

Kwaliteitsjaarverslag WelThuis 2019

1 oktober 2020



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2019	4
2. Wonen en Welzijn 2019	9
3. Zorg en Behandeling, resultaten 2019	12
4. Veiligheid, resultaten 2019	19
5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten 2019	21
6. Leiderschap, government en management, resultaten 2019	31
7. Personeelssamenstelling, resultaten 2019	32
8. Hulpbronnen, resultaten 2019	35
9. Gebruik van informatie, resultaten 2019	38
Slotwoord	39

Inleiding

In oktober 2018 heeft WelThuis haar kwaliteitsplannen voor 2019 ingediend. Dit met als doel de extra gelden optimaal te benutten en duidelijk handen en voeten te 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. Deze wens kwam als rode draad uit elke bijeenkomst naar voren. In 2018 is WelThuis gestart met het aanstellen van welzijnsassistenten. Zij werden met open armen ontvangen in de dagelijkse zorg. Vanaf 2019 werd ingezet op persoonsgerichte zorg middels het structureel aanstellen van welzijnsassistenten. Door de inzet van welzijnsassistenten werden zorgmedewerkers ontlast en ontstond er daadwerkelijk meer ruimte voor het bieden van persoonsgerichte zorg; individuele aandacht en meer reuring op de afdelingen. Vanuit de kwaliteitsmiddelen brachten we de activiteitenbegeleiders terug op de werkvloer en gaven muziektherapeuten een structurele basis. Daarnaast investeerden we in onze opleidingscapaciteit middels het uitbreiden van de WelThuis Academie. Sinds eind 2018 zijn bovendien een tiental HBO-Vers toegevoegd aan de zorgteams.

Het jaarverslag over 2019 is, anders dan andere jaren, pas eind 2020 tot stand gekomen. Dit vanwege de Coronacrisis waarmee we geconfronteerd werden omstreeks maart 2020 tot op heden. Desondanks zijn we er in geslaagd weer te geven waar wij als organisatie eind 2019 staan. Het verslag is gerelateerd aan het kwaliteitsplan 2020 van WelThuis waardoor er een overzicht ontstaat van onze actuele werkwijzen en resultaten. Op deze wijze hopen wij dat het verslag inzicht biedt aan zowel toekomstige bewoners/vertegenwoordigers als aan het zorgkantoor en Inspectie.

Miranda Schouten,
directeur WelThuis



1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2019

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

Compassie en uniek zijn:

- Medewerkers die in direct contact zijn met de bewoners, **kennen de bewoner**, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.
- WelThuis zet zoveel mogelijk **vaste medewerkers** in die bekend en vertrouwd zijn voor en met de bewoners. Dit geldt ook voor medewerkers die vanuit het flexbedrijf 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 bleek in 2019 dat dit in de praktijk niet altijd waargemaakt kon worden. De inzet op het verstevigen van de samenwerking tussen WelThuis en Variant heeft in 2019 echter geresulteerd in de inzet van meer vaste gezichten, betere afstemming en meer continuïteit. In 2019 zijn de eerste twee locaties gestart met een gezamenlijke training van WelThuis medewerkers en Variant medewerkers, gericht op houding en attitude. De bedoeling is deze training in 2020 op meerdere locaties te starten.
- 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 2019 vonden in totaal 39 'mappings' plaats in de kleinschalige woongroepen. Dit aantal ligt lager dan het aantal geplande maps. Dit als gevolg van wisselingen/afname van het aantal mappers. Het blijkt steeds moeilijker om, naast andere scholingen en teamrollen, geschikte (zorg)medewerkers in te zetten voor deze intensieve observaties. In 2020 zal WelThuis zich beraden hoe hiermee verder te gaan.
- T.a.v. **seksualiteit en intimiteit** werd in 2019 een beleidsvisie ontwikkeld en vastgesteld die in 2020 zal worden geïmplementeerd. Deze visie kwam tot stand na meerdere groepsgesprekken met zowel medewerkers als bewoners / familieleden over dit onderwerp. Uitgangspunt van de visie is dat intimiteit en seksualiteit een onderdeel is van ieders leven, ook van mensen die ouder worden, en bijdraagt aan de kwaliteit van leven. We streven ernaar dat WelThuis medewerkers actief uitdragen dat zij open staan voor een gesprek hierover en, indien daar behoefte aan is, graag meedenken aan oplossingen. We willen dat medewerkers, bewoners en familieleden weten waar zij terecht kunnen en zich veilig en gesteund voelen t.a.v. dit onderwerp. In 2020 zal het onderwerp verder worden uitgewerkt in een scholingsvoorstel en informatiemateriaal.
- In 2019 is door de HBO-V groep op verzoek van het managementteam een advies geschreven t.a.v. het meer persoonsgericht maken van het **cliëntdossier**. Het domein 'lichamelijk welbevinden' overheerst het zorgleefplan waar WelThuis streeft naar het prioriteren van het dagelijks welzijn van de bewoner, in al zijn facetten. Het advies omvat voorstellen t.a.v. het anders inrichten en gebruiken van het dossier en het invoeren van een "WelThuis"-gesprek, waar mogelijk voorafgaand aan opname. In 2020 zal dit advies worden uitgewerkt.

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.
- De visie op Welzijn werd in 2019 herzien door een gezamenlijke stuurgroep van WelThuis en Palet Welzijn, waarbij het bovenstaande ook expliciet beschreven werd. Welzijn is meer dan het aanbieden van een continue stroom aan activiteiten; het gaat om oprechte aandacht voor de bewoner en diens behoeften. Zo is het heel goed mogelijk dat een bewoner niet deelneemt aan activiteiten omdat hij of zij veel liever de rust opzoekt, ook dáár moet aandacht voor zijn. In 2020 zal de hernieuwde visie vastgesteld worden en zal de implementatie ervan onderdeel uitmaken van het project welzijn waarin door de inzet van welzijnsassistenten, activiteitenbegeleiders en dagbestedingscoaches het 'integrale welzijnsteam' verder versterkt wordt. We zien het welzijn van de bewoners als opdracht voor alle teamleden en niet van één specifieke functionaris.
- Afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn bekend, opgenomen in het cliëntdossier en worden elk MDO (Multi Disciplinair Overleg) geëvalueerd.



Deelnemers aan de Kickoff bijeenkomst Integraal welzijnsoverleg

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 2019 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. Dit voorlopig zorgleefplan wordt uiterlijk zes weken na inhuizing definitief gemaakt.

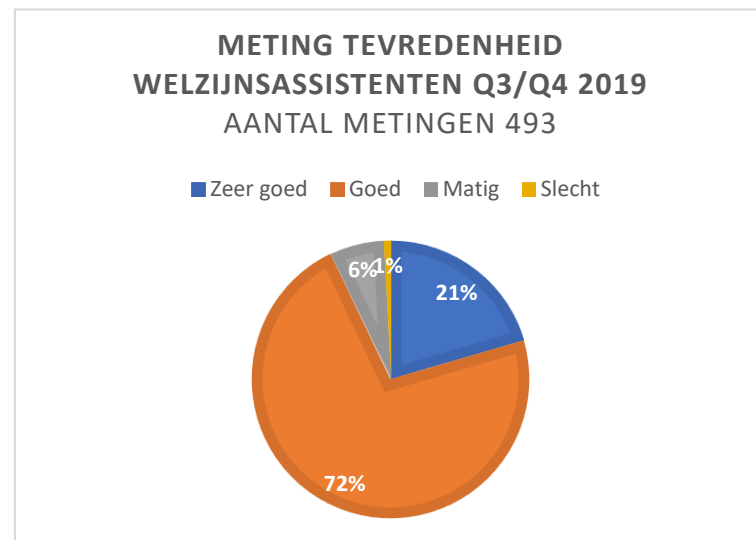
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, resultaten kwaliteitsplan 2019

Vanuit het kwaliteitsplan 2019 werd binnen WelThuis expliciet ingezet op het verder verbeteren van de persoonsgerichte zorg:

Meer individuele aandacht door het inzetten van welzijnsassistenten in de huiskamers

De eerste welzijnsassistenten werden eind 2018 met open armen op de locaties 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. Voor bewoners is er meer individuele aandacht. In 2019 is WelThuis erin geslaagd het aantal welzijnsassistenten verder uit te breiden zodat er op alle huiskamers gemiddeld 4 uur per dag welzijnsassistenten werkzaam zijn. Eind 2019 zijn in totaal 172 welzijnsassistenten (ruim 90 FTE) binnen de locaties van WelThuis werkzaam. Omdat een groot deel van hen oorspronkelijk niet uit de zorg komt, hebben er eind 2019 twee scholingsdagen plaatsgevonden voor alle welzijnsassistenten waarin aandacht is besteed aan een aantal basale maar belangrijke onderwerpen zoals; persoonsgerichte zorg, welzijn en dementie, infectiepreventie, hygiëne en voedselveiligheid, EHBO, BHV en slikproblematiek. De scholingsdagen werden zeer positief ontvangen.

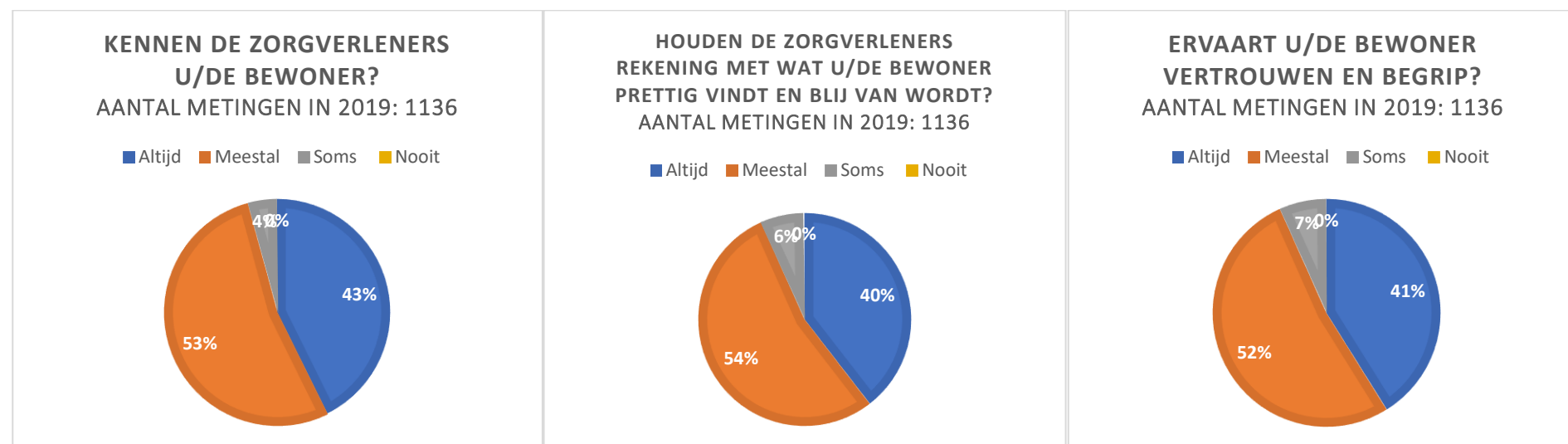
Medewerkers, bewoners én mantelzorgers zijn erg positief over de inzet van de welzijnsassistenten. Uit het structurele clienttevredenheidsonderzoek blijkt dat 93% van de respondenten de inzet van welzijnsassistenten als “goed tot zeer goed” beoordeelt.



Ondersteuningsprogramma medewerkers persoonsgerichte zorg

In 2019 zette WelThuis in op persoonsgerichte zorg door meer ruimte te creëren voor medewerkers om de bewoner beter te leren kennen, goed kennis te kunnen maken met de (nieuwe) bewoner en zijn/haar netwerk én het verhaal van de bewoner. WelThuis ziet dit als randvoorwaarde voor het bieden van zorg en begeleiding die is gericht op de individuele bewoner. Hiertoe werd in 2019 een ondersteuningsaanbod gestart waarmee elk team aan de slag gaat en het thema continu onder de aandacht blijft. Teamrolhouders ‘persoonsgerichte zorg’ werden in 2019 expliciet in hun rol gezet en uitgenodigd hun vele goede voorbeelden WelThuisbreed te delen. Tijdens een platformbijeenkomst namen de teamrolhouders persoonsgerichte zorg deel aan een inspiratiesessie door trainingsbureau “Ervarea”. Op een aansprekende en eenvoudige wijze werden zij meegenomen in de principes van persoonsgerichte zorg. Op de aansluitende ‘informatiemarkt’ werden best practices uitgewisseld. In 2020 wil WelThuis dit ondersteuningsaanbod verder verbreden naar de locaties/teams.

Persoonsgerichte zorg heeft in grote mate te maken met houding en gedrag. In 2019 heeft het trainingsbureau ‘Let’s go Active’ een op maat gemaakte training voor WelThuis ontwikkeld op basis van de principes van ‘Giveability’; de kracht van het geven. Van het geven van aandacht zonder er iets voor terug te verwachten. Giveability gaat uit van 7 praktische principes die medewerkers helpen een goede ‘gastheer’ of ‘gastvrouw’ te zijn voor bewoners en collega’s: neem initiatief, wees gul, maak verbinding, help, handel zonder vooroordelen, voel je verantwoordelijk en maak plezier. In 2019 hebben de teams van locaties Domus en Magnolia deze training, bij wijze van pilot, doorlopen. WelThuis is voornemens om in 2020 drie nieuwe locaties te laten starten.

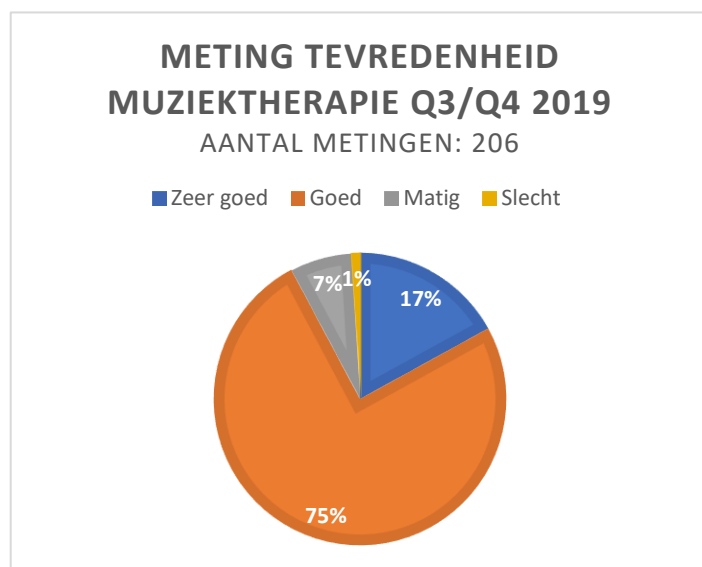


Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat ruim 90% van de respondenten positief oordeelt over de thema's met betrekking tot persoonsgerichte zorg; kennen van de bewoner, rekening houden met wat de bewoner prettig vindt en ervaren van vertrouwen en begrip.

Inzet muziektherapie op alle locaties van WelThuis

Om de persoonsgerichte zorg te ondersteunen is binnen WelThuis in 2019 gestart met de inzet van muziektherapie. Muziek beïnvloedt de stemming van bewoners positief en is daarnaast een manier om contact te maken; ook met bewoners die moeilijk bereikbaar zijn. Vaak komen naar aanleiding van de muziek allerlei herinneringen, verhalen en emoties los. Door muziek kunnen herinneringen opnieuw beleefd worden, dit werkt identiteitsversterkend. Muziek kan dienen als doel op zich; de beleving, het plezier en de interactie staan dan voorop. Ook kan muziek als middel dienen; dan wordt het op methodische wijze ingezet door muziektherapeuten. Bepaalde muziek kan dan worden ingezet om bijvoorbeeld onrust en angst te verminderen of juist om iemand te activeren. Het kan depressie tegengaan, het zelfvertrouwen verbeteren, de communicatie bevorderen of emotionele pijn en trauma's verzachten.

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



Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat ruim 90% van de respondenten positief oordeelt over de inzet van de muziektherapie. Het aantal respondenten op deze vraag is laag, aangezien een groot deel van de respondenten/familieleden op deze vraag 'weet niet' heeft geantwoord. De inzet van de muziektherapie vindt veelal plaats zonder aanwezigheid van de familie/eerste contactpersoon, hetgeen waarschijnlijk een verklaring is voor deze lage respons. Alle WelThuis locaties (m.u.v. de Morgenster) werden in 2019 één keer per week bezocht door een muziektherapeute. Voor grotere locaties betekent dit dat niet alle bewoners wekelijks bereikt konden worden. In 2020 zal WelThuis deze inzet uitbreiden.

2. Wonen en Welzijn 2019

Wonen en welzijn zijn thema's die binnen WelThuis continue aandacht hebben. Voor 2019 geldt:

Zingeving

- Medewerkers hebben aandacht voor levensvragen en spelen hier zoveel mogelijk op in.
- Specifieke aandacht en ondersteuning bij levensvragen wordt binnen WelThuis afhankelijk van de wensen van de bewoners, ingevuld. In regio Krimpenerwaard zijn de banden met de geestelijk verzorging / predikanten binnen de eigen regio van oudsher meer prominent aanwezig. Binnen de regio Zoetermeer is hiertoe specifiek geestelijke verzorging in dienst van WelThuis aanwezig. Vanuit de islamitische afdeling in Gouda is contact met een Imam.

Zinvolle dagbesteding

- Vanuit het persoonsgericht werken, passen medewerkers het activiteitsaanbod/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 2019 ondersteunend bij het aanbieden van gerichte activiteiten per locatie. Ook in 2019 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 2019 niet alleen diverse materialen aangeschaft, maar werden ook extra individuele en/of groepsgerichte activiteiten op de locaties georganiseerd. De huidige werkwijze, waarin de cliëntenraad en locatiemanager gezamenlijk de besteding van de middelen bepalen, wordt binnen WelThuis positief geëvalueerd. Aangezien de middelen met ingang van 2020 onderdeel zijn van de reguliere tarieven is in overleg met de cliëntenraad besloten per locatie een bedrag te oormerken t.b.v. een zinvolle dagbesteding en de huidige werkwijze hierbij voort te zetten.
- De komst van welzijnsassistenten heeft een positief effect op de dagbesteding; welzijnsassistenten zorgen voor gezelligheid op de woning en ondersteunen in de dagelijkse activiteiten zoals koffiedrinken, de krant lezen of een wandeling maken.
- Op alle locaties zijn zogenaamde 'teamrolhouders welzijn' actief. Deze zorgmedewerkers hebben het thema 'welzijn' als specifiek aandachtspunt in de dagelijkse zorg. De teamrolhouder welzijn enthousiasmeert, initieert en ondersteunt haar collega's, vrijwilligers die taken hebben op de woning en familie bij het uitvoeren van (dagelijkse) welzijnsactiviteiten.
- De teamrolhouders welzijn worden bijgestaan door dagbestedingscoaches, die het welzijns- en activiteiten programma coördineren en faciliteren. Tevens dragen zij zorg voor een overstijgend activiteitenprogramma op de locaties. In 2019 zijn activiteitenbegeleiders toegevoegd aan het welzijnsteam op de locaties. Zij begeleiden, organiseren en voeren de activiteiten uit waardoor er meer inhoud kan worden gegeven aan het activiteitenprogramma.
- Om de samenwerking tussen alle betrokkenen bij het welzijn op de locatie te optimaliseren is gestart met een structureel en integraal welzijnsoverleg, onder leiding van de programma manager. Hierdoor ontstaat een breed gedragen verantwoordelijkheid voor het welzijn van de bewoner.

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 gebruikelijke 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 en mantelzorgers de mogelijkheid mee te lezen in het Elektronisch Client Dossier van hun relatie en berichten te versturen naar de zorgmedewerkers. Deze mogelijkheid wordt aangeboden aan bewoners en hun wettelijk vertegenwoordigers. Zij bepalen zelf wie toegang krijgt tot het dossier. Deze werkwijze optimaliseert de betrokkenheid en inbreng van mantelzorg t.a.v. de zorg en ondersteuning voor hun naaste.
- Op elke locatie werden ook in 2019 familieavonden/bijeenkomsten georganiseerd met uiteenlopende thema's.

Inzet vrijwilligers

- Op alle locaties van WelThuis werkten in 2019 vele vrijwilligers, circa 896 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 eveneens samengewerkt met lokale vrijwilligersorganisaties.
- Als onderdeel van het project welzijn vond in 2019 een evaluatie plaats van het vrijwilligers beleid met als doel de samenwerking verder te optimaliseren en in de krappe 'markt' onze vrijwilligers te boeien en binden en nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Begin 2020 zal het herziene vrijwilligersbeleid, in afstemming met de Centrale Cliëntenraad, worden vastgesteld.

Wooncomfort (gastvrijheid, schoonmaak en inrichting)

- WelThuis werkt samen met Vierschoon (onderdeel van de Fundisgroep), t.b.v. de dagelijkse schoonmaak van de locaties. Vierschoon is gespecialiseerd in schoonmaak in de zorg.
- Diverse locaties zijn in 2019 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. Locatie de Westerweeren heeft in 2019 een algehele opknopbeurt gehad. In 2019 is gestart met het vernieuwen van de badkamers en keukens in locatie Borchleen, Bovenberghe en Liezeborgh. Deze werkzaamheden lopen door tot in 2020.

Wonen en welzijn, resultaten kwaliteitsplan 2019

Vanuit het kwaliteitsplan 2019 werd binnen WelThuis ingezet op het verbeteren van de kwaliteit en de ambiance rondom de maaltijden. Daarnaast werd ingezet op het verbeteren van de zinvolle dag voor bewoners door de inzet van activiteitenbegeleiders:

Verbeteren van de kwaliteit en de ambiance rondom de maaltijden

Maaltijden zijn een belangrijk onderdeel van de dag binnen alle woonzorglocaties van WelThuis. Medewerkers op de kleinschalige afdelingen koken zelf, of samen met de bewoners. Op diverse grotere locaties is een eigen kok werkzaam. De inzet van welzijnsassistenten binnen WelThuis biedt kansen om de maaltijden en de ambiance hieromheen op een hoger niveau te tillen. Eind 2018 heeft op verzoek van de Centrale Cliëntenraad een themabijeenkomst 'maaltijden' plaatsgevonden met het

managementteam en de Centrale Cliëntenraad. De centrale cliëntenraad gaf aan het thema maaltijden graag meer onder de aandacht te willen brengen. Niet alleen de smakelijkheid/kwaliteit van de maaltijden maar ook de ambiance zijn belangrijk voor bewoners gedurende de dag en verdienen aandacht binnen WelThuis.

Vanaf 2019 is Eten & Drinken één van de focuspunten binnen WelThuis. Hiertoe is in 2019 een projectleider Eten & Drinken aangesteld, die samen met de teams per locatie werkt aan het verbeterprogramma. Eten en drinken is voor veel bewoners een hoogte punt van de dag, juist daarom willen we met dit programma bereiken dat hier dagelijks aandacht voor is op de woongroepen en locaties. Bij aanvang is gestart met het herijken van de visie en het beleid van WelThuis op Eten & Drinken. Alle teams werden bezocht door de projectleider. Aan de hand van een brainstorm werd inzichtelijk gemaakt welke initiatieven en doelen dit jaar op de verbeteragenda van de locatie opgenomen konden worden. Hierbij was ook steeds een afvaardiging van de cliëntenraad betrokken. Na twee en zes maanden is er per team geëvalueerd. Om dit thema goed te borgen in de organisatie is aandacht en scholing nodig, zodat de medewerkers over de benodigde recente basiskennis beschikken en geïnspireerd worden door deskundigen en collega's om vernieuwing rondom maaltijden, sfeer en ambiance in te zetten en uit te proberen. Voor de basiskennis zijn twee E-learning modules ontwikkeld. Ook op de scholingsdag voor de Welzijnsassistenten is aandacht besteed aan het thema voeding. Specifiek voor de teamrolhouders voeding en de welzijnsassistenten zijn er workshops georganiseerd rondom gezonde en lekkere maaltijden voor bewoners. Vooral de mogelijkheden van toepassen van verdikkingsmiddelen en het op een aantrekkelijke manier verwerken van bijvoedingsproducten gaven veel handvatten voor de praktijk.

Verbeteren van de zinvolle dag door de inzet van activiteitenbegeleiders

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

Recencie ZorgKaartNederland De Boomgaard Zoetermeer, 27 november 2019

“Zeer tevreden over betrokkenheid en deskundigheid van de medewerkers. Er is veel aandacht voor individuele wensen van bewoners. Goede zorg, zeer vriendelijke bejegening. Vers gekookt eten, gezelligheid, veel activiteiten. Ruime appartementen zeer schoon en comfortabel”.

Recencie ZorgKaartNederland De Bovenberghe, 8 mei 2019

Er hangt een prettige sfeer in de Bovenberghe. Als ik als dochter een vraag heb of wil iets weten staan ze altijd voor je klaar. Ze zijn altijd lief voor mijn moeder en slaan bij de cliënten regelmatig een arm ze heen, wat een heel goed gevoel geeft. Het eten is ook prima er wordt vers gekookt en hebben regelmatig iets extra's bij het eten.

Recencie ZorgKaartNederland Buytenhaghe, 2 oktober 2019

De organisatie is prima, het personeel is vakkundig, begaan en gaat liefdevol om met de mensen. De huiskamer begeleiders zijn geweldig!

3. Zorg en Behandeling, resultaten 2019

Op het gebied van zorg en behandeling werkt WelThuis samen met behandelcentrum Goudenhart. Een team van medici, paramedici en (GZ)psychologen werkt samen met de teams verpleging en verzorging van WelThuis om op deze wijze multidisciplinaire zorg te bieden aan de bewoners van WelThuis. De zorg en behandeling wordt tweemaal per jaar, samen met de bewoner/ vertegenwoordiger, geëvalueerd in een Multidisciplinair Overleg (MDO). Dit overleg wordt voorbereid door de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende en de bewoner/mantelzorger. Tijdens dit MDO is de verantwoordelijk arts en EVV-er aanwezig en bij voorkeur ook de bewoner en/of vertegenwoordiger. In 2019 is WelThuis gestart met zogenaamde 'multidisciplinaire locatie overleggen'. Dit met als doel de samenwerking t.a.v. inhoudelijke thema's en casuïstiek te intensiveren. Zo worden ook de MIC meldingen in deze overleggen multidisciplinair besproken. 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. In 2019 is een grote campagne gevoerd rondom de griepvaccinatie. Deze campagne heeft er voor gezorgd dat binnen Fundis 412 medewerkers de grieprik hebben gehaald. Daarnaast zijn er medewerkers die de grieprik bij hun huisarts hebben gekregen (aantal is onbekend). Ondanks het feit dat de grieprik op meerdere locaties is aangeboden, blijkt dat collega's de reistijd naar de locaties als argument gebruiken om de grieprik niet te halen. Bewoners kiezen zelf of zij wel of niet gevaccineerd worden. In 2019 werden diverse locaties geconfronteerd met uitbraken van Influenza (Borchleem), het Sapovirus (Vivaldi) en het Norovirus (Vivaldi, Het Olympiadehuis en De State). In geval van een uitbraak wordt er goed geschakeld tussen de verschillende disciplines; vanuit eigen deskundigheid worden gemaakte keuzes besproken. De ziekenhuishygiënist kan in consult worden gevraagd. Aandachtspunten n.a.v. deze uitbraken werden direct opgepakt.

In juli 2019 is een platformbijeenkomst 'Infectiepreventie' georganiseerd. Voor deze bijeenkomst werden de teamrolhouders van WelThuis uitgenodigd. De bijeenkomst werd goed bezocht. Het interactieve programma bestond uit een presentatie van de ziekenhuishygiënist over diarree, het teamrolhouderschap, een voorlichting over het juiste gebruik van beschermingsmaskers en het bespreken van een influenzacase. T.a.v. infectiepreventie worden structureel interne audits uitgevoerd door de teamrolhouders op de locatie en, meer onafhankelijk, vanuit het intern auditbeleid. Ook is ziekenhuishygiënist eind 2019 gestart met het uitvoeren van audits binnen WelThuis. Zij heeft inmiddels meerdere locaties van WelThuis bezocht. De rapporten van deze audits worden altijd teruggekoppeld aan de betreffende locatie. Wanneer hiertoe aanleiding is, wordt op locatie een verbetertraject gestart en vindt een her-audit plaats.

De werkinstructies bij uitbraken zijn in 2019 geëvalueerd en met enkele aanpassingen opnieuw vastgesteld. Belangrijkste aanpassing is dat bij elke taak in de werkinstructie een verantwoordelijke is toegevoegd. In 2019 is ook het Infectie Preventie Beleid geëvalueerd en opnieuw vastgesteld.

- **Geneesmiddelencommissie**

Deze commissie voert het medicatiebeleid uit, ontwikkelt en evalueert het medicatiebeleid. Stelt zich op de hoogte van de (wijzigingen in de) wet en regelgeving m.b.t. medicatie en past het beleid hierop aan. WelThuis werkt met de medicatie distributie systemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en N-Care (huisartsenzorg). De

geneesmiddelencommissie is in 2019 meerdere keren bijeen geweest. Speerpunten waren; het digitaal aftekenen van medicatie, het doorvoeren van verbeteringen in logistiek tussen artsensite en startdag medicatie, polyfarmacie en antibioticumbeleid.

- **Commissie Vrijheid en Veiligheid (Wet Bijzondere Opnames Psychiatrische Ziekenhuizen)**

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 2019 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 en het, waar mogelijk terugdringen van "dwang" in de zorg.

Voor de teamrolhouders 'vrijheid en veiligheid' hebben in 2019 platformbijeenkomsten plaatsgevonden waarin vooruitlopend op de komst van de Wet Zorg en Dwang (WZD) aandacht is besteed aan de kern van de nieuwe wet 'Nee, tenzij'. Dit principe sluit aan bij de bestaande visie en werkwijzen van WelThuis. 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. De commissie maakt een analyse van de overstijgende verbeterpunten. De commissie BOPZ zal met de komst van de WZD een nieuwe naam krijgen per 1 januari 2020: Commissie Zorg & Dwang.

Wet Zorg en dwang (WZD)

Een gezamenlijke Projectgroep WZD van WelThuis en Goudenhart is in 2019 gestart met de uitvoering van het in 2018 opgestelde Project initiatie document. De projectgroep heeft de opdracht beide organisaties voor te bereiden op de inwerkingtreding van de Wet Zorg en Dwang en een zorgvuldige implementatie en borging van de kern van de wet 'Nee, tenzij'. Beide organisaties werken al geruime tijd vanuit het gedachtengoed van de WZD en de projectgroep ziet dit als een belangrijk gegeven voor de implementatie. In 2019 zijn verschillende beleidsdocumenten voorbereid en uitgewerkt waaronder diverse functiebeschrijvingen in het kader van de WZD, het stappenplan onvrijwillige zorg, een concept notitie WZD en informatiemateriaal voor bewoners en hun naasten. Eind 2019 ontvingen de teams van 3 locaties aanvullende scholing om vervolgens in de vorm van een pilot te starten met de nieuwe registratie van onvrijwillige zorg in het ECD volgend uit het voorgeschreven stappenplan.

In het kader van de implementatie van de WZD zijn in 2019 de mogelijkheden en knelpunten geïnventariseerd om zodoende een gefundeerd besluit te kunnen nemen over de rol van de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende als 'Zorgverantwoordelijke' in het kader van de nieuwe wetgeving. Begin 2020 wordt gestart met een pilot op 2 locaties om de invulling van deze nieuwe rol in de praktijk te onderzoeken.

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

Deze commissie bewaakt en optimaliseert het gebruik van het Elektronisch Client Dossier binnen WelThuis. In 2019 zijn een aantal wijzigingen in het dossier doorgevoerd; er is een vernieuwde werkwijze t.a.v. de handtekening onder het zorgplan ingevoerd. Contactpersonen kunnen via CarenZorgt digitaal het zorgplan ondertekenen. Welzijnsassistenten werden geautoriseerd voor het lezen van de zorgkaart. Activiteitenbegeleiders hebben autorisatie gekregen voor het rapporteren, het lezen van de

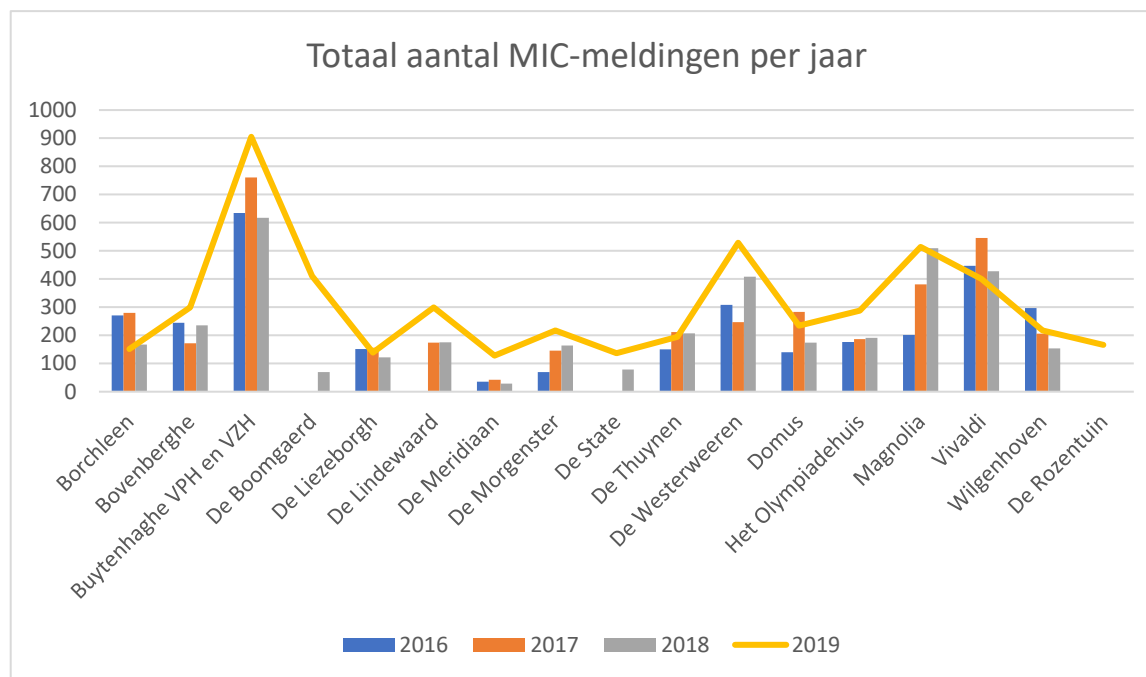
zorgkaart en het zorgplan. Binnen Nedap is een 'escalatieknop' gemaakt; medewerkers kunnen hiermee tijdelijk voor een andere locatie geautoriseerd worden. Hierbij kan getraceerd worden welke dossiers er worden ingekeken.

In oktober 2019 zijn er twee platformbijeenkomsten georganiseerd. Voor deze bijeenkomsten waren alle teamrolhouders van WelThuis uitgenodigd. Er was een informatief programma, met aandacht voor de vernieuwde werkwijze handtekening zorgplan. Er is een zogenoemde "klikroute" gemaakt zodat alle medewerkers dezelfde werkwijze aan gaan houden. Nogmaals is er besproken dat er geen "gat" (in de looptijd) mag zitten tussen de zorgplannen en dat de looptijd 8 maanden is. De teamrolhouders kunnen de collega's hierover informeren. Ook is er aandacht gevraagd voor de interne audits die op locatie gedaan worden. Er is uitleg gegeven over Caren Zorgt, hierin kan de vertegenwoordiger digitaal het zorgplan ondertekenen.

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

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 (WoonZorgBegeleider nivo 4). De meldingen worden op teamniveau besproken, gemonitord en geanalyseerd. MIC meldingen vormen onderdeel van de WZB4 review die maandelijks wordt besproken met de locatiemanager. Met ingang van 2019 worden op alle locaties zogenaamde 'multidisciplinaire locatieoverleggen' gehouden. Tijdens deze overleggen staan ook de MIC meldingen op de agenda.

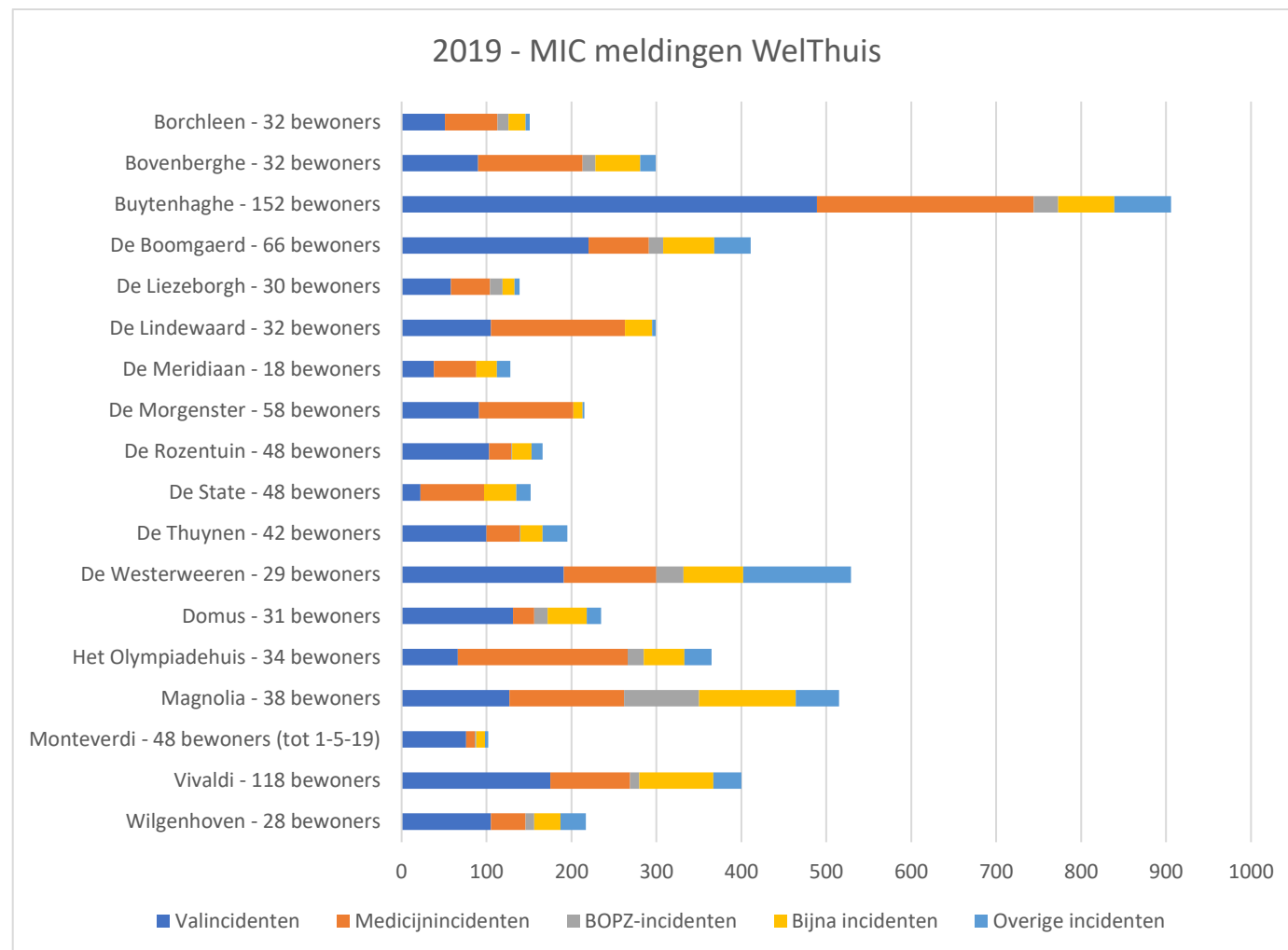
Waar in 2018 minder MIC-meldingen (t.o.v. 2017) werden geregistreerd, laat 2019 een flinke stijging zien in het aantal geregistreerde MIC-meldingen. De MIC-meldingen worden geregistreerd in Nedap d.m.v. een profiellijst. Tot 2019 werden de MIC-cijfers via het programma Qlikview uit Nedap gefilterd; sinds 2019 is hierbij de BI-tool (Business Intelligence) ingezet. Mogelijk is door de overgang naar dit systeem een meer reëel beeld ontstaan. Ervaring van de MIC-commissie is dat er een groeiende meldingsbereidheid is op de locaties. Deze grote meldingsbereidheid geeft meer inzicht in (bijna-)incidenten binnen WelThuis.



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

- Valincidenten zijn ook in 2019 het meest gemeld. Binnen WelThuis is fixatievrije zorg een belangrijk thema; mensen met dementie ervaren hierdoor meer bewegingsvrijheid. Het risico op valincidenten wordt hierdoor echter groter. Eind 2019 is afgesproken dat bij bewoners met een geaccepteerd valrisico, besproken met de arts en vastgelegd in het dossier, geen MIC-melding wordt gemaakt bij een valincident. In 2019 is een analyse uitgevoerd op de valincidenten. Het beleid Valpreventie bleek nog verdere aandacht te behoeven op een aantal afdelingen. In 2019 is ingezet op borging en juiste uitvoering van dit beleid; in 2020 wordt dit vervolgd.
- Opvallend is de toename van het aantal medicijnincidenten. In 2018 werden 1069 medicijnincidenten gemeld, in 2019 zijn 1620 medicijnincidenten gemeld. De MIC-commissie heeft een analyse gemaakt over de gemelde medicijnincidenten over de maanden januari t/m mei 2019. Hieruit is gebleken dat medicatie met regelmaat op een verkeerd tijdstip wordt gegeven. Verklaring hiervoor is dat door de drukte van alledag niet altijd de juiste medewerkers op het juiste moment aanwezig zijn/in de gelegenheid zijn om de medicatie te verstrekken. Medicatie wordt gedeeld per tijdstip, het huidige deelsysteem geeft een ruim tijdsbestek aan waarbinnen de medicatie afgetekend kan worden; dit heeft voor- en nadelen. N.a.v. deze analyse heeft de MIC-commissie de geneesmiddelencommissie verzocht om aandachtspunten te bespreken met de apotheek.

- Binnen WelThuis zijn in 2019 geen meldingen ernstig (zware gevallen van) geweld tussen cliënten onderling geweest. Er zijn in 2019 echter 220 meldingen van minder ernstig (minder zwaar) geweld tussen cliënten onderling gedaan. Het gaat om situaties van fysiek en/of verbaal geweld; slaan, schoppen, duwen, knijpen, bijten e.d. Er is een stijging te zien in dit aantal t.o.v. 2018 (120 meldingen minder zwaar geweld). De meldingsfrequentie is echter in 2019 ook in de breedte toegenomen ten opzichte van 2018. Een toegenomen zorgzwaarte en toename van onbegrepen gedrag wordt echter in de praktijk wel herkend en heeft aandacht binnen WelThuis, zie ook onder.



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. Op alle locaties worden gedragsvisites gehouden. Vanuit deze gedragsvisites wordt verdere ondersteuning en begeleiding bij het toepassen van de richtlijn geboden.

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.

Gedrag bij dementie

In 2019 is een nieuwe werkgroep gevormd. De doelen 'preventie van onbegrepen gedrag', 'handelen bij onbegrepen gedrag' en het 'expertiseteam dementie' zijn samengevoegd tot een gemeenschappelijk doel 'gedrag bij dementie'. De werkgroep heeft het bestaande protocol geëvalueerd en geconcludeerd dat deze herzien moet worden. Hiertoe zal in 2020 een Project Initiatie Document geschreven worden.

Pijn bij dementie

Binnen WelThuis wordt gewerkt met de 'richtlijn pijn' waarin het multidisciplinaire proces van signaleren, behandelen en evalueren van pijn is vormgegeven. Van hieruit zijn ondersteunende instrumenten als een "profiellijst pijn" en een stroomdiagram beschikbaar. Om te weten of bewoners pijn ervaren, is observatie een belangrijk instrument. Om deze reden heeft WelThuis in 2019 vanuit alle locaties minimaal twee medewerkers opgeleid als experts in de 'REPOS'-methodiek; een observatie-pijnmeetinstrument (Rotterdam Elderly Pain Observation Scale). Ook werden er op alle locaties klinische lessen gegeven over aspecten van pijn en pijnbeleving bij ouderen. Een gespecialiseerd pijnverpleegkundige verzorgt de trainingen en neemt deel aan het zogenaamde 'pijnteam' binnen WelThuis. Medewerkers reageren enthousiast op het gebruik van REPOS. Kleine interventies en het bewuster omgaan met pijn, blijken een positieve uitwerking te hebben op het algemeen welbevinden van de bewoners en de dagelijkse zorg.

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 om vallen te voorkomen. 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 2019 is ingezet op borging en juiste uitvoering van het valpreventiebeleid.

Bewegen / beweegpunten

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

Palliatieve Unit

Binnen locatie Vivaldi in Zoetermeer is in 2017 de palliatieve unit ‘Irishof’ geopend. Op de palliatieve unit Irishof biedt WelThuis intensieve verzorging en begeleiding met als doel het stervensproces menswaardig te laten verlopen. De Irishof kenmerkt zich door een warme, huiselijke uitstraling en gastvrije bejegening voor elke cliënt. Elke cliënt, die in de Irishof verblijft, krijgt de ruimte om in de laatste levensfase zichzelf te zijn. De kwaliteit van leven en het welbevinden van de cliënt staan centraal. De regie blijft zoveel mogelijk in handen van de cliënt en naasten. Ook worden zij nadrukkelijk betrokken bij de inhoud van zorg, behandeling en begeleiding. Deze unit is zeer positief geëvalueerd in 2018 en blijft in ontwikkeling. Er is sprake van een hoog commitment van eenieder die zich inzet voor de Irishof. Vanuit de heroriëntatie op de strategische koers van WelThuis in 2018 is besloten de palliatieve unit voort te zetten en verder te professionaliseren. In 2019 is hiertoe een ‘ontwikkelmanager’ gestart met als doel meer gerichte focus aan te brengen op deze unit en het concept verder te ontwikkelen. In de ontwikkeling wordt tevens onderzocht of een palliatieve unit ook elders in het werkgebied kan worden aangeboden. De wens is om vanuit de Irishof een expertiseteam op te zetten voor alle bewoners van WelThuis die in de laatste levensfase zijn.

Dubbelzorg Jasmijnhof

Op de afdeling ‘Jasmijnhof’ binnen Vivaldi wordt zorg geboden aan ouderen met een stabiele psychiatrische zorgvraag (gerontopsychiatrie) in combinatie met een somatische zorgvraag. Dit vraagt een specifieke deskundigheid van medewerkers t.a.v. houding, gedrag en benaderingswijzen en dit vraagt een passend leefklimaat. De afdeling wordt ondersteund vanuit het Goudenhart. 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. Inmiddels zijn hiertoe de eerste stappen gezet t.a.v. onder andere visievorming, benaderwijzen, en multidisciplinair werken. Deze ontwikkeling werd in 2019 doorgezet onder leiding van de hiertoe aangestelde ontwikkelmanager.

Jonge mensen met Dementie

Vanuit de strategische koers van WelThuis wordt eveneens ingezet op het ontwikkelen van de derde specialistische doelgroep: jonge mensen met dementie. Door verbeterde diagnostiek en door de bevolkingsopbouw in regio Zoetermeer is de vraag voor specialistische zorg voor deze groep prominenter geworden. WelThuis is in gesprek gegaan met een groep jonge mensen met dementie en hun partners over toekomstige woonwensen, vanuit het ontmoetingscentrum “Carpe Diem” van Vierstroom Zorg Thuis. Vervolgens is in beeld gebracht welke omgeving, zorg en ondersteuning het best zou passen bij deze doelgroep die, i.t.t. oudere mensen met dementie, vaak nog mobiel zijn, een partner en jonge kinderen / kleinkinderen hebben en midden in het leven staan. Onder leiding van de ontwikkelmanager en in overleg met het managementteam en cliëntenraad is in 2019 besloten een speciale afdeling voor jonge mensen met dementie te openen binnen locatie Buytenhaghe in Zoetermeer. Deze locatie sluit qua mogelijkheden goed aan op behoeften van jonge mensen met dementie. De afdeling wordt hiertoe verbouwd en geschikt gemaakt voor in totaal 16 plaatsen (14 woonplaatsen en 2 deeltijd of logeerplaatsen). In 2019 heeft een werkgroep zich bezig gehouden met de voorbereidingen op deze nieuwe doelgroep binnen WelThuis. WelThuis is lid geworden van het kenniscentrum “dementie op jonge leeftijd”, om de afdeling ‘evidenced based’ in te kunnen richten.

4. Veiligheid, resultaten 2019

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

Medicatieveiligheid

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

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. 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 is gericht op het op een verantwoorde manier terugdringen van het gebruik van psychofarmaca. Waar mogelijk worden alternatieven ingezet. Psychofarmaca wordt als laatste optie en zeker níét als eerste interventie voorgeschreven. Het voorschrijven van psychofarmaca maakt binnen WelThuis/Het Goudenhart onderdeel uit van een weloverwogen multidisciplinaire aanpak: na voorschrijven wordt het effect periodiek multidisciplinair geëvalueerd; in eerste instantie kortdurend. Indien het chronisch gebruik van psychofarmaca geïndiceerd en voldoende onderbouwd is, wordt structureel multidisciplinair, periodiek geëvalueerd en is men gericht op het geleidelijk en gestructureerd afbouwen wanneer het kan. Ten aanzien van onbegrepen gedrag wordt methodisch en multidisciplinair gewerkt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het intern expertiseteam. Op alle locaties vinden gedragsvisites plaats (EVV-er, psycholoog en behandelend arts, indien nodig andere betrokken disciplines). Er is een laagdrempelige consultatiemogelijkheid van een (ouderen)psychiater voor complexe cliëntsituaties.

Antibiotica: Het gebruik van de antimicrobiële middelen zijn niet meer weg te denken uit de huidige zorg maar helaas vormen resistente micro-organismen een belangrijke bedreiging voor de patiëntveiligheid. Ontwikkeling van nieuwe antimicrobiële middelen neemt al jaren af, de mogelijkheden tot behandeling worden steeds

geringer. Vanuit 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

Voetzorg binnen WelThuis omvat naast het knippen van de nagels ook de behandeling van veel voorkomende voetproblemen. Deze medische voetzorg wordt door de gecontracteerde pedicure gegeven. Een evaluatie van het beleid rondom voetzorg heeft zichtbaar gemaakt dat de werkprocessen nog extra aandacht behoeven; een werkgroep heeft de knelpunten en vragen geïnventariseerd en zal de werkprocessen hierop aanpassen. In de praktijk wordt weinig gebruik gemaakt van een podotherapeut. Er is binnen WelThuis en het Goudenhart in ruime mate expertise t.a.v. voetzorg aanwezig (verpleegkundig specialisten, wond/decubitus consultants en orthopedisch schoenmaker).

Decubituspreventie

De kwaliteit van de wond- en decubituszorg is binnen WelThuis op orde, de landelijke kwaliteitsindicator decubitus laat zien dat er ook in 2019 over het geheel genomen zeer weinig bewoners met decubitus op de locaties zijn. De input van de specifieke expertise van de wondverpleegkundige wordt als zeer positief ervaren en biedt duidelijk meerwaarde. Landelijke richtlijnen t.a.v. wond- en decubituszorg zijn geïmplementeerd. In relatie tot decubitus zijn ook de thema's 'ondervoeding', continenzorg en mondzorg geborgd binnen WelThuis. T.a.v. mondzorg wordt samengewerkt met de tandarts(bus), protheticus en mondhygiënist van NoviaCura.

Momo Medical

Momo Medical is een sensorentechnologie onder een matras waardoor wisselgigging (ter voorkoming van decubitus) simpel kan worden bijgehouden. Hiermee beoogt het systeem het voorkomen van klachten en vermindering van klachten van de bewoner, maar ook het terugdringen van behandelingskosten - middelen en geld. In 2019 zijn de matrassen aangeschaft en is een eerste pilot gestart binnen locatie Vivaldi. De Momo Medical heeft meerdere toepassingsmogelijkheden die gefaseerd ingezet zullen worden.

Advanced Care planning

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

Veiligheid medewerkers

Veiligheid en veiligheidsgevoelens van medewerkers zijn een continue aandachtspunt, zeker bij een krappe personeelsbezetting en een toegenomen zorgzwaarte. Evenals in 2018 hebben in 2019 diverse trainingen 'omgaan met agressie en onbegrepen gedrag' plaatsgevonden. In 2019 is wederom de RIE (Risico Inventarisatie en Evaluatie) ronde gedaan. De medewerker Preventie, die speciaal is aangesteld en opgeleid voor de preventie rondom Arbo en veiligheid van medewerkers, zorgt samen met de Locatiemanagers dat de aandachtspunten worden opgepakt en uitgevoerd. Inmiddels heeft deze structurele aanpak geleid tot aanzienlijk minder aandachtspunten.

5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten 2019

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 het onderliggend kwaliteitsjaarplan. De Cliëntenraad en de inbreng vanuit medewerkers wordt betrokken in dit kwaliteitsjaarplan. De locaties maken een 'locatieontwikkelplan' waarin de doelstellingen van WelThuis op locatieniveau worden vertaald. Locaties vullen dit aan met ontwikkelpunten die specifiek voor deze locatie van toepassing zijn. In het locatieontwikkelplan worden ook de verbeterpunten opgenomen (en gemonitord) die voortvloeien uit de diverse structurele metingen die WelThuis verricht. Het plan wordt met regelmaat besproken met de lokale cliëntenraden. De locatiemanagers hebben eveneens structureel een review met de directeur.

De WZB4 medewerkers van elke locatie gebruiken een maandelijkse 'WZB4 review' om diverse kwaliteitsitems op locatie te monitoren. Deze review 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).

De in 2018 ingezette stappen rondom het aanbrengen van structuur in beleidsonderwerpen en verantwoordelijkheden hebben hun vervolg gekregen in 2019. WelThuis werkt met het 'portefeuillehouderschap' waarin verantwoordelijkheden t.a.v. de diverse uiteenlopende portefeuilles inzichtelijk zijn. Daar waar in 2018 gezocht is naar overzicht en verduidelijking, is in 2019 ingezet op het vasthouden van de structuur, evaluatie en verbetering van de processen. De praktijk laat zien dat er een stevig fundament ligt. Het aanleveren van managementinformatie t.a.v. kwaliteit is als proces sterk verbeterd, en zal in 2020 verder ontwikkeld worden. Door de uitwerking van de diverse portefeuilles was er ruimte om meer verbinding aan te brengen tussen de portefeuilles. Dit is een ontwikkeling die blijvend aandacht zal vragen en waarmee we grip houden op de veelheid aan portefeuilles, dossiers en de prioriteiten hierbinnen. De ambitie is om vanuit een stevig fundament nieuwe ontwikkelingen en innovaties slagvaardig op te pakken. Een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem is daarbij essentieel.

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

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

Waarderingen / NPS ZorgkaartNederland

In 2019 is WelThuis **59 keer** gewaardeerd op ZorgkaartNederland.

WelThuis scoort een **8,5** als gemiddeld cijfer.

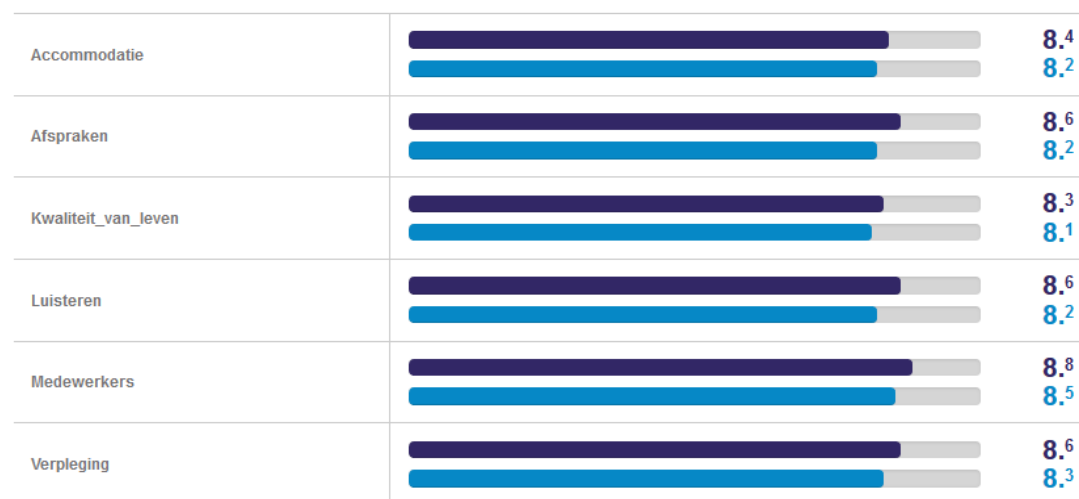
Meting cliënttevredenheid via het MDO van WelThuis 2019

Aantal waarderingen: **1139**
Gemiddeld cijfer: **8,1** NPS: **27**

Waarderingscijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

1-1-2019 - 31-12-2019



■ 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 centrale cliëntenraad vertegenwoordigd. Op nadrukkelijk verzoek van de centrale cliëntenraad werd het thema 'voeding/maaltijden' meegenomen als thema binnen het onderzoek. Daarnaast vormden de thema's persoonsgerichte zorg, welzijn & dagbesteding, sfeer & woonklimaat, behandeling en de aanbevelingsvraag (NPS) onderdeel van het onderzoek. Deze thema's sluiten aan bij de thema's uit het kwaliteitsplan 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 werden besproken binnen het managementteam en in de centrale cliëntenraad en werden begin 2019 op de locaties besproken met de medewerkers, lokale cliëntenraden en bewoners/ familieleden. Dit onderzoek zal in 2020 herhaald worden.
- Interne audits:** WelThuis voert doorlopend interne audits uit. Jaarlijks worden in ieder geval de onderwerpen infectiepreventie, BOPZ , medicatie en ECD geaudit. De interne audits dragen bij aan de monitoring van de diverse thema's op de locaties. De auditor werkt hierbij zoveel mogelijk samen met de betreffende teamrolhouder met als doel deze 'mee te nemen' in de vereisten, normen en werkwijzen. Deze werkwijze wordt als zeer waardevol beschouwd, niet alleen door de managers, maar zeker ook door de medewerkers zelf. Interne audits leiden op locatie tot locatie-specifieke verbeterpunten. Overstijgende punten worden besproken met de betreffende commissies en teruggekoppeld aan het MT.
- Intern toezicht:** WelThuis werkt met een 'intern toezichthouder' die structureel de locaties bezoekt volgens het toetsingskader van de Inspectie. De intern toezichthouder vervult de rol van 'dwarslijker' in onze dagelijkse zorg. Deze methode wordt door WelThuis en de cliëntenraden zeer waardevol bevonden. In 2019 werden de locaties Bovenberghe, Morgenster, Borchleen en De State Hillegersberg 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 2019 vond een eerste controlebezoek plaats met goed resultaat, zonder minor of major afwijkingen voor WelThuis. Als verbeterpunt werd benoemd een instructie voor het vastleggen van de anticiperende besluitvorming in het dossier. Hoewel de werkwijze goed bekend is in de praktijk en onderdeel is van de handleiding ECD, was deze nog niet expliciet opgenomen in het reanimatiebeleid.
- Klachtenbehandeling:** Klachten bieden de mogelijkheid de zorg verder te verbeteren. WelThuis werkt met een klachtenregeling, op basis van actuele wetgeving. De klachtenfunctionaris is laagdrempelig bereikbaar en rapporteert elk kwartaal aan het managementteam van WelThuis. De klachtenfunctionaris is periodiek aanwezig in het Managementteam om de voortgang en trends te bespreken. In 2019 heeft een workshop klachten voor HBO-Vers plaatsgevonden gericht op het vroegtijdig anticiperen op klachten.
- Het aantal klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris in 2019 (21) is ongeveer gelijk gebleven met het aantal klachten van 2018 (23). De klachten hebben voornamelijk betrekking op zorg, communicatie en personele bezetting.

In 2019 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 2019 heeft WelThuis een drietal meldingen van calamiteiten bij de Inspectie gedaan. Twee meldingen betroffen 'vermeend geweld in de zorgrelatie'. Vanuit de 'leidraad veilige zorgrelatie' is WelThuis zeer waakzaam bij dergelijke situaties. De onderzoeksrapportages werden goedgekeurd en afgerond door de Inspectie. Daarnaast heeft een vermissing van een bewoner in één van de locaties een dodelijke afloop tot gevolg gehad. Deze intens verdrietige casus heeft diepe indruk gemaakt op alle betrokkenen. De situatie is uiterst zorgvuldig onderzocht onder leiding van een extern voorzitter. De onderzoeksrapportage is door de Inspectie goedgekeurd en afgerond.

Inspectiebezoeken:

In april 2019 vond een Inspectie bezoek plaats bij locatie de Boomgaerd. Dit in verband met de aanvraag voor een BOPZ erkenning. In juli vond ditzelfde bezoek plaats voor locatie De Rozentuin. Voor beide locaties is de erkenning afgegeven door het ministerie van VWS.

Eind 2019 heeft WelThuis twee reguliere, onverwachte bezoeken gehad van de Inspectie. Dit betrof locatie De State en Vivaldi. Over locatie De State was de IGJ complimenteus omtrent hetgeen in korte tijd bereikt is in de locatie: positief over de cliëntdossiers, professionele en betrokken medewerkers, persoonsgerichte aandacht, zorg en activiteiten. Verbeterpunt is de evaluatie van vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit punt is door locatie direct opgepakt. Betreft locatie Vivaldi gaf de Inspectie aan veel positieve zaken te hebben gezien t.a.v. persoonsgerichte zorg en deskundigheid van medewerkers. Rapporteren (op doelen) en documenteren van persoonsgerichte zorg in het ECD werd benoemd als aandachtspunt. Dit punt is door locatie direct opgepakt.

MIC & MIM:

Incidenten in de cliëntenzorg worden gemeld door medewerkers via het ECD. Het accent ligt hierbij op vermijdbare (en niet op verwijtbare) incidenten. De WZB4 medewerker van de locatie ontvangt 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 Medewerker Preventie analyseert maandelijks de meldingen en bespreekt deze met de locatiemanager tijdens het halfjaarlijkse RI&E overleg of eerder als dat nodig is. Het aantal MIM meldingen is toegenomen van 134 in 2018 naar 210 in 2019. 200 meldingen hadden te maken met onbegrepen/agressief gedrag vanuit de bewoner. Er werd 1 prikaccident gemeld, waarbij de medewerker volgens protocol contact heeft opgenomen met VaccinatieZorg. Ook werden enkele struikelgevallen van medewerkers gemeld en enkele incidenten die veroorzaakt werden door niet goed onderhouden meubilair. De incidenten werden besproken in het team. De genomen maatregelen werden door de manager ingevoerd in Afas en varieerden van opvang en nazorg voor de betreffende medewerker, tot de inzet van agressietrainingen en/of het bespreken van de situatie in het MDO.

Meting

kwaliteitsindicatoren:

Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg meet WelThuis jaarlijks kwaliteitsindicatoren basisveiligheid en levert deze aan bij de landelijke database van het Zorginstituut Nederland (ZiN). De meting van de indicatoren over meetjaar 2019 is eind 2019/begin 2020 volgens afspraak en volgens de door het ZiN aangeleverde instructies uitgevoerd. In samenspraak met de Centrale cliëntenraad is bepaald welke keuze indicatoren gemeten werden. Gedurende het jaar voeren de teams van WelThuis zelfstandig zogenaamde 'WZB4 reviews' uit die veel overeenkomsten heeft met de meting van de kwaliteitsindicatoren.

Vanuit de meting kan opnieuw geconcludeerd worden dat binnen WelThuis weinig decubitus casuïstiek voorkomt; het gaat slechts om enkele gevallen. Ook de uitkomsten op de indicator Advanced Care Planning zijn net als in 2018 positief; over het algemeen wordt er ten minste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd, meestal zijn dit er meer. Als aandachtspunt wordt 'eenheid van taal' door de teams benoemd, zodat afspraken met en wensen van cliënten op dezelfde manier in het dossier worden vastgelegd. Ten aanzien van de medicatiereview zien we een duidelijke verbetering ten opzichte van 2018, door verschillende redenen vond toen niet altijd tijdig een medicatie review plaats. Hier is in 2019 extra aandacht voor gevraagd. Het bespreken van medicatiefouten is inmiddels een vast agendapunt op de in 2019 opgestarte multidisciplinaire locatie overleggen. De nieuwe geformuleerde indicator 'aandacht voor eten en drinken' laat weliswaar zien dat er veel aandacht is voor de voorkeuren van de bewoners, maar dat extra aandacht nodig is voor het expliciet en eenduidig vastleggen van de voorkeuren in het dossier.

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 vanwege de coronacrisis, pas in het najaar van 2020 ingevoerd worden in de landelijke portal.

CR en OR:

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

CCR Herstel Zorg en Wonen:

De afgelopen jaren hebben in het teken gestaan van herziening van de structuur van cliëntenmedezeggenschap en daarmee samenhangende herziening van de reglementen. In aanloop naar de nieuwe wetgeving zijn dit jaar de eerste voorbereidingen getroffen in de vorm van scholing voor iedere lokale cliëntenraad van WelThuis en de CCR Herstel, Zorg en Wonen. Doel van de scholing was professionalisering van de medezeggenschap en kennismaking met de nieuwe wetgeving. Ook de samenwerking tussen de locatiemanager en cliëntenraad is aan bod gekomen.

In 2019 hebben geen wisselingen plaatsgevonden binnen de CCR HZW. Wel is de cliëntenraad van Monteverdi/Magnolia omgevormd tot lokale cliëntenraad voor de locaties Magnolia, Boomgaard en de Rozentuin. Ook is medio 2019 een afgevaardigde van de cliëntenraad van De State togetreden tot de CCR HZW. De raad heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Tijdens de onderlinge vergaderingen is voornamelijk informatie gedeeld m.b.t. de verschillende locaties. Tevens zijn op 2 momenten de reeds uitgebrachte adviezen in 2018 en 2019 gemonitord. Hiermee houdt de CCR HZW na advisering een vinger aan de pols bij o.m. de implementatie van

nieuw beleid. Zorgen over de bezetting van de lokale raden, de afvaardiging in de CCR HZW en daarmee de continuïteit van lokale raden blijven voortbestaan. In combinatie met de nieuwe wetgeving zal dit onderwerp ook in 2020 weer de aandacht krijgen en zal gezocht worden naar nieuwe oplossingen.

In 2019 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:

- voortgang strategische koers 2020-2022
- stand van zaken arbeidsmarktproblematiek/invulling vacatures WelThuis
- stand van zaken implementatie beweegbeleid
- voortgang kwaliteitsjaarplan 2019
- financiële rapportages per kwartaal
- ontwikkeling palliatieve unit en concept jonge mensen met dementie
- welzijn
- renovatie diverse locaties
- voortgang project voeding

Naast de reguliere overlegvergaderingen zijn enkele extra bijeenkomsten ingepland met de directeur WelThuis. In april 2019 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden die volledig gewijd was aan de rol van de familie. Ook de locatiemanagers zijn hierbij betrokken geweest. Conform de afspraken in het convenant is in oktober 2019 een extra bijeenkomst georganiseerd voor de toelichting op de begroting van WelThuis voor 2020. Dit heeft geleid tot een positief advies.

Om tevens in contact te blijven met de aangesloten bedrijven hebben de directeur van In Beweging, het Zorgpension en de directeur van Goudenhart gedurende het jaar tweemaal verslag gedaan van het bedrijf en de actuele ontwikkelingen gezien vanuit cliëntenperspectief. In augustus 2019 is ook de cliëntenmedezeggenschap voor het bedrijf Transmitt ondergebracht bij deze CCR HZW.

In 2019 heeft de CCR HZW m.b.t. de volgende onderwerpen adviesaanvragen ontvangen:

1. (concept) Jaarrekening 2018 WelThuis BV
2. Aanpassing meldcode huiselijk geweld tbv 6 aangesloten bedrijven
3. Begroting 2020
4. (concept) Kwaliteitsplan WelThuis 2020

De CCR HZW was blij met dit uitgebreide plan dat voor een deel voortborduurt op het reeds bestaande plan. De raad vond het plan ambitieus maar zeker realiseerbaar. Wel is aandacht gevraagd voor goede borging van het plan door alle geledingen zodat de inhoud eigen wordt. Er is een positief advies uitgebracht. Om regelmatig geïnformeerd te worden over de voortgang is het onderwerp weer met een bepaalde regelmaat geagendeerd voor de overlegvergaderingen.

De uitgebrachte adviezen zijn gedurende het jaar gemonitord en daar waar nodig zal dit ook in 2020 plaatsvinden.

Een ander belangrijk thema in 2019 was 'de expeditie' die vanuit Fundis is geïnitieerd. Met dit grote project ligt de focus op de problematiek rond de vergrijzing van de bevolking en de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt in relatie tot de ouderenzorg. Hiervoor zijn deelprojecten opgestart waarin ook een afgevaardigde vanuit de CCR HZW betrokken is geweest. Onderdeel hiervan was een reis naar Japan, het land waar de genoemde problematiek al zo'n 15 jaar speelt. Tussentijds en na afloop van de reis is steeds verslag gedaan van de vorderingen en bevindingen.

De jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden (het gremia-overleg) heeft dit jaar plaatsgevonden op 9 september 2019. Naast de update vanuit de directie van actuele zaken en de expeditie, zijn een zestal mini-workshops georganiseerd. Een afgevaardigde van de Raad van Commissarissen heeft weer een vergadering bijgewoond van de CCR HZW (juli 2019).

Een afvaardiging van de CCR HZW is gedurende het jaar steeds aanwezig geweest bij de overleggen met de verschillende zorgkantoren. Zoals ieder jaar gebruikelijk zou ook dit jaar in november de themabijeenkomst plaatsvinden. Echter door drukte bij Fundis en het expeditiecongres dat gepland stond voor januari 2020 is besloten de themabijeenkomst te verschuiven naar het voorjaar van 2020.

OR:

2019 is het eerste volle jaar van de in september 2018 ingestelde ondernemingsraad. Een jaar dus ook van leren en ontwikkelen. Diverse scholingen over financiën, Arbo en projectmatig werken, hebben de ondernemingsraad dit jaar sterker gemaakt. Ook zijn bij de ondernemingsraad in 2019 weer veel onderwerpen 'langsgekomen'. Vele overleggen zijn er geweest met de meeste directeuren van de gehele Fundis-vloot. Die overleggen leidden vaak weer tot adviesaanvragen en instemmingsverzoeken die door de ondernemingsraad zijn behandeld. Toch kun je zeggen dat er in 2019 vier centrale onderwerpen zijn geweest, de 4 J's: Japan, Jaarplan, Jongleren en Ja-zeggers:

Japan: De ondernemingsraad is meermaals met de directie(s) in gesprek geweest over de reis naar Japan. Deze reis is een onderdeel van de Expeditie die Fundis wil ondernemen, een eerste basiskamp. In de ondernemingsraad werd heel verschillend gedacht over deze reis, niet over de Expeditie zelf. "Wat hoopte de organisatie daar te gaan halen?" en "Waarom deze vast niet goedkope reis? Kan dat geld niet elders besteed worden?" Uiteindelijk is de ondernemingsraad wel overstag gegaan en heeft twee leden mee laten reizen naar Japan. De indrukken daar waren stimulerend en de ondernemingsraad hoopt dat de reis de verwachte opbrengsten levert.

Jaarplan: De ondernemingsraad heeft begin 2019 zelf een plan gemaakt voor zichzelf. Het Meerjarenbeleidsplan 2019-2021. Door dit jaarplan te maken heeft de ondernemingsraad in de spiegel gekeken en vastgesteld hoe zij de medezeggenschapsrol wil vervullen: zichtbaar, volwaardig en samenwerkend. De speerpunten die de ondernemingsraad ziet zijn vooral: strategisch personeelsbeleid, innovatie en financiële middelen. De personeelskrapte van nu wordt groter en groter en de ondernemingsraad heeft meermaals in alle overleggen de noodzaak tot strategisch en organisatie breed personeelsbeleid aangekaart. De Expeditie is gericht op innovatie en de ondernemingsraad heeft bij alle organisaties binnen Fundis de urgentie van innovatie benadrukt. Voor de ondernemingsraad betekent innovatie vooral dat er minder energie 'verloren' gaat na innovatie en dat er dus meer zorg geleverd kan worden en er meer tijd is voor de medewerkers in de zorg.

Jongleren: De manier waarop de ondernemingsraad Fundis gezien wil worden is volwaardig, zichtbaar en samenwerkend. De eerste stappen zijn hierin gezet. Dit betekent voor de ondernemingsraad best wel jongleren met vele ballen tegelijk in de lucht: de ondernemingsraad is immers de OR van 16 bedrijven met meer dan 16 directeuren en veel verschillende vraagstukken. Toch heeft de ondernemingsraad steeds de samenwerking gezocht, gezamenlijke zoekroutes bedacht, constructief meegedacht en zo wordt bijvoorbeeld gestart met een pilot om de preventie van ziekteverzuim te verbeteren.

Ja-zeggers: Ja-zeggers zijn nog geen ja-knikkers. De ondernemingsraad heeft in 2019 weer veel advies- en instemmingsverzoeken gekregen en de meeste zijn ook positief uitgevallen. Dit betekent echter niet dat er niet op de inhoud gestuurd is. Hieronder een overzicht van de belangrijkste adviesaanvragen en instemmingsverzoeken van 2019. De ondernemingsraad heeft bij al deze voornemens van de diverse directeuren de brede insteek gekozen voor het blijven zoeken en vinden van de verbanden die nodig zijn om de uitdagingen van vandaag en morgen beter te kunnen aangaan.

Commissies

De commissies van de ondernemingsraad zijn in 2019 bezig geweest met de volgende onderwerpen:

Financiën en organisatie

- Jaarplan en jaarrekeningen per bedrijf
- Innovatie

Sociaal Beleid

- Personeelsbeleid en regelingen
- Evaluatie kanteling werktijden
- Strategisch Personeelsbeleid

ARBO

- Ziekteverzuim en preventie
- Preventiemedewerker
- Risico Inventarisaties en Evaluaties

Belangrijkste advies en instemmingen 2019 WelThuis

- BPV
- Stagebeleid
- Arbodienst
- Backoffice
- Vertrouwenspersoon
- WBO 2019

5.2 Lerend netwerk

In 2017 heeft WelThuis zich aangesloten bij de “Community of Practice” (CoP) Een lerend netwerk samen met collega-organisaties ‘Saffier’ de ‘Raphaëlstichting’ en ‘Cardia’. Deze partijen onderschrijven het nut en noodzaak van een community waarin de partijen, 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 ouderen continu te verbeteren, zonder concurrentie of eigenheid van de deelnemende organisaties te willen uitsluiten. Inspiratie, transparantie, gedegen uitvoering en onderling vertrouwen zijn cruciale succes factoren.

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



1. Werkbezoek Onderwatershof Cardia - Initiatieven carrousel
2. Werkbezoek Onderwatershof Cardia – bedankje
3. Kwaliteitsbijeenkomst

4. Expertmeeting levensverhalen
5. Expertmeeting levensverhalen – biografisch coach Gerda Bakker

In 2019 vonden diverse inspirerende bijeenkomsten plaats vanuit de CoP:

Groeien en Bloeien: werkbezoek Onderwatershof Cardia Alle medewerkers van organisaties uit de CoP waren uitgenodigd, de opkomst was divers. Tijdens de ochtend (09.00-14.00) werd men meegenomen in de mooie initiatieven die zijn ontstaan binnen Cardia, door medewerkers de ruimte te geven om te bloeien en te groeien. In de carrousel van mensgerichte initiatieven konden deze initiatieven zoals het bouwboard bestudeerd worden. Ook was er aandacht voor de medewerkerswaarden van Cardia en hoe deze zijn gaan leven binnen de organisatie. Tevens kregen de bezoekers een rondleiding in woonzorgcentrum Onderwatershof. Tot slot is Cardia als organisatie gegroeid door het aantrekken van zij-instromers en het succes van de oriëntatiebanen kwam hierbij aan bod. Deelnemers hebben de bijeenkomst als nuttig en inspirerend ervaren en de geleerde lessen zijn meegenomen naar de eigen organisatie. Zo zijn bijvoorbeeld de bouwboarden breed verspreid binnen WelThuis.

Kwaliteitsbijeenkomst Voor deze bijeenkomst waren kwaliteitsfunctionarissen van de organisaties uit de CoP uitgenodigd. Aan de hand van 10 ingestuurde vragen met verschillende thema's werden kwaliteitsplannen, successen en resultaten met elkaar gedeeld. De volgende onderwerpen werden onder andere besproken: succeservaringen en struikelblokken in het kader van het kwaliteitsplan, schrapsessies, het actueel houden van medewerkers, betrokkenheid van cliënt / vertegenwoordiger bij zorgplan, overgang van BOPZ naar WZD, besteding van extra middelen van het kwaliteitsbudget, borging van het levensverhaal in het zorgleefplan, verhouding centrale kwaliteitsplannen tot decentrale (locatie-) plannen: verwerking in kwaliteitsplan en speerpunten voor het kwaliteitsplan van 2020. Ook werden onderling contacten uitgewisseld om bepaalde thema's uit te diepen of met elkaar mee te kunnen kijken. Tijdens deze bijeenkomst werd duidelijk dat de organisaties graag meer wilden leren wat betreft het optekenen van levensverhalen en de opvolging daarvan in activiteiten: daarom werd de expertmeeting levensverhalen georganiseerd.

Expertmeeting Levensverhalen De uitnodiging voor deze avond is ook buiten de CoP gedeeld. Medewerkers uit verschillende zorgorganisaties en variërende functies waren aanwezig. Er waren interactieve presentaties van Gerda Bakker, biografisch coach en André Mulder, lector Windesheim en projectleider Levensverhaal Centraal. Elke organisatie van de CoP had voor een eigen bijdrage gezorgd en onder leiding van Wout Huizing werd interactie met de zaal tot stand gebracht. Deelnemers gingen enthousiast en geïnspireerd weer naar huis.

6. Leiderschap, government en management, resultaten 2019

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

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

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 2019

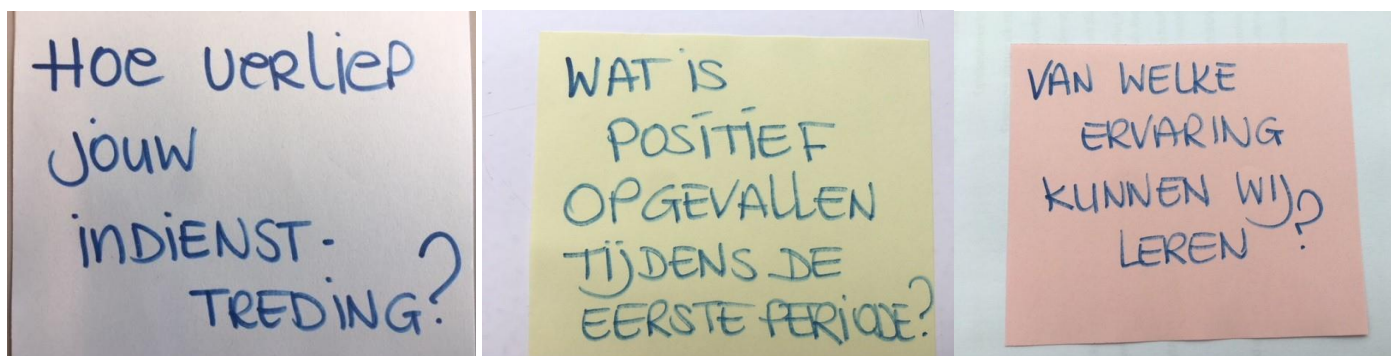
Conform vereisten uit het kwaliteitskader heeft WelThuis haar personeelssamenstelling in kaart gebracht en gepubliceerd. WelThuis hanteert de intern ontwikkelde '3.3 norm' op basis van ZZP financiering. De krapte op de arbeidsmarkt is echter onverminderd groot.

Tijdens de dialoogsessies in 2018 reflecteerde WelThuis, samen met medewerkers, over de personeelssamenstelling en de mogelijkheden/wensen voor de toekomst. Een van de belangrijkste wensen die hieruit voortgekomen is bleek de noodzaak voor extra toezicht in de huiskamers en extra aandacht voor het welzijn van de bewoners.

De extra gelden hebben de functie van Welzijnsassistent en Activiteitenbegeleider - die onder meer zorg draagt voor extra dagbesteding - mogelijk gemaakt waardoor de druk op de gediplomeerde zorgmedewerker anno 2019 iets is afgenomen. De toenemende mate waarin zeer ervaren medewerkers binnen WelThuis de AOW gerechtigde leeftijd bereiken maakt dat de vervangingsvraag groot blijft. Het zelf opleiden van zij-instromers en schoolverlaters is ook daarom een belangrijke manier om gediplomeerde zorgmedewerkers aan WelThuis te binden en een deel van die vraag op te vangen.

Dialoogsessies nieuwe medewerkers WelThuis als onderdeel van "onboarding"

Een goede start en landing is een cruciaal onderdeel van het binden van medewerkers aan de organisatie. Vanuit de positieve ervaringen met het in gesprek gaan met onze medewerkers in 2018 is er 3^e kwartaal 2019 als pilot een start gemaakt met dialoogsessies in het kader van die start en landing ("onboarding"). Naast de introductie bijeenkomst waar elke nieuwe medewerker voorafgaand aan het dienstverband wegwijs wordt gemaakt in de voor de functie noodzakelijke systemen en programma's zijn de in het voorliggende kwartaal gestarte medewerkers van diverse locaties van WelThuis aanwezig geweest bij deze eerste "onboarding" dialoogsessies. In deze sessies zijn medewerkers meegenomen met actuele ontwikkelingen en dilemma's en is met hen gereflecteerd op de eerste ervaringen met WelThuis. Hoe verliep de start, wat heeft je positief verrast en wat zijn de knelpunten, respectievelijk wat kunnen wij van jou leren.



Het enthousiasme waarmee deze bijeenkomsten bij betreffende nieuwe medewerkers is ontvangen en de leerzame eerste antwoorden op de vragen hebben gemaakt dat wij deze dialoogsessies in 2020 voortzetten. Wat WelThuis hiervan al direct heeft geleerd is dat de nieuwe medewerker vaak toch in het diepe belandt. Dit ondanks de intentie om hen “rustig” te laten starten. De waan van de dag van de zittende zorgmedewerkers maakt dat hier toch niet altijd voldoende tijd voor gemaakt wordt / is. Daarnaast lijken de zorgmedewerkers – hoewel zij de welzijnsassistenten enorm waarderen – deze toch niet binnen alle teams als onderdeel van het zorgteam te zien. Dit lijkt nauwelijks te spelen bij de nieuwe activiteitenbegeleiders. Het is zaak dat de locatiemanagers de positionering met de teams bespreken. Positief is te vernemen dat de maandelijkse introductiebijeenkomsten als heel zinvol en prettig worden ervaren. Hierdoor is de nieuwe medewerker beter geëquipeerd wanneer hij / zij start. Ook het sollicitatiegesprek en de administratieve afhandeling van de indiensttreding worden overwegend als vlot, efficiënt en positief ervaren.

Opleiden en deskundigheidsbevordering

Een van de grote vraagstukken in de ouderenzorg en daarmee voor WelThuis is de schaarste op de arbeidsmarkt en de toekomstige ontwikkelingen van de arbeidsmarkt zijn zorgelijk. WelThuis heeft de keuze gemaakt om fors te investeren in zelf opleiden van nieuwe zorgmedewerkers op de WelThuis academie. Onze ervaring is dat het aantrekken van zorgstudenten en zij-instromers succesvol verloopt en inmiddels hebben we 156 leerlingen in de opleidingen 3IG, niveau 4 en 5. Daarnaast zijn ook sedert de start van het schooljaar een 46 stagiaires (BOL) bij WelThuis aan de slag. Ook wordt ingezet op verhoging van de deskundigheid op het gebied van zowel de somatische als psychogeriatrische zorg. Een fors aantal medewerkers volgen specialisatie modules. Het aantal openstaande vacatures blijft moeilijk in te vullen, maar door de start van de WelThuis academie hebben wij vanaf september 2019 alle leerlingen die diplomeerden behouden voor de organisatie.

Naast het regulier opleiden tot nieuwe professionals is ook veel aandacht voor deskundigheidsbevordering, VRH (Voorbehouden Risicovolle Handelingen) scholing en specialisaties. In 2019 zijn al 12 medewerkers gediplomeerd voor de 12 maanden durende E.V.V. opleiding, specifiek gericht op rol van Eerst Verantwoordelijke Verzorgende/ Verpleegkundige. Ook mogen reeds de eerste 13 medewerkers zich nu volleerd Gespecialiseerd Verzorgende/ Verpleegkundige Psychogeriatric noemen.

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.

WelThuis Academie

De WelThuis leidt studenten op in samenwerking met het Albeda collega. Naast de deskundigheid die wordt geboden op het ROC biedt de WelThuis academie expert lessen die gericht zijn op de specifieke verpleeghuiszorg. Deze lessen worden gegeven door in- en externe experts op het gebied van o.a. dementie, voeding en persoonsgerichte zorg. Een belangrijk nieuw onderdeel van de WelThuis academie in 2019 is de verkorte opleiding Verzorgende IG. Deze is in april van start gegaan. WelThuis doet in nauwe samenwerking met het NCOI. Middels intensieve (praktijkgerichte) scholing zal deze enthousiaste groep van 26 studenten binnen 15 maanden diplomeren. Wanneer deze nieuwe vorm van opleiden succesvol blijkt zal het mogelijk zijn twee maal zoveel studenten op te leiden binnen dezelfde termijn (normaliter 3 schooljaren bij leer-werktrajecten BBL).

Strategische personeelsplanning

De landelijke arbeidsmarktproblematiek is zoals eerder al genoemd ook voor WelThuis een actueel thema. Binnen Fundis werd daarom al in 2018 het programma ‘strategische personeelsplanning’ gestart. Dit programma is gericht op behoud (doorstroming) zowel binnen de eigen organisatie als drempelverlaging voor het doorstromen binnen de diverse organisatieonderdelen van Fundis en werving van medewerkers.

In 2019 zijn door inzet van actieve werkgroepen de volgende impactvolle projecten afgerond.

De Fundisreis:

Een digitale tool, beschikbaar voor alle Fundismedewerkers via intranet waarmee zij hun loopbaan binnen de diverse organisatieonderdelen kunnen uitstippelen.

Harmonisatie secundaire arbeidsvoorwaarden:

Om zowel de “drempel” van administratieve processen als het verschil in secundaire arbeidsvoorwaarden te verlagen zijn deze geharmoniseerd. Dit betekent dat de medewerkers tussen de bedrijven eenvoudig kunnen overstappen om hiermee hun Fundis(carrière)reis – en daarmee mogelijk “lifetime employment” – te kunnen vervolgen

Inzicht in “bigdata”

In samenwerking met het pensioenfonds PFZW en input van de diverse salarisadministraties is duidelijk inzicht ontstaan in de totale medewerker populatie door heel Fundis. Inzicht van de aantallen medewerkers per functie, leeftijd, dienstjaren etc. etc. levert de afzonderlijke bedrijven onder andere duidelijkere keuzes op bij het inzetten van in- en externe arbeidsmarktcommunicatie t.b.v. werving richting beoogde doelgroepen.



WelThuis is onderdeel van het verhaal van **fundis**



Variantzorg is onderdeel van het verhaal van **fundis**



WelThuis is onderdeel van het verhaal van **fundis**

8. Hulpbronnen, resultaten 2019

In lijn met de visie van WelThuis is er in 2019 een informatiestrategie WelThuis opgesteld. Kaders en uitgangspunten voor de informatiestrategie zijn benoemd en vertaald naar een Roadmap voor de jaren 2019-2022. Om het proces goed vorm te kunnen geven is er in 2019 een Informatie & Automatiserings-coördinator aangesteld.

Informatieveiligheid en gegevensbescherming zijn belangrijke items. Heeft WelThuis in 2018 hard gewerkt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in 2019 zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een organisatie die voldoet aan de NEN 7510-richtlijnen. Naast de Functionaris Gegevensbeheer (FG), die in 2018 is aangesteld voor de gehele Fundis-organisatie, is er inmiddels ook een Fundis-brede Chief Information Security Officer (CISO) aangesteld.

In 2019 is de BI-tool operationeel geworden. Door middel van een datawarehouse is (management)-informatie simpel en snel toegankelijk gemaakt, wat ten goede komt aan de sturing van de organisatie.

De processen rond de AO/IC (Administratieve Organisatie/Interne Controle) zijn geoptimaliseerd. Belangrijke processen zijn (opnieuw) beschreven, waarnodig geïmplementeerd en op uniforme wijze vastgelegd. Er is een Fraude risico-analyse door het MT vastgesteld.

De fusie met Stichting Reuma en Revalidatie Rotterdam is per 1 januari 2019 afgerond. Het huidige State Hillegersberg is geïntegreerd in de organisatie en de werkwijze van WelThuis. De niet-geclusterde zorg VPT (Volledig Pakket Thuis) is per 1 januari 2019 overgegaan van WelThuis naar de nieuwe BV Vierstroom VerpleegThuis.

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 medewerkers die vanaf hun woonzorglocatie actief input leveren voor de social media kanalen.

Financieel

WelThuis heeft 2019 financieel gezien gezond afgesloten, mede dankzij een forse eenmalige bate. De bedbezetting was hoog en het kostenniveau was conform begroting. Met de kwaliteitsgelden zijn extra handen ingezet door de introductie van de welzijnsassistenten in de huiskamers.

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.

- **’t Seghe Waert**

Na 20 jaar huur is de locatie ’t Seghe Waert eind januari 2019 definitief terug geleverd aan woningcorporatie Vidomes.

- **Buytenhaghe:** De 3^{de} en laatste fase van de renovatie van de 2^{de} etage in Buytenhaghe is afgerond. De bewoners die tijdelijk in Monteverdi waren gehuisvest zijn verwelkomd in hun nieuwe studio’s.
- **Monteverdi** De definitieve ontmanteling is afgerond nadat de laatste bewoners retour verhuisd zijn naar de gerenoveerde tweede etage van Buytenhaghe en gebruikers van het kantoorgebouw naar de nieuwe locatie Boris Pasternak. Eind 2019 is de grond terug geleverd aan de gemeente Zoetermeer.
- **De State (voormalig RRR):** behoort m.i.v. januari 2019 formeel tot WelThuis. De sloopwerkzaamheden zijn definitief aangevangen. In eerste instantie is het kantorendeel gesloopt om vervolgens opgebouwd te worden tot een drielaags zorggebouw bestemd voor het Zorgpension. Deze vernieuwbouw is in oktober gestart en zal medio 2020 gereed zijn. Direct daarna zal fase 2 worden gestart; het oude Strauss gebouw. De verwachting is dat de verbouwing voor de WLZ woningen begin 2022 gereed zal zijn.
- **Westerweeren** De herinrichting, waaronder nieuwe vloeren, plafonds, verlichting en huiskamer inrichting, is afgerond. De afdelingen hebben in de verschillende nissen een thema meegekregen om “dwaalgedrag” zoveel mogelijk te beperken.
- **Wilgenhoven** Er is een start gemaakt met het ombouwen van de 4 Kort Durende Opname (KDO) kamers. Hiervoor in de plaats komen 8 reguliere kamers waarmee de capaciteit van Wilgenhoven van 28 naar 32 cliëntplaatsen wordt opgehoogd.
- **Borchleen, Bovenberghe en Liezeborgh**
- Na een lange voorbereidingsperiode zijn de huurcontracten van deze locaties verlengd met een periode van 10 jaar. Één van de voorwaarden voor het verlengen van deze contracten is dat de locaties voorzien worden van nieuwe badkamers en keukens. Eind november is daarmee gestart, in elk van gebouwen worden 2 kamers gelijktijdig aangepakt. De capaciteit is daarvoor tijdelijk verlaagd, eind 2020 moeten de werkzaamheden gereed zijn.
- **De Rozentuin:** Naast de oplevering van locatie de Boomgaard in 2018 was ook de bouw van locatie “De Rozentuin” in Zoetermeer in volle gang. De bouw verliep zeer voorspoedig. In de zomer 2019 is het gebouw in gebruik genomen. Dit gloednieuwe woonzorggebouw beschikt over 66 appartementen en acht gemeenschappelijke buurtkamers. De locatie biedt zorg en begeleiding aan ouderen met een vorm van dementie. Een deel van de bewoners komt vanuit de tijdelijke huisvesting WelThuis Monteverdi. Iedere bewoner van De Boomgaard beschikt over een eigen tweekamerappartement met woonkamer, aparte slaapkamer en badkamer. Daarnaast zijn alle appartementen voorzien van een ruim balkon.
- **Brechtzijde 20 (Zoetermeer)** Op de begane grond van de Brechtzijde 20 is een nieuw leslokaal en zijn 2 skillslaps (praktijkruimte) gerealiseerd. Hiermee komt een lang gekoesterde wens uit om een goed geoutilleerde voorziening voor de komende jaren te hebben. Op de 1^{ste} etage wordt hard gewerkt aan het realiseren van nieuwe kantoorruimten voor het LangeLand ziekenhuis.
- **Parkeervoorziening Zoetermeer** In samenwerking met het LangeLand Ziekenhuis is een start gemaakt met de bouw van een parkeervoorziening op het terrein van Vivaldi. Het gaat om een 3-laags gebouw met een capaciteit van 348 parkeerplaatsen waarvan de begane grond geheel voor medewerkers en bezoekers van Vivaldi en het Zorgpension beschikbaar is. De oplevering was ultimo 2019, maar de ingebruikname in Q1 van 2020 in verband met de procedurele zaken als omgevingsvergunning en afhandeling door het College Sanering zorginstellingen.

Duurzaamheid

Het Klimaatakkoord Parijs 2020-2050 is een internationaal verdrag, waarbij afspraken zijn gemaakt tussen 195 landen om de uitstoot van broeikasgassen terug te dringen. Dit akkoord is op 12 december 2015 gepresenteerd op de klimaatconferentie in Parijs. In 2050, of kort daarna, moet de CO₂-uitstoot compleet afgebouwd zijn om de opwarming van de aarde te beperken. De Klimaatwet stelt vast met hoeveel procent ons land de CO₂-uitstoot moet terugdringen. De Klimaatwet moet burgers en bedrijven zekerheid geven over de klimaatdoelen:

- 49% minder CO₂-uitstoot in 2030 ten opzichte van 1990.
- 95% minder CO₂-uitstoot in 2050 ten opzichte van 1990.

Vanuit Fundis Vastgoed maken wij een Routekaart voor het verduurzamen van de vastgoedportefeuille om inzichtelijk te maken of we aan de doelstellingen kunnen voldoen en wat hiertoe gedaan moet worden om er aan te gaan voldoen. De inkoop van energie binnen Fundis via Intrakoop gaat uit van “inkoop van duurzame energie”; de inkoopcontracten 2021-2023 zijn gebaseerd op 100% duurzame energie.

Binnen de Fundis organisatie wordt ook op kleinere schaal gewerkt aan verduurzaming. Fundis Vastgoed heeft de ambitie om niet alleen de vastgoedportefeuille te verduurzamen, maar ook alle bedrijfsonderdelen van Fundis meer bewust te maken van het Paris Proof worden. Dit om verduurzaming door te voeren binnen alle gelederen om de doelstellingen van Parijs te behalen. Naast gebouwen verduurzamen valt dan ook te denken aan mobiliteit, groen inkoop gedrag, recycling, refurbishment en hergebruik van kunststoffen, textiel, meubels. Rekening houdend met de richtlijnen binnen de zorg.

9. Gebruik van informatie, resultaten 2019

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

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

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

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



Slotwoord

Met dit kwaliteitsjaarverslag hoopt WelThuis inzicht te hebben gegeven in de resultaten van 2019. Uit bovenstaande beschrijving van de resultaten wordt duidelijk dat, ook in 2019, veel gebeurd is binnen WelThuis. Het kwaliteitsplan is gecontinueerd. Er zijn belangrijke stappen gezet t.a.v. een verantwoorde personeelssamenstelling. Er is meer ruimte ontstaan voor het bieden van persoonsgerichte zorg. De koers naar het 'samen leren en verbeteren' is doorontwikkeld. Het aanbrengen van structuur in beleidsonderwerpen en verantwoordelijkheden is verder geborgd. Er wordt steeds meer projectmatig gewerkt aan kwaliteitsverbetering. WelThuis heeft vertrouwen in deze positieve trend die wij in 2020 en volgende jaren zullen voortzetten.

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

Miranda Schouten,
directeur WelThuis