

Kwaliteitsjaarverslag WelThuis 2018

20 juni 2019



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, resultaten 2018	4
2. Wonen en Welzijn, resultaten 2018	6
3. Zorg en Behandeling, resultaten 2018	10
4. Veiligheid, resultaten 2018	16
5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten 2018	19
6. Leiderschap, government en management, resultaten 2018	29
7. Personeelssamenstelling, resultaten 2018	31
8. Hulpbronnen, resultaten 2018	36
9. Gebruik van informatie, resultaten 2018	38
Slotwoord	39

Inleiding

In 2017 is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg tot stand gekomen. Vanuit dit kader is WelThuis o.a. gaan werken met het opstellen van kwaliteits -jaarplannen en – verslagen conform vereisten uit het kwaliteitskader. Gedurende het jaar 2018 werd duidelijk dat er extra gelden beschikbaar kwamen voor de uitvoering van dit kwaliteitskader. Hiermee kwamen de eerdere plannen voor 2018 in een ander daglicht te staan; deze hoefden immers niet langer vanuit een kraptemodel benaderd te worden.

Het jaar 2018 was hiermee een jaar van gedegen planvorming om de extra kwaliteitsgeldten op een verantwoorde manier te kunnen besteden. In oktober 2018 heeft WelThuis haar kwaliteitsplannen voor 2019 ingediend waarmee we de extra gelden optimaal willen benutten en duidelijk handen en voeten kunnen geven aan de uitvoering van onze plannen. Uit de dialoogsessies die WelThuis begin 2018 hield met al haar medewerkers, werd duidelijk dat meer handen/ogen en ondersteuning op de werkvloer een grote wens was van alle zorgmedewerkers, hetgeen als rode draad uit elke bijeenkomst naar voren kwam. In 2018 is WelThuis gestart met het aanstellen van welzijnsassistenten, die met open armen ontvangen werden in de dagelijkse zorg. We zetten vanaf 2019 in op persoonsgerichte zorg middels het structureel aanstellen van welzijnsassistenten; waarmee zorgmedewerkers ontlast worden en er daadwerkelijk ruimte ontstaat voor het bieden van persoonsgerichte zorg; individuele aandacht en meer reuring op de afdelingen. We brengen de activiteitenbegeleiders terug op de werkvloer, geven muziektherapeuten een structurele basis en trekken extra formatie aan voor de vakgroep 'psychologen'. Daarnaast investeren we in onze opleidingscapaciteit middels het uitbreiden van de WelThuis Academie en startten er eind 2018 een tiental HBO-Vers in de zorgteams.

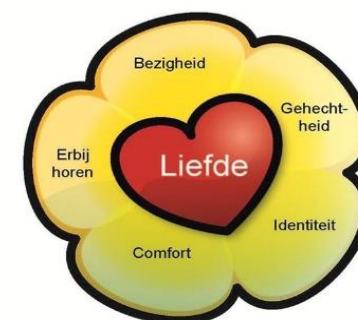
WelThuis heeft ervoor gekozen in het kwaliteitsjaarverslag weer te geven waar wij als organisatie eind 2018 staan waardoor er een overzicht ontstaat van onze actuele werkwijzen en resultaten. Het plan vormt dan ook één geheel met het kwaliteitsplan 2019 van WelThuis. Op deze wijze hopen wij dat het verslag inzicht biedt aan zowel toekomstige bewoners/ vertegenwoordigers als aan het zorgkantoor en IGJ.

Miranda Schouten,
directeur WelThuis

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, resultaten 2018

Begin 2018 is WelThuis gestart met een heroriëntatie op haar strategische koers. Met een brede vertegenwoordiging vanuit WelThuis en haar partners (Goudenhart en Palet Welzijn) werden de visie en de kernwaarden van WelThuis tegen het licht gehouden. De WelThuis visie 'u doet ertoe' en 'het kan wel' werd door de projectgroep als zeer persoonsgericht, inspirerend en toekomstbestendig beschouwd. Het 'model' van waaruit WelThuis haar bewoners benadert, behoeft echter wel concretisering. Gaat WelThuis uit van een 'medisch model' waarbij goede zorg en behandeling/de ziekte centraal staat (dagen aan het leven toevoegen) of kiezen wij meer voor een 'welzijnsmodel' waarbij medische zorg ondersteunend is aan het welzijn en nadrukkelijk wordt uitgegaan van de persoon en zijn kwaliteit van leven (leven aan de dagen toevoegen). Vanuit deze optiek heeft WelThuis haar eigen 'WelThuis-model' geconcretiseerd. Een model waarin de zorg 'onder de motorkap' op orde en conform landelijke kwaliteitseisen is, maar waarbij persoonsgerichte zorg, welzijn, een zinvolle dag en kwaliteit van leven de uitgangspunten van het dagelijks handelen vormen.

WelThuis gaat hierbij uit van de visie 'persoonsgerichte zorg'; wat betekent dit nu eigenlijk en hoe willen we hier in de dagelijkse praktijk vorm aan geven? In 2018 heeft deze vraag in diverse themabijeenkomsten centraal gestaan; gezamenlijk werd onderzocht hoe we persoonsgerichte zorg in de praktijk zien en wat er nodig is om dit thema levend te houden op de locaties. Sleutelfunctionarissen als de HBO-Vers, de Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric, het MT en de Cliëntenraden werden gevraagd mee te denken over dit thema. De theorie van Tom Kittwood (behoeften van mensen met dementie) is voor WelThuis hierbij een belangrijk uitgangspunt. Deze theorie is binnen WelThuis breed bekend vanuit de DCM-methode die al jarenlang toegepast wordt op de PG-afdelingen. Vanuit de bijeenkomsten hebben alle locaties, samen met hun cliëntenraad, een eigen verbeterpunt t.a.v. persoonsgerichte zorg geformuleerd waaraan zij in 2018 gewerkt hebben. Duidelijk is dat persoonsgerichte zorg vraagt om continue doorontwikkeling en het ondersteunen/stimuleren van medewerkers. De eerste welzijnsassistenten eind 2018 werden hierbij met open armen ontvangen. De welzijnsassistente zorgt voor sfeer, aandacht, gezelligheid en activiteiten op de woongroep, naast de dagelijkse taken rondom de maaltijden. Zorgmedewerkers hebben hierdoor meer ruimte en rust om ook hun taken 'met aandacht' uit te voeren.



Basisbehoeften van mensen met dementie – Tom Kittwood

WelThuis zal haar visie en dit model de komende jaren uitwerken en meer handvatten geven in de praktijk. In 2019 start een programma waarin persoonsgerichte zorg WelThuis-breed centraal staat en goede voorbeelden worden uitgewisseld op de locaties.

Compassie en uniek zijn:

- De methode '**Dementia Care Mapping**' 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 2018 vonden in totaal 30 'mappings' plaats in de kleinschalige woongroepen. Dit aantal ligt lager dan het aantal geplande maps. Dit heeft als oorzaak dat er wisselingen zijn geweest in het aantal mappers en dat een aantal mappers hun taak hebben moeten neerleggen om verschillende redenen. In 2019 wordt ingezet op het werven van nieuwe mappers en het uitbreiden van de methodiek naar nieuwe locaties van WelThuis.
- 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 Variant Zorg worden ingezet. Bij de planning wordt uitgegaan van de inzet van gemiddeld 85% eigen personeel en 15% flexmedewerkers vanuit Variant Zorg. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt in 2018 is gebleken dat dit in de praktijk niet altijd waargemaakt kon worden. Daarnaast heeft WelThuis geconstateerd dat de samenwerking

tussen de medewerkers van WelThuis en Variant verdieping behoeft. In 2018 is gezamenlijk gewerkt aan de voorbereiding van een training gericht op houding en attitude. Deze training zal in 2019 aanvangen op verschillende locaties.

- T.a.v. **seksualiteit en intimiteit** is beleid in voorbereiding. In 2018 werd begonnen met het ophalen van informatie bij symposia, literatuur en collega instellingen. De projectgroep is in gesprek gegaan over dit onderwerp met medewerkers uit de zorg, de cliëntenraad en behandelaren. Op een tweetal locaties werd een familiebijeenkomst georganiseerd omtrent dit thema samen met het maatschappelijk werk. Het is van belang dat WelThuis uitstraalt open te staan voor een gesprek, dat medewerkers, bewoners en familieleden weten waar zij terecht kunnen en zich veilig en gesteund voelen t.a.v. dit onderwerp. In 2019 zal het onderwerp verder worden uitgewerkt in een scholingsvoorstel en informatiemateriaal.
- In 2018 is gebleken dat het **cliëntdossier** onvoldoende ondersteunend is aan het persoonsgericht werken. Het domein 'lichamelijk welbevinden' overheerst het zorgleefplan waar WelThuis streeft naar het prioriteren van het dagelijks welzijn van de bewoner. In 2019 zal dit onderwerp verder uitgewerkt worden.

kennen van je bewoner
kunnen slapen op de bank **levensboek**
dagritme afgestemd op bewoner
niks 'moeten', eigen wens bewoner
iemand kunnen zien zoals hij/zij is **ADL op wens**
welzijnsassistenten maken wereld van verschil
medicatie afgestemd op dagritme i.p.v. andersom
onrust betekent niet direct oxazepam geven maar aandacht bieden
rooster aanpassen aan behoeften van de groep op dat moment
leven zoals je thuis gewend was in stand houden
elke dag kunnen douchen of niet douchen
hele dag in nachtop kunnen lopen
levensloop in beeld hebben
kunnen eten op de bank
laat kunnen opstaan

Persoonsgerichte zorg volgens
deelnemers bijeenkomsten

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.
- Afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn bekend, opgenomen in het cliëntdossier en worden elk MDO 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 is ook in 2018 een WelThuis brede planning gevolgd.
- Elke bewoner heeft een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende 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 (zorgkaart). Dit voorlopig zorgleefplan wordt uiterlijk zes weken na inhuizing definitief gemaakt. In 2018 is geconstateerd dat het aantal zorgdoelen in het individueel zorgleefplan vaak hoog is. De grootte van het zorgplan maakt dat deze onvoldoende gelezen wordt en er onvoldoende gerapporteerd wordt op de zorgdoelen. Dit komt de continuïteit en focus in de zorg niet ten goede. In 2019 wordt dit onderwerp verder uitgewerkt.

2. Wonen en Welzijn, resultaten 2018

Wonen en welzijn zijn thema's die binnen WelThuis continue aandacht hebben. Voor 2018 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 locatie en 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.

Zinvolle dagbesteding

- Vanuit het persoonsgericht werken, passen medewerkers het activiteitenaanbod/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.
- De extra middelen 'Waardigheid en Trots' waren in 2018 ondersteunend bij het aanbieden van gerichte activiteiten per locatie. Ook in 2018 had de cliëntenraad hierin een belangrijke rol door mee te beslissen over de specifieke besteding van deze middelen op locatie. Met hulp van deze middelen werden in 2018 niet alleen diverse materialen aangeschaft, maar werden ook extra individuele en/of groepsgerichte activiteiten op de locaties georganiseerd.
- Op alle locaties zijn zogenaamde 'teamrolhouders welzijn' actief. De teamrolhouder welzijn enthousiasmeert, initieert en ondersteunt medewerkers, vrijwilligers die taken hebben op de woning en familie bij het uitvoeren van (dagelijkse) welzijnsactiviteiten.
- Binnen de WelThuis locaties wordt expertise op welzijn ingezet middels 'dagbestedingscoaches' via Palet Welzijn (onderdeel van de Fundis-groep). De dagbestedingscoaches ondersteunen op hun beurt de teamrolhouders welzijn. Zij hebben zich in 2018 vooral ingezet voor de planning en organisatie van wekelijks terugkerende activiteiten, het verenigingsleven, regionale activiteiten en het koppelen van vrijwilligers aan individuele activiteiten met bewoners en groepsactiviteiten. De coaches hebben expertise op het gebied van het verenigingsleven in de regio, ander welzijnsaanbod (door externe partijen), budgetbeheer, draaiboeken maken inclusief veiligheidsaspecten, aansluiting bij de doelgroep. De dagbestedingscoach en teamrolhouder werken vooral samen op basis van vraag en aanbod: de teamrolhouder signaleert een behoefte, bespreekt dit met de dagbestedingscoach die op zoek gaat naar passend aanbod in activiteiten of in de vorm van ondersteuning door het werven van vrijwilligers.
- De samenwerking met Palet Welzijn is medio 2018 geëvalueerd. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat de samenwerking tussen de verschillende functionarissen rondom welzijn nog niet altijd vanuit dezelfde visie verloopt. Een zinvolle dagbesteding is meer dan het aanbod van een activiteitenprogramma, het vraagt om inspelen op mogelijkheden en het kennen van de cliënt. Het gaat om 'maatwerk'. Welzijn kan meer gericht worden op de dagelijkse invulling van de dag en het effect wat op welbevinden bereikt kan worden door een open en warme houding met echte aandacht. Ook de aard/inhoud van de activiteiten, het tijdstip en de (on)mogelijkheid om deel te nemen werd hierbij kritisch onder de loep genomen. Medewerkers geven aan dat het aan tijd ontbreekt om elke dienst aandacht te hebben voor individuele wensen en behoeften van bewoners. Met de komst van de functie van welzijnsassistenten eind 2018 is hier meer ruimte voor gekomen. Deze functie wordt in 2019 steviger gepositioneerd. Na de evaluatie heeft er een bijeenkomst met medewerkers en management plaatsgevonden om de toekomstvisie op welzijn verder uit te diepen. Dit heeft geresulteerd in het "project Welzijn" en 6 doelstellingen die door diverse werkgroepen uitgewerkt worden. In deze doelstellingen is ook specifiek aandacht voor de samenwerking met familie en de vrijwilligers, de inzet van de diverse functies op het gebied van welzijn, zoals de welzijnsassistenten, de dagbestedingscoaches en de nieuw aan te stellen activiteitenbegeleiders.

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 hierin optimaal faciliteren. Dit is een expliciet 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 drie avonden per week 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 gebruikelijk en gewenste manier van omgaan met elkaar.
- 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) mantelzorgers de mogelijkheid mee te lezen in het Elektronisch Client Dossier van hun relatie en berichten te versturen naar de zorgmedewerkers. Deze werkwijze optimaliseert de betrokkenheid en inbreng van mantelzorg t.a.v. de zorg en ondersteuning voor hun naaste.
- Op elke locatie werden ook in 2018 familieavonden/bijeenkomsten georganiseerd met uiteenlopende thema's.

Inzet vrijwilligers

- Op alle locaties van WelThuis werkten in 2018 vele vrijwilligers, circa 965 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.
- Palet Welzijn heeft t.a.v. vrijwilligers een goede positie in Zoetermeer. In de andere regio's wordt veelal samengewerkt met lokale vrijwilligersorganisaties.

Wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, 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.
- Diverse locaties van WelThuis namen in 2017 deel aan de 0-meting 'gastvrijheidszorg met sterren'. Enkele locaties, zoals Buytenhaghe en De Morgenster deden voor een tweede keer mee aan dit traject. Hierbij werden diverse locaties 'bekroond' met sterren. Zo behaalde De Morgenster in Zoetermeer vier sterren op het gebied van gastvrijheidszorg en De Westerweeren in Bergambacht drie sterren. Deelname aan dit traject heeft geleid tot een overzicht van sterke punten en verbeterpunten per locatie waaraan de locaties in 2018 gewerkt hebben. Gastvrijheid gaat in grote mate om "aandacht en houding" en heeft hiermee een groot raakvlak met persoonsgerichte zorg.
- 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. Vanuit het project 'Eten & Drinken binnen WelThuis' is in 2018 de visie t.a.v. Eten & Drinken vastgesteld. Er zijn afspraken gemaakt met de leveranciers van voorkeur. In een themabijeenkomst met de cliëntenraad en MT heeft elke locatie de werkwijze, positieve punten en verbeterpunten van de eigen locatie gepresenteerd. Van hieruit zijn de locaties zelf aan de slag gegaan met locatie-specifieke aandachtspunten. Zo gaan

locaties bijvoorbeeld aan de slag met het frequenter aanbieden van fruit middels het serveren van smoothies, het verbeteren van de ambiance door het vervangen van servies en het verbeteren van de wijze waarop de maaltijden worden aangeboden.

- Diverse locaties zijn in 2018 opgeknapt middels nieuwe inrichting, meubilair of wandbekleding. 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. Zo is de eerste etage van locatie De Liezeborgh in 2018 voorzien van een zogenaamde 'beleefwand'. Hiermee is binnen De Liezeborgh op de PG-afdeling meer beleving gecreëerd onder het thema 'de boerderij'. Er is een zogenaamde mijmerkraam geplaatst; een broedhok voor (pluche) kuikentjes. Er zijn cavia's en konijntjes. Deuren en de lift zijn dusdanig beplakt dat deze er niet meer uit zien als een deur, waardoor bewoners meer rust ervaren. In locatie Domus zijn de woonkamers opgeknapt; de vloeren zijn vervangen en is nieuw meubilair aangeschaft. Locatie de Westerweeren heeft een start gemaakt met een algehele opknopbeurt, dit loopt door tot in 2019. Ook in de Morgenster werd gestart; hier zijn de vloeren van de gangen gedaan. Locatie Magnolia is bezig met het opknappen van de gangen. De palliatieve afdeling Irishof (Vivaldi) heeft in 2018 nieuw meubilair gekregen voor de huiskamer.

Leertuin Lindewaard

- WelThuis anticipeert op de toekomst door nieuwe vormen van verpleeghuiszorg als 'leertuin' vorm te geven. Binnen locatie "De Lindewaard" in Linschoten, werd in 2017 vormgegeven aan 'open' verpleeghuiszorg. Bewoners ervaren hier optimale bewegingsvrijheid. Het in 2017 opgeleverde pand biedt ruimte aan 33 bewoners. In deze leertuin werd in de praktijk onderzocht hoe 'kwaliteit van leven', het leefplezier en geluk van de bewoners daadwerkelijk centraal kunnen staan. Een locatie waar de mantelzorger in de regie is en zich ondersteund weet door een professioneel team medewerkers. Uit de positieve evaluatie medio 2018 werd o.a. geconstateerd dat differentiatie in samenstelling van de personeelsbezetting positief bijdraagt aan het welzijn van de bewoners. SPW / MMZ medewerkers helpen zorgmedewerkers om de focus op het welzijn van de bewoners te houden. Deze werkwijze vraagt echter continue aandacht. De uitdaging voor de Lindewaard is om met het beschikbaar komen van extra gelden te onderzoeken of de huidige personeelsmix / inzet binnen de Lindewaard mogelijk beter houdbaar is.

Leertuin GGZ-C cliënten

- In de regio Krimpenerwaard en Zoetermeer constateren we een gebrek aan passende woonruimte met zorg voor GGZ-C cliënten. Het betreft cliënten met een psychiatrisch verleden én een toegenomen somatische zorgvraag, die in de reguliere psychiatrie niet geboden kan worden. In locatie Buytenhaghe in Zoetermeer en locatie De Bovenberghe in Schoonhoven woonden ook in 2018 een aantal van deze cliënten naar volle tevredenheid van zowel cliënten als medebewoners. Deze bewoners en de medewerkers worden ondersteund door Rivierduinen/Fonteinburg. In 2018 werd deze leertuin geëvalueerd waarbij werd besloten het aantal GGZ-C bewoners in de Krimpenerwaard/Schoonhoven niet verder uit te breiden, mede met het oog op de oplopende wachtlijsten voor WLZ bewoners. In 2019 zal de dagbesteding rondom deze doelgroep onder de loep genomen worden met als doel deze beter aan te laten sluiten op de behoeften van deze doelgroep.
- In 2018 was er in het Zoetermeerse geen uitbreiding mogelijk aangezien er geen GGZ indicaties meer vanuit de WMO werden afgegeven, wel zijn er het afgelopen jaar enkele GGZ indicaties omgezet naar een WLZ indicatie. Voor 2019 is het in Zoetermeer de bedoeling om uit te breiden naar circa 10 plaatsen in samenwerking met Fonteinburg.

Leertuin 'Ontmoetingscentrum met een plus'

- In locatie Domus werd eind 2016 een ontmoetingscentrum gestart voor ouderen met dementie. Het betreft de doelgroep waarbij de zorg te intensief is voor de reguliere ontmoetingscentra in de wijk. WelThuis constateert dat hier veel vraag naar is. De huidige locatie (recreatieruimte in locatie Domus) biedt geen mogelijkheden voor uitbreiding. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden in 2018 waarbij is besloten dat het ontmoetingscentrum m.i.v. 2019 wordt ondergebracht bij Vierstroom Zorg Thuis. Momenteel wordt er gekeken naar een passende locatie die aansluit bij de behoefte en waar mogelijkheden zijn voor uitbreiding. Tot die tijd blijft het Ontmoetingscentrum gesitueerd in het Trefpunt van locatie Domus. Hier wordt vooral ingestoken de samenwerking waarbij deelnemers van het ontmoetingscentrum en bewoners van Domus meerwaarde van elkaars nabijheid kunnen ervaren. Dit komt mede tot uiting in het beleven van gezamenlijke activiteiten, het gebruik maken van de spelmateriaal die in de woonlocatie aanwezig zijn en de warme overdracht/nazorg bij een verhuizing naar de zorglocatie.

3. Zorg en Behandeling, resultaten 2018

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/ mantelzorger, 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. Medewerkers van WelThuis zijn bevoegd en bekwaam en worden doorlopend geschoold op actuele thema's in de zorg zoals voetzorg, mondzorg en onbegrepen gedrag.

WelThuis en GoudenHart geven gezamenlijk vorm aan een vijftal kwaliteitscommissies:

- **Hygiëne Infectie Preventie Commissie**

Deze commissie monitort nieuwe wetgeving en ontwikkelingen op het gebied van infectiepreventie en vertaalt deze in beleid binnen de organisatie. Ook geeft de commissie adviezen over implementatie en borging van beleid. Ook in 2018 werd op advies van de commissie de griepvaccinatie aangeboden aan medewerkers. Het aantal gevaccineerde medewerkers was in 2018 helaas nog lager dan in 2017 waardoor het aanbieden van de griepvaccinatie in de infectiepreventiecommissie zal worden heroverwogen. In 2018 werden diverse locaties geconfronteerd met uitbraken van BRMO, MRSA en Noro/Rota. Bij een virusuitbraak binnen de organisatie wordt contact opgenomen met de GGD over het te handhaven protocol. Dit blijkt in sommige gevallen niet geheel overeen te komen met de adviezen van de ziekenhuishygiënist. Om deze reden is de GGD uitgenodigd om met ingang van 2018 jaarlijks aan te sluiten bij het overleg van de commissie. In 2018 zijn een tweetal platformbijeenkomsten gehouden voor de 'teamrolhouders infectiepreventie' binnen WelThuis. Tijdens deze bijeenkomsten stonden de thema's handhygiëne, Clostridium, het schoonmaken van de smartphone en tablet en antibioticaresistentie op de agenda. De commissie verspreidt periodiek een nieuwsbrief met als doel infectiepreventie structureel onder de aandacht te houden. T.a.v. infectiepreventie worden structureel interne audits uitgevoerd door de teamrolhouders op de locatie en vanuit het intern auditbeleid. Wanneer hiertoe aanleiding is, wordt op locatie een verbetertraject gestart en vindt een her-audit plaats.

- **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). In 2018 is een update uitgevoerd van FarMedX waarmee diverse knelpunten werden opgelost. Medicatie wordt digitaal afgetekend. In overleg met de apotheker is de artsensite zoveel mogelijk afgestemd op de startdag van baxtermedicatie. Er heeft een platformbijeenkomst voor de teamrolhouders medicatie plaatsgevonden in aanwezigheid van de apotheker. Tijdens deze bijeenkomst is het toetsingskader medicatieveiligheid besproken en is uitleg gegeven door apotheker over bestellen en aftekenen opiaten.

- **Commissie Vrijheid en Veiligheid (BOPZ)**

Deze commissie ondersteunt de BOPZ arts van WelThuis bij het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van het BOPZ beleid. De commissie adviseert de directie m.b.t. het BOPZ beleid. Daarnaast evalueert de commissie periodiek alle BOPZ beleidstukken, protocollen en formulieren op inhoud, vorm en gebruik. Stelt zich op de hoogte van de (wijzigingen in de) wet en regelgeving m.b.t. BOPZ en past het beleid hierop aan. Alle locaties van WelThuis waar psychogeriatrische zorg wordt geboden, zijn in het bezit van het Waarborgzegel Fixatievrije zorg (één ster) van Innovatiekring Dementie ('IDé'). Vanuit dit traject werkt WelThuis, samen met het Goudenhart, met een

zogenaamd 'expertiseteam'. Ook in 2018 heeft dit team geadviseerd t.a.v. de inzet/het terugdringen van het gebruik van middelen en maatregelen. WelThuis werkt bij de inzet van eventuele Middelen en Maatregelen met een zogenaamde 'cirkel van besluitvorming' gericht op vrijheid en veiligheid.

In 2018 heeft de commissie zich verder voorbereid op de nieuwe wet Zorg en Dwang. Er wordt binnen de BOPZ-commissie nagedacht over en gewerkt aan aanpassingen in beleid met het oog op de komende WZD. Eind 2018 wordt hiertoe gewerkt aan een hierop toegesneden 'Project Initiatie Document'. Algemeen beleid is daar waar mogelijk aangescherpt met het oog op de komende WZD. De elearning 'BOPZ' heeft een update gehad i.r.t. de nieuwe wet.

Ook voor de teamrolhouders 'vrijheid en veiligheid' hebben platformbijeenkomsten plaatsgevonden in 2018. Vanuit het intern auditbeleid van WelThuis hebben op diverse locaties interne audits t.a.v. BOPZ/Vrijheid en veiligheid plaatsgevonden. Eventuele verbeterpunten zijn door de locaties opgepakt.

- **Commissie ECD**

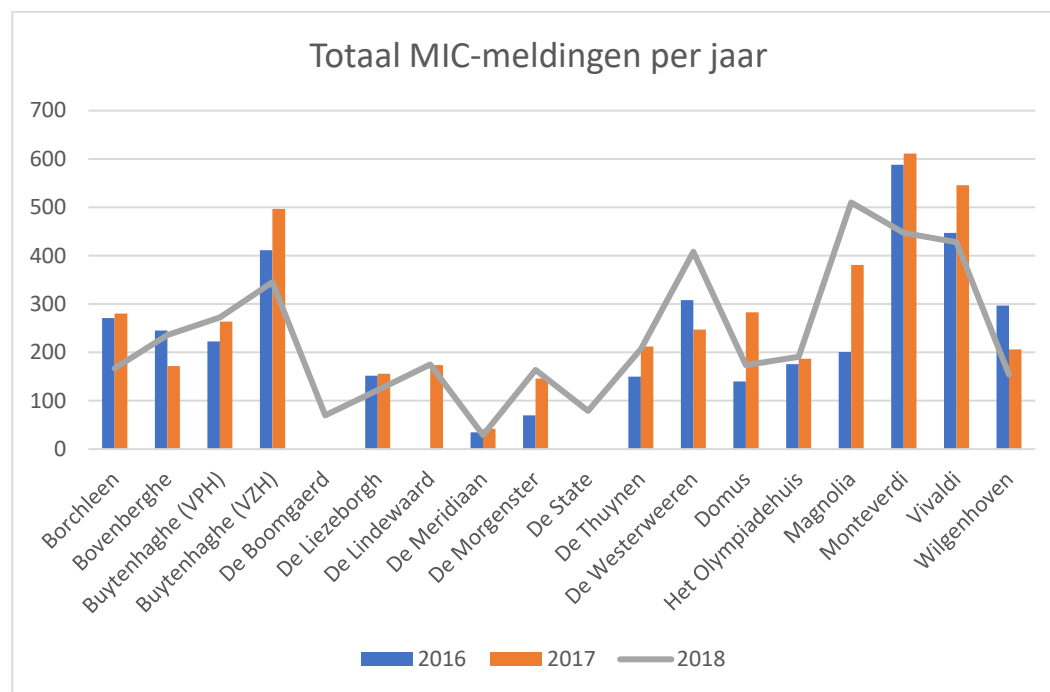
Deze commissie bewaakt en optimaliseert het gebruik van het Elektronisch Client Dossier binnen WelThuis. In 2018 zijn een aantal grotere wijzigingen in het dossier doorgevoerd; de zorgkaart is vernieuwd, de MDO voorbereiding en verslaglegging zijn zichtbaar gemaakt voor mantelzorgers/bewoners via CarenZorgt en behandelaars zijn gaan werken met episodes. Daarnaast is het icoon 'wel/niet' reanimeren in gebruik genomen waardoor afspraken hieromtrent direct zichtbaar zijn in het dossier. Vanuit de commissie zijn twee platformbijeenkomsten georganiseerd voor de 'teamrolhouders ECD' binnen WelThuis waarin bovenstaande nieuwe werkwijzen werden uitgelegd. Vanuit deze commissie is tevens het stappenplan MDO bijgesteld. In oktober vond een scholing plaats voor WZB4 medewerkers waarin het aangepaste stappenplan werd doorgenomen. Naast de jaarlijkse interne audit 'ECD' vanuit de afdeling kwaliteit, wordt twee keer per jaar een 'ECD check' uitgevoerd door de teamrolhouders. Terugkoppeling vindt plaats naar de locatiemanagers.

- **MIC commissie**

De MIC commissie komt periodiek bijeen en bespreekt/analyseert de meldingen op WelThuis niveau. De MIC meldingen worden op locatie ontvangen, beoordeeld en teruggekoppeld aan de melder door de WZB4. De meldingen worden op teamniveau besproken, gemonitord en geanalyseerd. MIC meldingen worden besproken tijdens de teamoverleggen en vormen onderdeel van de WZB4 review die maandelijks wordt besproken met de locatiemanager. Op een aantal locaties is gestart met het multidisciplinair locatieoverleg. Tijdens deze overleggen staan ook de MIC meldingen op de agenda. In 2019 zal dit multidisciplinair overleg ook op de overige locaties opgestart worden.

Uit het MIC-jaarverslag 2018 blijkt dat het aantal meldingen in 2018 t.o.v. 2017 is gedaald. Het aantal ligt nog wel hoger dan het aantal meldingen in 2016. De meldingsbereidheid van medewerkers is na 2016 vergroot. Een grote meldingsbereidheid zorgt ervoor dat we meer inzicht hebben en krijgen in (bijna-)incidenten.

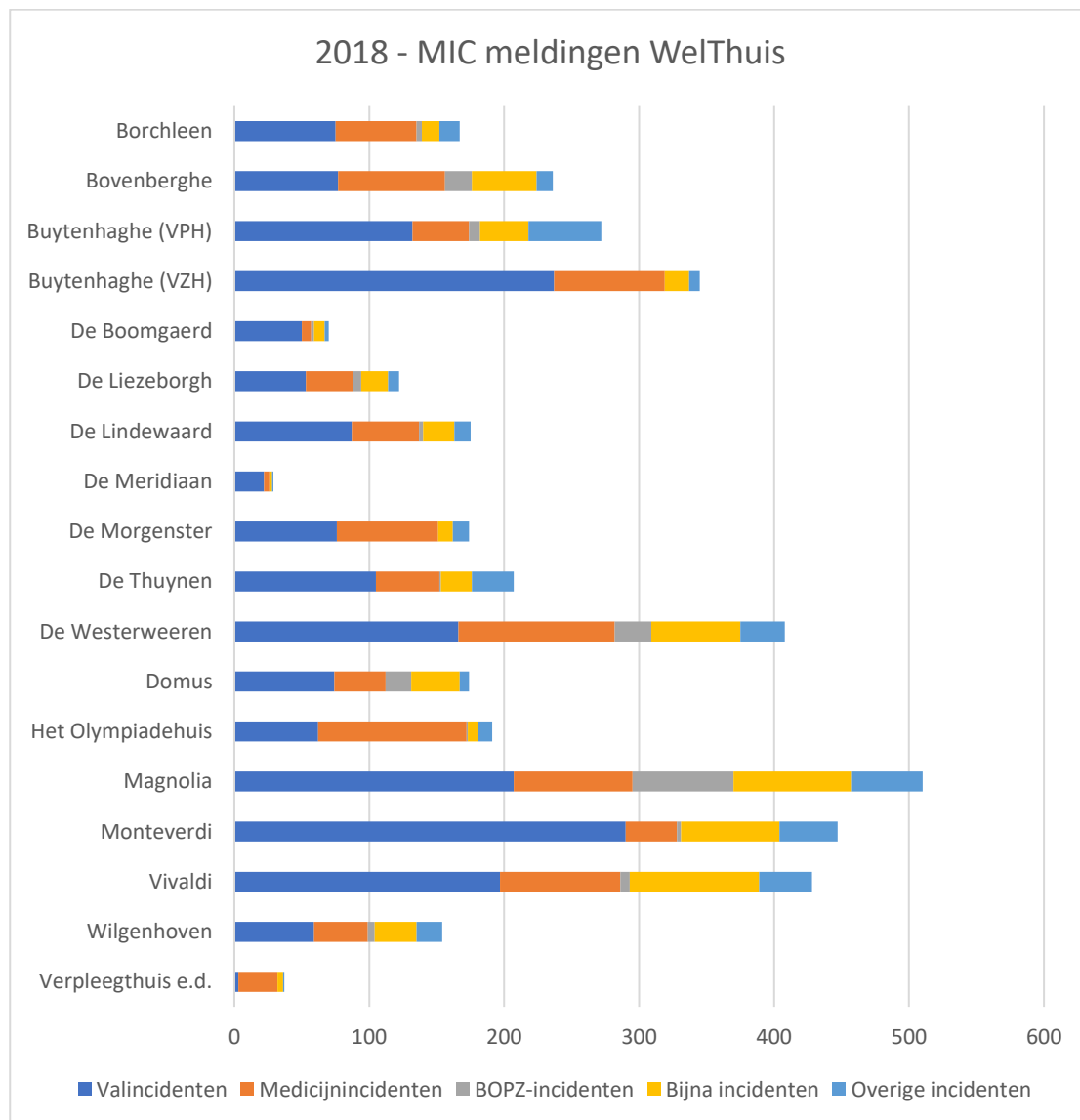
Opvallend is dat bijna de helft van de MIC-meldingen valincidenten betreffen. Dit is vrijwel op alle locaties van WelThuis terug te zien. Een mogelijke verklaring is dat fixatievrije zorg een belangrijk item is binnen WelThuis. Mensen met dementie ervaren meer bewegingsvrijheid, het (weloverwogen en geaccepteerde) risico op valincidenten wordt hiermee groter. De oorzaken voor valincidenten zijn vaak niet duidelijk, omdat cliënten op de grond worden aangetroffen. In 2019 gaat de MIC-commissie de valincidenten nader analyseren. Daarbij wordt ook bekeken of andere oorzaakcategorieën toegevoegd kunnen worden aan de melding om hiermee meer zicht te krijgen op de oorzaken.



Totaal aantal MIC meldingen WelThuis 2016-17-18

Onder 'overige incidenten' werden in 2018 ook agressie meldingen gerubriceerd. Ondanks inzet op het voorkomen van onbegrepen gedrag (DCM, richtlijn onbegrepen gedrag, uitbreiding gedragsvisites), constateren we een toename in het aantal agressie-incidenten op de locaties. In 2018 werden in totaal 120 meldingen van agressie tussen cliënten onderling gemeld. Het gaat hierbij om situaties van slaan, schoppen, bijten, knijpen e.d., zonder letsel. In 2018 vonden geen agressie incidenten tussen cliënten onderling plaats die conform richtlijnen, gemeld moeten worden bij de IGJ.

Het nieuwe MIC-beleid is vastgesteld door WelThuis in 2018. Nu is het van belang om vanuit de MIC-commissie de meldingsprocedure opnieuw onder de aandacht te brengen van de medewerkers, zodat op de juiste manier geregistreerd wordt. Aangezien de MIC-commissie nog in de opstartfase is, is er nog geen gelegenheid geweest om 'dieper' in de MIC-meldingen te duiken, het geven van verklaringen voor bepaalde trends is daardoor lastig. Het voornemen van de MIC-commissie om de trends vanaf heden op een overstijgend niveau te gaan bekijken en tevens te onderzoeken.



Onbegrepen gedrag

WelThuis werkt, in samenwerking met Het 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. In 2018 hebben we bereikt dat op alle locaties gedragsvisites worden gehouden. Vanuit deze gedragsvisites wordt verdere ondersteuning en begeleiding bij het toepassen van de richtlijn geboden.

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. Binnen WelThuis zijn medewerkers opgeleid als experts in de REPOS-methodiek (een observatie-pijnmeetinstrument). In 2018 is gewerkt aan uitbreiding van dit aantal experts. Hiertoe is een planning opgesteld die doorloopt tot eind 2019. Een gespecialiseerd pijnverpleegkundige verzorgt de trainingen. Ten behoeve van de voortgang van de ontwikkeling van een duidelijk pijnbeleid is Project Initiatie Document (PID) geschreven met als doel het pijnbeleid binnen WelThuis eind 2019 te hebben geïmplementeerd.

Valpreventie

Binnen WelThuis wordt gewerkt volgens het 'valbeleid' zoals dit is opgezet in samenwerking met het Goudenhart. Bij het ontwikkelen van dit valbeleid is gebruik gemaakt van Stichting Consument en Veiligheid en het kennisnetwerk valpreventie Senioren. Tevens is gebruik gemaakt van landelijk ontwikkelde richtlijnen (CBO en UMC Utrecht). Het valbeleid is bedoeld voor alle bewoners en medewerkers van WelThuis. Valpreventie start bij inhuizing waarbij het valrisico wordt geïnventariseerd. Van hieruit worden afspraken gemaakt omtrent 'geaccepteerd risico' rondom vallen en eventuele acties ingezet. Twee keer per jaar tijdens het MDO wordt het thema 'vallen' individueel besproken en geëvalueerd. Valt iemand tussen door vaker dan wordt hier tussentijds actie op ingezet. In 2018 zijn afspraken rondom het melden, rapporteren en inschakelen van de arts bij een val binnen diverse locaties verhelderd. In 2019 zal dit ook op de overige locaties aandacht krijgen.

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.

Het beweegpunt in de Morgenster krijgt in 2018 steeds meer vorm. Het wordt voor de bewoners en medewerkers steeds duidelijker wat de mogelijkheden zijn en wat het doel is van dit beweegpunt. De wens is om in meer locaties van WelThuis een beweegpunt te creëren. In 2019 wordt onderzocht welke locaties zich hiervoor lenen.

Expertiseteam 'gedrag bij dementie'

In samenwerking met Het 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. Vanuit de evaluatie in 2018 is besloten het expertiseteam te continueren en breed te implementeren. Het team heeft in 2018 haar werkwijzen beschreven en bijgesteld waarmee het voor medewerkers duidelijker wordt wanneer en hoe zij het team kunnen inschakelen.

Leertuin Palliatieve zorg Irishof

Binnen locatie Vivaldi in Zoetermeer is in 2017 de palliatieve afdeling 'Irishof' geopend. Op Irishof biedt WelThuis intensieve verzorging en begeleiding met als doel het stervensproces menswaardig te laten verlopen. De Irishof kenmerkt zich door een warme, huiselijke uitstraling en gastvrije bejegening voor elke gast. Elke gast, 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 gast staan centraal. De regie blijft zoveel mogelijk in handen van de gast en naasten. Ook worden zij nadrukkelijk betrokken bij de inhoud van zorg, behandeling en begeleiding. Deze afdeling is volop in ontwikkeling waardoor de Irishof ook in 2018 als 'leertuin' werd beschouwd. In 2018 is de leertuin zeer positief geëvalueerd. Er is sprake van een hoog commitment van eenieder die zich inzet voor de Irishof. De betrokken- en gedrevenheid van medewerkers blijkt zowel uit een zeer positieve medewerkerstevredenheid (zorgteam, behandelaren en vrijwilligers) als ook de positieve ervaringen van gasten en diens naasten. Vanuit de heroriëntatie op de strategische koers van WelThuis is besloten de palliatieve afdeling voort te zetten, verder te professionaliseren en in 2019 hier meer gerichte focus op aan te brengen.

Leertuin Dubbelzorg Jasmijnhof

Op de afdeling 'Jasmijnhof' binnen Vivaldi wordt zorg geboden aan ouderen met een psychiatrische zorgvraag in combinatie met een somatische zorgvraag. Dit vraagt een specifieke deskundigheid van medewerkers t.a.v. houding, gedrag en benaderingswijzen. De afdeling wordt ondersteund vanuit het Goudenhart. In de loop van de jaren is de doelgroep van de afdeling Jasmijnhof vertroebeld, in- en exclusiecriteria zijn onduidelijk en er is behoefte aan deskundigheidsbevordering binnen het team. 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. In 2018 zijn hiertoe de eerste stappen gezet t.a.v. onder andere visievorming, benaderwijzen, deskundigheidsbevordering en multidisciplinair werken. Deze ontwikkeling zal in 2019 doorgezet worden.

4. Veiligheid, resultaten 2018

WelThuis heeft, in samenwerking met Fundis Vastgoed, beleid t.a.v. veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. WelThuis werkt volgens een Fundisbrede klachtenregeling. 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 'platform overleggen' 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.

Polyfarmacie: Wanneer iemand gedurende langere tijd vijf of meer verschillende soorten geneesmiddelen tegelijk gebruikt, wordt dit 'polyfarmacie' genoemd. Polyfarmacie gaat gepaard met vele negatieve gevolgen zoals een grotere kans op bijwerkingen, toename van de morbiditeit, ziekenhuis- en verpleeghuisopnames en zelfs overlijden. Binnen WelThuis/Het Goudenhart wordt hiertoe gewerkt met een eigen protocol, afgeleid van de landelijke Multidisciplinaire richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen'. Minstens één keer per jaar vindt op cliëntniveau een medicatiebeoordeling plaats. Binnen het Farmaco Therapeutisch Overleg vindt elk kwartaal overleg plaats over medicatie en medicatieveiligheid op organisatieniveau. Medicatie wordt geleverd door één apotheker voor alle verpleeghuislocaties. De apotheker voert eveneens een monitoring op polyfarmacie uit. Het medisch team van het Goudenhart is gericht op het verantwoord, veilig en doelgericht voorschrijven van geneesmiddelen en wanneer nodig goed onderbouwen van polyfarmacie. Onder- en overbehandeling voorkomen en bewaken. Er wordt zoveel mogelijk 'evidence-based' voorgeschreven. Kennis van medewerkers wordt up to date gehouden middels de platformbijeenkomsten, maar ook in de dagelijkse praktijk is hier continue aandacht voor.

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 was in 2018 extra 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 probleemgedrag 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. Doel van het medisch team van Goudenhart ten aanzien antimicrobiële middelen:

- Verantwoord antibioticagebruik, op zodanige wijze dat deze antibiotica in de toekomst nog steeds bruikbaar zijn/blijven.
- Keuze gebaseerd op werking/toepassing/effectiviteit (direct patiëntbelang).
- Streven naar minimale resistentieontwikkeling (toekomstig patiëntbelang/maatschappelijk belang).

Hoe doen we het?

- Infectiepreventie
- Bespreken hoe om te gaan met blootstelling aan antibiotica en d.m.v. scholing zorgmedewerkers
- Degelijke diagnostiek
- Voorschrift volgens formularium. Lijst (zeer) restrictief te gebruiken antibiotica.

Vanuit het 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 Het 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

Vanaf 2018 is het voetzorg beleid van WelThuis aangepast. De voetzorg is uitgebreid; naast het knippen van de nagels, is ook behandeling van veel voorkomende voetproblemen onder voetzorg gedefinieerd. Deze medische voetzorg kan door de gecontracteerde pedicure gegeven worden en wordt dan door WelThuis bekostigd (voor bewoners met behandeling). In 2018 is eveneens een start gemaakt met het onderzoeken welke rol de podotherapeut speelt bij de behandeling van de medische voet en hoe de financiering van deze behandelaar binnen de behandeling plaats vindt.

Decubituspreventie

De kwaliteit van de wond- en decubituszorg is binnen WelThuis op orde. 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.

Advanced Care planning

Advanced Care Planning heeft in 2018 structureel onder de aandacht gestaan van het medisch team in overleg met de bewoner, familie en verzorgenden. 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. Afspraken worden vastgelegd in het ECD en worden structureel geëvalueerd tijdens het MDO. Ook wanneer dit onderwerp moeilijk blijkt voor bewoner en/of familie, is hier actief aandacht voor vanuit het medisch team.

Veiligheid medewerkers

Veiligheid en veiligheidsgevoelens van medewerkers zijn een continue aandachtspunt, zeker bij een krappe personeelsbezetting en een toegenomen zorgzwaarte. Ook uit het werkbelevingsonderzoek onder medewerkers in 2017 kwam dit onderwerp als aandachtspunt naar voren. Evenals in 2017 hebben in 2018 diverse trainingen 'omgaan met agressie en onbegrepen gedrag' plaatsgevonden. In 2019 zal wederom een start worden gemaakt met de RIE ronde.

5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten 2018

Wel Thuis 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. De uitwerking van het jaarplan krijgt vorm in onderliggend kwaliteitsjaarplan. Dit kwaliteitsjaarplan komt tot stand met inbreng van Cliëntenraad en met inbreng vanuit medewerkers. 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, per regio, 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 wordt besproken met de manager die, mede op deze wijze, verbinding houdt met de zorginhoudelijke kwaliteit op locatie. Ook de WZB4 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 er op 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).

Intern is het aanbrengen van structuur in beleidsonderwerpen en verantwoordelijkheden een belangrijke positieve ontwikkeling geweest in 2018. WelThuis kent een enthousiaste en dynamische cultuur waarin de neiging bestaat 'te veel' tegelijk te willen doen en de PDCA-cirkel niet altijd rond te maken. Het werken met portefeuillehouderschap en het vaststellen van proceseigenaren is hierin een belangrijke stap. Hiermee is het 'fundament' t.a.v. kwaliteit steviger geworden.

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

Eind mei 2018 is WelThuis 195 keer
gewaardeerd op Zorgkaart Nederland en
scoort een gemiddelde van 8,0.

Waarderingen / NPS ZorgkaartNederland

Eind mei 2018 is WelThuis 195 keer
gewaardeerd op Zorgkaart Nederland
90% beveelt WelThuis aan.

Op basis van de structurele metingen via het MDO scoort WelThuis

Gemiddelde NPS 2018: 24

Waardering algemeen 2018 ZorgkaartNederland

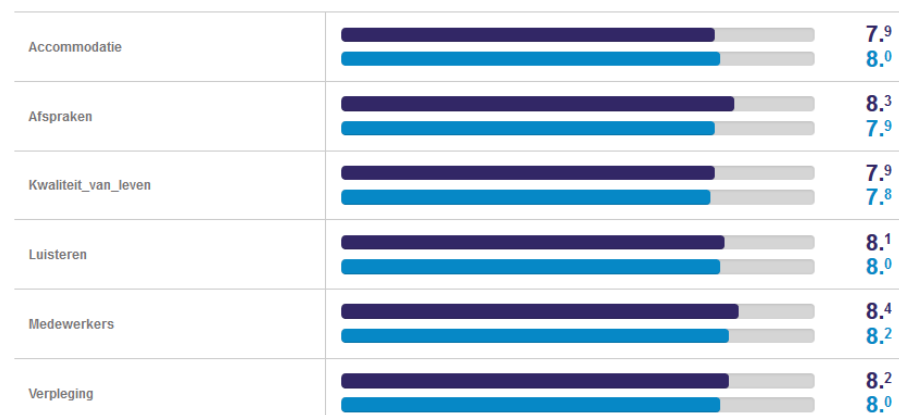
Cijfer: 8,0

ZorgkaartNederland – gemiddeld waarderingscijfer per onderdeel WelThuis

Waarderingscijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

1-1-2018 - 31-12-2018

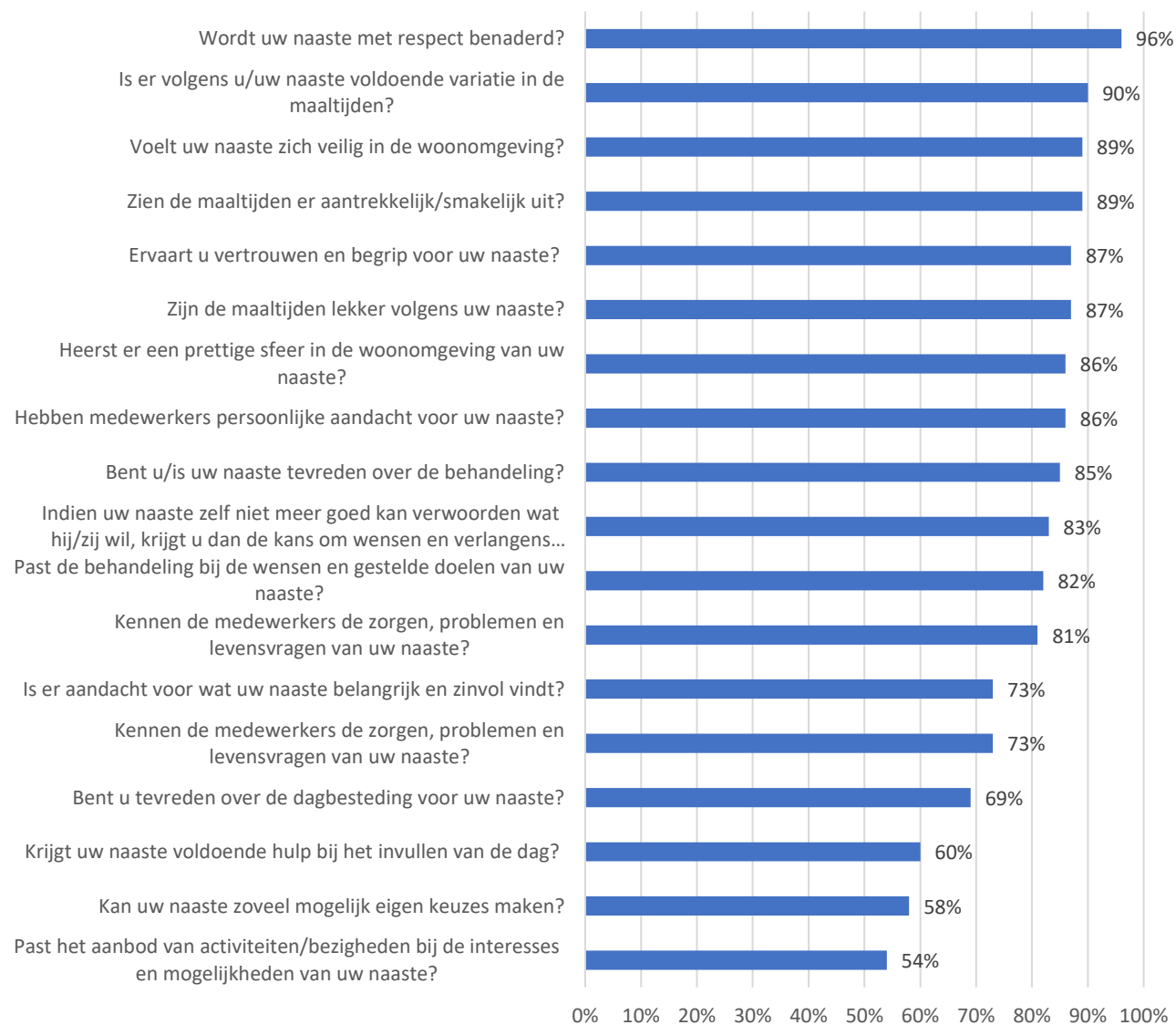


WelThuis Sector

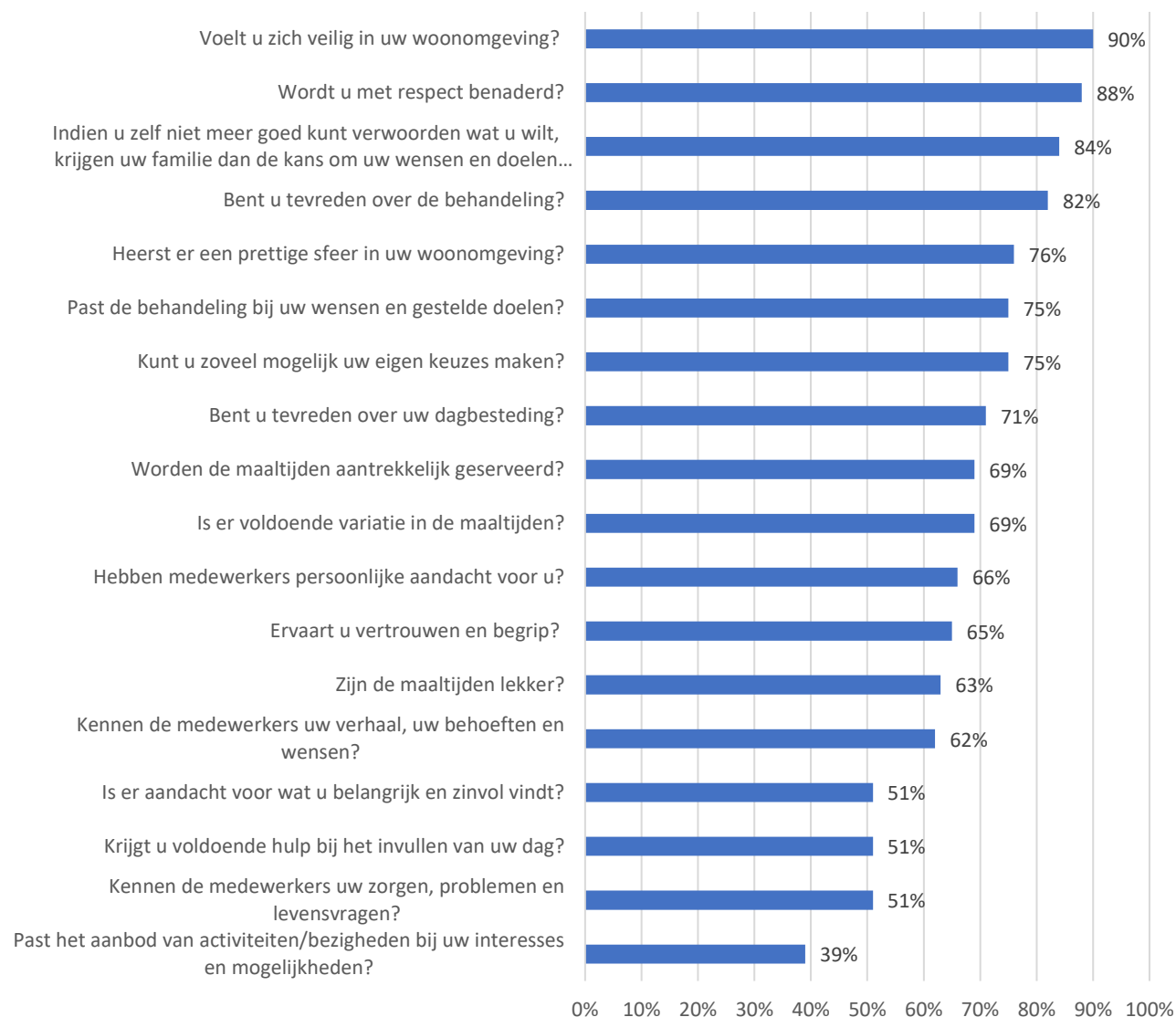
Cliënttevredenheidsonderzoek: Eind 2018 vond een WelThuisbreed cliënttevredenheidsonderzoek plaats waarbij alle bewoners, dan wel hun vertegenwoordiger werden uitgenodigd hun mening te geven over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van WelThuis. Een brede voorbereidingsgroep heeft zich gebogen over de methode en inhoud van het onderzoek, welke werd uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Facit. In de voorbereidingsgroep werd ook de cliëntenraad vertegenwoordigd. Op nadrukkelijk verzoek van de 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 2019 e.v. van WelThuis en worden in het kader hiervan beschouwd als 0-meting. De resultaten geven inzicht in de cliënttevredenheid op locatieniveau. De resultaten zijn WelThuis breed positief te noemen. Tussen de 16 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 zijn besproken binnen het managementteam en in de centrale cliëntenraad en worden begin 2019 op de locaties besproken met de medewerkers, lokale cliëntenraden en bewoners/ familieleden. De resultaten op locatieniveau zijn gepubliceerd op de website van WelThuis.

In onderstaand overzicht worden de Top-2 Box scores op vraagniveau weergegeven voor de raadpleging onder bewoners en onder vertegenwoordigers. 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.

Clïenttevredenheid WelThuis vertegenwoordigers - 2018



Clïenttevredenheid WelThuis bewoners - 2018



- Interne audits:** WelThuis voert doorlopend interne audits uit. Jaarlijks wordt bepaald welke thema's hiervoor in aanmerking komen. In 2018 zijn de onderwerpen infectiepreventie, BOPZ, medicatie en ECD uitgevoerd. 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.
- Intern toezicht:** WelThuis werkt met een 'intern toezichthouder' die structureel de locaties bezoekt volgens het toetsingskader van de IGJ. De intern toezichthouder vervult de rol van 'dwarskijker' in onze dagelijkse zorg. Deze methode wordt door WelThuis en de cliëntenraden zeer waardevol bevonden. In 2018 werden de locaties Wilgenhoven, de Lindewaard, Westerweeren, Het Olympiadehuis en Magnolia door de intern toezichthouder bezocht. De resultaten van deze bezoeken zijn positief te noemen. Aanbevelingen uit deze intern toezichtbezoeken werden binnen de locatie, het MT en de RvT besproken.
- Certificering:** WelThuis is ISO 9001:2008 gecertificeerd waarmee wordt aangetoond dat de bedrijfsprocessen binnen WelThuis op orde zijn. In 2018 vond opnieuw een initiële audit plaats met goed resultaat, zonder minor of major afwijkingen voor WelThuis. Als verbeterpunt werd benoemd het gebruik van standaard zorgdoelen i.r.t. de visie (u bent uniek). Dit punt is meegenomen in de opdracht aan de HBO-V groep die zich buigt over het persoonsgericht maken van het ECD.
- 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 MT om de voortgang en trends te bespreken.
- Het aantal klachten gemeld bij de klachtenvertrouwenspersoon in 2018 (23) is ongeveer gelijk gebleven met het aantal klachten van 2017 (21). De klachten hebben voornamelijk betrekking op medisch / zorginhoudelijke zaken en personeelsbezetting. In breder verband is besloten te starten met welzijnsassistenten hetgeen bijdraagt aan het verbeteren van persoonsgerichte zorg en betere bezetting op de afdelingen. N.a.v. deze klachten zijn daarnaast op client-niveau verbeteringen ingezet n.a.v. een 'goed gesprek' waarin zaken wederzijds kunnen worden toegelicht en bijgesteld. In 2018 is de klachtenregistratie omgezet naar een kwartaaloverzicht met als doel het 'leren' van (trends) in klachten beter te borgen. Onderwerp 'omgaan met seksualiteit en intimiteit in de verpleeghuizen' is opgenomen in jaarplan WelThuis 2018, n.a.v. calamiteit in één van de locaties. Beleid hieromtrent is inmiddels in voorbereiding.
- In 2018 werd door een vertegenwoordiger een klacht omtrent de zorgverlening bij WelThuis gemeld bij de IGJ. Deze melding werd door WelThuis onderzocht en heeft geleid tot verbeterpunten. Bijbehorende onderzoeksrapportage werd door de IGJ goedgekeurd en afgerond.
- 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 2018 is ingestoken op het meer multidisciplinair inrichten van het calamiteitenonderzoek. Dit verbeterpunt vanuit de IGJ is meegenomen bij het inrichten van het onderzoeksteam bij calamiteiten/klachten vanuit de IGJ met een positief resultaat. Hiertoe werd in 2018 een training 'calamiteitenonderzoek' m.b.v. de prisma methode gehouden onder managers en WZB4-medewerkers. Deze multidisciplinaire werkwijze wordt voortgezet bij toekomstige meldingen en behoort hiermee tot reguliere werkwijze van WelThuis. In 2018 heeft WelThuis geen calamiteiten gemeld bij de IGJ.

Inspectiebezoeken: Regulier onverwacht IGJ bezoek locatie Monteverdi leidde tot positieve bevindingen t.a.v. persoonsgerichte zorg en een aantal verbeterpunten. Deze zijn opgepakt in de betreffende teams. Voor 2019 staat persoonsgerichte zorg hoog op de agenda waardoor de verbeterpunten ook meegenomen worden naar de overige locaties.

MIC & MIM: Incidenten in de cliëntenzorg worden gemeld door medewerkers via ONS-dossier. Het accent ligt hierbij op vermijdbare (en niet op verwijtbare!) incidenten. De WZB4 medewerker van de locatie ontvangt maandelijks 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 HR adviseur beoordeelt jaarlijks alle meldingen. Op alle locaties worden nu MIM meldingen gedaan, dat is een verbetering ten opzichte van vorig jaar. Het aantal MIM meldingen in 2018 is 134. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2017 (71 meldingen). Het grootste deel van de meldingen had in 2018 te maken met onbegrepen/agressief gedrag vanuit de bewoner. Daarnaast werden enkele incidenten met koffie/thee gemeld en enkele struikelgevallen van medewerkers. De incidenten werden altijd 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 de inzet van agressietrainingen en/of het bespreken van de situatie in het MDO.

Meting kwaliteitsindicatoren: Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg meet WelThuis m.i.v. 2018 jaarlijks kwaliteitsindicatoren basisveiligheid en levert deze aan bij de landelijke database van het Zorginstituut Nederland (ZiN). De meting van de indicatoren over meetjaar 2018 is in december 2018 uitgevoerd volgens de door het ZiN aangeleverde instructies. Gedurende het jaar voeren de teams van WelThuis zelfstandig zogenaamde 'WZB4 reviews' uit die veel overeenkomsten heeft met de meting van de kwaliteitsindicatoren. Bij de procesevaluatie bleken de teams dan ook geen grote problemen te hebben ervaren tijdens de meting.

Vanuit de meting kan geconcludeerd kan worden dat binnen WelThuis weinig decubitus casuïstiek voorkomt. Over het algemeen wordt er, zoals beschreven in de indicator, ten minste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd. Zeer regelmatig zijn er meerdere afspraken vastgelegd. Er vinden niet altijd jaarlijkse medicatie reviews plaats. In een aantal gevallen is niet bekend / duidelijk of er een review heeft plaatsgevonden en met wie. In een aantal gevallen geeft er geen review plaatsgevonden, omdat er sprake was van een wisseling van de artsen. Medicatiefouten worden vaak, maar niet altijd 'multidisciplinair' besproken. Met de start van de 'multidisciplinaire locatiebesprekingen' in 2019 wordt

dit punt ondervangen. Vrijheidsbeperking door middel van de inzet van elektronische, mechanische en farmacologische middelen wordt het vaakst gescoord bij de indicator 'gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkingen'.

De resultaten van de meting zijn in de afzonderlijke teams besproken en waar nodig zijn verbeterpunten geformuleerd. Op geaggregeerd niveau zijn de resultaten en de verbeterpunten teruggekoppeld aan het managementteam. De data zal in het eerste halfjaar (apr-jun) van 2019 ingevoerd worden in de portal van Desan.

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 Cliëntenraad op WelThuis-niveau (CCR). Waar van toepassing wordt nieuw beleid voorgelegd aan de CR en/of de OR. Ook worden zij betrokken bij de evaluatie van beleid.

CCR:

In 2017 werd reeds gestart met de herziening van de structuur voor cliëntenmedezeggenschap. Dit traject heeft in 2018 een vervolg gekregen. Na consultering van alle betrokken cliëntenraden is in maart 2018 hierover positief geadviseerd door de CCR Holding. Na aanpassing van het convenant is in augustus 2018 het nieuwe convenant door alle betrokkenen ondertekend. Vanaf dat moment is de CCR WelThuis gewijzigd in CCR Herstel, Zorg en Wonen. Met ingang van deze datum zijn ook alle bedrijven die gericht zijn op herstellzorg (In Beweging en Goudenhart) ondergebracht bij deze Centrale Cliëntenraad. Daarnaast is een duidelijkere taakverdeling opgesteld tussen de lokale raden en de Centrale Cliëntenraad.

In 2018 hebben geen wisselingen plaatsgevonden binnen de CCR HZW. Eind 2017 is een nieuwe onafhankelijk voorzitter en een nieuwe plaatsvervangend voorzitter (tevens secretaris en penningmeester) gekozen. De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

In 2018 hebben 7 reguliere overlegvergaderingen plaatsgevonden. Naast het bespreken van de algemene stand van zaken bij WelThuis zijn onderstaande thema's en onderwerpen meerdere keren besproken:

- Leertuinen
- Extra financiële middelen Waardigheid en Trots
- Arbeidsmarktproblematiek / Project werven en binden personeel
- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg
- Zorginkoop 2018
- Huisvesting / nieuwbouw

Naast de reguliere overlegvergaderingen zijn enkele extra bijeenkomsten ingepland met de directeur WelThuis. In maart 2018 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden die volledig gewijd was aan het kwaliteitskader. In augustus 2018 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden ter bespreking van de strategische koers 2019 -2022. Tot slot is in oktober 2018 een thema-ochtend georganiseerd waarbij het onderwerp 'voeding' centraal stond. Conform de afspraken in het convenant heeft in november 2018 een extra bijeenkomst plaatsgevonden voor de toelichting op de begroting van WelThuis voor 2019.

In 2018 heeft de CCR HZW m.b.t. de volgende onderwerpen adviesaanvragen ontvangen:

1. Meldcode huiselijk geweld
2. Beweegbeleid
3. (concept) jaarrekening 2017 WelThuis BV
4. Fusie WelThuis en ontwikkelbedrijven I (adviesaanvraag is voorgelegd door Fundis Holding)
5. Kwaliteitsplan WelThuis 2019

De CCR HZW was blij met dit uitgebreide plan en daarom is positief geadviseerd. Om de voortgang goed te monitoren worden de kwaliteitsreviews regelmatig besproken met de lokale raden. Hierin zijn dan alle kwaliteitsaspecten opgenomen. De CCR HZW zal de voortgang volgen door dit onderwerp aan het einde van ieder kwartaal in 2019 te agenderen voor de overlegvergadering.

6. Begroting 2019
7. Strategische koers 2020 – 2022
8. Tarievenlijst meerkeuzezorg

De uitgebrachte adviezen zijn gedurende het jaar gemonitord en daar waar nodig zal dit ook in 2019 plaatsvinden.

Naast bovenstaande bijeenkomsten zijn noemenswaardig: de jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden (met als thema 'innovatie') en de jaarlijkse themabijeenkomst Cliëntenraden (met als thema: krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende vergrijzing). Een afvaardiging van de CCR WT is gedurende het jaar steeds aanwezig geweest bij de overleggen met de zorgkantoren CZ, Zorg en Zekerheid, Zilveren Kruis en VGZ.

OR:

De Ondernemingsraad bestond in 2018 uit 14 leden, die worden gekozen door en uit verschillende kiesgroepen binnen Fundis, waaronder WelThuis. In 2018 zijn, vanwege het verlopen van de zittingstermijn van de huidige ondernemingsraad, verkiezingen gehouden. Per 1 september jl. is de nieuwe ondernemingsraad geïnstalleerd.

In februari heeft de OR een scholing gevolgd met betrekking tot Arbobeleid. In mei heeft de OR een scholing gevolgd, die stond in het teken van hoe de OR gedurende de zittingsperiode van 2014 tot 2018 invulling heeft gegeven aan medezeggenschap. Welke inhoudelijke resultaten zijn er behaald, hoe verliep de samenwerking met de holdingdirectie / directeuren en met de achterban. In september heeft de nieuw gekozen OR een tweedaagse training gevolgd. Tijdens de training is aandacht besteed aan de Wet op de Ondernemingsraden en de verkiezing van de voorzitter en vice voorzitter en het samenstellen van de verschillende commissies. De OR heeft in november een dagdeel training gevolgd over het voeren van een goed debat. 's Middags is aandacht besteed aan het opstellen van een jaarkalender voor 2019 voor de verschillende commissies. In 2018 hebben OR leden themabijeenkomsten bezocht van LOMOZ. LOMOZ is een samenbindend platform en netwerk voor, van en door ondernemingsraden en overige partners in de zorg.

Er zijn per 1 september 2018 drie vaste commissies: de commissie Organisatie (ORG), de commissie Sociaal Beleid (SB) de commissie Arbo. De commissies zijn samengesteld uit leden van de ondernemingsraad.

In 2018 is de ondernemingsraad 10 keer bijeen geweest voor onderling overleg. Met de bestuurder heeft de ondernemingsraad 11 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. Daarnaast vinden er maandelijks vergaderingen plaats met de directeur van WelThuis. Er is in 2018 één keer een informeel overleg met de Raad van Commissarissen geweest. Daarnaast heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden met de RvC, de cliëntenraad, de groepsraad en de ondernemingsraad.

Voor WelThuis zijn in 2018 de volgende onderwerpen behandeld (adviesaanvraag, instemmingsverzoek of informatie):

- Adviesaanvraag wijziging structuur backoffice
- Adviesaanvraag fusie ontwikkelbedrijf I
- Adviesaanvraag benoeming lid van de raad van commissarissen
- Adviesaanvraag verzelfstandiging VerpleegThuis
- Instemming verzuimbeleid
- Instemming addendum studiefaciliteitenregeling
- Instemming preventief medisch onderzoek
- Instemming beleid psychosociale arbeidsbelasting
- Instemming verzuimbeleid en verzuimprotocol
- Instemming besteding extra middelen waardigheid en trots
- Instemming beleid melding incidenten medewerkers en prikaccidenten en procedure melding incidenten medewerkers
- Instemming protocol trauma opvang
- Instemming beleid zwangerschap en arbeid
- Instemming attentieregeling
- Plannen van aanpak WBO
- Instemming beeldschermbril
- Memo werkbelevingsonderzoek
- Instemming taak/functieomschrijving preventiemedewerker
- Informatie strategische koers
- Informatie kwaliteitsplan

De adviezen van de OR hebben in 2018 bijgedragen aan een zorgvuldige afweging van onderneming- en personele belangen bij de besluitvorming binnen de organisatie.

5.2 Lerend netwerk

In 2017 heeft WelThuis zich aangesloten bij de “Community of Practice”. Een lerend netwerk samen met collega-organisaties ‘Saffier’ en de ‘Raphaëlstichting’. De wens was het lerend netwerk verder uit te breiden. In 2018 is ook zorgorganisatie ‘Cardia’ aangesloten. Deze partijen onderschrijven het nut en noodzaak van een community waarin de partijen, zonder competitie te willen uitsluiten, best practices delen en gezamenlijk zoeken naar innovatieve oplossingen.

De community of practice ‘ouderenzorg in beweging’ streeft naar excellente zorg voor ouderen. Ze is gericht op kennisuitwisseling en innovatie met als doel het welzijn en de kwaliteit van leven voor kwetsbare(n) ouderen continu te verbeteren, zonder concurrentie of eigenheid van de deelnemende organisaties te willen uitsluiten. Inspiratie, transparantie, gedegen executie en onderling vertrouwen zijn cruciale succes factoren. ‘Access Health’ voorzorg in 2018 in de coördinatie van de bijeenkomsten en activiteiten. Access Health faciliteert het programma met inhoudelijke kennis, het opstellen van rapportages, en het faciliteren en coördineren van (wetenschappelijk) onderzoek.

Het jaar 2018 stond in het teken van 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.

6. Leiderschap, government en management, resultaten 2018

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 functioneringscyclus. In 2018 zijn de visie en kernwaarden geëvalueerd vanuit de 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 wordt in deze vorm gecontinueerd. Zie hoofdstuk 1.

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. In oktober 2017 is een nieuwe directeur WelThuis gestart. Deze directeur was bekend binnen de Fundisgroep en heeft bovendien 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.

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. In 2018 werd de medezeggenschapsstructuur binnen de Fundis-vloot aangescherpt en werden nieuwe convenanten met de cliëntenraad ondertekend.

Inzicht hebben en geven

WelThuis is eind 2017 gestart met “dialoogbijeenkomsten”, waarbij alle medewerkers van WelThuis, op persoonlijke titel, werden uitgenodigd mee te denken in het beleid van WelThuis, hun punten van trots te delen, maar ook hun eventuele zorgen over de toekomst te delen. Dit met als doel de inbreng van medewerkers in het beleid van WelThuis mede vorm te geven en te komen tot ontwikkelrichtingen die gedragen worden door de medewerkers. De bijeenkomsten liepen door tot medio 2018 en vonden plaats onder leiding van de directeur WelThuis, de manager HR en een tweetal locatiemanagers. Resultaten hiervan worden in hoofdstuk 7 beschreven. Op termijn is het de wens om verdere invulling te geven aan invloed van zorgprofessionals op koers en beleid.

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. Zo nam de directeur WelThuis intensief deel aan het zomerprogramma van WelThuis, waar backoffice medewerkers op elke locatie kookten op de woongroepen tijdens de drukke zomerperiode. Ook de ‘dialoogbijeenkomsten’ dragen bij aan de inbreng van verpleegkundig en verzorgende expertise in het beleid.



7. Personeelssamenstelling, resultaten 2018

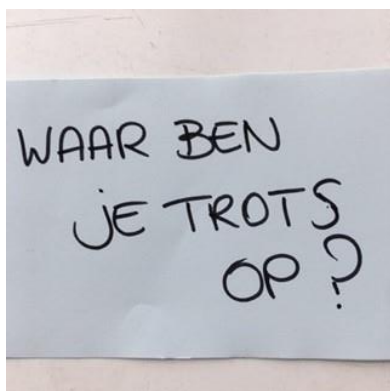
Conform vereisten uit het kwaliteitskader heeft WelThuis haar personeelssamenstelling in kaart gebracht en gepubliceerd. WelThuis hanteert de intern ontwikkelde '3.2 norm' op basis van ZZP financiering. Op basis van extra financiering is deze 3.2 norm gedurende 2018 opgehoogd naar 3.3.norm waardoor een iets ruimere bezetting tot stand kwam. De krapte op de arbeidsmarkt stelt ons echter met regelmaat voor dilemma's.

In de dialoogsessies reflecteerde WelThuis, samen met medewerkers, over deze personeelssamenstelling en de mogelijkheden/wensen voor de toekomst. Duidelijk werd dat de personeelssamenstelling begin 2018 aanvoelde als een 'kraptemodel'; meer ogen en handen op de werkvloer zijn meer dan welkom, zelfs met de gelden vanuit Waardigheid en Trots.

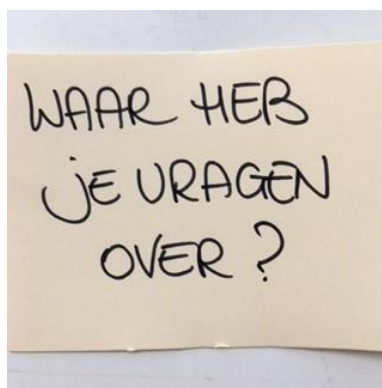
Dialoogsessies medewerkers WelThuis

Eind 2017 is WelThuis gestart met zogenoemde 'dialoogsessies' waarvoor álle zorgmedewerkers van WelThuis, op persoonlijke titel werden uitgenodigd. In 2018 hebben nog een 25 tal dialoogsessie plaatsgevonden. Per bijeenkomst zijn steeds 15-20 medewerkers van diverse locaties van WelThuis aanwezig. In totaal hebben zo'n 400 medewerkers hierin geparticipeerd. In deze sessies werd met de medewerkers gereflecteerd op de huidige en toekomstige personeelssamenstelling; wat zijn de knelpunten en wat zijn de wensen/dromen voor de toekomst, wat zijn de mogelijkheden i.r.t. de extra gelden die landelijk zijn toegezegd. Het zijn immers de zorgmedewerkers zélf die dagelijks 'aan den lijve' ondervinden hoe de huidige personeelssamenstelling/inzet wordt ervaren en het beste tot zijn recht kan komen.

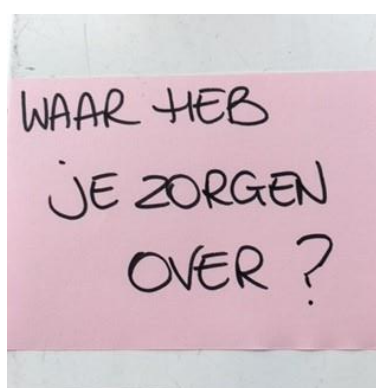
Medewerkers werden in de bijeenkomsten meegenomen in de actuele ontwikkelingen en dilemma's, maar worden ook uitgenodigd zich uit te spreken over: waar ben je trots op (moeten we vooral behouden), waar heb je vragen over en waar heb je zorgen over?



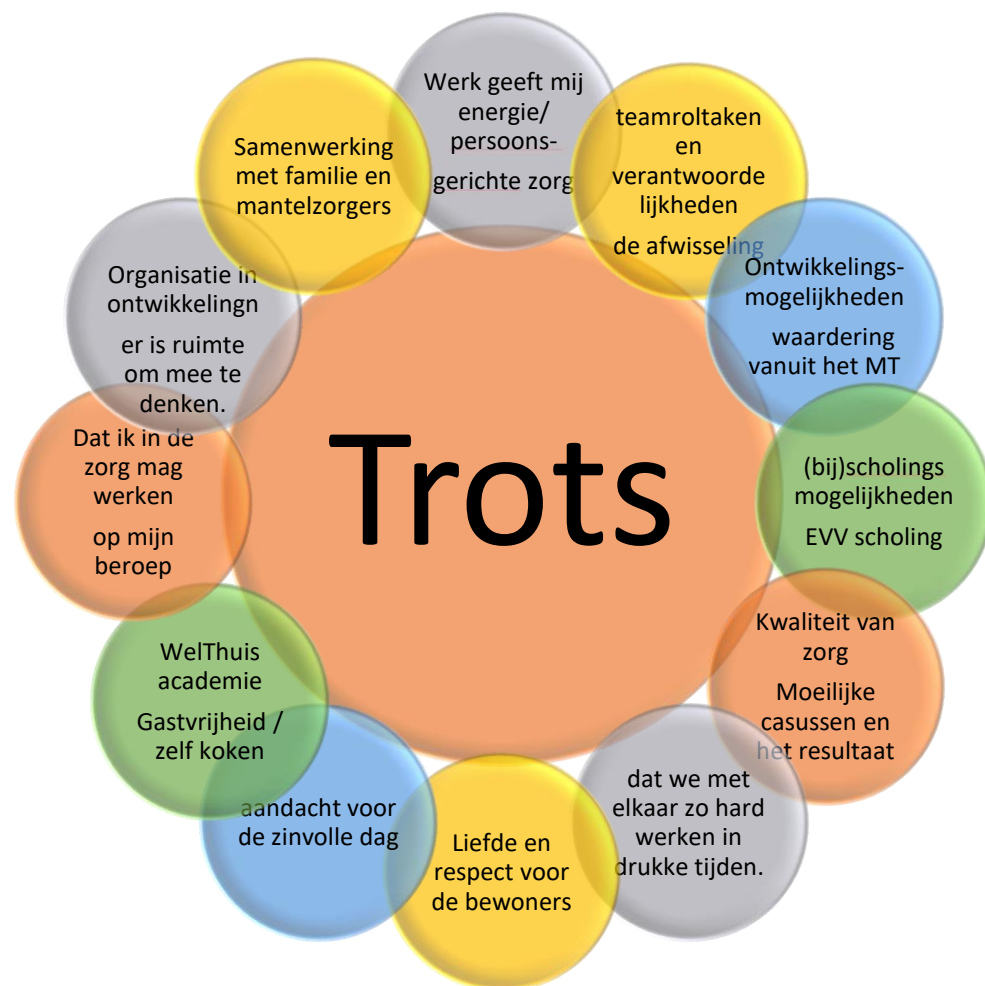
WAAR BEN
JE TROTS
OP?



WAAR HEB
JE VRAGEN
OVER?



WAAR HEB
JE ZORGEN
OVER?



Trots

Medewerkers geven aan 'trots' te zijn op hun vak en op WelThuis; de ontwikkelmogelijkheden en de ruimte die er is om mee te denken in het beleid. Maar ook op het feit dat zij in gesprek kunnen en gehoord worden. Trots op elkaar; op de liefde voor de bewoners, de kwaliteit van zorg en de aandacht die er is voor een zinvolle dag voor de bewoners. Werk geeft energie.

Vragen

Er zijn veel vragen over de toekomst van de verpleeghuizen. Waarom betekent meer geld niet direct meer handen aan het bed? Moeten extra taken wel gedaan worden door verzorgenden of kunnen ook andere medewerkers dit doen? Hoe gaan we om met aanwezigheid in de huiskamers? Wat vindt de Inspectie eigenlijk van de administratieve lasten? Personele bezetting vormt de 'rode draad' in de vragen van de medewerkers.

Zorgen

De zorgen van medewerkers liggen in het verlengde van de vragen: Hoe krijg ik het voor elkaar om welzijn te bieden aan de bewoners, hoe combineer ik alle bijkomende taken zoals teamtaken, schoonmaak, administratieve taken, begeleiding leerlingen met de dagelijkse zorg voor de bewoners. Bewoners die gekenmerkt worden door een hogere zorgzwaarte waarbij mantelzorgers vaak ook zwaar belast zijn. Waarbij mantelzorgers verwachtingen heeft van de zorg die niet altijd waar te maken zijn. De belangrijkste zorgen zijn gericht op de werkdruk in combinatie met de arbeidsmarktkrapte. WelThuis kent een relatief groot aantal medewerkers voor wie de pensioen gerechtigde leeftijd nadert. Deze medewerkers maken zich zorgen over hun inzetbaarheid in relatie tot de ervaren werkdruk.



Ontwikkelrichtingen 2018

In het kader van de extra gelden is WelThuis vanaf september 2018 formeel gestart met de **inzet van Welzijnsassistenten** op de huiskamers. Deze functionaris richt zich vooral op het welzijn van de individuele bewoner en heeft meer tijd voor de dagelijkse zaken rondom eten en drinken, maar ook een spelletje, buiten wandelen, krant lezen of andere zaken die bewoners graag doen. Zowel de medewerkers die deze functie uitvoeren als de collega zorgmedewerkers zijn zeer positief over de inzet van de welzijnsassistent. Inmiddels werken er ruim negentig collega's binnen de locaties als welzijnsassistent.

In 2018 is een groep van 10 **HBO-V opgeleide medewerkers** gestart binnen de locaties van WelThuis. Samen met de zelforganiserende teams richten zij zich op de verdere professionalisering van onze zorgverlening. Inhoudelijk zijn zij bezig met het optimaliseren van de verschillende kwaliteitsthema's van de organisatie, zoals werken met het ECD, medicatieveiligheid, vormgeven aan de regelgeving en werkwijze van de wet BOPZ en methodisch werken.

In oktober is een groep van 11 **Italiaanse verpleegkundigen** gestart met werken op de WelThuis locaties in Zoetermeer. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is WelThuis, samen met VariantZorg en EMTG, dit traject gestart om een aantal vacatures op te vullen maar eveneens om ervaring op te doen met het aantrekken van een andere medewerkers doelgroep. In Italië komen hoogopgeleide jongeren moeizaam aan een betaalde baan, waardoor zij bereid zijn om hun vak in een ander land uit te oefenen. De eerste ervaringen zijn positief, de Italiaanse verpleegkundigen zijn actief aan de slag en pakken de Nederlandse taal goed op. Naar verwachtingen kunnen zij binnen een jaar als volwaardig verpleegkundigen functioneren.

Voor 2019 wil WelThuis de extra gelden o.a inzetten om te voorzien in meer welzijnsondersteuning middels de inzet van **activiteitenbegeleiding**. Daarnaast wordt in 2019 ingezet op ICT aanpassingen – waaronder versterking van het WiFi netwerk waardoor er geen onnodige administratieve last meer ontstaat door opnieuw te moeten inloggen, opnieuw gegevens te moeten invoeren etc. Voor een overzicht van onze plannen voor 2019 verwijzen wij naar het “WelThuis Kwaliteitsplan 2019”.

Opleiden en deskundigheidsbevordering

Alle medewerkers van WelThuis zijn gediplomeerd en vakbekwaam. Medewerkers worden doorlopend geschoold op verzorgende en verpleegkundige vaardigheden, maar ook t.a.v. actuele thema's als persoonsgerichte zorg en psychiatrische ziektebeelden. WelThuis maakt hiertoe jaarlijks een opleidingsjaarplan. Onder onze medewerkers vallen ook de BBL leerlingen met een arbeidsovereenkomst. 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 het gezicht van de locatie en financieel 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.

Opleiden en door ontwikkelen wordt een steeds prominenter onderdeel binnen de organisatie. Het bestand vaste medewerkers is ervaren en vaak lang in dienst. Dit heeft vele voordelen, echter het is ook bekend dat de natuurlijke uitstroom de komende jaren hoog zal zijn. Met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt is gekozen om zelf veel leerlingen op te leiden om op die manier een natuurlijke aanwas van potentiële medewerkers te creëren. In het leerjaar 2018 – 2019 zijn er 150 leerlingen in opleiding voor niveau 3, 4 of 5. Een deel hiervan zijn vaste medewerkers, het merendeel zijn echter zij-instromers/studenten van buitenaf die een leer- arbeidsovereenkomst met WelThuis hebben. In 2018 heeft WelThuis stevig ingezet op het intensiveren van het leerbedrijf. Het aantal medewerkers in opleiding is fors gestegen en ook de WelThuis Academie krijgt meer en meer vorm.

Naast het regulier opleiden is ook veel aandacht voor deskundigheidsbevordering, VRH scholing en specialisaties. Vanwege het succes van de GVP opleiding en de extra skills die de verzorgenden/verpleegkundigen hierdoor krijgen is deze opleiding ook in 2018 voortgezet. WelThuis wil ervoor zorgdragen dat in alle locaties medewerkers met een afgeronde GVP opleiding werkzaam zijn. Ook is er een opleiding gestart voor de EVV-rol, opmerkelijk is dat de reguliere opleidingen niet veel aandacht besteden aan deze rol, terwijl die cruciaal is. In onze eigen opleiding aan de WelThuis academie is de EVV module geïntegreerd. Naast de BBL studenten kunnen per periode 100 stagiaires worden geplaatst op de verschillende locatie vanaf niveau 3.

WelThuis Academie

In augustus 2017 is WelThuis gestart met een eigen opleiding “VIG 3.0”, in samenwerking met het Albeda college; “de WelThuis Academie”. WelThuis wil met deze praktijk gestuurde opleiding leerlingen klaarstomen voor het werk als verzorgende. Het doel van deze opleiding is het ontwikkelen van toekomstige medewerkers tot direct inzetbare beginnende professionals, met de benodigde specifieke kennis van de ouderenzorg. Door de opleiding tot verzorgende te combineren met het werken in het verpleeghuis, is een student veel beter voorbereid op dit werk. Een van de belangrijkste pijlers van de opleiding is het vak leren vanuit de praktijk. De praktijksituatie is leidend voor het leerproces. Leerlingen krijgen les van collega-expertdocenten. De opleiding begint bij de basiskennis en geleidelijk aan worden de vaardigheden uitgebreid. Leerlingen krijgen daarbij alle ruimte om zich te verdiepen in specifieke kennisgebieden en vaardigheden. WelThuis hoopt met deze manier van opleiden een nieuwe groep te verleiden tot werken in de ouderenzorg. WelThuis wil na drie jaar beschikken over een eerste lichte startklare en bekwame medewerkers, die gediplomeerd zijn vanuit de praktijkgerichte opleiding van WelThuis in samenwerking met het Albeda college. In 2017 is de eerste groep van 29 leerlingen gestart. Naast 1 afvaller zijn anno 2019 nog 28 leerlingen in opleiding. De groep kent geen leerlingen die vertragen. Dit betreffen allen zijinstromers die eerder niet in de zorg werkzaam waren. In 2018 zijn twee nieuwe klassen gestart voor de 3-jarige opleiding. Om het aantal op te leiden verzorgenden te vergroten en te optimaliseren is gestart met de voorbereiding voor een samenwerking met het NCOI om de zij-instromers of doorstromers vanaf niveau 2 in 15 maanden te scholen en laten diplomeren tot Verzorgende IG (niveau 3). Wanneer deze verkorte opleiding succesvol is vergroot WelThuis haar opleidingscapaciteit niveau 3 met 100%.

Strategische personeelsplanning

De landelijke arbeidsmarktproblematiek is ook binnen WelThuis een actueel thema. Binnen Fundis werd daarom in 2017 het programma ‘strategische personeelsplanning’ gestart. Dit programma is gericht op behoud (doorstroming), opleiding en werving van medewerkers en kent de volgende deelprojecten:

- Arbeidsmarktontwikkeling en benadering
- Imagoverbetering werken in de zorg
- Medewerker in beeld, uitstroom voorkomen

Met dit programma wil Fundis/WelThuis proactief inspelen op arbeidsmarktontwikkeling.

De eerste positieve effecten van het programma zijn zichtbaar in 2018. Er is gemiddeld met alle Fundis bedrijven 6,7% meer instroom dan uitstroom gerealiseerd. De MTO score is 0,2 hoger dan het gemiddelde van de laatste 3 jaar. Vierstroom Zorgthuis is inmiddels op formatie op de positie van wijkverpleegkundigen, nieuwe kandidaten worden doorverwezen naar de andere Fundis bedrijven. Opleiden blijkt zeer zinvol voor de instroom. 30% van alle stagiaires binnen Fundis komen na behalen van diploma in vaste dienst. In totaal zijn in 2018 binnen Fundis 239 stagiaires. Hiervan was 30% ingezet op de Fundis Academie. WelThuis heeft op een aantal locaties geen vacatures meer sinds januari 2019. Op de WelThuis Academie zijn inmiddels 100 studenten in opleiding. Na afstuderen wordt verwacht dat minstens 70% in dienst treedt. De eerste doorstroomkandidaten melden

zich aan voor bemiddeling. Het bereik op social media n.a.v. de campagne “iedere dag een nieuw verhaal” is in januari t.o.v. december verviervoudigd. In 2018 vond een zeer succesvol Job-Event, georganiseerd samen met alle regionale zorgpartners, plaats binnen Fundis.



8. Hulpbronnen, resultaten 2018

Met het oog op de “Algemene Verordening Gevensbescherming” (AVG) is er hard gewerkt om WelThuis per mei 2018 “AVG-proof” te maken. Er is een Fundis-brede stuurgroep ingesteld en samen met diverse werkgroepen hebben zij gezorgd voor de implementatie en uitvoering van de benodigde acties o.a. op het gebied van Informatiebeveiliging. Daarnaast is er veel aandacht besteed aan bewustwording op de werkvloer, door middel van filmpjes en ludieke acties. Fundis-breed is er overgegaan tot het aanstellen van een Functionaris Gegevensbeheer en is er een elearning ontwikkeld.

WelThuis heeft een start gemaakt met het ontwikkelen en implementeren van een BI-tool. Door middel van een datawarehouse wordt (management-)informatie simpel en snel toegankelijk gemaakt. Ook heeft WelThuis het ‘contractbeheer’ geoptimaliseerd. Alle ‘contracten’ van WelThuis met derden (leveranciers zoals Huuskes, Medeco, Cleanlease etc.) zijn op één plek terug te vinden en zodoende toegankelijk voor alle betrokkenen en verantwoordelijken. Op die manier is voor iedereen duidelijk welk contract op het moment van toepassing is en wanneer deze moet worden geactualiseerd.

Ten aanzien van medische hulpmiddelen (o.a. tilliften, rolstoelen, matrassen e.d.) heeft WelThuis een samenwerking met Vegro. Alle aanwezige hulpmiddelen zijn geïnventariseerd, voorzien van een barcode en vervolgens opgeslagen in het systeem van Vegro. Op deze manier wordt inzichtelijk welke hulpmiddelen zich waar bevinden. Vegro verzorgt de

volledige dienstverlening omtrent het hulpmiddelenbeheer. Dit omvat ook de opslag van niet gebruikte hulpmiddelen, reiniging, distributie van hulpmiddelen tussen de verschillende locaties en alle reparatie-, keurings- en onderhoudswerkzaamheden.

WelThuis maakt gebruik van diverse interne en externe communicatiekanalen, zoals intranet, een digitale nieuwsbrief voor medewerkers en een 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 hiertoe ‘ambassadeurs’ getraind die vanaf hun woonzorglocatie actief input leveren voor de social media kanalen.

Financieel

WelThuis heeft 2018 financieel gezien gezond afgesloten. Met de kwaliteitsgelden zijn extra handen ingezet door de introductie van de welzijnsassistenten in de huiskamers. De bedbezetting was hoog en het kostenniveau was conform begroting.

Vastgoed

“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.

- **De Boomgaard:** In het laatste kwartaal van 2018 is de bouw van onze nieuwe locatie, De Boomgaard, afgerond en heeft de verhuizing plaatsgevonden. Inmiddels zijn alle 66 appartementen bewoond door voormalige bewoners van Monteverdi, aangevuld met tien nieuwe bewoners vanuit de wachtlijst. Bewoners en hun familie ervaren De Boomgaard als fris en vernieuwend en waarderen de opzet van de locatie zeer. Bewoners zijn veel vaker dan in de oude woonvorm in hun eigen appartement en hebben veel bewegingsvrijheid. Hoewel de bewoners allen de diagnose dementie hebben, waarbij een veranderende omgeving vaak voor onrust zorgt, kan gezegd worden dat de gewenning zeer voorspoedig verloopt en veel van de nieuwe bewoners zich al thuis voelen.
- **De Rozentuin:** Naast de oplevering van de Boomgaard is ook de bouw van de laatste locatie “De Rozentuin” in Zoetermeer in volle gang, de bouw loopt zeer voorspoedig en een voorzichtige planning laat zien dat verhuizing gepland kan worden voor de zomervakantie 2019.
- **Buytenhaghe:** Voor woon- zorgcentrum Buytenhaghe heeft in de zomer van 2018 een aanbesteding gelopen om te renoveren. Deze renovatie behelst voornamelijk de tweede etage waar de oude verzorgingshuiskamers worden omgevormd tot verpleeghuiskamers. De grootste wijziging zit in de sanitaire ruimte die zodanig wordt aangepast dat er goede zorgverlening mogelijk is. Verder zullen vloeren en wanden worden aangepast en voorzien van nieuwe stoffering. De werkzaamheden zijn op 5 december van start gegaan en om dit goed te kunnen uitvoeren is met cliënten, familie en cliëntenraad overeengekomen dat 20 cliënten voor een aantal maanden naar de locatie Monteverdi verhuizen. Deze tweede etage wordt verbouwd naar kleinschalig wonen voor de doelgroep ZZP5 en krijgt een open karakter om in te spelen op de doelgroep mensen met dementie zonder BOPZ-indicatie.



- **De State (voormalig RRR):** behoort m.i.v. januari 2019 formeel tot WelThuis. In het afgelopen jaar is het ontwerpdocument gereedgekomen. Hierin zijn de eerder geformuleerde uitgangspunten definitief vormgegeven, zijn posities, vierkante meters en aantallen bedden definitief bepaald. Met dit document is ook de omgevingsvergunning bij de gemeente Rotterdam aangevraagd en ook afgegeven om toestemming te krijgen voor de (ver)nieuwbouw. Ook is met investeringsmaatschappij Cofinimo de verkoop definitief tot stand gekomen, de overdracht heeft eind december plaatsgevonden en vanaf die datum huurt Fundis Vastgoed de State terug.
- **De Bovenberghe:** Op locatie De Bovenberghe in Schoonhoven is een derde huiskamer gerealiseerd, waardoor de bewonersgroepen die verblijven in de huiskamer overdag meer op doelgroep kunnen worden gevormd en er meer rust ontstaat in de huiskamers.

9. Gebruik van informatie, resultaten 2018

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 WerkBelevingsOnderszoek (WBO) uitgevoerd onder alle medewerkers van WelThuis. De meest recente meting heeft plaatsgevonden in 2017. WelThuis scoort hierbij op diverse onderdelen zeer positief. Managers werden getraind om de resultaten op een laagdrempelige en toegankelijke wijze te bespreken in de teams. De resultaten van het WBO werden in 2017 in de teams besproken. Elk team heeft vervolgens een verbeterplan opgesteld. In 2018 zijn de teams aan de slag gegaan met de eigen samengestelde plannen van aanpak. Daarnaast is ook tenminste één actiepoint voor de gehele locatie vastgesteld waaraan werd gewerkt. Medio 2019 zal een nieuwe meting plaatsvinden waarbij de effecten van de meting en daaruit voortvloeiende acties zichtbaar zullen worden.



Slotwoord

Met dit kwaliteitsjaarverslag hoopt WelThuis inzicht te hebben gegeven in de resultaten van 2018. Uit bovenstaande beschrijving van de resultaten wordt duidelijk dat, ook in 2018, veel gebeurd is binnen WelThuis. De eerste stappen naar een verantwoorde personeelssamenstelling werden gezet. De koers naar het 'samen leren en verbeteren' is duidelijk ingezet. Het aanbrengen van structuur in beleidsonderwerpen en verantwoordelijkheden is een belangrijke positieve ontwikkeling geweest in 2018. Er wordt steeds meer projectmatig gewerkt aan kwaliteitsverbetering. WelThuis heeft vertrouwen in deze positieve trend die wij in 2019 en volgende jaren zullen voortzetten.

Uiteraard zijn wij bereid een toelichting te geven op de inhoud van dit kwaliteitsjaarverslag.

Miranda Schouten,
directeur WelThuis