



Kwaliteitsjaarverslag WelThuis 2021



Juni 2022

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn.....	10
3. Zorg en Behandeling, resultaten	14
4. Veiligheid, resultaten.....	27
5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten	30
6. Leiderschap, government en management, resultaten 2021	41
7. Personeelssamenstelling, resultaten	43
8. Hulpbronnen, resultaten 2021	46
9. Gebruik van informatie, resultaten 2021.....	50

Inleiding

Na een intensief jaar, dat vrijwel geheel in het teken stond van het coronavirus, bleek ook 2021 aanzienlijk beïnvloed te worden door het coronavirus. De ervaringen uit 2020 maakten echter dat we meer in staat waren hierin keuzes te maken en meer maatwerk te bieden in het omgaan met de coronasituatie. De vaccinaties haalden de scherpe randjes van het virus. Desalniettemin trokken de maatregelen een zware wissel op de bewoners die hiermee geconfronteerd werden, en soms zelfs meerdere keren in quarantaine moesten. Ook voor de medewerkers was 2021 een intensief jaar. Het preventief werken met mondkapjes en in beschermende kleding bij isolatie en quarantaines, is een niet te onderschatten opgave. Daarnaast werd ook in 2021 een groot beroep gedaan op de inzet en de flexibiliteit van onze medewerkers door de krappe personeelsbezetting.

Als gevolg van de toenemende personeelskrapte in combinatie met een toenemende zorgvraag, is afgelopen jaar een (nog) sterker bewustzijn ontstaan dat we de zorg anders moeten gaan inrichten. We zullen creatiever en efficiënter om moeten gaan met onze middelen. Dit thema heeft een prominente plaats in de strategische koers van WelThuis. Binnen WelThuis is de afgelopen jaren voornamelijk ingezet op de eerste ambitie uit de strategische koers; het ontwikkelen van de concepten voor specialistische doelgroepen. In september 2020 heeft WelThuis een afdeling voor Jonge Mensen met Dementie geopend en eind 2021 zijn de palliatieve plaatsen binnen WelThuis uitgebreid. In 2022 worden de randvoorwaarden voor het door ontwikkelen van de afdeling gerontopsychiatrie uitgewerkt en geïmplementeerd. De tweede grote ambitie van WelThuis betreft echter een “upgrade” van onze dienstverlening voor psychogeriatrische en somatische zorgvragers. Enerzijds omdat de toenemende complexiteit van de doelgroep dit van ons vraagt; we zien de zorgvraag bij inhuizing zwaarder worden. Anderzijds omdat WelThuis vanuit goed werkgeverschap haar medewerkers optimaal wil toerusten in het bieden van deze steeds complexer wordende zorg. Naast het verdiepen van de reeds ingezette verbeteringen van de afgelopen jaren en de diverse actuele thema's die op ons afkwamen, werd in 2021 een gestart met dit traject onder de noemer ‘High Care Verpleeghuiszorg’. Alle locaties voerden expliciet de dialoog met medewerkers omtrent de ontwikkelingen in de nabije toekomst. Belangrijke vraag hierbij was; ‘wat hebben jullie ervoor nodig om ook in dit toekomstbeeld goede zorg, met plezier te kunnen bieden?’ In 2022 wordt invulling gegeven aan de hieruit voortgekomen plannen per locatie waar de thema's deskundigheidsbevordering, moreel beraad en personeelssamenstelling de boventoon voeren.

Dit kwaliteitsjaarverslag is gerelateerd aan het kwaliteitsplan 2021 en 2022 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 de Inspectie.

Miranda Schouten

Directeur WelThuis



1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

WelThuis gaat uit van de visie ‘persoonsgerichte zorg’. Persoonsgerichte zorg heeft als doel ervoor te zorgen dat bewoners hun persoonlijkheid kunnen behouden, ook in de verschillende fasen van afname van de cognitieve vermogens en lichamelijke mogelijkheden. Het doel van persoonsgerichte zorg is dat de eigenheid en individualiteit van bewoners herkenbaar blijft, ongeacht de diagnose. Het gaat om het ‘kennen van de bewoner’, tijd en aandacht voor de bewoner en het centraal stellen van de behoeften en wensen van bewoners, op alle levensdomeinen. Binnen WelThuis is hier in 2021 op verschillende wijzen vorm aan gegeven:

Compassie en uniek zijn:

- Medewerkers die in direct contact zijn met de bewoners **kennen de bewoner**, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.
WelThuis zet zoveel mogelijk **vaste medewerkers** in die bekend en vertrouwd zijn, voor en met de bewoners. Dit geldt ook voor medewerkers die vanuit het flexbedrijf VariantZorg worden ingezet. Bij de planning wordt uitgegaan van de inzet van gemiddeld 85% eigen personeel en 15% flexmedewerkers vanuit VariantZorg. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt en de druk op de bezetting vanwege de coronapandemie, bleek dit in 2021 niet op alle locaties waargemaakt te kunnen worden. De inzet op het verstevigen van de samenwerking tussen WelThuis en Variant is in 2021 gecontinueerd. Aan het begin van het jaar zijn er op enkele locaties workshops gegeven gericht op houding, gedrag en samenwerking onder de noemer “Strong Together”. Na de eerste evaluatie is besloten om de workshop niet breder binnen WelThuis aan te bieden. Dit omdat de, destijds noodzakelijke, digitale vorm minder goed werkt dan fysiek bij elkaar komen. Medewerkers hebben aangegeven dat ze graag op locatie met elkaar aan de slag gaan en om in dialoog met elkaar te zijn. We ervaren bovendien dat de samenwerking met Variant op een natuurlijk wijze is verbeterd in de gezamenlijke strijd tegen het coronavirus.
- De methode **Dementia Care Mapping** (DCM) ondersteunt het persoonsgericht werken binnen WelThuis middels observaties en team feedback bijeenkomsten. In 2020 en 2021 hebben deze observaties echter zeer minimaal kunnen plaatsvinden. Als gevolg van de coronapandemie werd het aantal externe contacten op de locaties beperkt. Bovendien waren de mappers hard nodig in de primaire zorg. Daarnaast constateren we een afname van het aantal mappers. Het blijkt steeds moeilijker om, naast andere scholingen en teamrollen, geschikte (zorg)medewerkers in te zetten voor deze intensieve observaties. In 2021 heeft WelThuis zich verdiept in mogelijkheden om DCM in de praktijk te brengen. In 2022 zal WelThuis zich beraden hoe hiermee verder te gaan.
- Het onderwerp **Intimiteit en Seksualiteit** heeft in 2021 volop de aandacht gekregen. Het belangrijkste uitgangspunt van de visie is dat het onderwerp intimiteit en seksualiteit binnen WelThuis bespreekbaar is. Uit de praktijk weten we dat onze bewoners, maar ook onze medewerkers, het niet altijd even makkelijk vinden om erover te praten. Toch zijn het onderwerpen die er mogen zijn en die belangrijk zijn voor ieders welbevinden. Niet alleen als er sprake is van ontremd gedrag, maar juist ook als er een wens of behoefte is. Het is belangrijk dat bewoners en naasten weten dat ze hun vragen kunnen stellen en dat wij open staan voor een gesprek.
Door middel van webinars zijn de teamrolhouders persoonsgerichte zorg en de HBO-V’ers geïnformeerd over het onderwerp. Zij zijn er in het eigen team en/of locatie mee aan de slag gegaan. De bewoners, hun naasten en de medewerkers zijn over het

Recensie
ZorgKaartNederland

De Bovenberghe,
maart 2021

“Mijn moeder woont nu sinds september in de Bovenberghe, daar terecht gekomen omdat ze dementerende is. Lieve mensen in de verzorging en dito welzijnswerkers, vooral het eten verzorgd door een echte kok (dagelijks) vindt mijn moeder erg fijn. Gebouw is recent gerenoveerd en ziet er weer tiptop uit!”

onderwerp geïnformeerd middels artikelen in nieuwsbrieven en een tijdschrift, een folder en een deurhanger. In het najaar zijn er terugkombijeenkomsten geweest waarin de ervaringen werden besproken. In de loop van het jaar is er een toename gesignaleerd van vragen over intimiteit en seksualiteit en verzoeken om ondersteuning daarbij. WelThuis wil uitdragen dat de behoefte aan intimiteit er mag zijn. Ook hier geldt: het kan wél.

- De pilot “**persoonsgericht Elektronisch Cliënt Dossier**” is begin 2021 van start gegaan op 4 afdelingen, verdeeld over 4 locaties van WelThuis (Magnolia, Morgenster, Vivaldi en Wilgenhoven). In januari en februari hebben er startbijeenkomsten plaatsgevonden met de projectleider persoonsgerichte zorg en de EVV-ers, WZB4 en/of kwaliteitsverpleegkundige van de betreffende afdelingen. Nadien is er een training gegeven met trainer Jan van der Hammen, waarbij er tips en adviezen werden gegeven over hoe de zorgmedewerkers aan de slag kunnen met een persoonlijk zorgplan. De EVV-ers hebben gesprekken gevoerd met de bewoners van de pilotlocaties om aanvullende persoonlijke- en/of belangrijke informatie te verzamelen. In Nedap is deze informatie o.a. vertaald naar persoonlijke doelen. Eind 2021 is de uitkomst van de pilot geëvalueerd door middel van evaluatiegesprekken met de pilotlocaties en een audit die is uitgevoerd op de dossiers. Hieruit bleek dat de dossiers persoonsgerichter zijn geworden. Echter, de meerderheid van de zorgmedewerkers ervoeren het nieuwe format en de bijpassende werkwijze niet voldoende werkbaar. Tegelijkertijd is in het najaar van 2021 een webinar gevolgd van CareNext, waarin het classificatiesysteem het Mikzo werd geïntroduceerd. Door Mikzo toe te passen in het cliëntdossier, wordt het persoonsgericht werken ondersteund. In 2021 en begin 2022 wordt onderzocht in hoeverre het Mikzo als classificatiesysteem passend kan zijn voor de dossiers van WelThuis.

Autonomie:



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

Zorgdoelen:

- Elke bewoner heeft een **persoonlijk zorgleefplan** waarin afspraken over de zorg en ondersteuning zijn vastgelegd. Dit zorgplan wordt twee keer per jaar multidisciplinair geëvalueerd en zo nodig aangepast. Hiertoe werd vanaf 2020, noodgedwongen, gebruik gemaakt van digitale mogelijkheden via Teams. Inmiddels worden de voordelen van het overleg via beeldbellen gezien door zowel familieleden als de zorg en behandelaren. In 2021 is dit voortgezet en verder geprofessionaliseerd.

- Elke bewoner heeft een **Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er)** die de zorg rondom de bewoner coördineert en het aanspreekpunt is voor bewoner en familie.
- De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (minimaal niveau 3IG/AG) is verantwoordelijk voor het opstellen van het zorgleefplan, in afstemming met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.
- Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur na inhuizing over een voorlopig **zorgleefplan**. Dit voorlopig zorgleefplan wordt uiterlijk zes weken na inhuizing definitief gemaakt.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, resultaten kwaliteitsplan

Vanuit het kwaliteitsplan 2021 werd binnen WelThuis expliciet ingezet op het verder verbeteren van de persoonsgerichte zorg:

Ondersteuningsprogramma medewerkers persoonsgerichte zorg

In 2021 werd de projectleider Persoonsgerichte Zorg volledig ingezet om het thema te blijven prikkelen binnen WelThuis en het ondersteuningsaanbod in banen te leiden. In 2020 en 2021 is een nulmeting uitgevoerd t.a.v. het thema persoonsgerichte zorg. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met de teamrolhouders persoonsgerichte zorg van elke locatie om inzichtelijk te krijgen wat de stand van zaken is t.a.v. de persoonsgerichte zorg per afdeling/locatie. De uitkomst van de nulmeting wordt gebruikt om te achterhalen op welke punten er nog verbeterpunten liggen op locatie en waar WelThuis zich (overstijgend) op kan focussen om dit thema nog meer te verankeren in ons doen en laten.

Binnen elk team van WelThuis is/zijn er teamrolhouders persoonsgerichte zorg actief die taken op zich nemen t.a.v. dit thema. Zij vormen een belangrijke schakel in het implementeren, borgen en evalueren van alle acties op het gebied van de persoonsgerichte zorg. Eén van de opvallende punten uit de nulmeting was het feit dat een aantal teamrolhouders aangaven niet helder te hebben wat er precies van hen wordt verwacht in hun rol. Om dit onder de aandacht te brengen heeft de platformbijeenkomst in het najaar van 2021 onder andere in het teken gestaan van deze taakomschrijving.

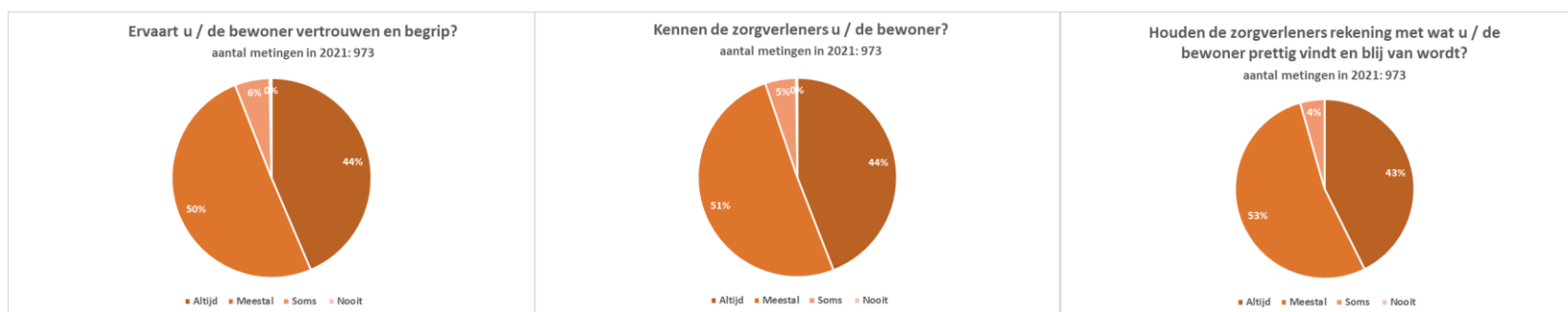
Persoonsgerichte zorg wordt binnen WelThuis gezien als fundamenteel thema. Daarnaast heeft het een belangrijke positie in de ontwikkelingen richting High Care Verpleeghuiszorg. Om de stand van zaken van onze persoonsgerichte zorg- en de cyclus van verbetering hiervan inzichtelijk te krijgen, is in 2021 toegewerkt naar een format voor een 'audit persoonsgerichte zorg'. Dit format is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het toetsingskader van de IGT en de visie van WelThuis. In het najaar van 2021 hebben twee teamrolhouders persoonsgerichte zorg het format uitgeprobeerd. Zij ervoeren het format als een helder instrument, dat het inzichtelijk maakte hoe de geleverde persoonsgerichte zorg op hun afdeling tot uiting komt. De verbeterpunten werden afgestemd met de locatiemanager en waar nodig vertaald naar de kwaliteitsreview. Het plan is om voor 2022 het beleid helder te krijgen rondom de uitvoering van deze audit binnen WelThuis.

Op verschillende locaties worden teamcoaches ingezet om te ondersteunen bij teamontwikkeling en/of zelforganisatie en het verlengde hiervan: persoonsgerichte zorg. De inzet is op maat, afgestemd met het team en de locatiemanager. Dit is goed ontvangen en gedurende het jaar voor meerdere teams ingezet. We zijn nu aan het oriënteren welke scan bruikbaar is om de fase van zelforganisatie te meten. De uitvoering hiervan zal als taak bij de teamcoaches komen te liggen.



Persoonsgerichte zorg valt of staat met het goed kennen van de bewoner. Om die reden wil WelThuis investeren in het proces van inhuizing. In 2021 werd hiertoe het 'cliëntverhaal' geïntroduceerd bij zowel de zorgmedewerkers, als onze bewoners en familieleden. De bewoner en/of 1e contactpersoon heeft de mogelijkheid om dit cliëntverhaal vlak na inhuizing in te vullen via CarenZorgt. Door een koppeling met Nedap is hiermee de belangrijke informatie vanuit de bewoner en zijn of haar levensgeschiedenis zichtbaar in ONS dossier van Nedap.

Het onderwerp persoonsgerichte zorg heeft in 2021 structureel aandacht gekregen in diverse overleggen zoals het teamoverleg en het welzijnsoverleg. Het is daar nu een vast agendapunt. In maart en november 2021 is er een magazine uitgebracht (Puur Persoonlijk) waarin het thema persoonsgerichte zorg middels ervaringen van medewerkers van WelThuis, of externe sleutelfiguren wordt uitgelicht.



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

Meer individuele aandacht door het inzetten van welzijnsassistenten in de huiskamers

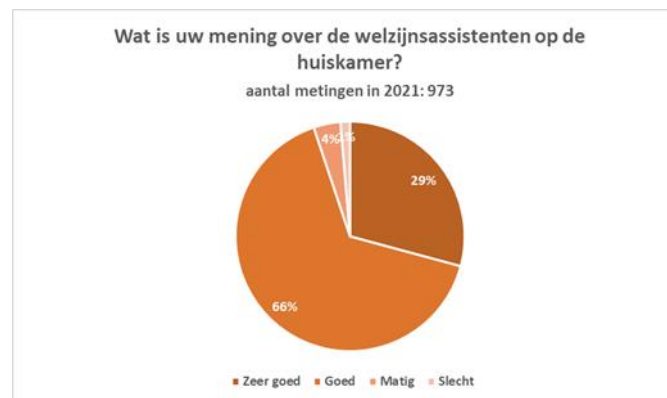
De welzijnsassistenten hebben inmiddels een belangrijke plek ingenomen in de dagelijkse zorg rond de bewoners. Ze zijn vooral aanwezig in de huiskamer en zorgen daar voor gezelligheid, rust en aandacht. Zij hebben de tijd om de krant voor te lezen, een spelletje te doen of een wandeling met een bewoner te maken. Ook bereiden ze de maaltijd en ondersteunen ze met het eten en drinken en lichte huishoudelijke activiteiten. Door de aanwezigheid van de welzijnsassistenten in de huiskamer ervaart de zorg meer rust om persoonlijke aandacht aan de bewoner te geven en hun werkzaamheden uit te voeren. Ook de familie waardeert de inzet van de welzijnsassistenten.

De werkzaamheden van de welzijnsassistenten zijn in 2021 verder geprofessionaliseerd. Voor de welzijnsassistenten zijn workshops en platformbijeenkomsten georganiseerd om hun kennis en vaardigheden uit te breiden. Daarnaast zijn er readers op de digitale leeromgeving geplaatst. De welzijnsassistenten zijn geschoold op verschillende onderwerpen zoals dementie, massage, de basis van gezonde voeding en hygiëne code voor verpleeghuizen. Door de activiteitenbegeleiders en

coördinator welzijn worden ze gecoached in het uitvoeren van activiteiten met bewoners. De psycholoog coacht de welzijnsassistenten in het omgaan met bewoners en familieleden.

Op alle huiskamers van de locaties worden gemiddeld 6 tot 8 uur per dag welzijnsassistenten ingezet. Eind 2021 zijn er 206 welzijnsmedewerkers (ruim 114 FTE) binnen de locaties van WelThuis werkzaam. Helaas is als gevolg van ziekteverzuim door covid het niet mogelijk gebleken overal de gewenste formatie in te zetten.

Uit cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat 95% van de respondenten de inzet van welzijnsassistenten als “goed tot zeer goed” beoordeelt. Ondanks de coronapandemie, is de waardering toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren.



Recensie
ZorgKaartNederland
Wilgenhoven, december 2021

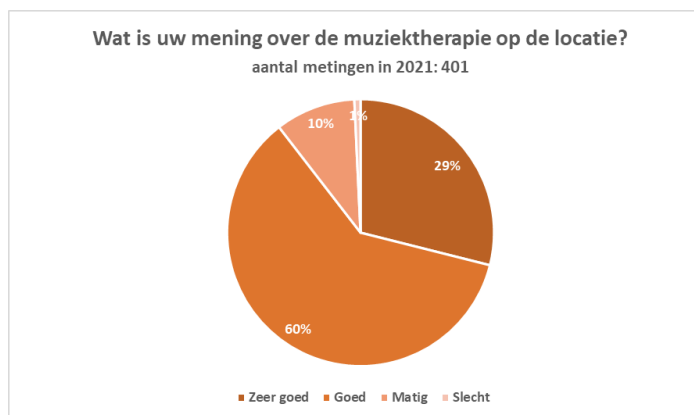
“Mijn moeder wordt hier prima verzorgd, en heeft het hier erg naar haar zin, er wordt elke dag vers en lekker gekookt, (goeie koffie) goede huiselijke sfeer, betrokken en lief verzorgend personeel, korte lijntjes met mij als er iets is. Veel activiteiten met bewoners, gewoon top..!”

Inzet muziektherapie op alle locaties van WelThuis

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

De inzet van de muziektherapeut is in 2021 beperkt mogelijk gebleken vanwege de covid maatregelen. Het was niet toegestaan om te zingen en om blaasinstrumenten te gebruiken. Een lange periode werden ook medewerkers van buiten de locatie beperkt of was dit alleen mogelijk onder voorwaarden. Aangezien de muziektherapeut als zzp-er werkt kon deze tijdelijk niet aan de slag. Sommige locaties zijn tijdens de afwezigheid van de muziektherapeut zelf aan de slag gegaan met muziek door een alternatief muziekprogramma aan te bieden. De muziektherapeut wordt ingezet om groepsgewijs en/of individueel met bewoners aan de slag te gaan. Daar waar de muziektherapeut aan de slag kon, was het altijd een succes. Bewoners reageren heel positief op muziek. Op het eind van 2021 is de muziektherapeut op de meeste locaties weer te horen. In locatie De Thuynen is er een muziekproject gestart voor bewoners met dementie, in samenwerking met cultureel centrum Het Klooster. Dit werd positief ontvangen door de bewoners. In 2022 wordt de inzet van de muziektherapeut gecontinueerd.

Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat 89% van de respondenten positief oordeelt over de inzet van de muziektherapie. Het aantal respondenten op deze vraag is laag, aangezien een groot deel van de respondenten/familieleden op deze vraag 'weet niet' heeft geantwoord. De inzet van de muziektherapie vindt veelal plaats zonder aanwezigheid van de familie/eerste contactpersoon, hetgeen waarschijnlijk een verklaring is voor deze lage respons.



2. Wonen en Welzijn

Ook in 2021 werden we geconfronteerd met beperkingen op het gebied van corona. We zijn blij dat bezoek binnen de locaties in alle omstandigheden mogelijk is gebleven, al was dit beperkter dan gewenst a.g.v. de 1,5m afstand regel. De vaccinaties boden hoop en nieuwe mogelijkheden. De coronamaatregelen hadden desondanks ook in 2021 onvermijdelijk effect op de activiteiten binnen de locaties. Activiteiten vonden veelal plaats in zogenaamde 'bubbels' om het besmettingsgevaar te beperken. Restaurants op locatie waren beperkter toegankelijk. Het noodzakelijk preventief gebruik van mondklappers door familie en medewerkers werd door vrijwel iedereen als beperking ervaren.

De rol van de medewerkers t.a.v. het welzijn van de bewoner werd ten tijde van corona nog belangrijker. Ook voor het bijzondere jaar 2021 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 geestelijke 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.
- In geval van terminale zorg ten tijde van corona, is bezoek altijd onbeperkt mogelijk gebleven. Ook bezoek van een geestelijk verzorger bleef mogelijk.

Zinnvolle dagbesteding

- Vanuit het persoonsgericht werken passen medewerkers het activiteitenaanbod/de dagbesteding zoveel mogelijk aan op de individuele bewoner en zijn/haar mogelijkheden. Samen met elke individuele bewoner/vertegenwoordiger wordt gezocht naar een zinnvolle dagbesteding die passend is.
- Op alle locaties zijn zogenaamde 'teamrolhouders welzijn' actief. Deze zorgmedewerkers hebben het thema 'welzijn' als specifiek aandachtspunt in de dagelijkse zorg. De teamrolhouder welzijn enthousiasmeert, initieert en ondersteunt collega's, vrijwilligers die taken hebben op de woning en familie bij het uitvoeren van (dagelijkse) welzijnsactiviteiten.
- De teamrolhouders welzijn worden bijgestaan door coördinatoren welzijn, die het welzijns- en activiteitenprogramma coördineren en faciliteren. Tevens dragen zij zorg voor een overstijgend activiteitenprogramma op de locaties. Activiteitenbegeleiders zijn onderdeel van het welzijnsteam op de locaties. Zij begeleiden, organiseren en voeren de activiteiten uit waardoor er meer inhoud kan worden gegeven aan het activiteitenprogramma.
- Hoewel de extra middelen 'Waardigheid en Trots' in 2020 zijn geland in de reguliere tarieven, is in overleg met de Centrale Cliëntenraad (CCR) besloten per locatie een bedrag te oormerken t.b.v. een zinnvolle dagbesteding. Ook in 2021 had de cliëntenraad hierin een belangrijke rol door, samen met de locatie, mee te beslissen over de specifieke besteding van deze middelen op locatie.
- De komst van welzijnsassistenten heeft een positief effect op de dagbesteding; welzijnsassistenten zorgen voor gezelligheid op de woning en ondersteunen in de dagelijkse activiteiten zoals koken, koffiedrinken, de krant lezen of een wandeling maken.

Recensie ZorgKaartNederland De Rozentuin, mei 2021

"Mede namens mijn broer ben ik erg blij dat onze moeder hier goed verzorgd wordt. Het is een prettig huis, wordt netjes schoongehouden. De verzorging is vriendelijk en behulpzaam. Er wordt veel georganiseerd qua diverse activiteiten, eten en drinken".

Schoon en verzorgd lichaam

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

Familieparticipatie

- Familie en mantelzorg speelt binnen WelThuis een belangrijke rol. Aanwezig zijn in de huiskamer is vaak al voldoende. Er zijn locaties waar familieleden met regelmaat koken voor alle bewoners. Dit geeft reuring en gezelligheid voor de bewoners en verlichting voor de zorgverleners: we doen het samen!
- Medewerkers staan open voor de inbreng en bijdrage van familie. WelThuis ziet dit als een gebruikelijke en gewenste manier van omgaan met elkaar.
- 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 Cliënt Dossier van hun relatie en berichten te versturen naar de zorgmedewerkers. Deze mogelijkheid wordt aangeboden aan bewoners en hun wettelijk vertegenwoordigers. Zij bepalen zelf wie toegang krijgt tot het dossier. Deze werkwijze optimaliseert de betrokkenheid en inbreng van mantelzorg t.a.v. de zorg en ondersteuning voor hun naaste.
- Zeker ten tijde van corona werd dankbaar gebruik gemaakt van CarenZorgt en Familienet.

Recensie ZorgKaartNederland De Liezeborgh, november 2021

“De zorg is wat de bewoner wil, door de verzorging wordt empathie getoond. Al het personeel is erg lief voor de bewoner. Je voelt je altijd welkom als familie. Alle verzorgende denken mee, wat de beste zorg is. Er wordt erg goed omgegaan, met agressief gedrag”.

Inzet vrijwilligers

- Op alle locaties van WelThuis werken vele vrijwilligers, circa 788 in totaal WelThuisbreed. Vrijwilligers helpen bij verschillende activiteiten en clubs, onder andere bij grote evenementen en bij kleine persoonsgerichte activiteiten. Vrijwilligers ondersteunen bij het koken, zorgen voor vervoer buiten de locatie, gaan samen met de bewoners wandelen of schenken koffie en thee in de huiskamer. Ook hebben vrijwilligers individuele aandacht voor bewoners door hen voor te lezen, samen koffie te drinken, of een spelletje te doen; dat wat een bewoner plezier geeft. 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. Ook in 2021 was de inzet van vrijwilligers beperkt mogelijk vanwege corona. We hopen in 2022 de meeste vrijwilligers weer terug te zien.
- Gezien het grote aantal vrijwilligers dat binnen WelThuis een gewaardeerde plek heeft en het specifieke karakter van WelThuis was er een grote behoefte om hiervoor separaat, op WelThuis toegesneden vrijwilligersbeleid te ontwikkelen. Dit met als doel om de visie, het beleid en verantwoordelijkheden m.b.t. vrijwilligers eenduidig te formuleren en vast te stellen. Belangrijke wijzigingen zijn de vernieuwing van het handboek, het opfrissen van de overeenkomsten en het instellen van een VOG voor alle vrijwilligers (niet alleen voor de vrijwilligers die 1 op 1 contact hebben). In 2021 is door de Centrale Cliëntenraad positief geadviseerd over het herziene vrijwilligersbeleid en is gestart met de implementatie hiervan.
- Palet Welzijn heeft t.a.v. vrijwilligers een goede positie in Zoetermeer. In de andere regio's wordt eveneens samengewerkt met lokale vrijwilligersorganisaties.

Wooncomfort (gastvrijheid, schoonmaak en inrichting)

- WelThuis werkt samen met Vierschoon (onderdeel van de Fundisgroep) t.b.v. de dagelijkse schoonmaak van de locaties. Vierschoon is gespecialiseerd in schoonmaak in de zorg. In tijden van verhoogd infectiegevaar speelt schoonmaak een cruciale rol. De samenwerking met Vierschoon in tijden van quarantaine is hierin intensief en prettig geweest. Onderling werden afspraken gemaakt omtrent bijvoorbeeld het extra schoonmaken van hand- en contactpunten en de eindschoonmaak na een besmetting.
- Diverse locaties zijn in 2021 opgeknapt middels nieuwe inrichting, meubilair of renovatie. Deze trajecten worden binnen WelThuis projectmatig aangepakt met ondersteuning van een interieurarchitect en/of een ontwerpende leverancier. Naast de locatiemanager en een vertegenwoordiging van zorgmedewerkers zijn ook de ergotherapeuten en de cliëntenraad betrokken bij dergelijke trajecten.

Wonen en welzijn, resultaten kwaliteitsplan

Vanuit het kwaliteitsplan 2021 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

Het project Eten en Drinken is in 2019 van start gegaan. In 2020 en 2021 kon een deel van de geplande workshops en bijeenkomsten niet doorgaan vanwege corona. Ten opzichte van de start zijn er wel stappen in de gewenste richting gezet. Langzamer dan gepland maar wel in beweging. De maaltijd is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de zorgmedewerkers en de welzijnsassistenten. Een aandachtspunt is de kookvaardigheid en de kennis over een gezonde maaltijd van zorgmedewerkers en welzijnsassistenten. Om deze medewerkers te ondersteunen wordt een (verplichte) e-learning aangeboden over basisvoeding. Op een aantal locaties is een professionele kok aangesteld die een deel van de maaltijden verzorgt en de medewerkers coacht bij het bereiden van een gezonde maaltijd. Daarnaast zijn er in 2021 workshops gegeven op locatie door diëtisten van het Goudenhart. In de workshops werd aandacht besteed aan waar je op moet letten bij het bereiden van een gezonde maaltijd. Ook werd er ingegaan op hoe je een maaltijd aantrekkelijk maakt voor mensen die moeite hebben met eten en drinken. Nog niet alle medewerkers zijn door covid in staat geweest om aan de workshops deel te nemen. Daarom wordt dit ook in 2022 aangeboden.

De betrokkenheid van de welzijnsassistenten bij de maaltijden heeft duidelijk een positief effect op de sfeer. De bewoners krijgen meer persoonlijke aandacht en het draagt bij aan de rust in de huiskamer tijdens de maaltijden. Daar waar mogelijk worden de bewoners betrokken bij het samenstellen van de menu's en het klaar maken van de maaltijden. Aardappels schillen verleer je niet snel. Op deze manier is er ruimte voor de persoonlijke wensen en gewoonten ten aanzien van eten en drinken. Op verschillende locaties zijn verbeterinitiatieven rond de maaltijden. Zo is locatie De Thuyne gestart met het aanbieden van fingerfood zodat de bewoners zo lang mogelijk zelfstandig



kunnen eten en een volwaardige maaltijd nuttigen. Het eerste receptenboek is verschenen in het Olympiadehuis met daarin recepten zoals de bewoners gewend waren te koken. Een ander initiatief is de 'Restaurantavond' op de locatie. Op die avond kan de bewoner met een naaste uit eten gaan 'in eigen huis'. Dit initiatief wordt al op verschillende locaties uitgevoerd. Van de familie komen positieve reacties op deze veranderingen.

In het ECD worden de persoonlijke wensen en gewoonten met betrekking tot eten en drinken vastgelegd. In 2021 is er een audit ontwikkeld specifiek voor eten en drinken. Deze audit is als pilot toegepast op enkele locaties. Vanaf 2022 wordt de audit eten en drinken op alle locaties ingevoerd.

Verbeteren van de zinvolle dag door de inzet van activiteitenbegeleiders



In 2021 werden de activiteiten voor een groot deel bepaald door de maatregelen met betrekking tot covid.

Individuele activiteiten binnen de locatie bleven te allen tijde mogelijk. De welzijnsassistenten hebben hieraan een belangrijke bijdrage geleverd samen met de activiteitenbegeleider. In de huiskamer werd individuele aandacht gegeven aan de bewoners of in kleine groepjes activiteiten als een spelletje gedaan. Het welzijnsteam met daarbij de disciplines activiteitenbegeleider, welzijnsassistenten, coördinator dagbesteding en teamrolhouder welzijn, is gestart in de covid periode. Een roerige tijd om daarin vorm te geven aan een nieuwe samenwerking. Er is veel gevraagd van de flexibiliteit van het welzijnsteam om iedere keer het activiteitenprogramma aan te passen. We zijn blij en trots dat zij hier elke keer weer in geslaagd zijn.

De visie op welzijn is in 2020 beschreven in het visie document "Welzijn moet je voelen". De implementatie van de visie maakt onderdeel uit van het verbetertraject welzijn waarin door de inzet van welzijnsassistenten, activiteitenbegeleiders en coördinatoren welzijn het 'integrale welzijnsteam' verder versterkt wordt. In 2021 is het implementatieplan verder uitgevoerd. Belangrijke onderdelen van het verbetertraject waren verder het positioneren van de dagbestedingscoaches en welzijnsassistenten door middel van de welzijnsoverleggen en het opstellen van Welzijnsplannen per locatie. Grote activiteiten en optredens maakten plaats voor kleinschaligheid op de huiskamers. Meer dan ooit was het van belang dat het team met elkaar bleef kijken naar wat er wél mogelijk was!

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

Verbeteren van de nachtrust door de inzet van de Somnox

In 2021 is gestart met een breed project rond slapen. De voorbereiding van de pilot van de Somnox slaaprobot viel samen met een verzoek van een productontwikkelaar om een pilot op één van de locaties te mogen doen met de Momo Bedsense. In de eerste helft van het jaar is een verpleegkundig specialist van WelThuis afgestudeerd en zij had als onderwerp van haar masterthesis 'Goed slapen in het verpleeghuis zonder medicatie'. De wens ontstond om een beleid met betrekking tot slaapgedrag te hebben waar deze innovaties een plek in konden krijgen. Er is een start gemaakt met het slaapbeleid. De uitvoering van de pilots konden echter helaas nog geen doorgang vinden vanwege de hoge werkdruk als gevolg van de covid en zijn uitgesteld naar 2022.

3. Zorg en Behandeling, resultaten

Op het gebied van zorg en behandeling werkt WelThuis samen met behandelcentrum Goudenhart. Een team van medici, paramedici en (GZ)psychologen werkt samen met de teams verpleging en verzorging van WelThuis om op deze wijze multidisciplinaire zorg te bieden aan de bewoners van WelThuis. De zorg en behandeling wordt tweemaal per jaar, samen met de bewoner/ vertegenwoordiger, geëvalueerd in een Multidisciplinair Overleg (MDO). Dit overleg wordt voorbereid door de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) en de bewoner/mantelzorger. Tijdens dit MDO zijn de verantwoordelijk arts en EVV-er aanwezig en bij voorkeur ook de bewoner en/of vertegenwoordiger. Vanwege de beperkingen door corona hebben de MDO's in 2021 hoofdzakelijk digitaal plaatsgevonden. Over het algemeen is dit als positief ervaren en daarom zal dit gecontinueerd worden; het leverde tijdswinst op door minder reistijd voor zowel behandelaren als vertegenwoordigers; zij waren gedurende de dag makkelijker in staat om digitaal bij het overleg aan te sluiten. Ook in 2021 hebben de zogenaamde 'multidisciplinaire locatie-overleggen' plaatsgevonden tussen WelThuis en Goudenhart. Dit met als doel de samenwerking t.a.v. inhoudelijke thema's en casuïstiek te intensiveren. Zo worden ook de MIC-meldingen in deze overleggen multidisciplinair besproken.

WelThuis en GoudenHart geven gezamenlijk vorm aan vijf kwaliteitscommissies/projectgroepen:

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

Onverwacht stond ook 2021 in het teken van de coronapandemie. Nog een jaar waarin veel van de IPC werd gevraagd en waarin we merkten dat het voor iedereen moeilijk was de maatregelen te blijven volgen en uit te voeren. Niet alleen voor medewerkers, die volledige diensten met mondklappers werkten, maar zeker ook voor bewoners die nog steeds geconfronteerd werden met (soms opeenvolgende) quarantaines, ondanks de vaccinaties.

De IPC heeft van oudsher de taak om nieuwe wetgeving en ontwikkelingen op het gebied van infectiepreventie te monitoren en te vertalen naar beleid binnen de organisatie. Ook geeft de IPC adviezen over implementatie en borging van beleid. De IPC heeft een brede (verpleegkundige en medische) vertegenwoordiging vanuit de bedrijven binnen Fundis en wordt ondersteund door de ziekenhuishygiënist. Ten tijde van de coronapandemie is besloten een Fundis brede Stuurgroep Covid in te richten om de werkwijzen rondom corona binnen de samenwerkende bedrijven te stroomlijnen. Vanuit de stuurgroep werd een Fundis brede update gedeeld met de organisatie. Half juli 2021 werd de Stuurgroep Covid Fundis opgeheven en vond communicatie plaats via de update van de vertegenwoordigers van de Fundis bedrijven. In oktober werd het landelijk risiconiveau als zorgelijk geduid en is de Stuurgroep Covid Fundis opnieuw geactiveerd. In deze fase was besluitvorming en helderheid in de communicatie vanuit de Stuurgroep weer gewenst.

De IPC heeft een belangrijke rol gespeeld bij het inhoudelijk vormgeven van het coronabeleid binnen WelThuis. Met de start van de coronapandemie werd de frequentie van het IPC-overleg verhoogd naar wekelijkse bijeenkomsten. De Stuurgroep Covid kwam in die periode zo vaak als nodig, soms dagelijks, bijeen om de vele nieuwe situaties en dilemma's op het gebied van infectiepreventie, personeelsinzet en -samenstelling, testbeleid, bron- en contactonderzoek, bezoekbeleid etc. het hoofd te kunnen bieden. Alle overleggen in 2021 vonden plaats via Microsoft Teams. De Whatsapp-groep die in 2020 in gebruik was genomen om snel te kunnen schakelen bij urgente zaken, is in april 2021 vervangen door de Siilo-app. De Siilo-app is geschikt om veilig patiëntenzorg te coördineren en om casuïstiek te bespreken.

Dagelijks werden de actuele landelijke richtlijnen van RIVM en Verenso door de IPC gevolgd en vertaald in adviezen voor de Fundis brede Stuurgroep Covid. De informatie uit de volgende bronnen werd gedeeld: Verenso, RIVM, ActiZ, Kennisplein Zorg voor Beter en de GGD. Terugkerende thema's waren o.a. het up-to-date houden van de werkinstructies en stroomschema's (o.a. quarantainebeleid en uitplaatsingsbeleid), het testbeleid, het bezoekbeleid en het bron- en contactonderzoek. Het was steeds van belang om snel en zorgvuldig de informatie te verwerken in het stroomschema 'Handelen in verschillende situaties bij corona' en de bijbehorende werkinstructies. Ter illustratie: in januari 2021 startten we met versie 36 van het stroomschema; eind december 2021 publiceerden we versie 63. Vanuit de IPC is er ook in 2021 continu aandacht geweest voor een juiste toepassing van de Extra Beschermende Maatregelen. Met een korte onderbreking rond de zomerperiode, werd vrijwel geheel 2021 preventief gebruik gemaakt van chirurgische mondklappers in de zorg. Voor het maken van de covid-rapportage tijdens elke dienst is vanuit de IPC het zakkaartje Tractus rapportage ontwikkeld. De punten die in de rapportage van belang zijn, zijn op de zakkaartjes gearceerd. De zakkaartjes dienen als hulpmiddel ter ondersteuning bij het rapporteren.

- **Corona Audit voor medewerkers - Waardigheid en Trots**

De Corona Audit van Waardigheid en Trots is landelijk ontwikkeld als hulpmiddel om te checken of inhoud en voorwaarden voor goede coronazorg geregeld zijn. WelThuis heeft de audit op alle locaties ingezet als 'zelfscan'. Deze zelfscan is uitgevoerd door de locatiemanager met de HBOV-er/WZB4 (teamrolhouder Infectiepreventie) en een niveau 3 medewerker. De vragen zijn doorgenomen en beantwoord. De scores van de audit zijn besproken in de teams, waar nodig zijn vervolgspraken gemaakt over verbeteracties en een evaluatie heeft plaatsgevonden om te zien of de acties resultaat hebben gehad. Het reguliere format ten behoeve van de audit infectiepreventie werd aangepast; corona gerelateerde items zijn toegevoegd aan het format. Het format is beschikbaar via het kenniscentrum van WelThuis.

- **Covid-vaccinatie bewoners/cliënten**

De werkgroep 'Covid vaccinatie cliënten/medewerkers' heeft de vaccinatierondes voor de cliënten/medewerkers van de Fundisbedrijven georganiseerd. Cliënten en medewerkers met direct cliëntcontact hebben eind januari 2021 hun eerste covid-vaccinatie (Pfizer-vaccin) gekregen; de tweede vaccinatie kregen cliënten/medewerkers eind februari 2021. Voor cliënten die op het moment van vaccineren niet in aanmerking kwamen voor een vaccinatie (o.a. nieuwe cliënten, cliënten die kortgeleden covid hadden doorgemaakt) werden verschillende 'veegondes' georganiseerd. In november werd de werkgroep weer geactiveerd om de boostervaccinatieronde te organiseren.

- **Uitbraken overige infectieziekten 2021**

In juli 2021 was er sprake van MRSA in Vivaldi. Naar aanleiding van deze uitbraak is op basis van de huidige werkinstructie een stroomschema gemaakt, waarin het proces van handelen helder wordt uitgeschreven.

- **Platformbijeenkomsten/deskundigheidsbevordering**

In maart en november 2021 zijn er online platformbijeenkomsten georganiseerd die goed zijn bezocht. Onderwerpen waren o.a.: covid, aan- en uitkleedprocedure (incl. extra aandacht voor het mondklapper), handhygiëne, teamrolbeschrijving, introductie en uitleg "Wie is de mol". De internationale dag van de handhygiëne – 5 mei werd aangegrepen om extra aandacht te besteden aan het thema. Vanuit de IPC is een attentie geregeld voor alle medewerkers van WelThuis. Alle medewerkers hebben een flesje handgel met een leuk etiket ontvangen.

- **Interne audits**

In 2021 zijn interne audits op de WelThuis-locaties uitgevoerd door de teamrolhouder infectiepreventie. De rapporten van deze interne audits zijn beschikbaar op de locatie. Vanuit het Intern Auditplan van WelThuis zijn audits uitgevoerd op zes locaties. Er waren meerdere audits gepland, maar om de bekende redenen konden niet alle audits doorgaan. De audits door de ziekenhuishygiënist van het LangeLand ziekenhuis zijn in 2021 niet uitgevoerd vanwege de corona-omstandigheden.

- **Hart Nodig Award**

Op 29 oktober ontving de IPC een **Hart Nodig Award** tijdens het Fundis brede Zorg voor Morgen Award-event. Een mooie waardering vanuit de Fundisorganisatie voor alle inspanningen. Citaat uit de nominatie: "Jullie hebben je al die tijd vol overgave ingezet, om grotere en kleinere oplossingen te vinden voor alle verschillende uitdagingen waar we mee te maken hadden, dag, avond en weekend..."



- **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 distributiesystemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en nCare (huisartsenzorg). De geneesmiddelencommissie is in 2021 meerdere keren bijeengeweeest. Bespreekpunten waren onder andere de evaluatie van het algemene medicatiebeleid, medicatie-reviews en inhoudelijke afstemming over inhoudelijk en logistiek beleid. In juli werd locatie Magnolia bezocht door de IGJ rond het thema medicatieveiligheid met een positief resultaat. Naast vele positieve bevindingen waren er ook enkele aandachtspunten. Zo constateert de IGJ dat er geen

structurele afweging plaatsvindt van de eigen rol binnen het medicatieproces van bewoners/vertegenwoordigers (BEM-procedure: Beheer Eigen Medicatie). Naar aanleiding van deze bevinding heeft een werkgroep vanuit de geneesmiddelencommissie gewerkt aan de BEM-procedure en het beleid op enkele punten herzien.

- **Wet Zorg en dwang (Wzd) en Kwalitatieve analyse WelThuis**

Begin 2021 is het project Wet Zorg en Dwang (Wzd) afgerond. Waar er in 2020 hard gewerkt is aan de implementatie van de nieuwe wet, lag in 2021 de focus op het maken van 'vliegrepen' met de nieuwe werkafspraken en procedures. Omdat er in 2020 nog veel aspecten van de nieuwe wet door de wetgever uitgewerkt moesten worden, konden deze pas in de loop van 2021 echt 'landen' in de organisatie.

Uit de interne Wzd audits, die jaarlijks per locatie worden uitgevoerd, komt dan ook naar voren dat de nieuwe rol van de zorgverantwoordelijke nog aandacht behoeft. Tijdens de week van de Wzd (Wzd on Tour) in 2021, waarin de Wzd een week lang volop aandacht krijgt, werd dit beeld bevestigd. Hoewel de kwaliteitsverpleegkundigen en WZB4 binnen de organisatie actief inspelen op de Wzd, moeten de Zorgverantwoordelijken (EVV-ers) hierin nog meer ruimte pakken en als coördinator in hun kracht komen. Dit is dan ook de inzet voor 2022, waarin we o.a. opnieuw een Wzd On Tour zullen realiseren en extra focussen op scholing.

Een aantal belangrijke thema's werden in 2021 door de Wzd commissie uitgewerkt; o.a. het omzetten van de laatste locaties naar Wzd accommodaties i.r.t. de complexe doelgroep, procedure voor het beoordelen van de wilsbekwaamheid en de samenwerking met huisartsen op de verschillende locaties. Locatie De Lindewaard heeft een pilot met de huisarts uitgevoerd, deze zal begin 2022 worden geëvalueerd en een vervolg krijgen met ondersteuning van Significant (coördinerend team Wzd). In 2021 heeft de Cliëntenvertrouwenspersoon (CvP) locatiebezoeken afgelegd en is betrokken geweest bij de Wzd On Tour. Ook heeft de Centrale Cliëntenraad een formele Wzd terugkoppeling ontvangen op basis van de beschikbare cijfers over het eerste half jaar van 2021.

Belangrijk aandachtspunt voor 2022 is de rapportage van onvrijwillige zorg in het Elektronisch cliëntendossier (ECD) van ONS Nedap; inhoudelijk verloopt de rapportage op onvrijwillige zorg goed, maar het systeem biedt nog onvoldoende ondersteuning t.a.v. het stappenplan en kan slechts ten dele betrouwbare overzichten genereren. Dit houdt in dat de aanlevering van de data aan de IGJ en de kwalitatieve analyse gepaard gaat met een grote handmatige inspanning. Voor 2022 zetten we in om ook in de Wzd module van het ECD orde op zaken te stellen. Overleg hierover met de leverancier loopt.

Kwalitatieve analyse Wzd

Om tot de onderstaande analyse te komen, is gebruik gemaakt van een overzicht dat deels handmatig is samengesteld. De kwalitatieve analyse wordt structureel besproken met de Cliëntenraad.

Totaal aantal bewoners dat onvrijwillige zorg ontving in 2021, stijgingen en dalingen.

In 2021 hebben 17 (unieke) bewoners onvrijwillige zorg ontvangen. Dit betreft 1,56% van het totale aantal bewoners (N=1089) van WelThuis. Het gaat daarbij om 23 registraties; enkele bewoners ontvingen meerdere vormen van onvrijwillige zorg, gelijktijdig of opeenvolgend.

In 2020 was er nog geen Wzd overzicht beschikbaar door ontwikkelingen bij de leverancier. Om toch een beeld te kunnen schetsen is op basis van de inzichten van de Wzd functionarissen en -commissie geschat dat slechts een hele kleine groep bewoners (<5%) bij WelThuis te maken heeft met onvrijwillige zorg. Dit beeld wordt bevestigd door de cijfers over 2021. Zorgteams zetten zich multidisciplinair in om in overleg met de bewoner en diens vertegenwoordiger te zoeken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg en als dat niet (meer) lukt te kiezen voor de minst ingrijpende interventie.

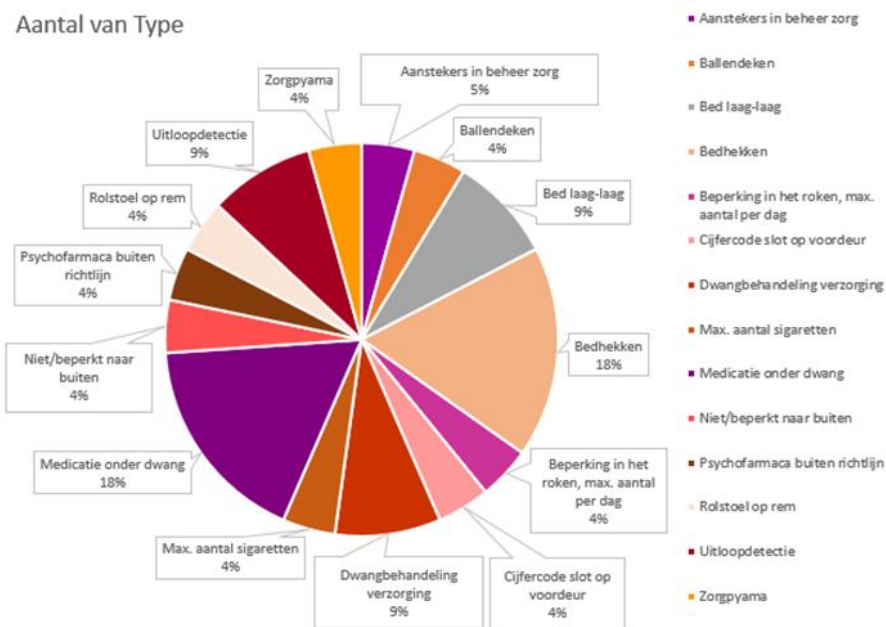
Vorm onvrijwillige zorg 2021 ¹	Aantal registraties	% van totaal aantal registraties
1 Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen	5	21,74%
Medicatie onder dwang	4	17,39%
Psychofarmaca buiten richtlijn	1	4,35%
2 Beperken van de bewegingsvrijheid	8	34,78%
Ballendeken	1	4,35%
Bed laag-laag	2	8,70%
Bedhekken	4	17,39%
Rolstoel op rem	1	4,35%
4 Uitoefenen van toezicht op betrokkene	2	8,70%
Uitlooptdetectie	2	8,70%
8 Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	8	34,78%
Aanstekers in beheer zorg	1	4,35%
Beperking in het roken, max. aantal per dag	2	8,70%
Cijfercode slot op voordeur	1	4,35%
Dwangbehandeling verzorging	2	8,70%
Niet/beperkt naar buiten	1	4,35%
Zorgpyjama	1	4,35%
Eindtotaal	23	100,00%

¹ Omdat een aantal bewoners meerdere vormen van onvrijwillige zorg ontving, hebben we ervoor gekozen om de percentages te berekenen aan de hand van het totale aantal registraties van onvrijwillige zorg binnen WelThuis. Hiermee wijken we weliswaar af van de vraagstelling, maar kunnen we een beter inzicht geven in de aantallen en hun verdeling.

Verschillen tussen de categorieën en locaties.

In de analyse over 2020 werd verondersteld dat de meest voorkomende toepassingen van onvrijwillige zorg de categorieën 'beperking om het eigen leven in te richten' en 'beperking in de bewegingsvrijheid' betrof. In de cijfers van 2021 zien we dat dit inderdaad de grootste categorieën zijn, met als toevoeging dat ook categorie 1 (medicatie) relatief gezien opvalt. We zien verder in de registratie dat bij de toepassing van onvrijwillige zorg er in vrijwel alle gevallen instemming is van de vertegenwoordiger, maar dat de bewoner zich verzet tegen de maatregel. De Wzd commissie heeft in 2021 meerdere vragen ontvangen over de inzet van dwang bij een (vermoeden) van covid. Ook in deze casuïstiek is de inzet om onvrijwillige zorg zoveel als mogelijk te voorkomen, indien dit niet mogelijk bleek (bijv. bij quarantaine) dient er een zorgvuldige afweging plaats te vinden in overleg met de Specialist Ouderengeneeskunde én vertegenwoordigers.

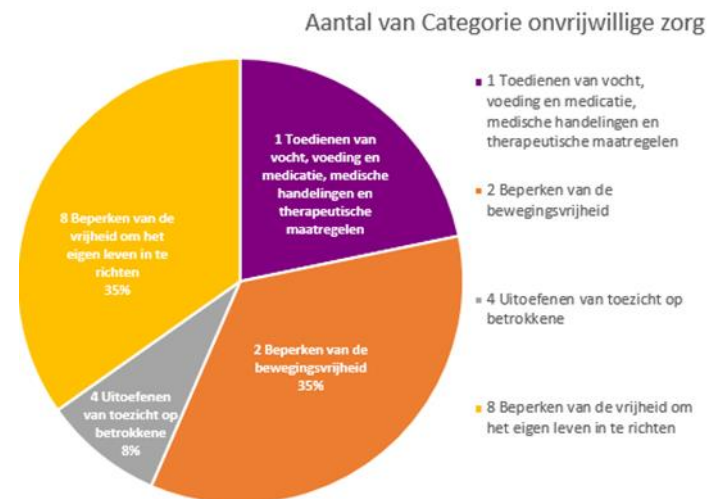
Kijkend naar de verschillende locaties van WelThuis zien we dat de locatie Boomgaard naar verhouding de meeste bewoners met onvrijwillige zorg heeft (7). Het gaat in de meeste gevallen om onvrijwillige zorg uit categorie 2 – beperken van de bewegingsvrijheid: Ballendeken, Bed laag-laag en Bedhekken. Bij navraag lichten de HBO verpleegkundige en de locatiemanager toe dat op de locatie Boomgaard hoog-complexe zorg wordt verleend waarbij men zeer alert is op het registreren van onvrijwillige zorg. De locatie heeft middels klinische lessen en de Wzd On Tour in 2021 veel aandacht geschonken aan de Wzd. Speerpunten voor het komende jaar blijven het kritisch analyseren van de zorgvraag en het stimuleren van de inzet van vrijwillige alternatieven. De Wzd functionaris geeft aan een goede indruk te hebben van de aandachtvolle persoonsgerichte benadering van de teams in de Boomgaard en heeft ook de verwachting dat onvrijwillige zorg echt pas ingezet wordt als andere vrijwillige alternatieven onvoldoende zijn gebleken om ernstig nadeel af te wenden.



Terugdringen van onvrijwillige zorg

In 2021 zijn bescheiden stappen gezet richting het 'openen van afdelingen', maar helaas heeft covid ons in deze ontwikkeling vertraagd. In 2022 zullen 2 locaties een pilot uitvoeren waarbij zij hun afdelingen stap voor stap 'openen'. Zorgmedewerkers vinden dit een spannend idee en maken zich zorgen om de veiligheid van hun bewoners. Toch zijn zij enthousiast; 'eerst moesten we nog wennen aan het idee dat de keukenkastjes open waren, maar dat is nu toch ook helemaal goed gekomen', geven zij aan.

Om onvrijwillige zorg nog verder te voorkomen, geeft de Wzd commissie scholingen (platformbijeenkomsten en klinische lessen), worden de locaties jaarlijks geaudit aan de hand van de Wzd audit en wordt er ook in 2022 een Wzd week georganiseerd. De Wzd audit is een vast onderdeel van de kwaliteitsreview en de locatie-overleggen. De Wzd functionarissen geven aan dat zij steeds beter in hun rol komen. De focus ligt sterk op het stimuleren van vrijwillige alternatieven en de communicatie met de bewoner én zijn of haar vertegenwoordiger. Op basis van de aantallen in 2021 concludeert de Wzd commissie dat onvrijwillige zorg binnen WelThuis slechts beperkt wordt ingezet en er op dit moment geen aanleiding is om de beleidsvisie Wzd hierop aan te passen. De beleidsvisie zal wel in 2022 aangepast worden aan de inhoud van de reparatiewet en daarmee weer up to date zijn.



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

Deze commissie bewaakt en optimaliseert het gebruik van het Elektronisch Cliënt Dossier binnen WelThuis. In 2021 zijn een aantal wijzigingen in het dossier doorgevoerd. In online platformbijeenkomsten zijn deze wijzigingen toegelicht.

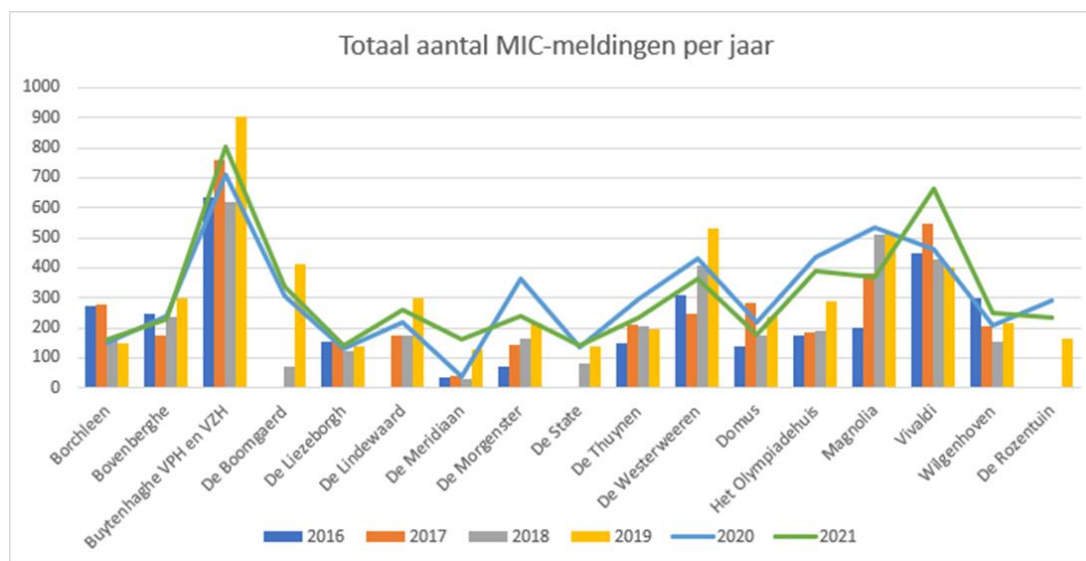
In 2021 zijn pilotgroepen gestart met het persoonsgerichte zorgplan Mikzo. Eind 2021 is dit in een afrondende fase. Een nieuw Wzd-behandelplan is goedgekeurd en er is een instructie voor de zorgverantwoordelijke opgenomen in de Nedap handleiding. Er is een start gemaakt om te kijken of WelThuis het gebruik van de klinimetrie kan gaan uitbreiden. Het grootste voordeel is dat de informatie direct naar de rapportage gaat. In 2022 zal hier verder naar gekeken worden. De profiellijst "Pijn" is gemaakt en geïmplementeerd. Welzijnsmedewerkers hebben toegang gekregen tot het cliënt-verhaal. De handleiding voor het gebruik van het cliënt-verhaal is gemaakt. De handleiding van CarenZorgt voor gebruikers en voor medewerkers is vernieuwd.

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

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

De MIC-meldingen worden op locatie ontvangen, beoordeeld en teruggekoppeld aan de melder door de WZB4 (WoonZorgBegeleider niveau 4). De meldingen worden op teamniveau besproken, gemonitord en geanalyseerd. MIC-meldingen vormen onderdeel van de WZB4 review die maandelijks wordt besproken met de

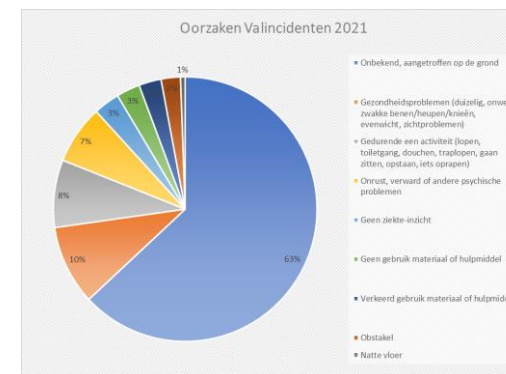
locatiemanager. Op alle locaties worden zogenaamde ‘multidisciplinaire locatieoverleggen’ gehouden. Tijdens deze overleggen staan ook de MIC-meldingen op de agenda. De MIC-commissie komt periodiek bijeen en bespreekt/analyseert de meldingen op WelThuis niveau.



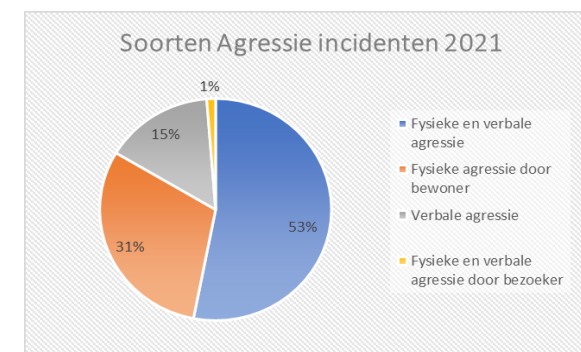
Totaal aantal MIC-meldingen WelThuis 2016-17-18-19-20-21

- In 2021 zijn er in totaal 5158 **MIC-meldingen** geregistreerd. Dit is een lichte daling ten opzichte van het aantal meldingen in 2020 (5201 meldingen). De MIC-meldingen worden geregistreerd in Nedap d.m.v. een profiellijst. Ervaring van de MIC-commissie is dat er een goede meldingsbereidheid is op de locaties.
- In 2021 waren er in totaal 1734 **medicijnincidenten**, een stijging (+206) ten opzichte van 2020. In 2020 was er juist sprake van een daling. In 2021 is er nog vaak geboekt op 'Anders'. Door de implementatie van de nieuwe MIC-profiellijst in Nedap aan het eind van 2021 kan er meer gericht gemeld worden en zal de categorie 'Anders' minder vaak gebruikt worden. Alle medicijnincidenten zijn door de WZB4 van de locatie besproken met de melder van het incident.
- In 2021 waren er in totaal 289 **Wzd-incidenten**. Dit aantal is vrijwel gelijk aan het aantal in 2020 (-7). Dit heeft mogelijk o.a. te maken met onjuiste meldingen. Gezien werd dat incidenten rondom de inzet van domotica als Wzd-incident worden gemeld, terwijl het hierbij niet gaat om een Wzd-maatregel. In de loop van 2021 is in de profiellijst het incidenttype Alarmering bij vrijwillige zorg in de categorie Overige incidenten toegevoegd; de MIC-commissie zal de WZB4's hierover informeren.

- In 2021 waren er in totaal 2187 **valincidenten**. Een daling ten opzichte van 2020 (-127). In de MIC-commissie is gesproken over het melden en registreren van valincidenten waarbij sprake is van een geaccepteerd valrisico. Ook deze valincidenten moeten onder de aandacht blijven. Het herziene beleid Valpreventie van Goudenhart en WelThuis is in het voorjaar van 2021 vastgesteld. Hierin is een stroomschema Geaccepteerd Valrisico opgenomen. Dit risico kan echter alleen geaccepteerd zijn wanneer dit met de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger is besproken. Dit geaccepteerd valrisico wordt in het zorgleefplan vastgelegd en maakt deel uit van het Multi Disciplinair Overleg (MDO). Hierin wordt geëvalueerd of het geaccepteerd valrisico standhoudt. Bij geaccepteerd valrisico wordt er bij een val geen MIC-melding gedaan indien er geen letsel is en/of andere personen bij betrokken zijn. Wel wordt er bij elke val gerapporteerd onder het zorgdoel. Deze rapportage en/of geaccepteerd valrisico wordt maandelijks geëvalueerd middels de artsensite of middels overleg met de fysiotherapeut en/of huisarts. Dit wordt ingepland in de agenda van de cliënt door de EVV-er. De frequentie van het evalueren kan na overleg met de arts bijgesteld worden. Er wordt geëvalueerd op het aantal vallen en de oorzaak van de val.



- In 2021 zijn er 391 **overige incidenten** gemeld; dit zijn er flink minder dan in 2020 (-254). Dit komt vooral doordat agressie incidenten niet meer onder deze categorie worden gemeld.
- In 2021 zijn er 557 **agressie incidenten** gemeld. Per 2021 worden agressie incidenten gemeld onder een eigen categorie. Tot 2021 werden agressie incidenten – gericht op medebewoner of medewerker – gemeld onder het type Overig. De categorie Agressie is toegevoegd, omdat de ervaring van voorgaande jaren is dat vaker melding wordt gedaan van agressie/geweld. Door een aparte categorie toe te voegen kunnen we de aantallen beter monitoren. Vanaf 2020 is aandacht besteed aan het melden van een Agressie incident bij zowel 'dader' als 'slachtoffer'. Dit om inzicht te krijgen in het verloop van de incidenten, om een goede risico inschatting te kunnen maken en tijdig te kunnen handelen. In geval van agressie richting de medewerker wordt een MIM-melding gemaakt. Het aantal van 557 agressie incidenten betekent dus niet dat er 557 keer sprake was van agressie, zie ook de toelichting hieronder t.a.v. het aantal gevallen van minder zwaar geweld tussen bewoners.



Geweld tussen cliënten onderling

- In het kader van de jaarverantwoording Zorg wordt ieder jaar het cijfer van gevallen van 'minder zwaar geweld tussen bewoners' doorgegeven. Binnen WelThuis zijn in 2021 geen meldingen van ernstig (zware gevallen van) geweld tussen cliënten onderling geweest. In 2021 was 266 keer sprake van minder zwaar geweld tussen bewoners. Dit gaat om situaties van fysiek en/of verbaal geweld: slaan, duwen, knijpen, bijten e.d. Opvallend is dat het aantal meldingen van 'minder ernstig geweld' tussen cliënten onderling, na een flinke daling in 2020 (103), in 2021 fors is gestegen. Zoals gezegd is er meer aandacht geweest voor het melden van dergelijke incidenten. Daarnaast wordt onderzocht of de stijging komt door de complexere problematiek van bewoners bij inhuizing. De verbinding wordt gezocht met de werkgroep Probleemgedrag.

Beleidsmatig

- De nieuwe MIC-profiellijst is in gebruik genomen. De meldingscategorieën zijn aangepast; de categorieën Anders en Bijna-incidenten zijn vervallen. Hiervoor zijn de categorieën Agressie en Overig in de plaats gekomen. Bijna-incidenten worden nu gemeld onder het type incident dat bijna heeft plaatsgevonden (val, medicijn, Wzd, agressie of overig). In het nieuwe MIC-formulier kan de melder het incident meer gericht melden. Voor een juiste afhandeling van een MIC-melding is het voor de WZB4 van belang om te beschikken over duidelijke en volledige informatie over het incident.
- De MIC-commissie heeft een checklist t.b.v. het maken en afhandelen van MIC-meldingen opgesteld. Deze checklist is goed ontvangen door de WZB4's en draagt bij aan een meer uniforme werkwijze binnen WelThuis.
- Bij bijzonderheden in het aantal meldingen is contact opgenomen met de betreffende locatiemanagers. In de meeste gevallen was men op locatie reeds op de hoogte van het hoge aantal meldingen en was er reeds aandacht voor.
- Opvallend is dat maar weinig incidenten gemeld worden door medewerkers van Goudenhart. Wel blijkt dat de verschillende disciplines de zorgmedewerkers vragen een MIC-melding te maken als er sprake is van een incident.
- Het opnemen van casuïstiek rondom de MIC in de nieuwsbrieven van WelThuis en Goudenhart is in 2021 niet goed van de grond gekomen; in 2022 zal hier meer aandacht voor zijn.

Onbegrepen gedrag

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

Gedrag bij dementie

In de werkgroep 'gedrag bij dementie' zijn onder andere de doelen 'preventie van onbegrepen gedrag', 'handelen bij onbegrepen gedrag' en het 'expertiseteam dementie' samengevoegd tot een gemeenschappelijk doel. De werkgroep heeft het bestaande protocol geëvalueerd en geconcludeerd dat deze herzien moet worden. Hiertoe is in 2020 een Project Initiatie Document geschreven. In 2021 werd er nog altijd gewerkt aan een nieuw protocol en stappenplan. Wegens covid en de bijbehorende gevolgen heeft het project vertraging opgelopen. Daarnaast behoefden enkele onderwerpen binnen dit thema veel overleg om tot helder beleid te komen. De verwachting is dat begin 2022 het beleid en protocol wordt gepresenteerd aan het MT. Daarnaast zal er in 2022 toegewerkt worden naar de implementatie van dit nieuwe beleid en protocol.

Expertiseteam Gedrag bij Dementie

In samenwerking met Goudenhart zijn afgelopen jaren diverse protocollen en richtlijnen rond de zorg voor de bewoner met dementie ontwikkeld en geïmplementeerd. Ondanks inzet van alle beschikbare protocollen en werkmethoden ontstaan echter geregeld moeilijke situaties omtrent gedrag bij dementie waar een multidisciplinair team in vast kan lopen. Om deze reden is het initiatief genomen om het Expertiseteam Vrijheid en Veiligheid breder inzetbaar te maken. Naast vragen omtrent vrijheid en veiligheid/afbouw van vrijheidsbeperkende middelen, kan er een beroep op het expertiseteam gedaan worden bij vragen omtrent onbegrepen gedrag bij de bewoner met dementie. Het team is multidisciplinair van aard met als doel het samen in kaart brengen van het gedrag en/of vrijheidsbeperking en hierbij een passend advies te geven

aan het multidisciplinaire behandelteam. Door de bundeling van kennis en ervaring van alle individuele leden ontstaat er een gezamenlijke expertise waarbij het uitgangspunt is om de situatie hanteerbaar(der) te maken voor alle betrokkenen.

Het expertiseteam is in 2021 vier keer ingeschakeld bij bewoners waar sprake was van een complexe problematiek. Op het moment dat het team werd ingeschakeld was er al van alles geprobeerd en werd dit gezien als laatste redmiddel. Het expertiseteam gaat onderzoeken of het mogelijk is dat ze eerder wordt ingeschakeld en op welke wijze de samenwerking met de CCE of de psychiater vorm kan krijgen.

Door covid was het maar deels mogelijk om op locatie te komen. Of corona invloed heeft gehad op de aanvragen is niet duidelijk.

Pijn bij dementie

Binnen WelThuis wordt sinds 2018 gewerkt met de 'richtlijn pijn' waarin het multidisciplinaire proces van signaleren, behandelen en evalueren van pijn is vormgegeven. Omdat bewoners met dementie hun pijn anders aangeven dan bewoners met somatische problematiek, zijn twee methodes om pijn te meten geïmplementeerd. Voor bewoners die hun pijn niet goed kunnen aangeven wordt de observatiemethode de REPOS (Rotterdam Elderly Pain Observation Scale) gebruikt. Voor de overige bewoners de pijnanamnese, een vragenlijst die samen met de bewoner wordt ingevuld. Om deze reden heeft WelThuis in alle locaties minimaal twee medewerkers die opgeleid zijn als experts in het observeren. In de afgelopen drie jaar zijn 55 zorgverleners getraind in de REPOS. Vanwege het coronavirus waren ook de mogelijkheden voor training en voorlichting in 2020 en 2021 beperkt. Daarom werd er een instructiefilm gemaakt voor alle zorgmedewerkers over pijn en pijnbeleving bij ouderen. Ook staat er op LearnLinq informatie over de REPOS. Op deze manier wordt de scholing voor de komende jaren geborgd.

In plaats van de familiebijeenkomsten die gepland waren, werd de film "Pijn, praat erover" ontwikkeld. Deze film kunnen bewoners, samen met hun familieleden bekijken. Ook wordt deze film gebruikt voor het bespreken van de pijnanamnese. In juni vond "De week van de pijn" plaats. Verschillende activiteiten werden georganiseerd om pijn en pijn meten onder de aandacht te brengen.

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. Zo is er samen met fysiotherapeuten van GoudenHart een informatiefolder gemaakt voor mantelzorgers met tips over goed schoeisel. Pijn staat goed op de kaart bij WelThuis. Bij de visite met behandelaars is pijn een vast agendapunt.

Valpreventie

Binnen WelThuis wordt gewerkt volgens het 'valpreventiebeleid' zoals dit is opgezet in samenwerking met het Goudenhart. Bij het ontwikkelen van dit beleid is gebruik gemaakt van Stichting Consument en Veiligheid en het kennisnetwerk valpreventie Senioren. Tevens is gebruik gemaakt van de Richtlijn preventie van valincidenten bij ouderen (NVKG, 2017). Het valpreventiebeleid is bedoeld voor alle bewoners en medewerkers van WelThuis. Valpreventie start bij inhuizing waarbij het valrisico wordt geïnventariseerd. Van hieruit worden eventuele acties ingezet door zorg en behandelaren om vallen zoveel mogelijk te voorkomen. Indien nodig worden afspraken gemaakt over "geaccepteerd valrisico" met cliënt en/of familie welke in het zorgplan worden opgenomen. Twee keer per jaar tijdens het MDO wordt het thema 'vallen' individueel besproken en geëvalueerd. Valt iemand tussendoor vaker dan wordt hier tussentijds actie op ingezet. Het beleid Valpreventie is vastgesteld in het voorjaar van 2021 en is beschikbaar in het kenniscentrum van WelThuis. Begin 2022 worden online platformbijeenkomsten georganiseerd waarin met name het geaccepteerd valrisico wordt toegelicht en besproken.



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 de bewoners. Het streven is dat op elke locatie en elk team één activiteit per dag voor bewoners wordt georganiseerd. Door covid is dit niet altijd mogelijk gebleken. 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. Behandelaars bespreken met de bewoner en de medewerkers wat er naast de fysiotherapie aan “functionele beweging” uitgevoerd kan worden per dag.

Palliatieve Terminale Zorg

Binnen locatie Vivaldi is de palliatieve unit Irishof gevestigd, bedoeld voor cliënten uit de wijk. Op de palliatieve unit Irishof biedt WelThuis intensieve verzorging en begeleiding met als doel het stervensproces menswaardig te laten verlopen. De Irishof kenmerkt zich door een warme en gastvrije bejegening voor elke cliënt gericht op comfort. Elke cliënt, die in de Irishof verblijft, krijgt de ruimte om in de laatste levensfase zichzelf te zijn. De kwaliteit van leven en het welbevinden van de cliënt staan centraal. De regie blijft zoveel mogelijk in handen van de cliënt en naasten. Zij worden nadrukkelijk betrokken bij de inhoud van zorg, behandeling en begeleiding. Daarnaast is er een actieve groep vrijwilligers die dagelijks wordt ingezet. De kennis van kwaliteit van sterven is goed aanwezig op de palliatieve unit Irishof.

Voor palliatieve cliënten uit de wijk heeft WelThuis daarnaast op twee locaties kamers ingericht. Deze locaties liggen verspreid in het werkgebied van WelThuis. Binnen de locatie de State in Rotterdam zijn per maart 2021 twee kamers beschikbaar gemaakt voor palliatieve terminale zorg en bij oplevering van de nieuwbouw in 2022 komen daar nog twee kamers bij. De derde locatie is De Westerweeren in Bergambacht, daar zijn twee palliatieve kamers in november 2021 geopend.

De palliatieve unit Irishof zal zich doorontwikkelen als expertiseteam voor heel WelThuis. Daar waar binnen WelThuis behoefte is aan palliatieve zorg voor de bewoners of voor de wijk, wordt de kennis en kunde van de palliatieve unit Irishof ingezet. De samenwerking met andere Fundisbedrijven, zoals het acute team van VeiligThuis en Zorgbrug, maakt dat WelThuis alle deskundigheid in huis heeft om warme en gespecialiseerde zorg te kunnen geven.

Oog voor Naasten

WelThuis doet mee aan een onderzoek “Oog voor Naasten en Nabestaanden” in samenwerking met het LUMC. WelThuis heeft hiervoor subsidie toegewezen gekregen van ZonMw. Het onderzoek is gericht op de implementatie van de methodiek van systematische zorg voor naasten voor, tijdens en na het overlijden van de bewoner/cliënt. Zorgen voor naasten is ook zorgen voor de bewoner/cliënt. De zorgverleners binnen

WelThuis zijn al intrinsiek gemotiveerd om de naasten te begeleiden. Door het meedoen aan dit programma ontwikkelt WelThuis een methode die begeleiding van naasten verbetert en kan bijdragen aan het verminderen van gecompliceerde rouwverwerking.

Gerontopsychiatrie

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

Jonge mensen met Dementie (JMD)

Eind 2020 is de volledig nieuwe afdeling "Jonge Mensen met Dementie" geopend in locatie Buytenhaghe in Zoetermeer. Er is plaats voor 15 bewoners. De afdeling biedt naast wonen ook de mogelijkheid voor logeren en deeltijdopname.

Voor de inwoners van Zoetermeer specifiek, maar ook voor de regio, is in beeld gebracht welke omgeving, zorg en ondersteuning het best zou passen bij deze doelgroep. Een doelgroep die, i.t.t. oudere mensen met dementie, vaak nog mobiel is, een partner en jonge kinderen/kleinkinderen heeft en midden in het leven staat. De zorg voor Jonge Mensen met Dementie is specialistische zorg, omdat er nog vormen van behandelmogelijkheden zijn, er vaak andere vormen van dementie gediagnostiseerd zijn in vergelijking met de ouderen en de sociaal-maatschappelijke status een andere begeleiding vraagt. De verwanten (partners, kinderen en soms nog ouders) zijn zeer betrokken bij gang van zaken. Het is noodzakelijk om dagelijks te ondersteunen in beweging, zingeving en groepsdynamiek. Hierdoor ontstaat er een specialistische vorm van zorg waarbij integratie van begeleiding en zorg maximaal georganiseerd is. Tot slot vraagt het ook kennis en kunde van rouwverwerking, omdat dementie ingrijpend is en achteruitgang vroeg of laat gaat gebeuren. De afdeling 'JMD' van WelThuis is lid van het Kenniscentrum Dementie op Jonge Leeftijd. In 2021 werd de afdeling financieel stabiel en werd er verder gewerkt aan het stabiliseren van deze vorm van dienstverlening.

PREZO-certificaat: hét kwaliteitscertificaat binnen de zorgsector

PREZO is een prestatiegericht kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) dat helpt te sturen op Verantwoorde zorg. PREZO Dementie op jonge leeftijd is in 2017 ontwikkeld door Perspekt, in opdracht van het Kenniscentrum Dementie op Jonge Leeftijd. Het is een werk- en denkmodel, gebaseerd op de landelijke Zorgstandaard Dementie op jonge leeftijd. Het schrijft niet voor hoe het moet, maar geeft zorgprofessionals handvatten hoe het kán.

Eind 2021, circa een jaar na de opening, heeft de afdeling Jonge Mensen met Dementie van de locatie Buytenhaghe, na een externe toetsing, een positief advies gekregen voor het PREZO keurmerk. Een prestatie waar WelThuis met recht trots op is. Begin 2022 wordt het keurmerk daadwerkelijk uitgereikt.

4. Veiligheid, resultaten

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

Medicatieveiligheid

T.a.v. medicatie wordt voor de cliënten zonder behandeling samengewerkt met de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ) en apotheken (verzorgingshuishouding). T.a.v. de zorg met behandeling (verpleeghuishouding) speelt het medisch team van Goudenhart een cruciale rol en vindt jaarlijks een gestructureerde medicatiebeoordeling tezamen met de apotheker plaats. 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 distributiesystemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en N-Care (huisartsenzorg). Met deze werkwijze wordt de veiligheid van het medicatieproces geoptimaliseerd.

- **Psychofarmaca**

Psychofarmaca zijn medicijnen die bedoeld zijn om de zogenaamde lijdensdruk van de patiënt te verminderen door te kalmeren en het gedrag positief te beïnvloeden. Echter, de bijwerkingen zijn 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. 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 bij dementie wordt methodisch en multidisciplinair gewerkt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het intern expertiseteam. Op alle locaties vinden gedragsvisites plaats (EVV'er, psycholoog en behandelend arts, indien nodig andere betrokken disciplines). Er is een laagdrempelige consultatiemogelijkheid van een (ouderen)psychiater voor complexe cliëntsituaties.

- **Antibiotica**

Het gebruik van de antimicrobiële middelen zijn niet meer weg te denken uit de huidige zorg maar helaas vormen resistente micro-organismen een belangrijke bedreiging voor de patiëntveiligheid. Ontwikkeling van nieuwe antimicrobiële middelen neemt al jaren af, de mogelijkheden tot behandeling worden steeds geringer. Vanuit Goudenhart is een antibioticumbeleid bepaald. Dit is besproken met alle voorschrijvers en apothekers van WelThuis en Goudenhart. Dit beleid is



leidend in het voorschrijfgedrag. Dit betekent dat er nog kritischer wordt gekeken naar de noodzaak van starten met antibioticum en dat er meer gezocht wordt naar alternatieven; dit leidt tot meer terughoudendheid in het starten van kuren. Ten aanzien van bovenbeschreven onderwerpen heeft Goudenhart haar missie en visie voor de komende jaren vastgesteld en gepresenteerd, deze is gericht op het terugdringen van het gebruik en vergroten van kennis.

Voetzorg

Voetzorg binnen WelThuis omvat naast het knippen van de nagels ook de behandeling van veel voorkomende voetproblemen. Deze (medische) voetzorg wordt door de gecontracteerde pedicure gegeven. Een evaluatie van het beleid rondom voetzorg heeft zichtbaar gemaakt dat de kwaliteit van voetzorg binnen WelThuis goed is, iedere locatie werkt met gecontracteerde pedicures en bewoners worden met de juiste frequentie behandeld. In 2021 zijn de verbeterpunten uit de evaluatie van het voetzorgbeleid uitgewerkt in de werkprocessen; zo is o.a. de leesbaarheid van het beleidsdocument vergroot, is de samenhang met het MDO verduidelijkt en wordt er in 2022 een klinimetrielijst geïmplementeerd waarmee de pedicures direct in een afgeschermd deel van het dossier kunnen rapporteren. Hiermee wil WelThuis de afstemming met de pedicures nog verder versterken en de administratieve lasten terugbrengen. In praktijk wordt weinig gebruik gemaakt van een podotherapeut. Er is binnen WelThuis en het Goudenhart in ruime mate expertise t.a.v. voetzorg aanwezig (verpleegkundig specialisten, wond/decubitus consulenten en orthopedisch schoenmaker). Desgewenst kan er nog steeds worden doorverwezen naar de podotherapeut.

Wond- en decubituszorg

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

Momo Bedsense

Momo Bedsense is een sensorentechnologie die informatie geeft over druk, houding en trillingen. De Momo Bedsense wordt onder het matras neergelegd. De zorgmedewerker kan op afstand de lighouding van de bewoner monitoren. Dit heeft als voordeel dat de bewoner niet onnodig gestoord wordt tijdens de slaap. Dat komt de slaap ten goede. De zorgmedewerker ziet ook als de bewoner wisselgigging (ter voorkoming van decubitus) nodig heeft of als de bewoner uit bed gaat. In 2019 zijn de matrassen aangeschaft en is een eerste pilot gestart binnen locatie Vivaldi. De Momo Bedsense heeft meerdere toepassingsmogelijkheden die gefaseerd ingezet zullen worden. In 2020 is ten gevolge van de coronapandemie het project op een laag pitje komen te staan. Wel is de bedsense app geïntroduceerd die via de smartphone informatie over het slaapgedrag van bewoners in kaart brengt. Locatie Vivaldi werkt samen met Momomedical om de Momo Bedsense verder te ontwikkelen. Eind 2021 is een plan van aanpak gemaakt voor een pilot van de vernieuwde Momo Bedsense. Deze pilot start begin 2022. Het gebruik van de Momo Bedsense zal worden meegenomen in een innovatietraject voor nachtrustverbetering voor bewoners.



Advanced Care planning

Binnen de verpleeghuizen van WelThuis is het beleid om wensen van de bewoner t.a.v. de laatste levensfase te bespreken in het uitgebreide opnamegesprek door de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) of Verpleegkundig Specialist (VS) van het Goudenhart. Zij zijn goed opgeleid om met dit specifieke onderwerp om te gaan. Naast reanimatie komt ook het handelen bij een eventuele heupfractuur en pneumonie aan de orde, zodat verwachtingen helder zijn. Daarbij gaat het vooral om de opvattingen van de cliënt over zijn kwaliteit van leven. Ook wanneer dit onderwerp moeilijk blijkt voor bewoner en/of familie, is hier actief aandacht voor vanuit het medisch team. Afspraken worden vastgelegd in het ECD en worden structureel geëvalueerd tijdens het MDO. Dit is ook zichtbaar in de uitkomsten van de meting van de landelijke indicator Advanced Care Planning; op alle locaties is er veel aandacht voor de behandeling en keuzes rond het levenseinde en deze worden zorgvuldig in het dossier vastgelegd.

Veiligheid medewerkers

Veiligheid en veiligheidsgevoelens van medewerkers zijn een continu aandachtspunt, zeker bij een krappe personeelsbezetting en een toegenomen zorgzwaarte door onder andere de covidperiode. De in voorliggende jaren gegeven trainingen 'omgaan met agressie en onbegrepen gedrag' zijn ook nog in dit jaar gevolgd. 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. In 2021 is de RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) uitgevoerd op de helft van alle locaties van WelThuis, hierin is ook de aanpak rond covid besproken en beoordeeld. Speerpunten naast covid waren ook de biologische agentia en de gevaarlijke stoffen. De RI&E op de andere helft van de locaties heeft in een eerder stadium plaatsgevonden. De nieuwe RI&E ronde zal in 2023 worden vervolgd.

5. Leren en werken aan kwaliteit, resultaten

WelThuis is van mening dat kwaliteit gelegen is in de kwaliteit van leven van de bewoner. Kwaliteit van zorg gaat om de goede dingen op de goede manier doen. In de WKKGZ staat dat de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Kwaliteit is hiermee individueel bepaald. Zowel op medewerker, MT als op directieniveau moeten we dus heel goed weten wat kwaliteit van leven voor de (individuele) bewoner betekent. Kwaliteit van leven van de bewoner 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 Fundisbedrijven 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, dat is gebaseerd op de kaders van Fundis (Het Kompas) en het 'Strategisch koersdocument' van WelThuis. De cliëntenraad en de inbreng vanuit medewerkers worden 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. Met deze werkwijze zijn eenvoudig trends te ontdekken doordat de resultaten per maand naast elkaar gepresenteerd worden. De HBO-V'er van de locatie kijkt mee met deze review en bundelt de resultaten in de HBO-V review. Deze review wordt besproken met de manager die, mede op deze wijze, verbinding houdt met de zorginhoudelijke kwaliteit op locatie. Ook deze review wordt besproken met de lokale cliëntenraad.

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

WelThuis werkt met het portefeuillehouderschap waarin verantwoordelijkheden t.a.v. de diverse uiteenlopende portefeuilles inzichtelijk zijn. In 2021 is ingezet op het vasthouden van de structuur, evaluatie en verbetering van de processen. Hoewel diverse thema's vertraging hebben opgelopen, is tijdens de coronapandemie gebleken dat er een stevig fundament ligt dat overzicht en duidelijkheid brengt. Dit is een ontwikkeling die blijvend aandacht zal vragen en waarmee we grip houden op de veelheid aan portefeuilles, dossiers en de prioriteiten hierbinnen. 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:

Scans Waardigheid en Trots: Eind 2021 heeft WelThuis deelgenomen aan het landelijk programma “Waardigheid en Trots op Locatie”. Dit vanuit de ambitie om een 0-meting uit te voeren bij het toewerken naar High Care Verpleeghuiszorg. Per locatie voerden twee onafhankelijke scanners een zogenaamde locatiescan uit. Ook de cliëntenraad is hierbij betrokken. Middels een begeleide zelfevaluatie werd voor elke locatie opgehaald hoe de locatie staat t.o.v. de thema's vanuit het landelijke Kwaliteitskader. Dit resulteerde in een ‘foto’ van de locatie. De verschillende betrokkenen (medewerkers, vertegenwoordigers/bewoners, cliëntenraad/management) ontvingen bij de start van dit traject een uitgebreide vragenlijst. In de hierop volgende brede kwaliteitsdialoog werden de resultaten hiervan omgezet in een gezamenlijk beeld van de locatie. De resultaten waren overwegend positief en herkenbaar en hebben geleid tot verbeterpunten op locatie. Terugkerend thema is de personele inzet die het afgelopen jaar onder druk heeft gestaan en structureel aandacht behoeft. WelThuis heeft dit thema hoog op de agenda. Op een aantal locaties heeft de scan geleid tot ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots middels de inzet van een coach.

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.

Meting cliënttevredenheid via het MDO van WelThuis 2021

Aantal waarderingen: 973
Gemiddeld cijfer: 8,0 NPS: 26

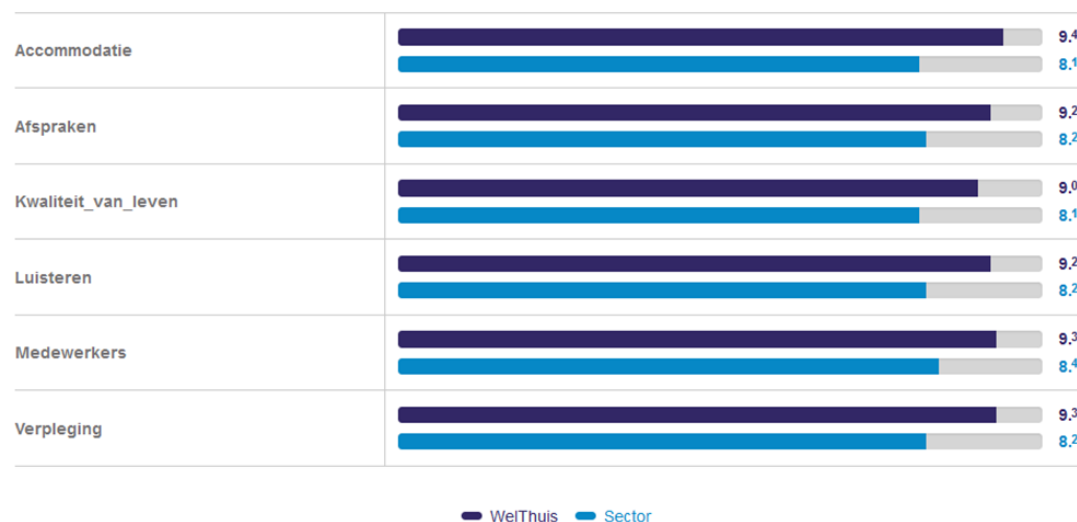
Waarderingen ZorgkaartNederland

In 2021 heeft WelThuis 27 waarderingen ontvangen op ZorgkaartNederland
WelThuis scoort een 9,2 als gemiddeld cijfer.

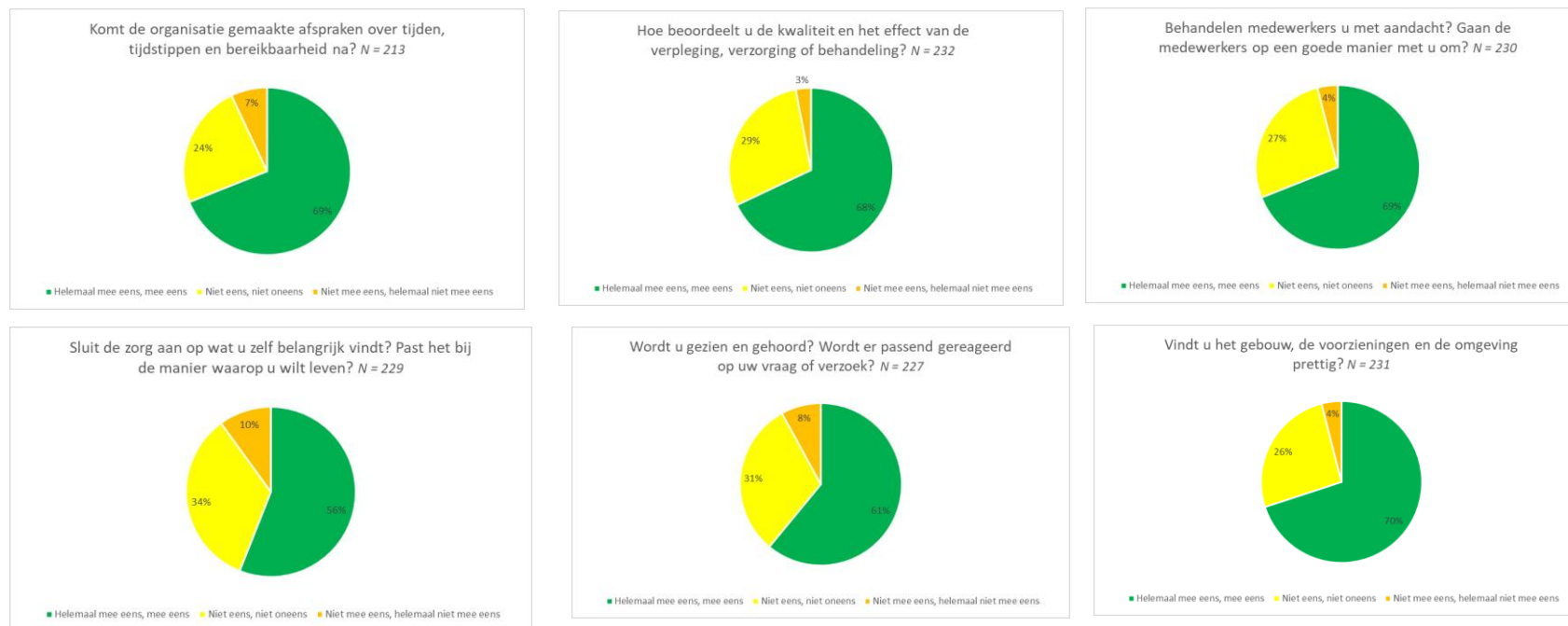
Waarderingscijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

01-01-2021 - 31-12-2021



Cliënttevredenheidsonderzoek: Naast de structurele uitvraag tijdens het MDO, meet WelThuis jaarlijks de cliënttevredenheid op een onafhankelijke wijze. Voor 2021 is hierbij gebruik gemaakt van de scans vanuit Waardigheid en Trots op Locatie, waaraan vrijwel alle locaties van WelThuis hebben deelgenomen. In de vragenlijsten werden de zes vragen vanuit ZorgKaartNederland gemeten met onderstaande resultaten:



Interne audits: WelThuis voert doorlopend interne audits uit. Jaarlijks worden in ieder geval de onderwerpen infectiepreventie, Wzd, medicatie en ECD geaudit. De interne audits dragen bij aan de monitoring van de diverse thema's op de locaties. De auditor werkt hierbij zoveel mogelijk samen met de betreffende teamrolhouder met als doel deze 'mee te nemen' in de vereisten, normen en werkwijzen. Deze werkwijze wordt als zeer waardevol beschouwd, niet alleen door de managers, maar zeker ook door de medewerkers zelf. Interne audits leiden op locatie tot locatie specifieke verbeterpunten. Overstijgende punten worden besproken met de betreffende commissies en teruggekoppeld aan het MT. Als gevolg van de coronapandemie zijn er in 2021 op beperkte schaal interne audits uitgevoerd. Audits bleken in de praktijk moeizaam te plannen of doorgang te laten vinden als gevolg van nasleep corona, bezetting of aanwezigheid sleutelfunctionarissen.

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 ‘dwarskijker’ in onze dagelijkse zorg. Deze methode wordt door WelThuis en de cliëntenraden zeer waardevol bevonden. Aanbevelingen uit deze interne toezichtbezoeken werden binnen de locatie, het MT en de RvT besproken. Vooruitlopend op de fusie werd in 2021 locatie De Zevenster bezocht door de intern toezichthouder. Als gevolg van de coronapandemie bleken verdere bezoeken niet mogelijk in 2021.
Certificering:	Tot en met augustus 2021 was WelThuis ISO 9001:2008 gecertificeerd waarmee werd aangetoond dat de bedrijfsprocessen binnen WelThuis op orde zijn. In 2020 vond een laatste controlebezoek plaats met goed resultaat, zonder minor of major afwijkingen voor WelThuis. In 2021 heeft WelThuis besloten te stoppen met de proces audits conform ISO en te zoeken naar een meer inhoudelijke vorm van reflectie. In 2021 heeft WelThuis hiertoe deelgenomen aan de scans vanuit het landelijk programma Waardigheid en Trots.
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. Het aantal klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris in 2021 (22) is fors lager dan het aantal klachten van 2020 (41). Deze daling is grotendeels te verklaren door het aantal corona gerelateerde klachten in 2020. Hoewel ook 2021 werd overschaduwd door corona, viel het aantal corona gerelateerde klachten mee. Door de ervaring uit 2020 bracht implementatie van maatregelen minder onrust. Het aantal klachten is in 2021 genormaliseerd en op hetzelfde peil als voorgaande jaren. In 2021 betroffen de klachten voornamelijk de personele bezetting, bejegening en communicatie.
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 2021 heeft WelThuis geen meldingen bij de Inspectie gedaan. De nog lopende meldingen uit 2020 zijn door de IGJ afgerond.
Inspectiebezoeken:	In 2021 is locatie Magnolia bezocht door de IGJ t.a.v. het thema medicatieveiligheid. Zie hoofdstuk 3/geneesmiddelencommissie.
MIC & MIM:	Incidenten in de cliëntenzorg worden gemeld door medewerkers via het ECD. Het accent ligt hierbij op vermijdbare (en niet op verwijtbare) incidenten. De WZB4 medewerker van de locatie ontvangt periodiek een overzicht van de meldingen ter bespreking in het teamoverleg met als doel incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De MIC-commissie bespreekt incidenten op overstijgend niveau. Wanneer medewerkers zelf te maken krijgen met incidenten wordt dit gemeld via het medewerkers portaal Afas Insite. De Medewerker Preventie analyseert maandelijks de meldingen en bespreekt deze met de locatiemanager tijdens het halfjaarlijkse RI&E overleg of

eerder als dat nodig is. Het aantal MIM-meldingen in 2021 (248 meldingen) is aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2020 (208 meldingen). 223 meldingen hadden te maken met onbegrepen/agressief gedrag vanuit de bewoner of omgeving. Dit betrof verbale en non-verbale agressie. Hierbij werden meerdere meldingen van agressief gedrag met geweld gemeld. Opvallend zijn 9 meldingen van seksuele intimidatie van cliënten. Ook werden enkele struikelgevallen van medewerkers gemeld. De incidenten werden besproken in het team. De genomen maatregelen werden door de manager ingevoerd in Afas en varieerden van opvang en nazorg voor de betreffende medewerker, tot het voeren van een goed gesprek en/of het bespreken van de situatie.

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 2021 is begin 2022 volgens afspraak en volgens de door het ZiN aangeleverde instructies uitgevoerd. In samenspraak met de Centrale cliëntenraad is bepaald welke keuze indicatoren over 2021 gemeten werden.

Voor verslagjaar 2021 werden, naast de verplichte indicatoren, dezelfde keuze indicatoren aangehouden als in 2020, te weten; decubitus percentage en medicatiereview. Er is tevens een extra indicator gemeten 'continentie', die als vervangende indicator aangeleverd wordt voor die locaties waar vanwege huisartsenzorg geen medicatiereview gemeten kan worden en/of de locaties waar geen casuïstiek met decubitus aanwezig is. De drie verplichte indicatoren basisveiligheid zijn: 'Advance Care Planning' (ACP), 'Bespreken medicatiefouten in het team' en 'Aandacht voor eten en drinken'.

WelThuis is aangesloten bij het landelijke programma KiKV van het Zorg Instituut Nederland. In overleg met de implementatie adviseur en domeinadviseur van het programma is echter besloten om voor de aanlevering van de indicatoren gebruik te maken van de eigen systematiek m.b.v. de profiellijst in ONS Nedap. Dit omdat deze al een grote efficiëntieslag heeft gemaakt en verdere ontwikkelingen m.b.t. het (volledig) geautomatiseerd uitlezen van het ECD nog verder onderzocht moeten worden in het implementatieprogramma. In 2022 zal hierover verder overleg plaatsvinden met de implementatie adviseurs.

De meetperiode omtrent verslagjaar 2021 is landelijk, vanwege de coronacrisis, verruimd tot eind april en de aanlevering in de portal wordt voor eind juni door WelThuis afgerond. Gedurende het jaar voeren de teams van WelThuis zelfstandig de zogenaamde 'WZB4 review' uit die veel overeenkomsten heeft met de meting van de kwaliteitsindicatoren en ook gedurende het jaar aandacht voor de indicatoren borgt.

Uitkomsten op de indicatoren

2021	Decubitus	Continentie	ACP	Bespreken medicatie fouten	Medicatie review	Formele medicatie review	Aandacht voor eten en drinken
WelThuis	2,74	100	99,50	100,00	94,15	72,31	92,39

Decubitus: Zoals ook in de voorgaande jaren zien we weinig gevallen van decubitus op onze locaties. Er is in 2021 een kleine daling zichtbaar op basis van de scores, maar er is geen duidelijke trend te zien voor wat betreft de locaties. Er is slechts één locatie die net als in 2020 bij de hoogste 3 scoort. Dit is te herleiden tot een specifieke groep bewoners met somatische zorg waarbij er sprake is van een combinatie van factoren; bewoners die veelal immobiel zijn en waarbij er ook sprake is van obesitas. Door de inzet van voorlichting en materialen is de score beduidend lager dan in 2020.

Continentie: Alle locaties scoren, evenals in 2020, 100% op de vraag of er een plan aanwezig is rondom de toiletgang.

Advanced Care planning: De scores laten zien dat het thema net als in 2020, nog steeds goed op de kaart staat binnen WelThuis.

WelThuisbreed is de score gelijk met die van 2020. Het betreft dus WelThuisbreed echt slechts enkele bewoners waarbij er (nog) geen afspraak rondom ACP is vastgelegd op het meetmoment. In 2020 werd vermoed dat er mogelijk op de locaties waar er sprake is van huisartsenzorg minder aanvullende afspraken rondom het levenseinde in het dossier worden opgenomen (omdat die in het eigen dossier van de huisarts genoteerd worden), is in de scores van 2021 niet (meer) terug te zien.

Bespreken medicatiefouten in het team: WelThuisbreed is er een stijging in de scores te zien, maar het bespreken van Medicatiefouten (MIC) wordt alsnog door een aantal locaties specifiek benoemd als één van de verbeterpunten. Zij geven aan extra aandacht te willen geven aan het uitgebreider bespreken van de MIC meldingen.

Medicatiereview: Belangrijk bij deze indicator is dat er gescoord wordt hoe vaak een 'formele' medicatie review heeft plaatsgevonden, dat wil zeggen in bijzijn van apotheker, SO/arts en zorgmedewerker). Het aantal formele reviews ligt in 2021 lager dan het totale aantal medicatie reviews; dat wil zeggen dat de medicatie review wel standaard wordt uitgevoerd, maar nog niet altijd in de formele samenstelling. Wisselingen van artsen, covid ontwikkelingen waarbij reviews verplaatst moesten worden hebben hierin een rol gespeeld.

Aandacht voor eten en drinken: Op deze indicator is WelThuisbreed percentueel een kleine verbetering zichtbaar t.o.v. 2020. Belangrijk aandachtspunt voor alle teams is dat ook als voedingswensen in het verleden besproken en vastgelegd zijn, deze aantoonbaar periodiek gecheckt en waar nodig bijgesteld worden.

Verbeterpunten genoemd door de locaties

Belangrijk onderdeel van (het meten van) de kwaliteitsindicatoren is het terugkoppelen en bespreken van de resultaten in de teams en met de locatiemanager: het leren en verbeteren op de werkvloer. Hierbij is het SMART formuleren van verbeteracties nog een aandachtspunt. T.o.v. de vorige meting heeft wel een duidelijke verbeteringslag plaatsgevonden op het bespreken van de resultaten. Er zijn door de teams veel verbeterpunten benoemd, waaronder op hoofdlijnen:

- klinische lessen / coaching-on-the-job om kennis van de indicatoren te vergroten
- Voedingswensen beter uitvragen/en periodiek her-evalueren in dossier
- Meer aandacht voor het tafel dekken en sfeer aan tafel en eigen regie
- Invoering van het belevingsgericht dossier Mikzo
- Het structureel inplannen van tijd voor het bespreken van medicatiefouten
- Extra aandacht voor de aanwezigheid van de zorgmedewerker bij de medicatiereview

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:

Ook in 2021 stond de implementatie van de nieuwe wetgeving voor cliëntenraden (WMCZ 2018) nog steeds centraal. Deze wetgeving is inmiddels van kracht sinds 1 juli 2020. Omdat WelThuis samen met de cliëntenraden de structuur van de medezeggenschap wil aanpassen kost het traject meer tijd. Ten aanzien van de bezetting van de raad zijn in 2021 geen nieuwe leden toegetreden. Wel hebben 2 leden afscheid genomen. Beide leden zijn niet opgevolgd omdat de cliëntenraden van deze locaties zijn samengevoegd met de cliëntenraad van een andere locatie. De raad heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Ondanks dat de WMCZ 2018 per 1 juli 2020 is ingevoerd was voornamelijk het huidige convenant van kracht totdat een nieuwe medezeggenschapsregeling is vastgesteld. Dit volgt in 2022. In het Convenant van de CCR HZW is opgenomen dat maximaal 12 zetels beschikbaar zijn voor een afvaardiging uit 12 locaties. Op 31 december 2021 waren 7 zetels ingevuld. Gezien de vele niet ingevulde zetels in de CCR HZW is de urgentie groot om tot een nieuw medezeggenschapsmodel te komen met daarbij een herziening van de zetelverdeling in de CCR. Vanuit de CCR HZW zijn 3 leden gekozen die zijn afgevaardigd in de CCR Holding. In 2021 hebben 7 reguliere overlegvergaderingen plaatsgevonden met de directeur van WelThuis. Als gevolg van het coronavirus hebben 5 van deze vergaderingen digitaal plaatsgevonden via zoom. Naast de reguliere vergaderingen zijn 2 thema-ochtenden georganiseerd door WelThuis. In juli stond deze ochtend in het teken van de WMCZ 2018 en de vorderingen van de projectgroep. In oktober was de thema-ochtend gewijd aan zelforganisatie en persoonsgerichte zorg. Tijdens de 7 reguliere vergaderingen zijn de volgende onderwerpen en thema's besproken:

- Algemene stand van zaken WelThuis en actuele ontwikkelingen;
- Stand van zaken corona/actuele situatie op de diverse locaties/bezoekersbeleid;
- Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek;
- Voortgang kwaliteitsjaarplan 2021;
- Financiële kwartaalrapportages;
- Gelden Waardigheid en Trots;
- Voortgang fusie Zevenster;
- Intimiteit en seksualiteit;
- Innovaties in de zorg;
- High care verpleeghuiszorg;



- Ondernemingsplan gerontopsychiatrie;
- Kennismaking klachtenfunctionaris en cliëntvertrouwenspersoon.

Conform de afspraken in het convenant heeft in november 2021 een extra bijeenkomst plaatsgevonden voor een mondelinge toelichting op de begroting van WelThuis voor 2022. Iedere locatie was in de gelegenheid gesteld om met 2 personen aan te sluiten bij de toelichting. Omdat de CCR HZW ook verantwoordelijk is voor de medezeggenschap van de herstelbedrijven hebben gedurende het jaar contactmomenten plaatsgevonden met de directeurs van In Beweging, Transmitt, Zorgpension en de directeur van Goudenhart. Dit heeft deels mondeling en deels schriftelijk plaatsgevonden.

Ook in 2021 heeft de projectgroep WMCZ 2018 intensief samengewerkt om te komen tot een advies aan de directeur WelThuis voor de implementatie van de nieuwe wetgeving en voor herziening van medezeggenschapsstructuur van de lokale cliëntenraden. In de projectgroep hebben naast een extern projectleider, 2 locatiemanagers, 3 leden uit de lokale raden en CCR HZW en de ambtelijk secretaris zitting. In het eerste halfjaar van 2021 is de projectgroep driewekelijks bijeengewees. De directeur WelThuis en de onafhankelijk voorzitter van de CCR HZW zijn regelmatig betrokken om de voortgang en koers gezamenlijk te kunnen bewaken. Ook de lokale cliëntenraden zijn gedurende het jaar regelmatig schriftelijk geïnformeerd over de voortgang. Na vaststelling van een gezamenlijke visie op medezeggenschap is door de projectgroep gekeken naar mogelijkheden voor clustering van lokale raden en zijn diverse profielschetsen opgesteld.

Om in praktijk het proces van clustering te kunnen monitoren is een pilot gestart waarbij de cliëntenraden van Borchleen, De Bovenberghe en De Westerweeren met elkaar een nieuwe cliëntenraad zijn gestart; de cliëntenraad Krimpenerwaard. De voorzitter van Borchleen en tevens lid van de projectgroep, heeft de rol van onafhankelijk procesbegeleider op zich genomen. Nadat alle betrokken raden akkoord hadden gegeven voor de pilot zijn de plannen geëffectueerd. Het proces is door de projectgroep van dichtbij gevolgd en tips, tops en valkuilen zijn steeds gedeeld. De pilot heeft geresulteerd in een adviesrapport met implementatieplan dat eind juli 2021 door de projectgroep aan de directeur WelThuis is gepresenteerd. Vervolgens heeft de directeur WelThuis in het najaar een instemmingsverzoek voorgelegd aan de CCR HZW en de lokale cliëntenraden voor clustering van een aantal raden. Hiermee is ingestemd. Omdat in 2021 nog geen afronding van het project kon plaatsvinden zal de projectgroep WMCZ 2018 in 2022 worden gecontinueerd.

In 2021 heeft de CCR HZW adviezen gegeven en instemmingen verleend voor de onderstaande onderwerpen.

1. Adviesaanvraag fusie Zevenster
2. Instemmingsverzoek vaccinatieprogramma intramurale zorg
3. Adviesaanvraag aangepast vrijwilligersbeleid
4. Instemmingsverzoek aanpassing klachtenregeling cliënten
5. Instemmingsverzoek onvrijwillige zorg In Beweging

6. Instemmingsverzoek herziene zorgleveringsovereenkomsten en huisregels WelThuis
7. Instemmingsverzoek aanpassing clienttevredenheidsonderzoek herstelbedrijven
8. Instemmingsaanvraag aanpassing medezeggenschapsstructuur
9. Adviesaanvraag begroting WelThuis 2022

Alle onderwerpen zijn gedurende het jaar gemonitord en daar waar nodig krijgen ze in 2022 een vervolg.

Mede door corona is dit jaar geen afvaardiging van de CCR HZW aanwezig geweest bij de overleggen met de verschillende zorgkantoren. Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden (het gremia-overleg) stonden de woonzorgconcepten centraal.

Door het aftreden van de commissaris die op voordracht van de CCR Holding zitting had in de Raad van Commissarissen is door deze commissaris geen vergadering meer bijgewoond van de CCR HZW. In het najaar is in de CCR Holding de procedure gestart voor de werving van een nieuw lid dat op voordracht van de cliëntenraden zitting zal nemen in de Raad van Commissarissen. De procedure is eind 2021 positief afgerond. De nieuwe commissaris start 1 januari 2022.

Zoals is vastgelegd in het convenant is de CCR Holding verantwoordelijk voor de organisatie van de jaarlijkse themabijeenkomst voor alle cliëntenraden van Fundis. Helaas bleek het organiseren van een fysieke bijeenkomst als gevolg van de coronamaatregelen toch niet mogelijk. Omdat een fysieke bijeenkomst de voorkeur had is ervoor gekozen de themabijeenkomst te verplaatsen naar 2022.

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

De ondernemingsraad bestaat per 1 januari 2021 uit 12 leden, die worden gekozen door en uit de diverse kiesgroepen binnen Fundis, waaronder WelThuis (3 leden). De twee vacante zetels zijn na een tussentijdse verkiezing, per 1 maart ook ingevuld. Er is gekozen voor een kleine centrale groepsondernemingsraad. De raad betreft bij adviesaanvragen en instemmingverzoeken medewerkers van de betrokken bedrijven om mee te denken en te praten over voorstellen van directeuren of managers van de afzonderlijke bedrijven, die zijn voorgelegd aan de ondernemingsraad. Op basis van die medezeggenschap per bedrijf komt de gemeenschappelijke ondernemingsraad tot zijn advies dan wel instemming.

De OR en de Holdingdirectie handelen conform het in 2015 gezamenlijk opgestelde manifest. Hierin staat o.a. de visie op zeggenschap en medezeggenschap. Fundis is een groep van bedrijven waarvan de aandelen direct of indirect, geheel of gedeeltelijk worden gehouden door de Stichting Fundis. Deze bedrijven kennen alle eigen volwaardige zeggenschap van het management en even zo eigen volwaardige medezeggenschap van de medewerkers. Volwaardige zeggenschap en

medezeggenschap worden gezien als twee kanten van dezelfde medaille, namelijk die van een verantwoordelijk en transparant ondernemingsbestuur. De Groepsondernemingsraad wordt weliswaar niet als de enige maar wel als de ultieme vertegenwoordiger van deze medezeggenschap beschouwd.

Met de Raad van Bestuur heeft de ondernemingsraad een faciliteitenregeling afgesproken die erin voorziet dat de voorzitter voor 20 uur per week en de vicevoorzitter voor 12 uur per week worden vrijgesteld. De leden zijn 6 uur per week vrijgesteld. De raad wordt voor 24 uur per week ondersteund door een ambtelijk secretaris. In de faciliteitenregeling is tevens opgenomen, dat de ondernemingsraad in de gelegenheid gesteld wordt om tenminste 4 scholingsdagen per jaar te volgen. De OR heeft in 2021 5 gezamenlijke trainingsdagen gevolgd in samenwerking met het trainingsbureau SBI. Deze dagen waren op 1 maart (via Zoom), 14 juni, 6 september, 11 oktober en 8 november. Tijdens de trainingsdagen van de voltallige OR zijn de onderwerpen onderlinge samenwerking, Wet op de ondernemingsraden, vaststellen van speerpunten, besluitvormingsmodel BOB en verkiezingen 2022 aan de orde geweest. De commissie Sociaal Beleid heeft een trainingsdag gevolgd gericht op instemmingstrajecten en het betrekken van de achterban. De commissie Financiën en organisatie (en Arbo) heeft aandacht besteed aan de rol van de ondernemingsraad bij Fusies.

De ondernemingsraad werkt met twee vaste commissies: de commissie Financiën & Organisatie en ARBO (F&O + Arbo) en de commissie Sociaal Beleid (SB). Ook is er een commissie PR die o.a. de nieuwsbrieven voor haar rekening heeft genomen. De commissies zijn samengesteld uit leden van de ondernemingsraad.

De ondernemingsraad werkt met een eigen begroting. Deze wordt ieder jaar tegelijkertijd met de Fundis brede begroting vastgesteld. Met de bestuurder heeft de ondernemingsraad zeven keer in de formele setting van de overlegvergadering gesproken. De overlegvergaderingen worden wisselend door de voorzitter van de Raad van Bestuur en de voorzitter van de ondernemingsraad voorgezeten. De agenda wordt in gezamenlijkheid vastgesteld. In 2021 heeft er zes keer een overlegvergadering plaatsgevonden met de directeur van WelThuis.

In 2021 is de ondernemingsraad 9 keer bijeengewees voor onderling overleg. Als gevolg van de coronacrisis heeft er in 2021 geen fysiek overleg plaatsgevonden. De overleggen hebben digitaal plaatsgevonden via Zoom.

In 2021 heeft de ondernemingsraad in afstemming met de Holding directie een advies laten opstellen over de medezeggenschapsstructuur bij Fundis. De achtergrond van dit advies is dat de ondernemingsraad wil laten onderzoeken of de huidige structuur nog passend is of dat er wellicht andere mogelijkheden zijn om de medezeggenschap te organiseren. Aanleiding is het feit dat de omvang van Fundis sterk is toegenomen. In het kader van dit advies heeft de ondernemingsraad een uitgebreide achterbanraadpleging gehouden. Hierin heeft de ondernemingsraad uitgevraagd hoe de medewerkers van Fundis de medezeggenschap ervaren en of zij bereid zijn te participeren in de medezeggenschap. De zittingsperiode 2022-2024 zal gebruikt om in gezamenlijkheid de medezeggenschapsstructuur verder te onderzoeken. Daarnaast lag onze speciale aandacht bij jaar-overstijgende onderwerpen op het gebied van de arbeidsmarkt, organisatieontwikkeling, innovaties en het project Het Potentieel Pakken.

Al met al kijkt de Ondernemingsraad terug op een bewogen 2021 met de nodige zorgen over het hoge verzuim, de zware belasting van de medewerkers als gevolg van covid en de krapte op de arbeidsmarkt. De adviezen van de OR hebben zeker bijgedragen aan een zorgvuldige afweging van de belangen van de organisatie en de personele belangen bij de besluitvorming binnen de organisatie. De ondernemingsraad bedankt alle aangesloten bedrijven voor de prettige en constructieve samenwerking.

5.2 Lerend netwerk

WelThuis is sinds 2018 aangesloten bij de Community of Practice (CoP); Een lerend netwerk samen met collega-organisaties Saffier, de Raphaëlstichting en Cardia. Deze partijen onderschrijven nut en noodzaak van een community waarin de partijen best practices delen en gezamenlijk zoeken naar innovatieve oplossingen. De community of practice is gericht op kennisuitwisseling en innovatie met als doel het welzijn en de kwaliteit van leven voor kwetsbare ouderen continu te verbeteren, zonder concurrentie of eigenheid van de deelnemende organisaties te willen uitsluiten. Inspiratie, transparantie, gedegen uitvoering en onderling vertrouwen zijn cruciale succesfactoren. Naast jaarlijks bestuurlijk overleg waarin plannen voor het komend jaar worden besproken, komt de stuurgroep elke twee maanden bijeen om de voortgang te bewaken en nieuwe thema's voor werkbezoeken of bijeenkomsten te verkennen.

In 2021 vonden diverse inspirerende bijeenkomsten plaats vanuit de CoP:

Bijeenkomst vastgoed, duurzaamheid en innovatie

In november vond de bijeenkomst rondom vastgoed, na eerst fysiek te zijn gepland, vanwege de coronamaatregelen plaats via Teams. Van elke organisatie waren diverse functies vertegenwoordigd. Alle organisaties gaven een presentatie over de nieuw- en/of verbouwlocaties waarbij succesfactoren en geleerde lessen op het gebied van vastgoed, duurzaamheid en innovatie werden besproken. Saffier presenteerde de Drie Linden, Fundis (Welthuis) de Lindewaard, de Rozentuin & Buytenhage en Cardia Floriadehof. Er werd besloten komend jaar vaker bij elkaar te komen om samen te werken en meer kennis te vergaren. Een voorbereidingsgroep gaat dit vorm geven.

Kwaliteitsbijeenkomst

Voor deze bijeenkomst waren de kwaliteitsfunctionarissen van de organisaties uit de CoP uitgenodigd. Ook deze bijeenkomst vond vanwege corona uiteindelijk via Teams plaats. Aan de hand van een aantal vragen kwamen gesprekken op gang over verschillende onderwerpen: lessen van corona, een blik op de toekomst, opbrengsten van het kwaliteitskader en de inrichting van het kwaliteitsbeleid. Ook werd gesproken over het vervolg van de kwaliteitsbijeenkomsten en de inrichting hiervan.

Praktijkvragen Wet Zorg en Dwang (Wzd)

In navolging van de eerste bijeenkomst in december 2020 vond in juni 2021 de tweede bijeenkomst over de Wzd plaats via Teams. Door middel van een interactieve sessie werden praktijkvoorbeelden rondom de Wzd besproken. Onderwerpen als scholingen, het stappenplan, de ondersteuning van het ECD van ONS en de inzet van een externe deskundige kwamen aan bod.



6. Leiderschap, government en management, resultaten 2021

Visie en kernwaarden

WelThuis heeft haar visie op zorg vastgesteld in samenspraak met cliëntenraden, medewerkers en managementteam van WelThuis en vastgelegd in een beleidsdocument. De kernwaarden van WelThuis (persoonlijk, oprecht, deskundig en ondernemend) zijn eveneens vastgesteld in samenspraak met cliëntenraden en medewerkers van WelThuis. De visie en de kernwaarden van WelThuis vormen de basis van ons handelen, liggen ten grondslag aan beleid en maken onderdeel uit van ons scholingsaanbod en onze functioneringscyclus. In 2018 zijn de visie en kernwaarden geëvalueerd vanuit heroriëntatie op de strategische koers. De WelThuis visie 'u doet ertoe' en 'het kan wel' werd door de projectgroep als zeer persoonsgericht, inspirerend en toekomstbestendig beschouwd en werd anno 2021 in deze vorm gecontinueerd. Het jaar 2021 was het derde jaar binnen de Strategische koers die loopt t/m 2022. Bij het opnieuw bepalen van de strategische koers van WelThuis zullen ook de kernwaarden opnieuw tegen het licht gehouden worden.

Leiderschap en goed bestuur

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

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

Fusie Stichting de Zevenster

In april 2021 vond de bestuurlijke fusie plaats tussen Stichting De Zevenster en WelThuis. De Zevenster is een kleinschalig centrum voor ouderenzorg in Zevenhuizen. Beide organisaties bieden verpleeghuiszorg aan in een aan elkaar grenzend geografisch gebied. Door een bundeling van kennis en ervaring op het gebied van intramurale zorg wordt meerwaarde gecreëerd voor de bewoners. Samen bieden Stichting De Zevenster en WelThuis een nog betere spreiding aan in de regio, waar alle ketenpartners in Zevenhuizen en omstreken gebruik van kunnen maken. Qua visie op zorgverlening en kleinschalige zorglocaties passen de organisaties goed bij elkaar. Het interim-bestuur van de Zevenster door Camiel Hoek is met ingang van april 2021 overgenomen door de bestuurder van WelThuis. Ook het management is overgedragen aan WelThuis. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hebben de fusie goedgekeurd. Ook de ondernemingsraden en cliëntenraden van beide organisaties staan achter de eenwording. In 2021 zijn de voorbereidingen getroffen voor de juridische fusie die uiterlijk eind 2022 zal plaatsvinden.



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 hebben een eigen budget ten behoeve van deskundigheidsbevordering. Waar van toepassing wordt nieuw beleid voorgelegd aan de CR en/of de OR. Ook worden zij betrokken bij de evaluatie van beleid. Een projectgroep heeft zich in 2020/2021 gebogen over de implementatie van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen en mogelijke aanpassing van de medezeggenschapsstructuur. Zie ook hoofdstuk 5 (Cliëntenraad).

Inzicht hebben en geven

Om de inhoudelijke participatie op de verschillende thema's in de organisatie te vergroten worden gedurende het jaar met alle nieuwe medewerkers groepsgewijs 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. Om hier op een structurele wijze vorm aan te geven is een werkgroep opgericht, die in 2020 een voorstel tot professionele participatie heeft opgesteld. Als gevolg van corona heeft de implementatie hiervan vertraging opgelopen. De verwachting is dat dit voorstel in 2022 geïmplementeerd kan worden.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

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



7. Personeelssamenstelling, resultaten

Conform vereisten uit het kwaliteitskader heeft WelThuis haar personeelssamenstelling in kaart gebracht en gepubliceerd. Zorgmedewerkers worden ingezet vanaf niveau 2 en hoger. De teams zijn in grote mate zelf organiserend; taken en rollen zijn verdeeld in het team. De locatiemanager is integraal verantwoordelijk. Een kleine, efficiënte backoffice ondersteunt en faciliteert de locaties. In elk team is minimaal één verpleegkundige niveau 4 werkzaam; hij/zij coacht en ondersteunt het team en werkt mee in de zorg. WelThuis hanteerde ook in 2021 de intern ontwikkelde '3.3 norm' op basis van ZZP financiering.

Strategische personeelsplanning

Om strategische personeelsplanning goed vorm te kunnen geven wordt er nagedacht over de ideale samenstelling van zorgteams. Dit betreft niet alleen functies en kennisniveaus maar ook bijvoorbeeld leeftijd en ervaring.

- **Behoud medewerkers**

In deze tijd van schaarste is het erg belangrijk om de medewerkers te behouden. WelThuis werkt aan duurzame inzetbaarheid voor alle medewerkers. Een voorbeeld hiervan is de zogenaamde Menukaart van ondersteunende activiteiten, dit zijn preventieve maatregelen om verzuim te voorkomen. In 2022 wordt dit verder uitgewerkt.

- **Vergrijzing**

De krapte op de arbeidsmarkt is onverminderd groot en blijft groeien als gevolg van de vergrijzing. Dit ondervindt WelThuis aan den lijve; de toenemende mate waarin zeer ervaren medewerkers binnen WelThuis de AOW gerechtigde leeftijd bereiken maakt dat de vervangingsvraag groot blijft én groter wordt. Er wordt gewerkt aan een beleid dat inspeelt op de wat meer seniore medewerker. Het is vitaal te laten werken richting de AOW gerechtigde leeftijd. Daarbij wordt gekeken naar de mogelijkheden van mentor/junior rollen en van jobcarving, waardoor de medewerker naast zijn eigen functie ook andere taken kan doen die beter bij zijn/haar mogelijkheden van dat moment passen. De Regeling Vervroegd Uittreden (RVU) voor medewerkers die 45 jaar of meer in een zware zorgfunctie hebben gewerkt, is vanaf september 2021 in de Cao opgenomen, evenals de regeling BalansBudget. In 2021 is gestart met de uitwerking van de regelingen. Hiermee kan de medewerker sparen voor langer durend verlof van maximaal 100 weken en dan bijvoorbeeld een jaar eerder met pensioen of een sabbatical nemen of minder gaan werken in aanloop op de AOW gerechtigde leeftijd. Deze regelingen worden in 2022 verder uitgewerkt.

- **Inzet Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL) assistenten en Zorghulpen**

Vanwege de hoge druk op de medewerkers als gevolg van de coronapandemie, heeft WelThuis in 2020 besloten (tijdelijk) extra medewerkers aan te trekken om de zorg te ondersteunen, in de vorm van ADL assistenten en Zorghulpen. Hier bleek veel animo voor te zijn. Dit betroffen voornamelijk mensen die vanwege de coronapandemie, al dan niet tijdelijk, geen werk hebben. Ook in 2021 zijn er ADL assistenten en zorghulpen op tijdelijke basis ingezet. De ADL assistenten volgden, voorafgaand aan de start op locaties, een halve dag training in de voorkomende handelingen onder andere over ADL en steunkousen. Gelukkig kon deze training fysiek doorgaan. Daarnaast worden er ook een aantal e-learning modules aangeboden. Een deel van de ADL assistenten is doorgestroomd naar de opleiding zorgmedewerker niveau 2 of 3.

- **Welzijnsassistent en Activiteitenbegeleider**

De extra gelden maakten de inzet van de Welzijnsassistent en Activiteitenbegeleider in 2021 mogelijk, hetgeen de druk op de gediplomeerde zorgmedewerker iets doet afnemen. Het zelf opleiden van zij-instromers en schoolverlaters op zowel niveau 2 als 3 is en blijft een belangrijke manier om gediplomeerde zorgmedewerkers aan WelThuis te binden en een deel van de krapte op te vangen.

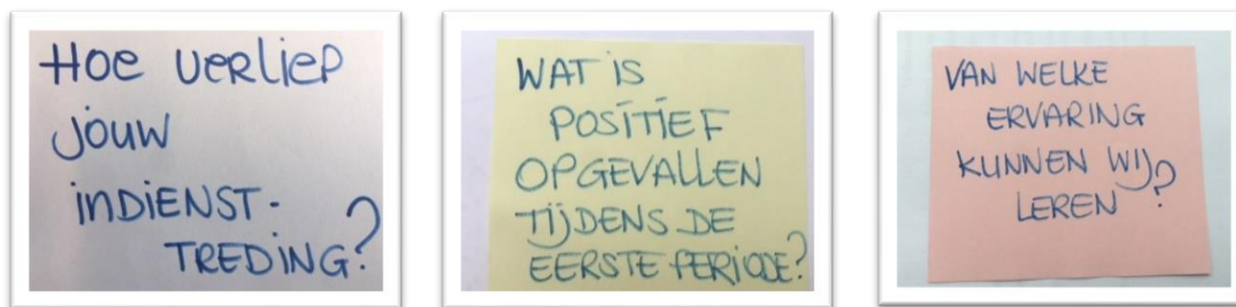
- **Verpleegkundige**

In 2020 is WelThuis gestart met de inzet van Filipijnse verpleegkundigen. Na een positieve evaluatie die begin 2021 plaats vond, heeft WelThuis bij de Avant Talentgroep aangegeven dat zij graag met een tweede groep van 4 tot 5 verpleegkundigen willen starten. Deze partij is bereid om in samenwerking nog een tweede groep in te gaan zetten bij WelThuis, echter stelde als voorwaarde om eerst de verlenging van de werkvergunning van de huidige kandidaten af te wachten. Na de zomer 2021 zijn deze afgegeven. Inmiddels was de covid pandemie wereldwijd weer opgevlamd, waardoor reizen vanuit de Filipijnen voor verpleegkundigen niet was toegestaan. Hierdoor kon deze doelstelling niet worden behaald. Met de Avant Talentgroep is afgesproken dat eind 2022/ begin 2023 de inzet van een nieuwe groep gaat plaatsvinden.

Dialogsessies nieuwe medewerkers WelThuis als onderdeel van “onboarding” (instroomproces)

Een goede start en landing is een cruciaal onderdeel van het binden van nieuwe medewerkers aan de organisatie. Vanuit de positieve ervaringen betreffende het in gesprek gaan met onze medewerkers als onderdeel van de zogenoemde “onboarding” heeft WelThuis in 2021 de gesprekken in eerste instantie digitaal gevoerd. Geen bijeenkomst in optima forma maar wel doeltreffend en door de nieuwe medewerkers erg gewaardeerd. In november kon de bijeenkomst weer fysiek worden georganiseerd. In deze sessies zijn medewerkers meegenomen met actuele ontwikkelingen en dilemma’s en is met hen gereflecteerd op de eerste ervaringen met WelThuis. Hoe verliep de start, wat heeft je positief verrast en wat zijn de knelpunten, respectievelijk wat kunnen wij van jou leren?

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



Opleiden en deskundigheidsbevordering & de WelThuis Academie

Een van de grote vraagstukken in de ouderenzorg en daarmee ook voor WelThuis is de schaarste op de arbeidsmarkt. De toekomstige ontwikkelingen van de arbeidsmarkt zijn zorgelijk. WelThuis heeft de keuze gemaakt om fors te investeren in zelf opleiden van nieuwe zorgmedewerkers via de WelThuis academie. Onze ervaring is dat het aantrekken van zorgstudenten en zij-instromers succesvol verloopt. Om goede begeleiding te kunnen bieden is het team uitgebreid met een opleidingscoach. Vanuit opleidingen worden er evaluatie momenten ingepland tussen opleidingscoach en student. De werkbegeleider wordt hier niet in betrokken omdat je merkt dat de student eerder tegen een 'buitenstaander' zijn/haar mening durft te geven.

Binnen de WelThuis academie is het aanbod van beroepsopleidingen uitgebreid met de opleiding Helpende II. Gedurende de inzet van (tijdelijke) ADL assistenten en Zorghulpen als ondersteuning van de zorg tijdens de coronapandemie is geïnventariseerd welke opleidingsbehoefte hier mogelijk aanwezig is. Er bleek veel interesse te zijn in de opleiding tot Helpende II. Voor circa 40% van deze medewerkers is de vonk van de zorg overgeslagen en zullen deze medewerkers aan WelThuis verbonden blijven. Dit naast de verkorte opleidingen VIG en MBO Verpleegkundige om hiermee relevante vacatures te vervullen. De doorstroom opleidingen (van Verzorgende IG naar MBO Verpleegkundige) als ook de specialisaties via de WelThuis Academie zijn in april weer gestart. De studenten van het reguliere onderwijs hebben digitaal les gekregen.



Daarnaast is in 2021 gestart met diverse leerafdelingen om meer opleidingsplaatsen beschikbaar te stellen. Een leerafdeling is een woning of afdeling waar studenten (BBL en BOL) gezamenlijk onder supervisie van een gediplomeerde werkbegeleider de afdeling organiseren. Zij verdelen de taken onderling en hebben de verantwoordelijkheid hiervoor. Dit is voor alle leerlingen BBL en BOL en Duaal van alle niveaus. Op de locatie Domus en Buytenhaghe en het Olympiadehuis zijn de leerafdelingen gestart. De stages zijn in 2021 weer op gang gekomen. WelThuis heeft alle verzoeken voor stageplaatsen kunnen honoreren. Een paar scholen heeft wel besloten de stages uit te stellen tot later in het jaar. Onder de stagiaires is een hoger verzuim geregistreerd. In 2021 zijn alle geplande opleidingen gestart. Veel van de bijeenkomsten zijn digitaal georganiseerd en aanvullend is extra intervisie ingezet.

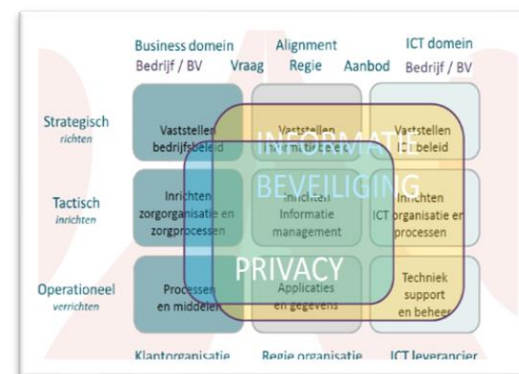
Door de bijdrage van de WelThuis academie hebben wij ook in 2021 alle studenten die diplomeerden een baan kunnen aanbieden bij WelThuis.

Nieuwe digitale leeromgeving

Ter ondersteuning van de deskundigheidsbevordering is in februari 2021 de nieuwe, digitale leeromgeving LearnLinq "in de lucht" gegaan. De e-learning modules worden door de leverancier continu actueel gehouden. Daarnaast voegt WelThuis relevante e-learnings toe, bijvoorbeeld 'persoonsgerichte zorg' en 'voeding' voor de welzijnsassistenten. De medewerkers geven aan dat zij de 'look en feel' van het systeem mooi vinden en gebruiksvriendelijk.

8. Hulpbronnen, resultaten 2021

In lijn met de visie van WelThuis is er in 2019 een informatiestrategie WelThuis opgesteld. Kaders en uitgangspunten voor de informatiestrategie zijn benoemd en vertaald naar een Roadmap voor de jaren 2019-2022. In 2020 is door het MT een blauwdruk vastgesteld voor de IV-organisatie (Informatievoorziening) en zijn de eerste beleidstukken op het gebied van Informatieveiligheid en gegevensbescherming opgeleverd. Zo is er inmiddels een vastgesteld InformatieBeveiligingsbeleid (IB-beleid) en een Informatievoorziening-Beleid (IV-beleid) voor WelThuis. Samenhang wordt geborgd door te werken vanuit het 9 vlak model. De door het MT vastgestelde Risicomanagement-strategie is bepalend voor de prioritering van de beleidsstukken. Vanuit het perspectief van het ISMS (Information Security Management System) wordt op maandbasis met de CISO (Chief Information Security Officer) over de NEN 7510 maatregelgebieden overlegd. Dit wordt geadministreerd en hier wordt in de kwartaalrapportage naar de Holding directie over gerapporteerd.



Informatieveiligheid en gegevensbescherming zijn belangrijke items. Een Fundis-brede stuurgroep werkt eraan om tot een organisatie te komen die voldoet aan de NEN 7510-richtlijnen. In 2021 is gestart met een meerjarig e-learning programma rondom informatiebeveiliging. Alle medewerkers moeten de verschillende modules doorlopen. Op locaties worden digicoaches ingezet om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van ICT en domotica.

Communicatie

- **Interne communicatie**

Door middel van het intranet, de digitale nieuwsbrief en via Zorg voor Morgen uitingen worden de medewerkers van WelThuis geïnformeerd over ontwikkelingen binnen WelThuis. Tijdens de covid periode werd er frequent, soms dagelijks, nieuws verspreid over de stand van zaken. Afhankelijk van de boodschap ondersteunen we deze vorm van communicatie ook nog met onder andere posters, videoboodschappen, webinars, speciale themaweken zoals week van de pijn en Wzd on tour, magazines. We streven hierbij een goede balans na tussen need-to-know en nice-to-know. Informatieoverdracht vindt ook plaats via de diverse overleggen. Met een zogenaamde 'leadfee' actie vragen (en belonen) we medewerkers die nieuwe medewerkers aanbrengen.

- **Externe communicatie**

Door middel van een digitale en een geprinte nieuwsbrief informeert WelThuis bewoners en verwanten over nieuws, actualiteiten en ontwikkelingen binnen de organisatie. De externe communicatiekanalen worden met name ingezet om het imago en de vindbaarheid van WelThuis te verbeteren/versterken, om de naamsbekendheid te vergroten en om een nieuw product of dienst te lanceren en in de markt te zetten. Tevens communiceren wij extern via de verschillende media. WelThuis heeft medewerkers die vanaf hun woonzorglocatie actief input leveren voor de social mediakanalen; de zogenaamde 'social media ambassadeurs'. Richting omwonenden van WelThuis locaties communiceren wij door middel van gerichte brieven en via magazines of lokale kranten. Daarnaast organiseren wij bijeenkomsten en inloopavonden om betrokkenen te informeren over ontwikkelingen rondom renovatie- en nieuwbouwprojecten. Ook in 2021 was communicatie rondom corona en de hieruit volgende maatregelen uitermate belangrijk. Nieuwsbrieven hadden om deze reden een hoge frequentie.

- **Arbeidsmarktcommunicatie & werkgeversmerk**

Ook in 2021 is er vanuit WelThuis actief arbeidsmarktcommunicatie bedreven om WelThuis neer te zetten als interessante en innovatieve werkgever en de openstaande FTE terug te dringen. We zijn gestart met het maken van impressievideo's van iedere locatie. Verder hebben we deelgenomen aan online wervingsevents en hebben we kunnen meeliften op landelijke en regionale arbeidsmarktcommunicatie-initiatieven zoals de 'Sterk in je Werk week' en 'Zorg en Welzijn week'. Sinds 2021 is er een Corporate Recruiter werkzaam binnen WelThuis. Deze houdt zich bezig met arbeidsmarktcommunicatie in brede zin en het zoeken en spreken van toekomstige medewerkers.

Innovatie

In de verpleeghuissector krijgt innovatie een steeds prominentere plek. WelThuis werkt vanuit haar "visie op innovatie" waarin uitgangspunten voor het implementeren van innovaties zijn vastgesteld. Vanaf 2020 wordt er op MT-niveau gewerkt met een portefeuillehouder innovatie. De portefeuillehouder volgt de ontwikkelingen op het gebied van zorginnovatie en stelt jaarlijks een plan op welke vraagstukken binnen WelThuis kunnen worden opgelost of verbeterd met innovatieve toepassingen. Voor 2021 stond de implementatie van de Smartglass (een 'slimme' bril die live meekijken van professionals mogelijk maakt), het inzetten van de Somnox slaaprobot, het digitaal MDO, het onderzoek naar een spraak gestuurd ECD en Track en Trace op de agenda.

- **Smartglass:**

Er is een pilot gedaan met de Smartglass op de covid-afdeling. Aangezien de artsen de patiënten minder goed kenden, bleken zij de patiënten toch vaker 'live' te willen zien in plaats van op afstand digitaal. Een pilot met de Smartglass in de avond-, nacht- en weekenddienst (ANW) kwam onvoldoende uit de verf vanwege dezelfde reden. Verzoek om consult van een arts in de ANW betreft meestal een situatie die niet kan wachten tot een volgende werkdag. De inzet van Smartglass bij de wondverpleegkundige loopt goed. Ten behoeve van de inzet van de Smartglass voor contact met de dermatoloog wordt een pilot uitgevoerd.

- **Somnox**

Voor de pilot van de Somnox slaaprobot is eind 2021 een nieuw plan van aanpak gemaakt als onderdeel van het bredere project 'slapen'. In 2022 krijgt dit een vervolg.

- **Momo Bedsense**

Het plan van aanpak voor de pilot van de Momo Bedsense is gemaakt zodat er in 2022 gestart kan worden met de uitvoering hiervan.

- **Wolk heupairbag**

De Wolk heupairbag wordt op verschillende locaties uitgetest. Er is een startbijeenkomst geweest voor zorgmedewerkers en behandelaren. De bewoners die hieraan gaan deelnemen zijn geselecteerd.

- **Digitale MDO**

Het digitaal MDO is door de coronapandemie versneld ontwikkeld. Inmiddels wordt het toegepast op verschillende locaties en is het niet meer weg te denken.



- **Track & Trace**

In de locatie Buytenhaghe Zoetermeer is een pilot geweest met een zogenaamd 'Track en Trace systeem' ten behoeve van het eenvoudig traceren van hulpmiddelen. Helaas is het niet gelukt om het systeem technisch op orde te krijgen waardoor we niet konden zien waar de hulpmiddelen zich bevonden. Op basis van pilotresultaten is samen met Vegro besloten de pilot op de Buytenhaghe te stoppen.

Financieel

Corona heeft ook in 2021 een grote invloed gehad op de ontwikkelingen binnen onze organisatie. Als gevolg van besmettingen onder bewoners en medewerkers en de geldende quarantainemaatregelen ging veel aandacht uit naar de invulling van de dagelijkse personele bezetting op de locaties. Dit maakte dat er minder aandacht uit kon gaan naar opleiding en zorgvernieuwingsprojecten. WelThuis heeft 2021 financieel gezien gezond afgesloten. Het positieve financiële resultaat is onder andere ontstaan door het onvoldoende kunnen opstarten van projecten en minder dan gewenst kunnen invullen van opleiding. Daarnaast is sprake van een hoge bedbezetting en hoge ZZP-mix.

Vastgoed 2021

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.

- **Westerweeren (Bergambacht)**

Begin oktober is de zogenaamde familiekamer in gebruik genomen. De familiekamer bestaat uit twee kamers voor palliatieve cliënten met daaraan gekoppeld een ruimte voor de opvang en begeleiding van naasten van palliatieve cliënten. Westerweeren is de 2de locatie waar dit gerealiseerd is.

- **Buytenhaghe (Zoetermeer)**

De laatste fase van de renovatie, de begane grond, in Buytenhaghe is afgerond. Daarmee zijn alle oude verzorgingshuiskamers omgebouwd tot verpleeghuiskamers (studio's). Belangrijkste aanpassingen zitten in het vergroten van de sanitaire ruimte, deze is nu geschikt voor goede zorgverlening.

- **Morgenster (Zoetermeer)**

Na het besluit van WelThuis om de Morgenster te transformeren naar een gelijke situatie als Buytenhaghe, is Fundis Vastgoed begonnen aan het opzetten van een *business case* in samenspraak met de eigenaar van het pand Vidomes. Doel is om begin 2022 te starten met het gefaseerd renoveren van deze locatie. Er is een planontwikkeling voor grootschalige renovatie opgestart. Hiervoor worden de cliëntkamers voorzien van een grotere badkamer en wordt op iedere etagevloer een volledige nieuwe huiskamer gesitueerd. Om het aantal plaatsen zoveel mogelijk in stand te houden worden op de begane grond 5 extra kamers gecreëerd. De verbouwingswerkzaamheden zullen geheel 2022 in beslag nemen.

- **Meridiaan (Capelle aan de IJssel)**

Afgelopen jaar hebben we in afstemming met het bestuur van de Meridiaan meer actief gezocht naar grondposities in Capelle. Er was een interessante optie, deze heeft echter niet geleid tot succes. Andere kansrijke posities op korte termijn zijn niet gevonden. Eind van de zomer is uiteindelijk het besluit genomen dat de



situatie in de Meridiaan zonder perspectief op nieuwe huisvesting niet langer wenselijk is. Inmiddels heeft de Meridiaan ook te maken met langdurige leegstand van 4 appartementen. De optie sluiting is nader uitgewerkt en besloten.

- **De State (Rotterdam)**

In 2019 is de nieuw- en verbouw van locatie De State gestart met als doel het gebouw geschikt te maken aan de WLZ-eisen van deze tijd: éénpersoonskamers met meer privacy en een persoonlijke inrichting. Het is de bedoeling dat de WLZ plaatsen in het nieuwe pand begin 2022 in gebruik worden genomen.

- **Vivaldi (Zoetermeer)**

In december is de vernieuwde begane grond van Vivaldi in gebruik genomen.

Verduurzaming

In het eerste kwartaal van 2021 is de concern Energy Efficiency Directive (EED) gereedgekomen en ter toetsing aangeboden. Het betreft een 4-jarenplan energie audit om inzicht in het verbruik te krijgen en hierop te besparen, verplicht voor organisaties groter dan 250 fte.

Deze zogenaamde routekaart is een verplichting en geeft inzicht in de status van vastgoedportefeuille en daarmee “hoe Paris Proof” de gebouwen zijn. In deze routekaart zijn 65 Fundis locaties benoemd. Dit betreffen zowel de eigendom- als huurlocaties. Hiervan zijn 22 locaties (groot- en midden verbruikers) nader onderzocht en in de Milieu Platform Zorg CO₂ reductietool ingevoerd.

In juni is de concern brede goedkeuring door het ministerie afgegeven, daarmee voldoet Fundis aan de wettelijke informatieplicht en de daarmee samenhangende maatregelen voor de komende 4 jaar. Het betreft het 4-jarenplan Energy Efficiency Directive (EED). De daarin genoemde maatregelen zijn in 2021 uitgevoerd.

Werkgroep verduurzaming

Speciaal voor verduurzamingsprocessen is een werkgroep verduurzaming gestart onder leiding van de Milieucoördinator. De milieucoördinator heeft de opleiding tot milieucoördinator afgerond en heeft het afgelopen jaar ook het certificaat BENG specialist behaald. BENG staat voor Bijna Energie Neutraal Gebouw. Samen met nog 4 andere collega's uit de Fundis organisatie vormen zij het zogenaamde “Greenteam”. WelThuis participeert hier ook in.

In 2021 is er al veel in gang gezet op het gebied van verduurzaming zoals duurzame inkoop van o.a. kantoorartikelen, koffie en thee; onderzoek op welke locaties PV panelen geplaatst kunnen worden; uitgave van Nieuwsbrief voor alle medewerkers.



9. Gebruik van informatie, resultaten 2021

Clïënttevredenheid

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

Medewerkers tevredenheid

Eind 2021 is de medewerkers tevredenheid onderzocht aan de hand van een themaonderzoek ‘werkplezier en vitaliteit’. De uitkomst hiervan was eind 2021 nog niet bekend. De uitkomsten worden in 2022 gepresenteerd in elk team. Elk team formuleert hieruit 2 verbeterpunten die ook weer terugkomen in het locatieplan.

WelThuis is in het bezit van het keurmerk “Beste Werkgever 2021” met 2 sterren. We zijn trots dat de inspanningen die zijn geleverd ook geleid hebben tot een zichtbaar resultaat bij onze medewerkers. In 2021 is ingezet op het behoud van deze resultaten alsmede het verder verbeteren van de in de uitkomsten genoemde aandachtspunten. Afhankelijk van de uitkomsten van het themaonderzoek dat eind 2021 werd uitgevoerd, zal het keurmerk “Beste Werkgever 2022” worden afgegeven.



Slotwoord

Uit bovenstaande beschrijving van de resultaten wordt duidelijk dat, ook in 2021, veel is gebeurd binnen WelThuis. Een jaar waarin het onomstotelijke besef is gegroeid dat we ons moeten voorbereiden op de toekomst én waarin belangrijke stappen zijn gezet. Zonder onze medewerkers en vrijwilligers is dit echter niet mogelijk. Vanaf deze plaats dank ik hen voor hun onophoudelijke inzet, betrokkenheid en enthousiasme waardoor we ook in 2021 belangrijke stappen hebben kunnen zetten.

Miranda Schouten,
Directeur WelThuis