt aandacht voor geweest. De focus lag op de implementatie van het stappenplan en zorg tijdens de coronapandemie. Tijdens audits wordt hier nu wel aandacht aan besteed. Op bescheiden schaal zijn we stappen aan het zetten om de deur van afdelingen open te laten met mogelijk de inzet van vrijwilligers ter ondersteuning.
- Het merendeel van de cliënten van WelThuis heeft niet te maken met onvrijwillige zorg. De meest voorkomende toepassingen van onvrijwillige zorg betreffen dwang in de dagelijkse verzorging en beperking om het eigen leven in te richten. Hierbij kan gedacht worden aan het knippen van nagels, douchen en een zorg pyjama. Verder worden maatregelen zoals bedhekken, gordel in de stoel en tafelblad ook toegepast. Er is dan geen sprake van verzet of er is toestemming, maar deze maatregelen vallen onder de drie bijzondere categorieën waarbij het stappenplan altijd wordt doorlopen.
- De inzet van psychofarmaca buiten de richtlijn heeft de aandacht van het medisch team, waarbij afwegingen zorgvuldig worden gemaakt.

Geconcludeerd kan worden dat onvrijwillige zorg binnen WelThuis slechts beperkt wordt ingezet. De meest zichtbare vormen van onvrijwillige zorg zijn goed in beeld en het stappenplan is geïmplementeerd en wordt doorlopen. De toepassing van onvrijwillige zorg geeft op dit moment nog geen aanleiding tot het aanpassen van het in 2020 opgestelde beleidsplan Wzd. Wel zal dit beleid herzien worden naar aanleiding van de huidige ontwikkelingen in de wet- en regelgeving. Verder zien wij aandachtspunten in de alertheid op mogelijk verzet, de inzet van medicatie buiten de richtlijn en het openen van de afdelingsdeuren. In 2020 is veel ondersteuning gegeven bij het omzetten van de BOPZ plannen. Een effect van alle ondersteuning was jammer genoeg ook dat de rol van zorgverantwoordelijke hierdoor nog niet helemaal tot zijn recht kwam in 2020. Het voornemen is hier in 2021 extra aandacht op te richten. Ook de rol van teamrolhouder vrijheid en veiligheid zal steviger ingevuld en ondersteund worden.

Na de projectfase zal de projectgroep worden afgesloten en zal de reguliere commissie Wzd de Wzd-taak oppakken. De commissie Wzd adviseert de directie op Wzd-beleid, evalueert periodiek alle Wzd-beleidsstukken, protocollen en formulieren op inhoud, vorm en gebruik. De commissie Wzd stelt zich continue op de hoogte van de (wijzigingen in de) wet en regelgeving m.b.t. Wzd en past het beleid hierop aan.

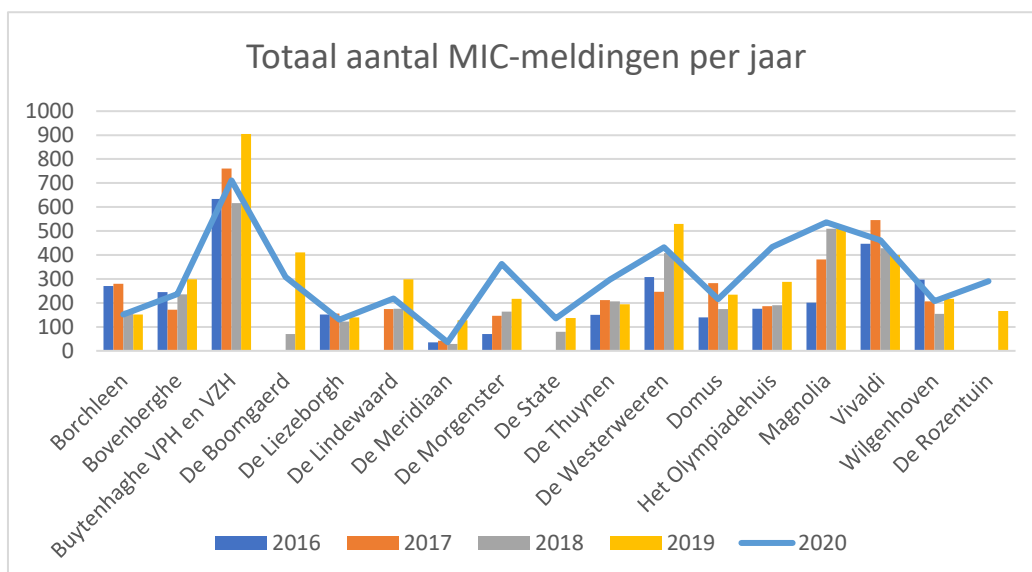
- **Commissie Elektronisch Cliënt Dossier (ECD)**

Deze commissie bewaakt en optimaliseert het gebruik van het Elektronisch Client Dossier binnen WelThuis. In 2020 zijn een aantal wijzigingen in het dossier doorgevoerd; Zo werd de 'Repos' profiellijst aangepast, de profiellijst Covid opname werd aangemaakt, er werd gestart met klinimetrie voor fysiotherapeuten. Ook werden er aanpassingen in het dossier gedaan t.b.v. de Wet Zorg en Dwang. Binnen Nedap is een 'escalatieknop' aangemaakt; medewerkers kunnen hiermee tijdelijk voor een andere locatie geautoriseerd worden. Hierbij kan getraceerd worden welke dossiers er worden ingekeken.

- **MIC commissie (Meldingen Incidenten Cliënten)**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. WelThuis vindt het belangrijk dat er sprake is van een open meldcultuur in de organisatie. Medewerkers moeten laagdrempelig een incident of een gevaarlijke situatie kunnen melden, zonder dat een verwijtende sfeer ontstaat. Door het bespreken van de MIC-meldingen kunnen gerichte interventies afgesproken worden, met als doel herhaling van het incident te voorkomen.

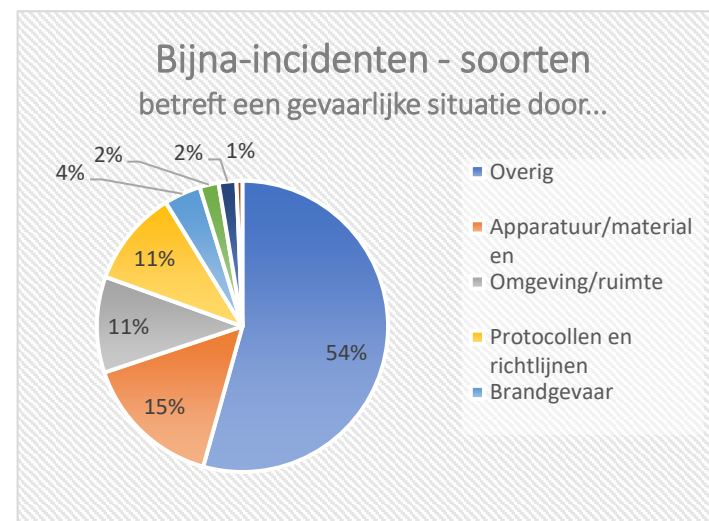
De MIC meldingen worden op locatie ontvangen, beoordeeld en teruggekoppeld aan de melder door de WZB4 (WoonZorgBegeleider nivo 4). De meldingen worden op teamniveau besproken, gemonitord en geanalyseerd. MIC meldingen vormen onderdeel van de WZB4 review die maandelijks wordt besproken met de locatiemanager. Op alle locaties worden zogenaamde 'multidisciplinaire locatieoverleggen' gehouden. Tijdens deze overleggen staan ook de MIC meldingen op de agenda. De MIC commissie komt periodiek bijeen en bespreekt/analyseert de meldingen op WelThuis niveau.



In 2020 zijn er in totaal 5201 MIC meldingen geregistreerd. Dit aantal is vrijwel gelijk aan het aantal meldingen in 2019 (5321 meldingen). De MIC-meldingen worden geregistreerd in Nedap d.m.v. een profiellijst. Ervaring van de MIC-commissie is dat er een goede meldingsbereidheid is op de locaties.

Totaal aantal MIC meldingen WelThuis 2016-17-18-19-20

- In 2020 waren er in totaal 2314 valincidenten. Een lichte stijging ten opzichte van 2019 (+73). In de MIC-commissie is gesproken over het melden en registreren van valincidenten waarbij sprake is van een geaccepteerd valrisico. Ook deze valincidenten moeten onder de aandacht blijven. De herziene versie van het 'Valbeleid' van Goudenhart en WelThuis en de afspraken m.b.t. het geaccepteerd valrisico worden begin 2021 verwacht.
- In 2020 waren er in totaal 1528 medicijnincidenten, een lichte daling (-102) ten opzichte van 2019. In 2019 was er juist sprake van een stijging. In 2020 is er nog vaak geboekt op 'Anders'. Door de implementatie van de nieuwe MIC-profiellijst in Nedap aan het eind van 2020 kan er meer gericht gemeld worden en zal de categorie 'Anders' minder vaak gebruikt worden. Alle medicijnincidenten zijn door de WZB4 van de locatie besproken met de melder van het incident.
- In 2020 waren er in totaal 296 Wzd-incidenten. Een lichte stijging ten opzichte van 2019 (+27). Opvallend hierbij is dat 191 Wzd-incidenten gemeld werden op locatie Magnolia. Verklaring voor de sterke toename zit o.a. in het feit dat Magnolia te maken heeft gehad met veel onbekende Variant-medewerkers in de zomerperiode. Dit is door de locatiemanager besproken met Variant Zorg. Daarnaast geldt in Magnolia de afspraak dat de nachtdienst bij de eerste ronde rond 00.00 uur een controle uitvoert op de M&M. Op deze manier worden de gemiste maatregelen alsnog toegepast, maar wordt ook een MIC-melding gemaakt. Ook Het Olympiadehuis had te maken met een stijging van het aantal Wzd-incidenten; de oorzaak daar ligt in het alarmsysteem dat tijdelijk niet goed functioneerde.
- In 2020 zijn er **418** overige incidenten gemeld. Dit zijn er minder dan in 2019 (-96). Onder overige incidenten zijn in 2020 ook nog de agressie-incidenten gemeld. Vanaf december 2020 wordt gewerkt met de nieuwe profiellijst in Nedap, dit maakt dat agressie-incidenten vanaf het jaarverslag van 2021 als aparte categorie worden opgenomen.
- In 2020 zijn er **645** bijna-incidenten gemeld, ook dit zijn er minder dan in 2019 (-128). Ook het melden van bijna-incidenten draagt bij aan het inzichtelijk krijgen van verbeterpunten in de zorg.



Geweld tussen cliënten onderling

- Binnen WelThuis zijn in 2020 geen meldingen van ernstig (zware gevallen van) geweld tussen cliënten onderling geweest. Er zijn in 2020 echter 103 meldingen van minder ernstig (minder zwaar) geweld tussen cliënten onderling gedaan. Dit gaat om situaties van fysiek en/of verbaal geweld; slaan, duwen, knippen, bijten e.d. Opvallend is dat het aantal meldingen van 'minder ernstig geweld' tussen cliënten onderling, na een forse stijging in 2018/2019, in 2020 fors is gedaald. Het aantal meldingen van minder ernstig geweld tussen cliënten onderling daalde van 220 (2019) naar 103 (2020). Het ligt voor de hand dat de verminderde contacten/prikkels a.g.v. corona hierbij een rol hebben gespeeld.

Beleidsmatig

- De hernieuwde MIC-profiellijst is, met invulinstructie, geïntroduceerd tijdens twee online platformbijeenkomsten met de WZB4's in december 2020. Animo voor de bijeenkomsten was groot, van iedere locatie was minimaal één WZB4 aanwezig. In de platformbijeenkomsten in december is door de WZB4's gedeeld hoe op locatie wordt gehandeld rondom het maken van een MIC-melding en hoe de afhandeling door de WZB4 verloopt. Voor de MIC-commissie is het heel waardevol om te weten hoe het op locaties gaat. Er zijn veel overeenkomsten in de afhandeling, echter iedere WZB4 heeft op dit moment haar eigen werkwijze. De MIC-commissie heeft toegezegd om te kijken of er een soort structuur (checklist) is op te stellen voor het bespreken en afhandelen van MIC-meldingen.

Onbegrepen gedrag

WelThuis werkt, in samenwerking met Goudenhart, met de richtlijn 'onbegrepen gedrag'. Deze richtlijn bevat een stappenplan, welke een multidisciplinaire, methodische werkwijze bevat ten aanzien van de signalering en behandeling van onbegrepen gedrag bij dementie. Medewerkers van WelThuis zijn geschoold in de richtlijn 'onbegrepen gedrag'. Onbegrepen gedrag is echter een onderwerp dat onze blijvende aandacht heeft. Op alle locaties worden gedragsvisites gehouden. Vanuit deze gedragsvisites wordt verdere ondersteuning en begeleiding bij het toepassen van de richtlijn geboden. Medewerkers van verschillende locaties hebben deelgenomen aan trainingen 'omgaan met agressie' of volgden klinische lessen rond dit thema.

Expertiseteam 'gedrag bij dementie'

In samenwerking met Goudenhart zijn afgelopen jaren diverse protocollen en richtlijnen rond de zorg voor de bewoner met dementie ontwikkeld en geïmplementeerd. Ondanks inzet van alle beschikbare protocollen en werkmethoden ontstaan echter geregeld moeilijke situaties omtrent gedrag bij dementie waar een multidisciplinair team in vast kan lopen. Om deze reden is het initiatief genomen om het 'expertiseteam vrijheid en veiligheid' breder inzetbaar te maken. Naast vragen omtrent vrijheid en veiligheid / afbouw van vrijheidsbeperkende middelen, kan er een beroep op het expertiseteam gedaan worden bij vragen omtrent onbegrepen gedrag bij de bewoner met dementie. Het team is multidisciplinair van aard met als doel het samen in kaart brengen van het gedrag en/of vrijheidsbeperking en hierbij een passend advies te geven aan het multidisciplinaire behandelteam. Door de bundeling van kennis en ervaring van alle individuele leden ontstaat er een gezamenlijke expertise waarbij het uitgangspunt is om de situatie hanteerbaar(der) te maken voor alle betrokkenen. Het expertiseteam is in 2020 zeven keer aangevraagd. De trajecten zijn door diverse behandelaren opgepakt. Door corona zijn niet alle aanvragen op locatie uitgevoerd, gelukkig waren er digitaal genoeg mogelijkheden. Of corona invloed heeft gehad op de aanvragen is niet duidelijk.

Gedrag bij dementie

In de werkgroep gedrag bij dementie zijn onder andere de doelen 'preventie van onbegrepen gedrag', 'handelen bij onbegrepen gedrag' en het 'expertiseteam dementie' samengevoegd tot een gemeenschappelijk doel. De werkgroep heeft het bestaande protocol geëvalueerd en geconcludeerd dat deze herzien moet worden. Hiertoe is in 2020 een Project Initiatie Document geschreven. Er wordt gewerkt aan een nieuw protocol en stappenplan, dat naar verwachting in Q3 2021 wordt afgerond waarbij ook een voorstel voor implementatie zal worden gedaan.

Pijn bij dementie

Binnen WelThuis wordt gewerkt met de 'richtlijn pijn' waarin het multidisciplinaire proces van signaleren, behandelen en evalueren van pijn is vormgegeven. Van hieruit zijn ondersteunende instrumenten als een "profiellijst pijn" en een stroomdiagram beschikbaar. Om te weten of bewoners pijn ervaren, is observatie een belangrijk instrument. Om deze reden heeft WelThuis in alle locaties minimaal twee medewerkers die opgeleid zijn als experts in de 'REPOS'-methodiek; een observatie-pijnmeetinstrument (Rotterdam Elderly Pain Observation Scale). Ter ondersteuning van deze expertrol vonden in 2020 vervoltrainingen plaats. Ook werden er klinische lessen gegeven over aspecten van pijn en pijnbeleving bij ouderen. Een gespecialiseerd pijnverpleegkundige verzorgt de trainingen en neemt deel aan het zogenaamde 'pijnteam' binnen WelThuis. Medewerkers reageren enthousiast op het gebruik van REPOS. Kleine interventies en het bewuster omgaan met pijn, blijken een positieve uitwerking te hebben op het algemeen welbevinden van de bewoners en de dagelijkse zorg. In 2020 werd de REPOS-methodiek verbreed naar de doelgroep somatiek binnen WelThuis. Vanwege het coronavirus waren de mogelijkheden voor training en voorlichting in 2020 beperkt. In plaats van de familiebijeenkomsten die hiertoe gepland waren, werd de film "Pijn, praat erover" ontwikkeld. Deze film kunnen bewoners, samen met hun familieleden bekijken.

Valpreventie

Binnen WelThuis wordt gewerkt volgens het 'valpreventiebeleid' zoals dit is opgezet in samenwerking met het Goudenhart. Bij het ontwikkelen van dit beleid is gebruik gemaakt van Stichting Consument en Veiligheid en het kennisnetwerk valpreventie Senioren. Tevens is gebruik gemaakt van Richtlijn preventie van valincidenten bij ouderen (NVKG, 2017). Het valpreventiebeleid is bedoeld voor alle bewoners en medewerkers van WelThuis. Valpreventie start bij inhuizing waarbij het valrisico wordt geïnventariseerd. Van hieruit worden eventuele acties ingezet door zorg en behandelaren om vallen zoveel mogelijk te voorkomen. Indien nodig worden afspraken gemaakt over "geaccepteerd valrisico" met client en/of familie welke in het zorgplan worden opgenomen. Twee keer per jaar tijdens het MDO wordt het thema 'vallen' individueel besproken en geëvalueerd. Valt iemand tussendoor vaker dan wordt hier tussentijds actie op ingezet. In 2020 in het beleid herzien met daarbij het doel om zorgmedewerkers in 2021 te gaan scholen om borging en juiste uitvoering van het valpreventiebeleid te verbeteren.

Bewegen / beweegpunten

Binnen WelThuis wordt gewerkt volgens het beweegbeleid; bewegen is zowel gericht op preventief bewegen als op het bevorderen van 'bewegen' tijdens de dagelijkse zorg voor de bewoners van WelThuis. Uitgangspunt is dat beweegstimulering een onderdeel vormt van de dagelijkse zorg voor cliënten. Voor elke locatie en elk team geldt dat er één activiteit per dag voor bewoners wordt georganiseerd. Op het gebied van bewegen wordt samengewerkt met Palet Welzijn en Goudenhart. In de praktijk vindt afstemming plaats ten aanzien van de mogelijkheden van bewoners binnen de (beweeg-) activiteiten. Behandelaren bespreken met de bewoner en de medewerkers wat er naast de fysiotherapie aan "functionele beweging" uitgevoerd kan worden per dag.

Palliatieve Unit

Binnen locatie Vivaldi in Zoetermeer is in 2017 de palliatieve unit 'Irishof' geopend. Op de palliatieve unit Irishof biedt WelThuis intensieve verzorging en begeleiding met als doel het stervensproces menswaardig te laten verlopen. De Irishof kenmerkt zich door een warme, en gastvrije bejegening voor elke cliënt gericht op comfort. Elke cliënt, die in de Irishof verblijft, krijgt de ruimte om in de laatste levensfase zichzelf te zijn. De kwaliteit van leven en het welbevinden van de cliënt staan centraal. De regie blijft zoveel mogelijk in handen van de cliënt en naasten. Ook worden zij nadrukkelijk betrokken bij de inhoud van zorg, behandeling en begeleiding. In 2020 is de afdeling herijkt. De kennis van kwaliteit van sterven is goed aanwezig op de palliatieve Unit Irishof. Daarom zal deze unit zich door ontwikkelen als expertise team voor heel WelThuis. Daar waar binnen WelThuis behoefte is aan palliatieve zorg voor de bewoners of voor de wijk, wordt de kennis en kunde van de palliatieve unit Irishof ingezet. De samenwerking met andere Fundisbedrijven, zoals het acute team van VeiligThuis en Zorgbrug, maakt dat WelThuis alle deskundigheid in huis heeft om warme en gespecialiseerde zorg te kunnen geven.

Dubbelzorg Jasmijnhof

Op de afdeling 'Jasmijnhof' binnen Vivaldi wordt zorg geboden aan ouderen met een stabiele psychiatrische zorgvraag (gerontopsychiatrie) in combinatie met een somatische zorgvraag. Dit vraagt een specifieke deskundigheid van medewerkers t.a.v. houding, gedrag en benaderingswijzen en dit vraagt een passend leefklimaat. De afdeling wordt ondersteund vanuit het Goudenhart. Vanuit de heroriëntatie op de strategische koers van WelThuis is besloten dat de dubbelzorgafdeling binnen WelThuis behouden blijft als specialistische doelgroep en bovendien doorontwikkeld zal worden. Het team heeft een specifieke opleiding gevolgd, zodat de persoonlijke zorg en de specialistische zorg bijdraagt aan goede dienstverlening voor deze bewoners. Daarnaast is er actieve samenwerking in de regio opgezet samen met de GGZ instellingen, beschermd wonen en wijkverpleging om de keten voor ouderen, GGZ problematiek en wonen in goede afstemming te verbeteren.



Jonge mensen met Dementie

Op 28 september 2020 is de volledig nieuwe afdeling ‘Jonge Mensen met Dementie’ geopend met plek voor 13 bewoners en 2 logeerbedden of deeltijdbedden. Gezien de coronapandemie, werd de feestelijke opening digitaal vormgegeven. Vanuit het ontmoetingscentrum “Carpe Diem” van Vierstroom Zorg Thuis werd in een eerdere fase in beeld gebracht welke omgeving, zorg en ondersteuning het best zou passen bij deze doelgroep. Een doelgroep die, i.t.t. oudere mensen met dementie, vaak nog mobiel zijn, een partner en jonge kinderen / kleinkinderen hebben en midden in het leven staan. Onder leiding van de ontwikkelmanager en in overleg met het managementteam en (Centrale) Cliëntenraad is een plan ontwikkeld, dit heeft geresulteerd in een volledig ingerichte afdeling binnen locatie Buytenhaghe te Zoetermeer. De zorg voor “Jonge Mensen met Dementie” is specialistische zorg, omdat er nog vormen van behandelmogelijkheden zijn, er vaak andere vormen van dementie gediagnostiseerd zijn in vergelijking met de ouderen en de sociaal-maatschappelijke status een andere begeleiding vraagt. De verwanten (partners, kinderen en soms nog ouders) zijn zeer betrokken bij gang van zaken. Het is noodzakelijk om dagelijks te ondersteunen in beweging, zingeving en groepsdynamiek. Hierdoor ontstaat er een specialistische vorm van zorg waarbij integratie van begeleiding en zorg maximaal georganiseerd is. Tot slot vraagt het ook kennis en kunde van rouwverwerking, omdat dementie ingrijpend is en achteruitgang vroeg of laat gaat gebeuren. In 2021 wordt verder gewerkt aan het stabiliseren van deze vorm van dienstverlening.

4. Veiligheid, resultaten

WelThuis heeft, in samenwerking met Fundis Vastgoed, beleid t.a.v. veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. T.a.v. veiligheid gaat het in dit hoofdstuk om het voorkomen van vermijdbare schade bij cliënten en het leren van veiligheidsincidenten. Binnen WelThuis vindt bij inhuizing en bij elk MDO risicosignalering op cliëntniveau plaats t.a.v. actuele thema’s als vallen, huidletsel, incontinentie, mondzorg en voetzorg.

Medicatieveiligheid

T.a.v. medicatie wordt samengewerkt met de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ) en apotheken (verzorgingshuiszorg). T.a.v. de zorg ‘met behandeling’ (verpleeghuiszorg) speelt het medisch team van Goudenhart een cruciale rol. Binnen de locaties wordt gewerkt met ‘teamrolhouders medicatie’, zowel in de zorg als binnen het behandelteam. Zij nemen deel aan 'platformoverleggen' waarin kennisoverdracht en casuïstiekbespreking plaatsvindt. Deze bijeenkomsten worden separaat voor de verzorgingshuizen georganiseerd gezien de andere werkwijze t.a.v. medicatie t.o.v. de verpleeghuislocaties. WelThuis werkt met de medicatie distributie systemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en N-Care (huisartsenzorg). Met deze werkwijze wordt de veiligheid van het medicatieproces geoptimaliseerd.

Psychofarmaca: Antipsychotica zijn geneesmiddelen die psychotische verschijnselen kunnen verminderen of doen verdwijnen. De bijwerkingen zijn echter aanzienlijk: sufheid, cognitieve stoornissen, slecht lopen met risico op vallen en moeite met slikken komen vaak voor. Daarnaast is er een verhoogd risico op een beroerte, longontsteking en overlijden. Psychofarmaca lossen onderliggende oorzaken niet op; hebben grote invloed op de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager en de werkzaamheid is beperkt. Het behandelteam van Het Goudenhart is gericht op het op een verantwoorde manier terugdringen van het gebruik van psychofarmaca. Waar mogelijk worden alternatieven ingezet. Psychofarmaca wordt als laatste optie en zeker níét als eerste interventie voorgeschreven. Het voorschrijven van psychofarmaca maakt binnen WelThuis/Het Goudenhart onderdeel uit van een weloverwogen multidisciplinaire aanpak: na voorschrijven

wordt het effect periodiek multidisciplinair geëvalueerd; in eerste instantie kortdurend. Indien het chronisch gebruik van psychofarmaca geïndiceerd en voldoende onderbouwd is, wordt structureel multidisciplinair, periodiek geëvalueerd en is men gericht op het geleidelijk en gestructureerd afbouwen wanneer het kan. Ten aanzien van onbegrepen gedrag wordt methodisch en multidisciplinair gewerkt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het intern expertiseteam. Op alle locaties vinden gedragsvisites plaats (EVV-er, psycholoog en behandelend arts, indien nodig andere betrokken disciplines). Er is een laagdrempelige consultatiemogelijkheid van een (ouderen)psychiater voor complexe cliëntsituaties.

Antibiotica: Het gebruik van de antimicrobiële middelen zijn niet meer weg te denken uit de huidige zorg maar helaas vormen resistente micro-organismen een belangrijke bedreiging voor de patiëntveiligheid. Ontwikkeling van nieuwe antimicrobiële middelen neemt al jaren af, de mogelijkheden tot behandeling worden steeds geringer. Vanuit Goudenhart is een antibioticumbeleid bepaald. Dit is besproken met alle voorschrijvers en apothekers van WelThuis en Goudenhart. Dit beleid is leidend in het voorschrijfgedrag. Dit betekent dat er nog kritischer wordt gekeken naar de noodzaak van starten antibioticum en dat er meer gezocht wordt naar alternatieven; dit leidt tot meer terughoudendheid in het starten van kuren. Ten aanzien van bovenbeschreven onderwerpen heeft Goudenhart haar missie en visie voor de komende jaren vastgesteld en gepresenteerd, deze is gericht op het terugdringen van het gebruik en vergroten van kennis.

Voetzorg

Voetzorg binnen WelThuis omvat naast het knippen van de nagels ook de behandeling van veel voorkomende voetproblemen. Deze (medische) voetzorg wordt door de gecontracteerde pedicure gegeven. Een evaluatie van het beleid rondom voetzorg heeft zichtbaar gemaakt dat de kwaliteit van voetzorg binnen WelThuis goed is, iedere locatie werkt met gecontracteerde pedicures en bewoners worden met de juiste frequentie behandeld. De werkprocessen behoeven echter nog extra aandacht. Een werkgroep heeft de knelpunten en vragen geïnventariseerd en zal de werkprocessen hierop aanpassen. De coronapandemie heeft dit proces in 2020 echter vertraagd.

In praktijk wordt weinig gebruik gemaakt van een podotherapeut. Er is binnen WelThuis en het Goudenhart in ruime mate expertise t.a.v. voetzorg aanwezig (verpleegkundig specialisten, wond/decubitus consultants en orthopedisch schoenmaker).

Decubituspreventie

De kwaliteit van de wond- en decubituszorg is binnen WelThuis op orde, de landelijke kwaliteitsindicator decubitus laat zien dat er binnen WelThuis over het geheel genomen zeer weinig bewoners met decubitus op de locaties zijn. De input van de specifieke expertise van de wondverpleegkundige wordt als zeer positief ervaren en biedt duidelijk meerwaarde. Landelijke richtlijnen t.a.v. wond- en decubituszorg zijn geïmplementeerd. In relatie tot decubitus zijn ook de thema's 'ondervoeding', continenzorg en mondzorg geborgd binnen WelThuis. T.a.v. mondzorg wordt samengewerkt met de tandarts(bus), protheticus en mondhygiëniste van NoviaCura.

Momo Medical

Momo Medical is een sensortechnologie onder een matras waardoor wisselligging (ter voorkoming van decubitus) simpel kan worden bijgehouden. Hiermee beoogt het systeem het voorkomen van klachten en vermindering van klachten van de bewoner, maar ook het terugdringen van behandel tijd - middelen en geld. In 2019 zijn de matrassen aangeschaft en is een eerste pilot gestart binnen locatie Vivaldi. De Momo Medical heeft meerdere toepassingsmogelijkheden die gefaseerd ingezet zullen worden. In 2020 is ten gevolge van de coronapandemie het project op een laag pitje komen te staan. Wel is de bedsense app geïntroduceerd die via de smartphone informatie over het slaapgedrag van bewoners in kaart brengt. Het gebruik van de Momo Bedsense zal worden meegenomen in een innovatietraject voor nachtrustverbetering voor bewoners.

Advanced Care planning

Binnen de verpleeghuizen van WelThuis is het beleid om wensen van de bewoner t.a.v. de laatste levensfase te bespreken in het uitgebreide opnamegesprek door de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) of Verpleegkundig Specialist (VS) van het Goudenhart. Zij zijn goed opgeleid om met dit specifieke onderwerp om te gaan. Naast reanimatie komt ook het handelen bij een eventuele heupfractuur en pneumonie aan de orde, zodat verwachtingen helder zijn. Daarbij gaat het vooral om de opvattingen van de cliënt over zijn kwaliteit van leven. Ook wanneer dit onderwerp moeilijk blijkt voor bewoner en/of familie, is hier actief aandacht voor vanuit het medisch team. Afspraken worden vastgelegd in het ECD en worden structureel geëvalueerd tijdens het MDO. Dit is ook zichtbaar in de uitkomsten van de meting van de landelijke indicator 'Advanced Care Planning'; op alle locaties is er veel aandacht voor de behandeling en keuzes rond het levenseinde en deze worden zorgvuldig in het dossier vastgelegd. Een aandachtspunt dat bij de meting door de teams wordt genoemd is de eenheid van taal, zodat afspraken met en wensen van cliënten op dezelfde manier in het dossier worden vastgelegd.

Veiligheid medewerkers

Veiligheid en veiligheidsgevoelens van medewerkers zijn een continue aandachtspunt, zeker bij een krappe personeelsbezetting en een toegenomen zorgzwaarte. De in voorliggende jaren gegeven trainingen 'omgaan met agressie en onbegrepen gedrag' hebben hun vruchten afgeworpen. De medewerker Preventie, die speciaal is aangesteld en opgeleid voor de preventie rondom Arbo en veiligheid van medewerkers, zorgt samen met de Locatiemanagers dat de aandachtspunten worden opgepakt en uitgevoerd. Deze aanpak is in 2020 waar mogelijk gecontinueerd. De RIE (Risico Inventarisatie en Evaluatie) ronde zal in 2021 worden vervolgd.

5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten

WelThuis is van mening dat 'kwaliteit' gelegen is in de 'kwaliteit van leven' van de bewoner. Kwaliteit van zorg gaat om; de goede dingen op de goede manier doen. In de 'WKKGZ' staat dat de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. 'Kwaliteit' is hiermee individueel bepaald. Zowel op medewerker, MT als op directieniveau moeten we dus heel goed weten wat 'kwaliteit van leven' voor de (individuele) cliënt betekent. Kwaliteit van leven van de cliënt staat voorop; het kwaliteitssysteem is hieraan ondersteunend.

5.1 Kwaliteitssysteem WelThuis

Het kwaliteitsbeleid van WelThuis is een voortvloeisel uit de kwaliteitskaders van Fundis. Uitgangspunt van het kwaliteitskader van Fundis is dat voor de zelfstandige Fundis-bedrijven het leveren van klantwaarden voorop staat, dat er ruimte is voor diversiteit en dat elk bedrijf zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen kwaliteitsbeleid en het 'huis op orde' hebben. Via structurele reviews legt de directie van WelThuis verantwoording af aan de holding.

Het kwaliteitssysteem van WelThuis is gebaseerd op de PDCA-cyclus. Het gaat uit van het jaarplan van WelThuis, die is gebaseerd op de kaderbrief van Fundis en het 'Strategisch koersdocument van WelThuis. De uitwerking van het jaarplan krijgt vorm in het onderliggend kwaliteitsjaarplan. De cliëntenraad en de inbreng vanuit medewerkers wordt betrokken in dit kwaliteitsjaarplan. De locaties maken een 'locatieontwikkelplan' waarin de doelstellingen van WelThuis op locatieniveau worden vertaald. Locaties vullen dit aan met ontwikkelpunten die specifiek voor deze locatie van toepassing zijn. In het locatieontwikkelplan worden ook de verbeterpunten opgenomen (en gemonitord) die voortvloeien uit de diverse structurele metingen die WelThuis verricht. Het plan wordt met regelmaat besproken met de lokale cliëntenraden. De locatiemanagers hebben eveneens structureel een review met de directeur.

De WZB4 medewerkers van elke locatie gebruiken een maandelijkse 'WZB4 review' om diverse kwaliteitsitems op locatie te monitoren. Deze review is in 2020 geactualiseerd en meer gebruikersvriendelijk gemaakt. Met de nieuwe werkwijze zijn eenvoudiger trends te ontdekken doordat de resultaten per maand naast elkaar gepresenteerd worden. De HBO-Ver van de locatie kijkt mee met deze review en bundelt de resultaten in de HBO-V review. Deze review wordt besproken met de manager die, mede op deze wijze, verbinding houdt met de zorginhoudelijke kwaliteit op locatie. Ook deze review wordt besproken met de lokale cliëntenraad.

WelThuis ambieert eigenaarschap en zelforganisatie van de teams. Hiertoe werkt WelThuis met 'teamrolhouders' ten aanzien van vastgestelde actuele thema's. De teamrolhouder legt zich toe op een specifiek expertisegebied. Hij/zij bewaakt gemaakte afspraken, stimuleert en coördineert verbeteringen en aanpassingen, voert regeltaken uit of ziet erop toe dat deze uitgevoerd worden en zet zich in om de kennis in het team te vergroten. Teamrolhouders worden ondersteund middels 'platform overleggen' waarin kennisuitwisseling, deskundigheidsbevordering en casuïstiekbespreking plaatsvindt. Daarnaast werkt WelThuis met diverse kwaliteitscommissies (zie 1.3).

WelThuis werkt met het 'portefeuillehouderschap' waarin verantwoordelijkheden t.a.v. de diverse uiteenlopende portefeuilles inzichtelijk zijn. In 2020 is ingezet op het vasthouden van de structuur, evaluatie en verbetering van de processen. Hoewel diverse thema's vertraging hebben opgelopen is tijdens de coronapandemie gebleken dat er een stevig fundament ligt dat overzicht en duidelijkheid brengt. Dit is een ontwikkeling die blijvend aandacht zal vragen en waarmee we grip houden op de veelheid aan portefeuilles, dossiers en de prioriteiten hierbinnen. Het aanleveren van managementinformatie t.a.v. kwaliteit is als proces sterk verbeterd, en zal in 2021 verder ontwikkeld worden. De ambitie is om vanuit een stevig fundament nieuwe ontwikkelingen en innovaties slagvaardig op te pakken. Een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem is daarbij essentieel.

WelThuis heeft haar intern kwaliteitssysteem beschreven in een beleidsdocument. Belangrijkste onderwerpen uit het kwaliteitssysteem:

Cliënttevredenheid:

WelThuis hecht veel waarde aan de tevredenheid van de bewoner en/of zijn mantelzorger; cliënttevredenheid komt expliciet aan de orde tijdens de multidisciplinaire overleggen en wordt doorlopend gemonitord. Per kwartaal wordt een overzicht gemaakt van de belangrijkste resultaten per locatie, bestaande uit gegevens van de NPS, ZorgkaartNederland en de MDO-metingen.

Waarderingen / NPS ZorgkaartNederland

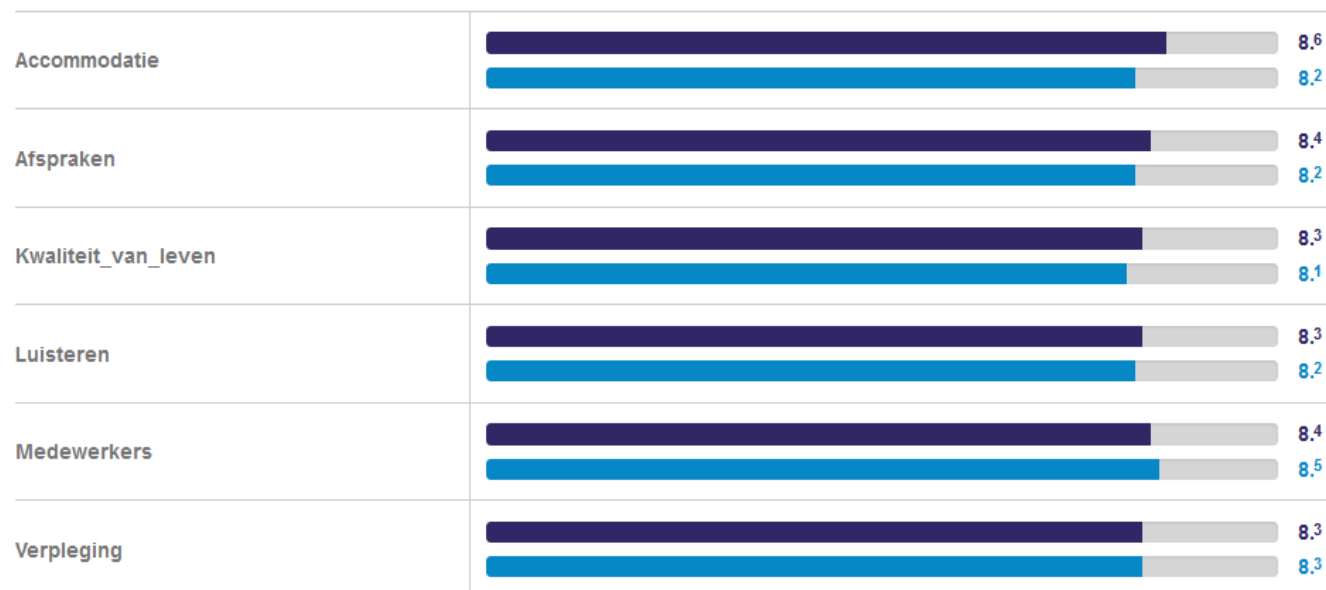
In 2020 heeft WelThuis **121 waarderingen** ontvangen op ZorgkaartNederland
 WelThuis scoort een **8,4** als gemiddeld cijfer.
94% van alle respondenten beveelt WelThuis aan.

Meting cliënttevredenheid via het MDO van WelThuis 2020

Aantal waarderingen: **973**
 Gemiddeld cijfer: **7,9 / NPS: 20**

Waarderingscijfer per onderdeel
Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

01-01-2020 - 31-12-2020



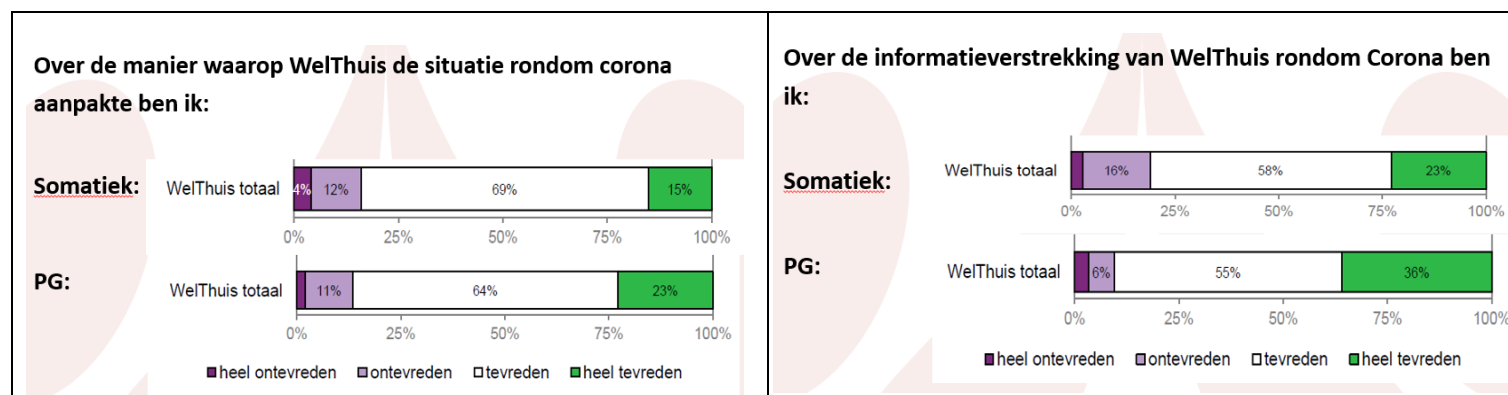
WelThuis Sector

Waarderingscijfer per onderdeel
Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

01-01-2020 - 31-12-2020

Cliënttevredenheidsonderzoek: Begin 2020 stond een WelThuisbreed cliënttevredenheidsonderzoek gepland waarbij alle bewoners, dan wel hun vertegenwoordiger werden uitgenodigd hun mening te geven over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van WelThuis. Het onderzoek was bedoeld als een herhaling van het eerder uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek eind 2018. Een brede voorbereidingsgroep heeft zich bij het eerste onderzoek gebogen over de methode en inhoud van het onderzoek, welke werd uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Facit. In de voorbereidingsgroep werd ook de centrale cliëntenraad vertegenwoordigd. Op nadrukkelijk verzoek van de centrale cliëntenraad werd het thema 'voeding/maaltijden' meegenomen als thema binnen het onderzoek. Daarnaast vormden de thema's persoonsgerichte zorg, welzijn & dagbesteding, sfeer & woonklimaat, behandeling en de aanbevelingsvraag (NPS) onderdeel van het onderzoek. Deze thema's sluiten aan bij de thema's uit het kwaliteitsplan van WelThuis. De start van het onderzoek in 2020 viel echter gelijk met het ontstaan van de coronapandemie medio maart 2020. Om deze reden werd het onderzoek uitgesteld naar een meer passend moment. Uiteindelijk is ervoor gekozen het onderzoek net na de zomerperiode uit te voeren. De respons was nagenoeg gelijk aan 2018. De resultaten van het onderzoek zijn echter onvermijdelijk beïnvloed door de coronapandemie.

De resultaten zijn desondanks positief te noemen. Bewoners voelen zich met respect benaderd, voelen zich veilig in hun woonomgeving. Maaltijden zien er aantrekkelijk/smakelijk uit en er is vertrouwen en begrip voor de bewoner. Daarnaast is er ook tevredenheid over de aanpak van de coronacrisis en de informatievoorziening omtrent corona. Welzijn en dagbesteding (aanbod en hulp bij invullen van dagbesteding) komt als verbeterpunt naar voren.



De resultaten geven inzicht in de cliënttevredenheid op locatieniveau. Tussen de locaties zijn echter duidelijke verschillen. Het onderzoek helpt hiermee bij het gesprek over wensen, behoeften en ervaringen van cliënten en is bruikbaar voor leren en verbeteren. De resultaten werden besproken binnen het managementteam en in de centrale cliëntenraad en werden eind 2020 op de locaties besproken met de medewerkers en de lokale cliëntenraden/bewoners.

Resultaten op vraagniveau

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven voor de raadpleging onder bewoners (Somatiek) en vertegenwoordigers (PG). De hoogst scorende vraag (de vraag waarop de meest gunstige beoordeling is gegeven) staat helemaal bovenaan in de tabel, de laagst scorende vraag helemaal onderaan.

Bewoners



Vertegenwoordigers



Interne audits:	WelThuis voert doorlopend interne audits uit. Jaarlijks worden in ieder geval de onderwerpen infectiepreventie, BOPZ , medicatie en ECD geaudit. De interne audits dragen bij aan de monitoring van de diverse thema's op de locaties. De auditor werkt hierbij zoveel mogelijk samen met de betreffende teamrolhouder met als doel deze 'mee te nemen' in de vereisten, normen en werkwijzen. Deze werkwijze wordt als zeer waardevol beschouwd, niet alleen door de managers, maar zeker ook door de medewerkers zelf. Interne audits leiden op locatie tot locatie-specifieke verbeterpunten. Overstijgende punten worden besproken met de betreffende commissies en teruggekoppeld aan het MT. Als gevolg van de coronapandemie zijn er in 2020 op beperkte schaal interne audits uitgevoerd.
Intern toezicht:	WelThuis werkt met een 'intern toezichthouder' die structureel de locaties bezoekt volgens het toetsingskader van de Inspectie. De intern toezichthouder vervult de rol van 'dwarskijs' in onze dagelijkse zorg. Deze methode wordt door WelThuis en de cliëntenraden zeer waardevol bevonden. Aanbevelingen uit deze intern toezichtbezoeken werden binnen de locatie, het MT en de RvT besproken. In 2020 werd locatie Vivaldi door de intern toezichthouder bezocht. Als gevolg van de coronapandemie waren verdere bezoeken niet mogelijk in 2020.
Certificering:	WelThuis is ISO 9001:2008 gecertificeerd waarmee wordt aangetoond dat de bedrijfsprocessen binnen WelThuis op orde zijn. In 2020 vond een tweede controlebezoek plaats met goed resultaat, zonder minor of major afwijkingen voor WelThuis. Vanwege de coronapandemie, vond het controlebezoek door TÜV Rheinland 'digitaal' plaats.
Klachtenbehandeling:	Klachten bieden de mogelijkheid de zorg verder te verbeteren. WelThuis werkt met een klachtenregeling, op basis van actuele wetgeving. De klachtenfunctionaris is laagdrempelig bereikbaar en rapporteert elk kwartaal aan het managementteam van WelThuis. De klachtenfunctionaris is periodiek aanwezig in het managementteam om de voortgang en trends te bespreken. In 2020 is de klachtenregeling aangepast op de nieuwe Wet Zorg en Dwang en ter advisering/instemming voorgelegd aan de CCR en OR. Het aantal klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris in 2020 (41) is fors gestegen t.o.v. het aantal klachten van 2019 (21). Deze stijging is grotendeels te verklaren door corona gerelateerde klachten. De coronamaatregelen binnen WelThuis werden aangepast op basis van de landelijke richtlijnen van de RIVM voor verpleeghuizen. Omdat deze regels vaak afweken van de in de media aangekondigde maatregelen, gaf dit aanleiding tot vragen. Ook de quarantainemaatregelen, die steeds op maat moesten worden bijgesteld waren aanleiding tot klagen.
Calamiteiten:	In geval van een (mogelijke) calamiteit wordt binnen WelThuis een Prisma-onderzoek uitgevoerd, eventueel onder begeleiding van een externe voorzitter. Indien van toepassing wordt melding gedaan bij de IGJ. Analyserapporten leveren belangrijke verbetermogelijkheden op die worden gemonitord door de afdeling kwaliteit. In 2020 heeft WelThuis een drietal meldingen bij de Inspectie gedaan. Twee meldingen betroffen mogelijke 'calamiteiten' (medicatie- en valincident), één melding betrof 'geweld tussen cliënten onderling'. Twee onderzoeksrapportages werden goedgekeurd en afgerond door de Inspectie, één is nog in behandeling.
Inspectiebezoeken:	In 2020 hebben geen Inspectiebezoeken plaatsgevonden binnen WelThuis.

MIC & MIM:

Incidenten in de cliëntenzorg worden gemeld door medewerkers via het ECD. Het accent ligt hierbij op vermijdbare (en niet op verwijtbare) incidenten. De WZB4 medewerker van de locatie ontvangt periodiek een overzicht van de meldingen ter bespreking in het teamoverleg met als doel incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De MIC commissie bespreekt incidenten op overstijgend niveau. Zie ook hoofdstuk 3.

Wanneer medewerkers zelf te maken krijgen met incidenten wordt dit gemeld via het medewerkers portaal "Afas Insite". De Medewerker Preventie analyseert maandelijks de meldingen en bespreekt deze met de locatiemanager tijdens het halfjaarlijkse RI&E overleg of eerder als dat nodig is. Het aantal MIM meldingen in 2020 (208 meldingen) is nagenoeg gelijk gebleven aan 2019 (210 meldingen). 175 meldingen hadden te maken met onbegrepen/agressief gedrag vanuit de bewoner. Dit betrof verbale en non verbale agressie. Hierbij werden meerdere meldingen van agressief gedrag tijdens het afnemen van een coronatest gemeld. Opvallend zijn 11 meldingen van agressief/intimiderend gedrag van familieleden. Er werd 1 prikaccident gemeld, waarbij de medewerker volgens protocol contact heeft opgenomen met VaccinatieZorg. Ook werden enkele struikelgevallen van medewerkers gemeld. De incidenten werden besproken in het team. De genomen maatregelen werden door de manager ingevoerd in Afas en varieerden van opvang en nazorg voor de betreffende medewerker, tot het voeren van een goed gesprek en/of het bespreken van de situatie in het MDO.

Meting kwaliteitsindicatoren:

Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg meet WelThuis jaarlijks kwaliteitsindicatoren basisveiligheid en levert deze aan bij de landelijke database van het Zorginstituut Nederland (ZiN). De meting van de indicatoren over meetjaar 2019 is eind 2019/begin 2020 volgens afspraak en volgens de door het ZiN aangeleverde instructies uitgevoerd. In samenspraak met de Centrale cliëntenraad is bepaald welke keuze indicatoren over 2020 gemeten werden. Voor verslagjaar 2020 werden, naast de verplichte indicatoren, dezelfde keuze indicatoren aangehouden als 2019, te weten; decubitus percentage en medicatiereview. De drie verplichte indicatoren basisveiligheid zijn: 'Advance Care Planning' (ACP), 'Bespreken medicatiefouten in het team' en 'Aandacht voor eten en drinken'. Om de meting zelf voor medewerkers te vereenvoudigen is de meting voor 2020 opgenomen in een profiellijst in het clientdossier. De meetperiode omtrent verslagjaar 2020 is landelijk, vanwege de coronacrisis, verruimd en wordt voor eind juni door WelThuis afgerond. Gedurende het jaar voeren de teams van WelThuis zelfstandig de zogenaamde 'WZB4 review' uit die veel overeenkomsten heeft met de meting van de kwaliteitsindicatoren.

CR en OR:

WelThuis hecht veel waarde aan de inbreng van de cliëntenvertegenwoordiging via de cliëntenraden en de medewerkers via de Ondernemingsraad. Binnen WelThuis functioneren lokale raden op locatie en is een Centrale Cliënten Raad (CCR) op WelThuis-niveau. Waar van toepassing wordt nieuw beleid voorgelegd aan de CCR en/of de OR. Ook worden zij betrokken bij de evaluatie van beleid.

CCR Herstel Zorg en Wonen:

Nadat in 2019 reeds voorbereidingen waren getroffen voor de implementatie van nieuwe wetgeving voor cliëntenraden (WMCZ 2018) heeft dit in 2020 een vervolg gekregen. De projectgroep heeft zich begin 2020 gebogen over de daadwerkelijke implementatie en mogelijke aanpassing van de medezeggenschapsstructuur. Ondanks dat het land vanaf maart werd getroffen door het coronavirus is de nieuwe wetgeving conform planning door de overheid ingevoerd per 1 juli 2020. Wel is gelegenheid geboden om na 1 juli de implementatie binnen de organisatie verder vorm te geven.

Ten aanzien van de bezetting van de raad hebben gedurende het jaar enkele wisselingen plaatsgevonden, waardoor een vacature is ontstaan. Op 31 december 2020 waren 9 van de 12 zetels ingevuld. De raad heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Vanuit de CCR HZW zijn 3 leden gekozen die zijn afgevaardigd in de CCR Holding.

Tijdens de onderlinge vergaderingen is voornamelijk informatie gedeeld m.b.t. de verschillende locaties. Tevens zijn op 2 momenten de reeds uitgebrachte adviezen besproken. Hiermee houdt de CCR HZW na advisering een vinger aan de pols bij o.m. de implementatie van nieuw beleid. Zorgen over de bezetting van de lokale raden, de afvaardiging in de CCR HZW en daarmee de continuïteit van lokale raden zijn actueel gebleven. In combinatie met implementatie van de nieuwe wetgeving hebben deze punten in 2020 de aandacht gekregen van de projectgroep WMCZ 2018.

In 2020 waren 8 reguliere overlegvergaderingen gepland. Door de uitbraak van het coronavirus zijn in de periode tussen eind maart en begin mei 2020 alle reguliere vergaderingen vervallen. In plaats hiervan zijn door de directeur WelThuis wekelijks digitaal (via zoom) updates gegeven over de situatie op de locaties. Gedurende die periode was de directeur WT voor de cliëntenraden centraal aanspreekpunt voor alle locaties. Op deze manier zijn de locatiemanagers ontlast en konden zij zich richten op de problematieken binnen de eigen locatie. Tijdens de 6 reguliere vergaderingen die in januari en vanaf mei weer hebben plaatsgevonden zijn de volgende onderwerpen en thema's regelmatig besproken:

- voortgang strategische koers 2020-2022
- stand van zaken arbeidsmarktproblematiek/invulling vacatures WelThuis
- stand van zaken corona/actuele situatie op de diverse locaties
- bezoekersregeling locaties
- cliënt tevredenheidsonderzoek
- voortgang kwaliteitsjaarplan 2020
- financiële rapportages per kwartaal
- ontwikkeling palliatieve unit en concept jonge mensen met dementie
- Wet Zorg en Dwang
- Gelden Waardigheid en Trots
- welzijn

Conform de afspraken in het convenant heeft in november 2020 een extra bijeenkomst plaatsgevonden voor een mondelinge toelichting op de begroting van WelThuis voor 2021. Iedere locatie is in de gelegenheid gesteld om met 2 personen aan te sluiten. Gezien de situatie is ook deze bijeenkomst digitaal georganiseerd.

In 2019 is ter voorbereiding op de nieuwe wetgeving voor cliëntenraden door de directeur WelThuis een projectgroep in het leven geroepen. In deze projectgroep hebben 2 locatiemanagers, 3 leden uit de lokale raden en CCR HZW en de ambtelijk secretaris zitting genomen met een externe projectleider. De directeur WelThuis en de onafhankelijk voorzitter van de CCR HZW zijn met regelmaat aangesloten bij de vergaderingen om de voortgang en koers gezamenlijk te bewaken. Begin 2020 is de projectgroep regelmatig bijeen geweest waarbij de focus voornamelijk lag op evaluatie van de medezeggenschap tot nu toe en mogelijke alternatieven voor de structuur i.v.m. de bezettingsproblemen. Dit heeft begin maart geresulteerd in een themabijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst zijn 2 toekomstscenario's besproken. Het eerste scenario stond voor het behouden van de huidige structuur en het tweede scenario bestond uit regioraden met afvaardigingen naar de CCR HZW. Door corona is de projectgroep vanaf half maart noodgedwongen stilgelegd.

Vooralsnog gelden de oude convenanten totdat nieuwe medezeggenschapsregelingen zijn opgesteld. De projectgroep is vanaf september weer regelmatig bijeen geweest. Vanaf dat moment is een stappenplan ontwikkeld en is verder gesproken over mogelijke clustering van raden. Ook is door de projectgroep een visie op medezeggenschap geformuleerd die in november aan de CCR HZW en alle lokale raden is voorgelegd. Eind 2020 is de visie vastgesteld. Ook waren onderwerpen als vertegenwoordiging van de aangesloten bedrijven, de medezeggenschapsregeling en communicatie met de lokale raden vaste onderwerpen op de agenda. Omdat in 2020 nog geen afronding kon plaatsvinden zal de projectgroep in 2021 worden gecontinueerd.

In 2020 heeft de CCR HZW m.b.t. de volgende onderwerpen adviesaanvragen ontvangen:

1. Beleidsvisie intimiteit en seksualiteit
2. Rookbeleid WelThuis
3. Jaarrekening 2019
4. Wijziging doelgroep locatie Olympiadehuis
5. Kader en functieprofiel Wzd-functionaris
6. Visie op welzijn en welbevinden en vrijwilligersbeleid
7. Beleidsnotitie Wet Zorg en Dwang
8. Fusie Stichting De Zevenster
9. Instemmingsverzoek kwaliteitsjaarplan 2021

De raad heeft ingestemd met het voorstel om de reeds ingezette koers te continueren. Gedurende het komende jaar zal het kwaliteitsjaarplan weer regelmatig worden geagendeerd zodat de CCR HZW de voortgang kan volgen.

10. Begroting 2021

De uitgebrachte adviezen zijn gedurende het jaar gemonitord en daar waar nodig zal dit in 2021 worden gecontinueerd.

Door de coronapandemie is dit jaar geen afvaardiging van de CCR HZW aangesloten bij de overleggen met de verschillende zorgkantoren. De jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden, is vanwege de beperkende coronamaatregelen niet doorgedaan. Wel heeft een lid van de RvC een (digitale) vergadering van de CCR HZW bijgewoond.

De jaarlijkse themabijeenkomst voor alle cliëntenraden van Fundis werd digitaal georganiseerd zodat iedereen vanuit eigen locatie digitaal kon aansluiten. Er waren ruim 40 deelnemers aanwezig. Het programma bestond uit een korte update van de actualiteiten op het gebied van Covid-19 door Miranda Schouten, directeur WelThuis en voorzitter van het Fundisbrede crisisteam. Daarna heeft de bestuurder een beeld geschetst van actuele ontwikkelingen in de zorg en binnen Fundis. De voorzitter van de CCR Holding heeft tot slot een update gegeven van de voortgang van het project WMCZ 2018 binnen WelThuis.

OR: De OR kijkt terug op een bewogen jaar met veel verandering en onzekerheid. Dank en bewondering gaan uit naar alle Fundis bedrijven en hun medewerkers, die in deze moeilijke tijden het werk doorgezet hebben. Ook voor de ondernemingsraad heeft de coronacrisis gezorgd dat de OR zichzelf moest herontwikkelen qua processen. Ondertussen vergadert de OR nu een jaar wekelijks digitaal met de directeuren. Het ontbreken van fysieke contactmomenten maken de vergaderingen iets statischer, alhoewel verandering ook went en natuurlijker aan gaat voelen. Vele beleidsmatige zaken vonden digitaal doorgang. Kortom de ondernemingsraad zat letterlijk stil voor het beeld, maar niet in de uitvoering.



De ondernemingsraad bestaat per 1 januari 2020 uit 14 leden, die worden gekozen door en uit de diverse kiesgroepen binnen Fundis, waaronder WelThuis (3 leden). Er is gekozen voor een kleine centrale groepsondernemingsraad. De raad betreft bij adviesaanvragen en instemmingverzoeken medewerkers van de betrokken bedrijven om mee te denken en te praten over voorstellen van directeuren of managers van de afzonderlijke bedrijven, die zijn voorgelegd aan de ondernemingsraad. Op basis van die medezeggenschap per bedrijf komt de gemeenschappelijke ondernemingsraad tot zijn advies dan wel instemming.

De OR en de Holdingdirectie handelen conform het in 2015 gezamenlijk opgestelde manifest. Hierin staat o.a. de visie op zeggenschap en medezeggenschap. Fundis is een groep van bedrijven waarvan de aandelen direct of indirect, geheel of gedeeltelijk worden gehouden door de Stichting Fundis. Deze bedrijven kennen alle eigen volwaardige zeggenschap van het management en even zo eigen volwaardige medezeggenschap van de medewerkers. Volwaardige zeggenschap en medezeggenschap worden gezien als twee kanten van dezelfde medaille, namelijk die van een verantwoordelijk en transparant ondernemingsbestuur. De Groepsondernemingsraad wordt weliswaar niet als de enige maar wel als de ultieme vertegenwoordiger van deze medezeggenschap beschouwd.

Met de Raad van Bestuur heeft de ondernemingsraad een faciliteitenregeling afgesproken die erin voorziet dat de voorzitter voor 20 uur per week en de vicevoorzitter voor 12 uur per week worden vrijgesteld. De leden zijn 6 uur per week vrijgesteld. De raad wordt voor 24 uur per week ondersteund door een ambtelijk secretaris. In de faciliteitenregeling is tevens opgenomen, dat de ondernemingsraad in de gelegenheid gesteld wordt om tenminste 4 scholingsdagen per jaar te volgen. Op 3 februari 2020 en op 27 augustus 2020 heeft de ondernemingsraad een 1-daagse training gevolgd. De Commissie Financiën heeft op 25 mei 2020 een aparte scholing gevolgd. Verder heeft een gedeelte van de ondernemingsraad deelgenomen aan een schrijftraining. De geplande tweedaagse scholing in november is komen te vervallen als gevolg van de coronamaatregelen.

De ondernemingsraad werkt (sinds 1 september 2018) met drie vaste commissies: de commissie Financiën & Organisatie (F&O), de commissie Sociaal Beleid (SB) de commissie Arbo. De commissies zijn samengesteld uit leden van de ondernemingsraad.

De ondernemingsraad werkt met een eigen begroting. Deze wordt ieder jaar tegelijkertijd met de Fundis brede begroting vastgesteld. Met de bestuurder heeft de ondernemingsraad tien keer in de formele setting van de overlegvergadering gesproken. De overlegvergaderingen worden wisselend door de voorzitter van de Raad van Bestuur en de voorzitter van de ondernemingsraad voorgezeten. De agenda wordt in gezamenlijkheid vastgesteld. Eén keer per maand vindt een vergadering met de directeur WelThuis plaats.

De ondernemingsraad heeft uit haar midden een nieuwe voorzitter gekozen. Per 1 januari 2020 heeft Wim van Dobben het stokje overgenomen van Jeannette van der Zwan. Als gevolg van de coronacrisis heeft er vanaf 13 maart 2020 tot het einde van het jaar geen fysiek overleg plaatsgevonden. De overleggen hebben digitaal plaatsgevonden via Zoom.

De ondernemingsraad kijkt terug op een bijzonder uitdagend en spannend jaar waarin veel gevraagd werd van iedereen binnen Fundis. De ondernemingsraad heeft de medewerkers in deze zorgelijke tijd zo goed mogelijk vertegenwoordigd en steeds aandacht gevraagd voor de veiligheid en het welzijn van de medewerkers.

Daarnaast lag onze speciale aandacht bij jaar-overstijgende onderwerpen op het gebied van de arbeidsmarkt, organisatieontwikkeling, innovaties en het project Het Potentieel Pakken. De adviezen van de OR hebben zeker bijgedragen aan een zorgvuldige afweging van de belangen van de organisatie en de personele belangen bij de besluitvorming binnen de organisatie. De ondernemingsraad bedankt alle aangesloten bedrijven voor de prettige en constructieve samenwerking.

5.2 Lerend netwerk

WelThuis is sinds 2018 aangesloten bij de “Community of Practice” (CoP); Een lerend netwerk samen met collega-organisaties ‘Saffier’ de ‘Raphaëlstichting’ en ‘Cardia’. Deze partijen onderschrijven het nut en noodzaak van een community waarin de partijen best practices delen en gezamenlijk zoeken naar innovatieve oplossingen. De community of practice is gericht op kennisuitwisseling en innovatie met als doel het welzijn en de kwaliteit van leven voor kwetsbare ouderen continu te verbeteren, zonder concurrentie of eigenheid van de deelnemende organisaties te willen uitsluiten. Inspiratie, transparantie, gedegen uitvoering en onderling vertrouwen zijn cruciale succes factoren.

Vanaf 2018 is gewerkt aan het creëren van onderlinge vertrouwensrelatie tussen de deelnemers en het verkennen van ontwikkel- en leerthema's. Het programma richtte zich in eerste instantie op het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag met verbeterparagraaf, zoals deze in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn beschreven. Er vonden onderlinge werkbezoeken plaats met als thema ‘mantelzorgbeleid’ en ‘intimiteit en seksualiteit’ en diverse stuurgroep bijeenkomsten. Bij de werkbezoeken werden vanuit WelThuis, naast directie en management ook zorgmedewerkers van verschillende locaties betrokken. Van hieruit ontstonden eveneens nieuwe onderlinge werkbezoeken en uitwisselingen plaats in kleiner verband. Medewerkers van WelThuis ervaren deze werkwijze als leuk en inspirerend. Opgedane ideeën worden vervolgens op de eigen locatie besproken en ingevoerd.

Tijdens de coronaperiode heeft de stuurgroep via Teams contact gehouden om ervaringen met elkaar uit te wisselen en elkaar vragen te kunnen stellen. Hierdoor waren de stuurgroepleden op de hoogte van de aanpak in elke organisatie en konden waar nodig tips uitgewisseld worden.

Daarnaast vonden in 2020 diverse inspirerende bijeenkomsten plaats vanuit de CoP:

Innovatieseminar ‘samen innoveren’

In eerste instantie stond het seminar op 2 april gepland. Na uitstel vanwege de coronamaatregelen, heeft het innovatieseminar doorgang kunnen vinden op 23 september. Live vanuit het ADO Den Haag stadion werd een webcast uitgezonden. Tijdens dit seminar hebben we ons laten inspireren door succesvolle innovaties om - met alle uitdagingen die er zijn, nu en in de toekomst- met plezier menslievende zorg te kunnen blijven bieden. Het doel was om een beweging op gang te brengen binnen de sector; een gezamenlijke visie en gevoel van urgentie dat we de zorg anders moeten gaan inrichten en moeten gaan innoveren! Gedurende de dag kwam o.a. aan bod; een lezing van prof. Dr. Eveline Wouters, een inspiratie carrousel, een film gemaakt door de CoP, inspirerende voorbeelden van sociale innovaties en een introductie workshop ‘Design thinking in a nutshell’. Het seminar was gratis toegankelijk voor alle geïnteresseerden: de uitnodigingen zijn buiten de organisaties van de CoP gedeeld en gepromoot. Medewerkers uit verschillende zorgorganisaties en variërende functies waren aanwezig. Het was mooi te merken dat gedurende het evenement het aantal kijkers toe bleef nemen en tot 195 kijkers kwam. Achteraf zijn er veel positieve reacties ontvangen.

Kwaliteitsbijeenkomst

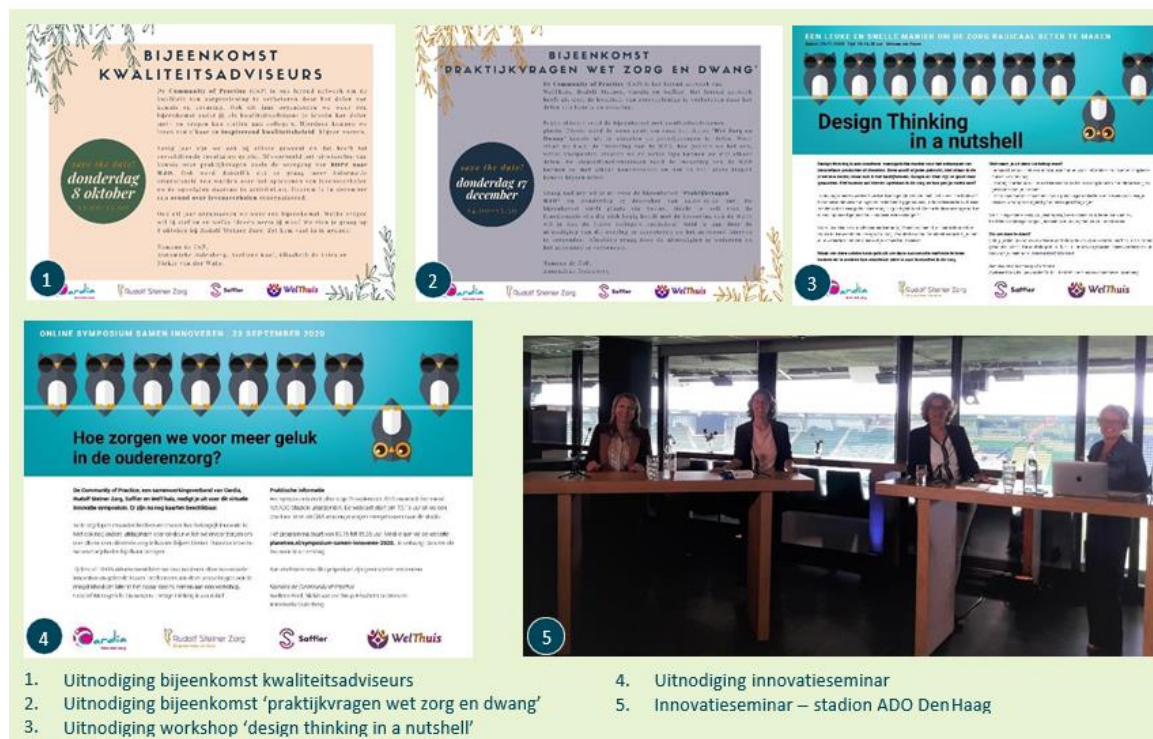
Voor deze bijeenkomst waren kwaliteitsfunctionarissen van de organisaties uit de CoP uitgenodigd (via Teams). Vooraf werden vragen opgehaald en opgedeeld in drie rondes met thema's: (1) corona, (2) het kwaliteitsplan en (3) kwaliteitsmiddelen en kader. Tijdens de eerste vragenronde kwam aan bod hoe er op kwaliteit gestuurd kan worden tijdens een pandemie, maar er voor zoveel andere zaken aandacht moet zijn. Ook werd gesproken over de impact van corona op het kwaliteitsplan en welk ambitieniveau daarbij reëel is. Tijdens de tweede ronde werd besproken hoe het kwaliteitsplan een levend document wordt in de organisatie en hoe jaarplannen en kwaliteitsplannen samen komen. Tijdens de laatste ronde werden kwaliteitsgelden besproken, en ook hoe bepaald kan worden of een locatie voldoet aan het kwaliteitskader. Iedereen ging naar huis met een lijst met tips die gedurende deze bijeenkomst werd verzameld. Na deze bijeenkomst zijn de jaarplannen verzameld en met elkaar gedeeld. Tot slot werd duidelijk dat er behoefte was aan kennisuitwisseling over de Wzd. Daarom werd de bijeenkomst 'Praktijkvragen Wet Zorg en Dwang' in december georganiseerd.

Workshop Design Thinking in a nutshell

Opvolgend aan het innovatieseminar werd deze workshop (via Zoom) georganiseerd. Design Thinking is een mensgerichte methode en maakt optimaal gebruik van het creatieve vermogen. Het doel was om op een innovatieve manier kennis te maken met het anders inrichten en nog beter maken van de zorg. Deelnemers werden in een vogelvlucht meegenomen door de methode.

Praktijkvragen Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Deze bijeenkomst werd (via Teams) georganiseerd n.a.v. de kwaliteitsbijeenkomst in oktober. Vooraf werd een uitvraag gedaan over welke vragen leven rondom de invoering van de Wzd. Onderwerpen als de inzet van extern deskundigen, stappenplan Wzd, dossiervoering, opname en verlof, klachtenregeling, en huisregels / zorgovereenkomsten werden besproken. Ook werd afgesproken dat er in 2021 een vervolg zal komen met sleutelfiguren Wzd van de aangesloten organisaties. Na de bijeenkomst zijn nog verschillende stukken / notities uitgewisseld.



6. Leiderschap, government en management, resultaten

Visie en kernwaarden

WelThuis heeft haar visie op zorg vastgesteld in samenspraak met cliëntenraden, medewerkers en managementteam van WelThuis en vastgelegd in een beleidsdocument. De kernwaarden van WelThuis (persoonlijk, oprecht, deskundig en ondernemend) zijn eveneens vastgesteld in samenspraak met cliëntenraden en medewerkers van WelThuis. De visie en de kernwaarden van WelThuis vormen de basis van ons handelen, liggen ten grondslag aan beleid en maken onderdeel uit van ons scholingsaanbod en onze functioneringscyclus. In 2018 zijn de visie en kernwaarden geëvalueerd vanuit heroriëntatie op de strategische koers. De WelThuis visie 'u doet ertoe' en 'het kan wel' werd door de projectgroep als zeer persoonsgericht, inspirerend en toekomstbestendig beschouwd en werd anno 2020 in deze vorm gecontinueerd. Het jaar 2020 was het tweede jaar binnen de Strategische koers die loopt t/m 2022.

Leiderschap en goed bestuur

WelThuis wordt aangestuurd door een directeur die zich ondersteunend, faciliterend en transparant opstelt naar zorgverleners en cliënten/naasten binnen de organisatie en beschikt over een verpleegkundige achtergrond. Het managementteam van WelThuis bestaat uit de directeur, de locatiemanagers, de manager Backoffice, de senior HR adviseur en de senior adviseur kwaliteit en beleid. Het MT laat zich ondersteunen door een kleine, efficiënte backoffice. Korte lijnen en transparantie zijn hierbij sleutelwoorden.

WelThuis B.V. legt verantwoording af over de besteding van haar budget en de wijze waarop bestuurd wordt. De Zorgbrede Governance Code 2017 en de Wet Toezicht Zorginstellingen vormen daarbij het uitgangspunt. De Raad van Commissarissen van Stichting Fundis houdt centraal toezicht op de WelThuis BV. De statuten van WelThuis BV en de reglementen van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van Stichting Fundis voldoen aan de uitgangspunten van de Zorgbrede Governance Code.

Fusie Stichting de Zevenster

Medio mei 2020 heeft Stichting De Zevenster, WelThuis benaderd om samen de mogelijkheden voor een fusie te verkennen. De Zevenster is een kleinschalig centrum voor ouderenzorg in Zevenhuizen. Hieruit volgend hebben Stichting De Zevenster en WelThuis het voornemen bekend om uiterlijk per april 2021 bestuurlijk te fuseren. Hiervoor werd in november 2020 een intentieverklaring getekend. Beide organisaties bieden verpleeghuiszorg aan in een aan elkaar grenzend geografisch gebied. Door een bundeling van kennis en ervaring op het gebied van intramurale zorg wordt meerwaarde gecreëerd voor de cliënten. Samen bieden Stichting De Zevenster en WelThuis een nog betere spreiding aan in de regio, waar alle ketenpartners in Zevenhuizen en omstreken gebruik van kunnen maken. Qua visie op zorgverlening en kleinschalige zorglocaties passen de organisaties goed bij elkaar. Daarbij komt dat de kernwaarden van beide organisaties goed aansluiten bij: kleinschalige zorgverlening, goede verankering in de lokale gemeenschap, korte lijnen tussen management en zorgverleners en goede lokale medezeggenschap van cliënten. Naar verwachting gaat de fusie april 2021 plaatsvinden, in afwachting van de uitkomst van het adviestraject van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad en de Toetsing van de Nederlandse Zorg autoriteit.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

WelThuis hecht veel waarde aan de inbreng van de cliëntenvertegenwoordiging via de cliëntenraden en de medewerkers via de Ondernemingsraad. Zowel de Cliëntenraad als de Ondernemingsraad worden ondersteund door een ambtelijk secretaris en een eigen budget ten behoeve van deskundigheidsbevordering. Waar van toepassing wordt nieuw beleid voorgelegd aan de CR en/of de OR. Ook worden zij betrokken bij de evaluatie van beleid. Een projectgroep heeft zich in 2020 gebogen over de implementatie van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen en mogelijke aanpassing van de medezeggenschapsstructuur.

Inzicht hebben en geven

Om de inhoudelijke participatie op de verschillende thema's in de organisatie te vergoten worden gedurende het jaar met meerdere medewerkers groepen dialoogsessies gehouden. Hierin wordt het besluitvormingsproces van de organisatie besproken en doet de directeur een beroep op zorgmedewerkers om mee te denken en besluiten op de inhoudelijke thema's. De doelstelling is dat binnen drie jaar de helft van de zorgmedewerkers een actieve bijdrage levert in het maken van inhoudelijke beleidskeuzes. Dit kan door deelname aan commissies; projecten; webinars of klankbordgroepen. Om hier vorm aan te geven is een werkgroep opgericht, die in 2020 een voorstel tot 'professionele participatie' heeft opgesteld.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

WelThuis borgt professionele inbreng in het aansturen van de organisatie vanuit de verpleegkundige achtergrond van de Raad van Bestuur/Directeur. De directeur van WelThuis loopt met regelmaat mee binnen het primaire proces van WelThuis, en houdt hiermee gevoel met het primaire proces op de werkvloer. Ook de 'dialoogbijeenkomsten' dragen bij aan de inbreng van verpleegkundig en verzorgende expertise in het beleid.

7. Personeelssamenstelling, resultaten

Conform vereisten uit het kwaliteitskader heeft WelThuis haar personeelssamenstelling in kaart gebracht en gepubliceerd. Zorgmedewerkers worden ingezet vanaf niveau 2 en hoger. De teams zijn in grote mate 'zelforganiserend'; taken en rollen zijn verdeeld in het team. De locatiemanager is integraal verantwoordelijk. Een kleine, efficiënte backoffice ondersteunt en faciliteert de locaties. In elk team is minimaal één verpleegkundige niveau 4 werkzaam; hij/zij coacht en ondersteunt het team en werkt mee in de zorg. WelThuis hanteerde ook in 2020 de intern ontwikkelde '3.3 norm' op basis van ZZP financiering.

De krapte op de arbeidsmarkt is onverminderd groot en blijft groeien als gevolg van de vergrijzing. Dit ondervindt WelThuis aan den lijve; de toenemende mate waarin zeer ervaren medewerkers binnen WelThuis de AOW gerechtigde leeftijd bereiken maakt dat de vervangingsvraag groot blijft én groter wordt. De extra gelden maakten de inzet van de Welzijnsassistent en Activiteitenbegeleider in 2020 mogelijk, hetgeen de druk op de gediplomeerde zorgmedewerker iets doet afnemen. Het zelf opleiden van zij-instromers en schoolverlaters op zowel niveau 2 als 3 is en blijft een belangrijke manier om gediplomeerde zorgmedewerkers aan WelThuis te binden en een deel van de krapte op te vangen.

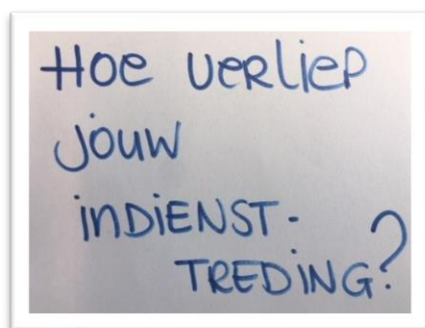
Inzet Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL) assistenten en Zorghulpen

Vanwege de hoge druk op de medewerkers als gevolg van de coronapandemie, heeft WelThuis in 2020 besloten (tijdelijk) extra medewerkers aan te trekken om de zorg te ondersteunen, in de vorm van ADL assistenten en Zorghulpen. Hier bleek veel animo voor te zijn. Dit betroffen voornamelijk mensen die vanwege de coronapandemie, al dan niet tijdelijk, geen werk hebben. Eind 2020 waren er 30 (16 FTE) ADL assistenten werkzaam en 15 (7FTE) zorghulpen werkzaam binnen de locaties van WelThuis. Deze medewerkers werden op tijdelijke basis ingezet. De ADL assistenten volgden, voorafgaand aan de start op locaties, een dag training in de voorkomende handelingen.

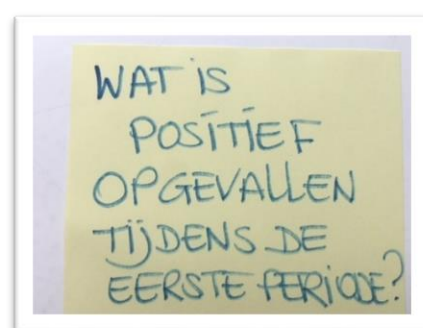
Dialoogsessies nieuwe medewerkers WelThuis als onderdeel van "onboarding" (instroomproces)

Een goede start en landing is een cruciaal onderdeel van het binden van nieuwe medewerkers aan de organisatie. Vanuit de positieve ervaringen met de pilot betreffende het in gesprek gaan met onze medewerkers als onderdeel van de zogenoemde "onboarding" heeft WelThuis gedurende 2020 zoveel mogelijk geprobeerd – ondanks de door corona veroorzaakte beperkingen – om het gesprek te blijven voeren. Inmiddels hebben een aantal onboarding dialoogsessies digitaal plaatsgevonden. Geen bijeenkomst in optima forma maar wel doeltreffend en door de nieuwe medewerkers erg gewaardeerd. In deze sessies zijn medewerkers meegenomen met actuele ontwikkelingen en dilemma's en is met hen gereflecteerd op de eerste ervaringen met WelThuis. Hoe verliep de start, wat heeft je positief verrast en wat zijn de knelpunten, respectievelijk wat kunnen wij van jou leren. .

Het enthousiasme waarmee deze bijeenkomsten bij betreffende nieuwe medewerkers is ontvangen en de leerzame antwoorden op de vragen hebben gemaakt dat wij deze bijeenkomsten vast onderdeel hebben gemaakt van het “Welkom bij WelThuis”-proces. Wat WelThuis hiervan al direct heeft geleerd is dat de nieuwe medewerker vaak toch in het diepe belandt. Dit ondanks de intentie om hen “rustig” te laten starten. De waan van de dag van de zittende zorgmedewerkers maakt dat hier toch niet altijd voldoende tijd voor gemaakt wordt / is. Helaas zijn de pré indiensttreding introductie bijeenkomsten ook om reden corona gestagneerd. Dit hebben medewerkers duidelijk gemist. Deze waardevolle start waarbij de nieuwe medewerker beter geëquipeerd wordt door meegenomen te worden in allerlei uitleg en wetenswaardigheden zal ook zodra dit weer mogelijk is worden gecontinueerd. Het sollicitatiegesprek en de administratieve afhandeling van de indiensttreding worden nog altijd overwegend als vlot, efficiënt en positief ervaren.



Hoe verliep
jouw
INDIENST-
TREDING?



WAT IS
POSITIEF
OPGEVALLEN
TIJDENS DE
EERSTE PERIODE?



VAN WELKE
ERVARING
KUNNEN WIJ
LEREN?

Opleiden en deskundigheidsbevordering & de WelThuis Academie

Een van de grote vraagstukken in de ouderenzorg en daarmee ook voor WelThuis is de schaarste op de arbeidsmarkt. De toekomstige ontwikkelingen van de arbeidsmarkt zijn zorgelijk. WelThuis heeft de keuze gemaakt om fors te investeren in zelf opleiden van nieuwe zorgmedewerkers via de WelThuis academie. Onze ervaring is dat het aantrekken van zorgstudenten en zij-instromers succesvol verloopt. Ook hiervoor geldt dat corona in 2020 invloed heeft gehad. Met name op de stages. De scholen, maar ook ouders hebben vanuit bezorgdheid de jonge studenten vrijgelaten in het besluit wel of niet de stage te volbrengen in tijd van corona. Dit heeft geresulteerd in een lager aantal volbrachte stages dan gewoonlijk. De doorstroom opleidingen (van Verzorgende IG naar MBO Verpleegkundige) als ook de specialisaties via de WelThuis Academie zijn lopende het coronajaar niet gestart. Voor de zorgmedewerker was het alle hands aan dek. In 2021 worden deze opleidingen vanaf april hervat. Desondanks zijn wel 27 Verzorgenden IG en 9 MBO Verpleegkundigen in 2020 afgestudeerd.

Het aantal openstaande vacatures blijft moeilijk in te vullen, maar door de bijdrage van de WelThuis academie hebben wij vanaf september 2019 alle studenten die diplomeerden kunnen behouden voor WelThuis. Dit geldt ook voor de voornoemde gediplomeerden. Daarnaast is gedurende de inzet van (tijdelijke) ADL assistenten en Zorghulpen als ondersteuning van de zorg gedurende corona geïnventariseerd welke opleidingsbehoefte hier mogelijk aanwezig is. Hieruit voortkomend start de WelThuis Academie in 2021 tevens met een opleiding Helpende / Verzorgende niveau 2. Voor circa 40% van deze medewerkers is de vonk van de zorg overgeslagen en zullen deze medewerkers aan WelThuis verbonden blijven.

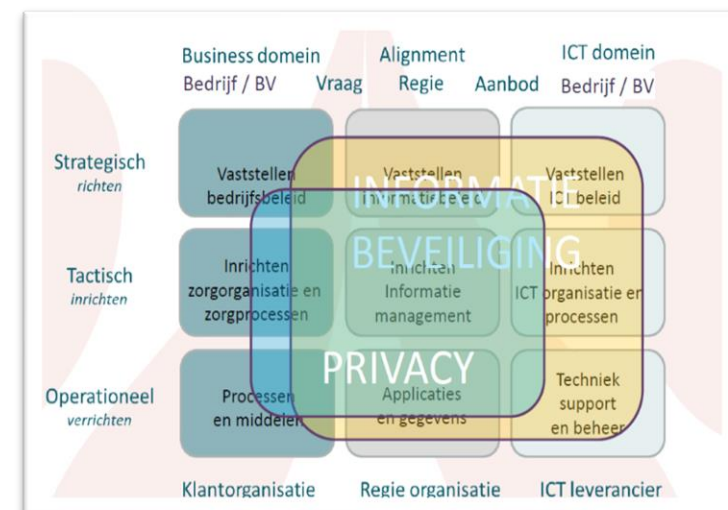
Nieuwe digitale leeromgeving

Ter ondersteuning van de deskundigheidsbevordering is in de laatste maanden van 2020 hard gewerkt om een nieuwe, digitale leeromgeving in te richten. Deze is in februari 2021 gereed voor de start. Dit maakt leren toegankelijker en de kwaliteit van de geboden leerstof is gegarandeerd.

8. Hulpbronnen, resultaten

In lijn met de visie van WelThuis is er in 2019 een informatiestrategie WelThuis opgesteld. Kaders en uitgangspunten voor de informatiestrategie zijn benoemd en vertaald naar een Roadmap voor de jaren 2019-2022. In 2020 is door het MT een blauwdruk vastgesteld voor de IV-organisatie (Informatievoorziening) en zijn de eerste beleidstukken op het gebied van Informatieveiligheid en gegevensbescherming opgeleverd. Zo is er inmiddels een vastgesteld InformatieBeveiligingsbeleid (IB-beleid) en een InformatieVoorziening-Beleid (IV-beleid) voor WelThuis. Samenhang wordt geborgd door te werken vanuit het 9 vlakmodel. De door het MT vastgestelde Risicomanagement-strategie is bepalend voor de prioritering van de beleidsstukken. Beleid rondom Logging en Monitoring, en het beleid Mobiele apparatuur en Telewerken zijn in 2020 afgerond.

Informatieveiligheid en gegevensbescherming zijn belangrijke items. Een Fundis-brede stuurgroep werkt eraan om tot een organisatie te komen die voldoet aan de NEN 7510-richtlijnen. Onder verantwoordelijkheid van de individuele directeuren zijn hierbij de FG (Functionaris Gegevensbeheer), de CISO (Chief Information Security Officer) en R&C (Risk and Compliance), belangrijke functionarissen, die een 3-eenheid vormen om op het geheel te sturen.



In 2020 zijn de processen rond de AO/IC (Administratieve Organisatie/Interne Controle) verder geoptimaliseerd. Belangrijke processen zijn geëvalueerd, (opnieuw) beschreven, waar nodig geïmplementeerd en op uniforme wijze vastgelegd.

Communicatie

WelThuis maakt gebruik van diverse interne en externe communicatiekanalen, zoals intranet, een digitale nieuwsbrief voor medewerkers en een digitale/geprinte nieuwsbrief voor bewoners en naasten. De externe communicatiekanalen worden met name ingezet om het imago van WelThuis te verbeteren/versterken en om de naamsbekendheid te vergroten. WelThuis heeft medewerkers die vanaf hun woonzorglocatie actief input leveren voor de social media kanalen; de zogenaamde 'social media ambassadeurs'. In 2020 was communicatie rondom corona en de hieruit volgende maatregelen uitermate belangrijk. Nieuwsbrieven hadden om deze reden een hoge frequentie.

Innovatie

In de verpleeghuissector krijgt innovatie een steeds prominentere plek. WelThuis werkt vanuit haar "visie op innovatie" waarin uitgangspunten voor het implementeren van innovaties zijn vastgesteld. Vanaf 2020 wordt er op MT-niveau gewerkt met een portefeuillehouder innovatie. De portefeuillehouder volgt de ontwikkelingen op het gebied van zorginnovatie en stelt jaarlijks een plan op welke vraagstukken binnen WelThuis kunnen worden opgelost of verbeterd met innovatieve toepassingen. Voor 2020 stond de implementatie van de "Smartglass" (een 'slimme' bril die live meekijken van professionals mogelijk maakt) en het inzetten van de Somnox slaaprobot bij de PG doelgroep op de agenda. Door corona heeft dit niet of nauwelijks doorgang gevonden en zijn beide innovaties doorgeschoven naar 2021.

Financieel

Corona heeft een grote invloed gehad op de ontwikkelingen binnen onze organisatie, ook op financieel gebied. De opbrengsten uit hoofde van geleverde zorgprestaties namen af terwijl tegelijkertijd sprake was van extra kosten als gevolg van onder meer hoog verzuim, extra kosten inzake corona, zoals aanschaf babbelwanden om contact mogelijk te maken, schoonmaakkosten, persoonlijke beschermingsmiddelen en desinfectiezuilen. Voor de gederfde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers compensatieregelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven. WelThuis heeft 2020 financieel gezien gezond afgesloten, mede dankzij bijdragen in verband met extra kosten Covid-19 en vergoedingen in verband met compensatie van gemiste omzet.

Vastgoed 2020

“Fundis Vastgoed” beheert de woonzorglocaties van WelThuis die deels in eigendom zijn en waarbij deels langdurige huurovereenkomsten met diverse woningbouwverenigingen van toepassing zijn. Uitgangspunt is dat de gebouwen zodanig zijn ingericht dat bewoners privacy en een goede woon- en leefruimte ervaren.

- **Buytenhaghe Zoetermeer**

De renovatie van de 1^{ste} etage in Buytenhaghe is afgerond, daarmee is ruim driekwart van de oude verzorgingshuiskamers omgebouwd tot verpleeghuiskamers. Op de eerste etage is een deel geschikt gemaakt voor de nieuwe doelgroep Jonge Mensen met Dementie. Met name de inrichting, kleurstelling en het toevoegen van een sport- en hobbyruimte maakt deze vloer afwijkend van de overige afdelingsvleugels. In goed overleg met alle betrokkenen is besloten om ook de laatste twee vleugels - op de begane grond - met de oude verzorgingskamers aan te pakken. Hiervoor zijn de huidige bewoners eind september 2020 voor een periode van drie maanden verhuisd naar de locatie De Arendshoeve in Bergambacht, gemeente Krimpenerwaard.

- **Parkeervoorziening Zoetermeer**

De parkeervoorziening op het terrein van Vivaldi was al bouwkundig gereed, inmiddels is ook de infrastructuur van het terrein hierop ingericht. De parkeervoorziening op het terrein van Vivaldi is in februari 2020 officieel in gebruik genomen, het 3-laagse gebouw heeft een capaciteit van 348 parkeerplaatsen. De toegang tot de parkeervoorziening ligt bij de entree van het Langeland ziekenhuis.

- **Transferium Zoetermeer**

In het GGZ-gebouw Brechtzijde 20 in Zoetermeer is op de begane grond een opleidingslokaal met 2 zogenaamde skill-laps gerealiseerd. Op de eerste etage zijn alle oude verpleegkamers omgebouwd tot kantoorruimten.

- **Wilgenhoven (Stolwijk)**

Na het ombouwen van de 4 Kort Durende Opname (KDO) kamers naar 8 reguliere kamers, waarmee de capaciteit van Wilgenhoven van 28 naar 32 cliëntplaatsen is verhoogd, zijn de huiskamers vergroot en voorzien van nieuwe keukens. Om niet al te veel overlast en onrust bij de bewoners te veroorzaken zijn op het achterliggende parkeerterrein een aantal units geplaatst die als woonruimte fungeerden tijdens de werkzaamheden. Het resultaat is een ruime hedendaagse woonkamer met een goed geoutilleerde keuken.

- **Borchleen, Bovenberghe (Schoonhoven) en Liezeborgh (Haastrecht)**

Na een lange voorbereidingsperiode is gestart met het renoveren van de badkamers en keukens in de studio's in deze locaties. De werkzaamheden zijn al in 2019 aangevangen maar zijn door corona herhaalde keren stopgezet. De locatie Bovenberghe is inmiddels afgerond, voor de andere twee locaties zijn de werkzaamheden nog steeds gaande.

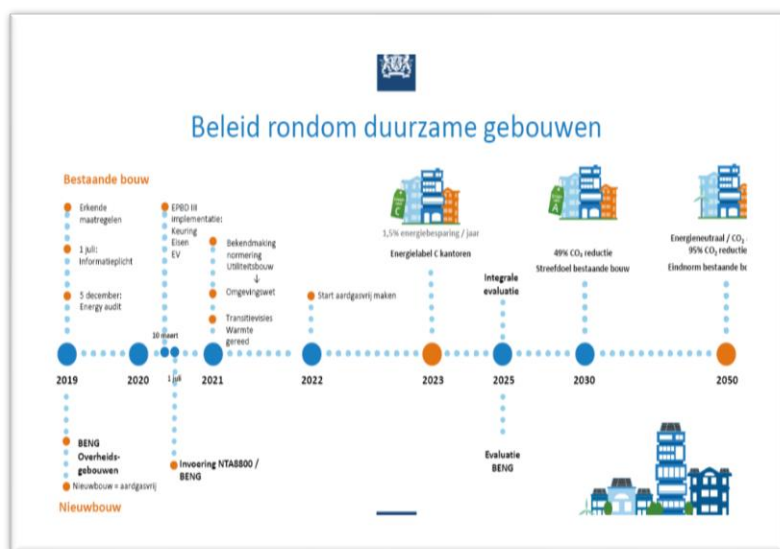
- **Antwerpseweg (Gouda)**

Het kantoorgebouw in Gouda is “Corona-proof” gemaakt qua werkplekindeling. Ook zijn een aantal kleine aanpassingen gedaan om ervoor te zorgen dat medewerkers zo veilig mogelijk kunnen werken. In 2020 is door de medewerkers van de backoffice zoveel mogelijk thuis gewerkt.

- **De State (Rotterdam)**

Begin juni vond de definitieve oplevering van fase 1 van de vernieuwbouw van de State Hillegersberg plaats. Inmiddels is het oude gebouwdeel Strauss volledig gestript, alleen de betonconstructie is behouden gebleven. De opbouw is direct na de bouwvakvakantie gestart. De verwachte oplevering van fase 2 wordt medio april verwacht. De verwachting is dat de verbouwing voor de WLZ woningen begin 2022 gereed zal zijn.

Duurzaamheid



Fundis Vastgoed heeft in 2020 aan een landelijke pilot meegewerkt om een “routekaart verduurzaming” op te stellen. Samen met nog 3 zorginstellingen is deze in de zomer van 2020 gepresenteerd. De route kaart is een handvat om ervoor te zorgen dat de klimaatdoelstellingen van het akkoord van Parijs gerealiseerd worden. Doelstelling is om een CO₂ reductie te halen van 49% in 2030 en 90% in het jaar 2050.

In dat kader zijn in de loop van 2020 voor 22 van onze (intramurale) locaties zogenaamde EED rapporten opgesteld waarin onder andere verdere verduurzaming en het verlagen van het energieverbruik tegen het licht is gehouden. Doelstelling is dat er een CO₂ reductie gaat plaatsvinden die maximaal 50% groot is van de uitgangspunten in 1999. Afgelopen jaren is er al het e.e.a. aan reductie gedaan maar dit zal verder opgevoerd gaan worden. Zo is er opdracht verstrekt tot het aanpassen van verlichting op locaties maar ook het plaatsen van 1.082 zonnepanelen op de daken van Vivaldi (Zoetermeer) en Bovenberghe (Schoonhoven). Verder valt er te denken aan het reduceren van afval, hergebruik van materialen, inkopen van natuurlijke materialen, stimuleren en deelgebruik van (elektrische) auto's, enzovoort.

9. Gebruik van informatie, resultaten

Binnen WelThuis wordt de cliënt tevredenheid structureel gemonitord middels het MDO (zie hoofdstuk 7). Intern wordt de NPS structureel gemeten en periodiek gerapporteerd aan het managementteam.

Binnen WelThuis wordt eens in de twee jaar een **WerkBelevingsOnderzoek** (WBO) uitgevoerd onder alle medewerkers van WelThuis. De meest recente meting heeft plaatsgevonden eind 2019. WelThuis scoort hierbij op diverse onderdelen zeer positief en heeft een sterke verbetering laten zien t.o.v. 2017. De cijfers rechtsboven de grote getallen zijn de cijfers van 2017, de cijfers rechtsonder zijn de branche gemiddelden 2019.

Door het bereiken van deze significante verbetering heeft WelThuis het keurmerk “Beste Werkgever 2019/2020” met 2 sterren in ontvangst mogen nemen.

We zijn trots dat de inspanningen die zijn geleverd ook geleid hebben tot een zichtbaar resultaat bij onze medewerkers. In 2020 is ingezet op het behoud van deze resultaten alsmede het verder verbeteren van de in de uitkomsten genoemde aandachtspunten.



*Om medewerkers een hart onder de riem te steken
in dit bijzondere corona jaar, werden zij getraakteerd op een digitaal kerstconcert vanuit het Fundisbrede programma “Zorg voor morgen”.*

Directie en medewerkers van de verschillende bedrijven spraken hun collega's warm toe en bedankten iedereen voor de tomeloze inzet. Bekende Nederlanders spraken de medewerkers van Fundis/WelThuis, gedurende dit corona jaar toe, middels hartverwarmende videoboodschappen.

Slotwoord

Met dit kwaliteitsjaarverslag hoopt WelThuis inzicht te hebben gegeven in de resultaten van 2020. Een bijzonder jaar dat vrijwel volledig in teken stond van de coronapandemie. Ondanks alle beperkingen een jaar waarin we gegroeid zijn; in samenwerking in de keten/regio, binnen Fundis, binnen de teams. Medewerkers zijn digitaal vaardiger geworden, het teamgevoel groeide. We hebben, noodgedwongen, kennis gemaakt met functiedifferentiatie en prikkelarm werken voor de bewoners op onze locaties. Al deze ervaringen nemen we mee naar 2021, waarin we hopen dat het landelijke vaccinatieprogramma ons naar een normale situatie zal helpen.



Uit bovenstaande beschrijving van de resultaten wordt duidelijk dat, ook in 2020, veel gebeurd is binnen WelThuis. Het kwaliteitsplan is gecontinueerd. Er zijn belangrijke stappen gezet t.a.v. een verantwoorde personeelssamenstelling. Er is meer ruimte ontstaan voor het bieden van persoonsgerichte zorg. De koers naar het 'samen leren en verbeteren' is doorontwikkeld. Het aanbrengen van structuur in beleidsonderwerpen en verantwoordelijkheden is verder geborgd. Er wordt steeds meer projectmatig gewerkt aan kwaliteitsverbetering. WelThuis heeft vertrouwen in deze positieve trend die wij in 2020 en volgende jaren zullen voortzetten.

Miranda Schouten,
directeur WelThuis