



Kwaliteitsjaarverslag

WelThuis 2022

Juni 2023

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn.....	9
3. Zorg en Behandeling	14
4. Veiligheid	27
5. Leren en werken aan kwaliteit.....	30
6. Leiderschap, government en management	42
7. Medewerkers	44
8. Hulpbronnen	48
9. Gebruik van informatie	53
Slotwoord.....	55
Afkortingenlijst	56

Inleiding

Na een lange periode geconfronteerd te zijn met de beperkingen als gevolg van corona, konden we in 2022 elkaar weer ontmoeten en binnen en buiten de muren gezellige activiteiten organiseren. Hoewel in de eerste helft van het jaar corona nog op verschillende locaties aanwezig was, was duidelijk te merken dat de maatregelen minder ingrijpend waren voor de bewoners en voor de medewerkers.

Langzaam gingen we weer terug naar het 'oude normaal'. Een paar positieve ontwikkelingen die door corona geïnitieerd waren, zijn inmiddels gemeengoed geworden; zoals minder bezoekers in de huiskamers zodat het voor de bewoners rustiger is, het overleggen via teams waardoor familieleden makkelijker kunnen aansluiten bij een MDO en het thuiswerken door medewerkers. Er kwam weer tijd om naar voren te kijken en dat is hard nodig.

Het jaar 2022 heeft in het teken gestaan van de herziening van de Strategische koers. De snelle ontwikkelingen in de samenleving maken het noodzakelijk voor WelThuis om een antwoord te hebben op de steeds zwaardere zorgvraag van de bewoners en de kortere opnameduur. Daarbij hebben we te maken met een steeds krappere wordende arbeidsmarkt, die in 2022 goed voelbaar werd. In 2022 is dan ook veel aandacht uitgegaan naar ons toekomstbeeld onder de noemer 'High Care Verpleeghuis Zorg'; een beweging van bewustwording en deskundigheidsbevordering waarmee we onze medewerkers de kennis en vaardigheden willen bieden om voorbereid te zijn op de ontwikkelingen naar een steeds complexere doelgroep binnen WelThuis. In de herziening van onze strategische koers eind 2022, wordt niet alleen onze visie en missie herijkt, maar worden ook 5 thema's benoemd waarop WelThuis zich de komende jaren wil ontwikkelen. Met deze koers, samen met onze samenwerkingspartners en dankzij de gepassioneerde inzet van onze medewerkers, durven we met vertrouwen naar de toekomst te kijken.

Dit kwaliteitsjaarverslag is gerelateerd aan het kwaliteitsplan 2022 en 2023 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 2022 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, een hoog ziekteverzuim en de druk op de bezetting vanwege de coronapandemie, bleek dit in 2022 niet op alle locaties waargemaakt te kunnen worden. De inzet van Variant was op sommige locaties hoger dan 15% waarbij we streven naar zoveel mogelijk inzet van vaste VariantZorg medewerkers die bekend zijn op de locatie.
- De welzijnsassistenten zorgen voor toezicht en gezelligheid op de huiskamers, ondersteuning bij de maaltijden en aanvullende **persoonlijke aandacht**. In 2022 is er specifiek aandacht besteed aan de ontwikkeling van de rol van welzijnsassistent. Hieronder wordt dat verder toegelicht.

Autonomie

- De visie van WelThuis is: **ruimte om uzelf te zijn**. Medewerkers geven hier in de dagelijkse praktijk vorm aan door bewoners zoveel mogelijk keuze te bieden en daarbij aan te sluiten op normen, waarden en behoeften van de bewoner. Door de bewoner écht te leren kennen.
- Binnen de WelThuis locaties wordt de **expertise op welzijn** ingezet middels coördinatoren welzijn van 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 ten aanzien van welzijn.
- Afspraken over **zorg rondom het levenseinde** zijn bekend, opgenomen in het cliëntdossier en worden in elk multi disciplinair overleg (MDO) geëvalueerd, of zoveel vaker als nodig.

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.

- 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 EVV'er (minimaal niveau 3) is verantwoordelijk voor het opstellen van het zorgleefplan, in afstemming met de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.
- Iedere bewoner 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 2022 werd binnen WelThuis expliciet ingezet op het verder verbeteren van de persoonsgerichte zorg:

Ondersteuningsprogramma medewerkers persoonsgerichte zorg



Persoonsgerichte zorg wordt door de medewerkers steeds meer gezien als de werkwijze van WelThuis. Om persoonsgerichte zorg onder de aandacht te houden is het in diverse overleggen zoals het teamoverleg en het welzijnsoverleg een vast agendapunt. De teamrolhouder persoonsgerichte zorg van een locatie zorgt dat dit onderwerp op de locatie onder de aandacht blijft. Binnen elk team van WelThuis is een teamrolhouder persoonsgerichte zorg actief die taken op zich neemt ten aanzien van dit thema. Zij vormt een belangrijke schakel in het stimuleren, implementeren, borgen en evalueren van alle acties op het gebied van de persoonsgerichte zorg. De teamrolhouders persoonsgerichte zorg worden tijdens WelThuisbrede platformbijeenkomsten gevoed met kennis en ervaringen over dit onderwerp. In 2022 zijn er twee platformbijeenkomsten georganiseerd. Onderwerpen die aan de orde zijn geweest zijn onder andere de audit persoonsgerichte zorg en omgaan met probleemgedrag. De audit persoonsgerichte zorg is ontwikkeld om de stand van zaken van onze persoonsgerichte zorg- en de cyclus van verbetering hiervan inzichtelijk te krijgen. Teamrolhouders nemen deze audit op locatie zelf af, waardoor zij bekend raken met de doelstellingen van persoonsgerichte zorg en deze ook in het team bespreekbaar zijn. De audit geeft de medewerkers inzicht in de mate waarin ze persoonsgericht werken. Het geeft een groot aantal teams ook de bevestiging dat ze al heel goed bezig zijn. Dit geeft een positieve boost. De audit is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het toetsingskader van de inspectie (IGJ) en de visie van WelThuis.

Ook in 2022 werd het interne magazine “Puur Persoonlijk” uitgebracht waarin het thema persoonsgerichte zorg middels ervaringen van medewerkers van WelThuis, of externe sleutelfiguren wordt uitgelicht. Met het magazine wordt het onderwerp ‘persoonsgerichte zorg’ op de kaart gezet, worden goede voorbeelden gedeeld en medewerkers aan het woord gelaten over situaties en dilemma’s die zij in de dagelijkse zorg ervaren. Het magazine wordt door de medewerkers positief ontvangen vanwege de herkenbare situaties die worden besproken.

Meer individuele aandacht door het inzetten van welzijnsassistenten in de huiskamers

De welzijnsassistenten zijn inmiddels niet meer weg te denken uit de huiskamers van WelThuis. Op alle huiskamers van de locaties worden gemiddeld zes uur per dag welzijnsassistenten ingezet. Ze hebben een belangrijke rol in de dagelijkse zorg rond de bewoners. Ze zijn vooral aanwezig in de huiskamer en zorgen daar voor gezelligheid, veiligheid, 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 ervaren de zorgmedewerkers 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 2022 verder geprofessionaliseerd en het activiteitenaanbod in de huiskamers is afgestemd op de aanwezigheid van de welzijnsassistent. Voor de welzijnsassistenten worden jaarlijks workshops georganiseerd met diverse onderwerpen om hen te ondersteunen in hun werkzaamheden. De activiteitenbegeleiders en coördinator welzijn coachen de welzijnsassistenten in het uitvoeren van activiteiten met bewoners.

Ondersteuning team

Op verschillende locaties worden teamcoaches ingezet om te ondersteunen bij teamontwikkeling en/of zelforganisatie en in het verlengde hiervan bij persoonsgerichte zorg. De inzet is op maat, afgestemd met het team en de locatiemanager. In 2022 is geconcludeerd dat grote mate van betrokkenheid van de teamcoach op een locatie een belangrijke factor is om een zorgteam te kunnen ondersteunen in hun ontwikkeling. Twee teamcoaches zijn geschoold voor moreel beraad, dit wordt door het managementteam (MT) omarmd. In 2023 zal dit worden uitgebreid naar andere locaties.

In 2022 hebben de teamcoaches een communicatie scholing ontwikkeld voor de zorg- en welzijnsmedewerkers. In 4 blokken van 2 uur komen diverse thema's aan bod welke meer inzicht geven in de eigen verwachtingen, communicatie en behoeften. Het leidend principe is dat meer zelfinzicht ten goede komt aan de interactie met de ander. Deze scholing is voor de Bovenberghe en Borchleen georganiseerd. In 2023 wordt de training geëvalueerd. Uiteindelijk zal deze training als onderdeel van de scholing met betrekking tot de High Care Verpleeghuiszorg worden aangeboden.

Persoonsgericht Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

In de zoektocht naar een ECD die het persoonsgericht werken ondersteunt, heeft WelThuis de keuze gemaakt om te gaan werken met het Mikzo. Om deze verandering goed te begeleiden is er op elke locatie een zogenoemd kernteam benoemd. Nadat alle medewerkers van de locatie waren geschoold, werd gestart met het omzetten van alle cliëntdossiers. De leden van het kernteam ondersteunen de collega's bij de overgang naar het Mikzo. In 2022 is de helft van de locaties van WelThuis overgegaan op het Mikzo. De overige locaties zullen in 2023 hun zorgdossiers overzetten op de Mikzo methodiek.

Persoonsgerichte zorg valt of staat met het goed kennen van de bewoner. In 2021 werd hiertoe het cliëntverhaal geïntroduceerd bij zowel de zorgmedewerkers, als bij onze bewoners en familieleden. De bewoner en/of eerste contactpersoon heeft de mogelijkheid om dit cliëntverhaal vlak na inhuizing in te vullen via CarenZorgt. Door de komst van Mikzo wordt het domein persoonsgerichte zorg gebruikt. Dit komt deels overeen met het cliëntverhaal. Een nadeel is dat de familie dit niet meer via CarenZorgt kan invullen. In 2023 wordt bekeken op welke wijze het cliëntverhaal een plek kan krijgen in het ECD.

De Mikzo®methode (MeetInstrument voor Kwaliteit van ZOrg) is de classificatie waarmee de professional samen met de bewoner en/of zijn netwerk een zorgplan maakt. De gebieden van het Mikzo zijn te vinden in vijf domeinen; persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn, veiligheid en gezondheid. Zorg en welbevinden staan centraal. Voor alle gebieden wordt beoordeeld of er een zorgvraag is. Er wordt gewerkt met duidelijke doelen. Het Mikzo sluit aan bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Muziektherapie

Om 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.

Na de coronaperiode, is in 2022 de inzet van de muziektherapeut weer op gang gekomen. Op elke locatie wordt er gezocht naar een 'muzikale' invulling die past bij de bewoners. Zo wordt op een locatie aandacht gegeven aan muziek door iemand van het conservatorium. Niet op elke locatie bleek muziektherapie een goede aansluiting bij de bewoners te zijn. Op enkele locaties worden de uren ingevuld door een beweegagoog, creatief therapeut of contactclown. Het doel is om op een creatieve wijze aan te sluiten bij de interesse van de bewoner en de bewoner persoonlijke aandacht te geven.



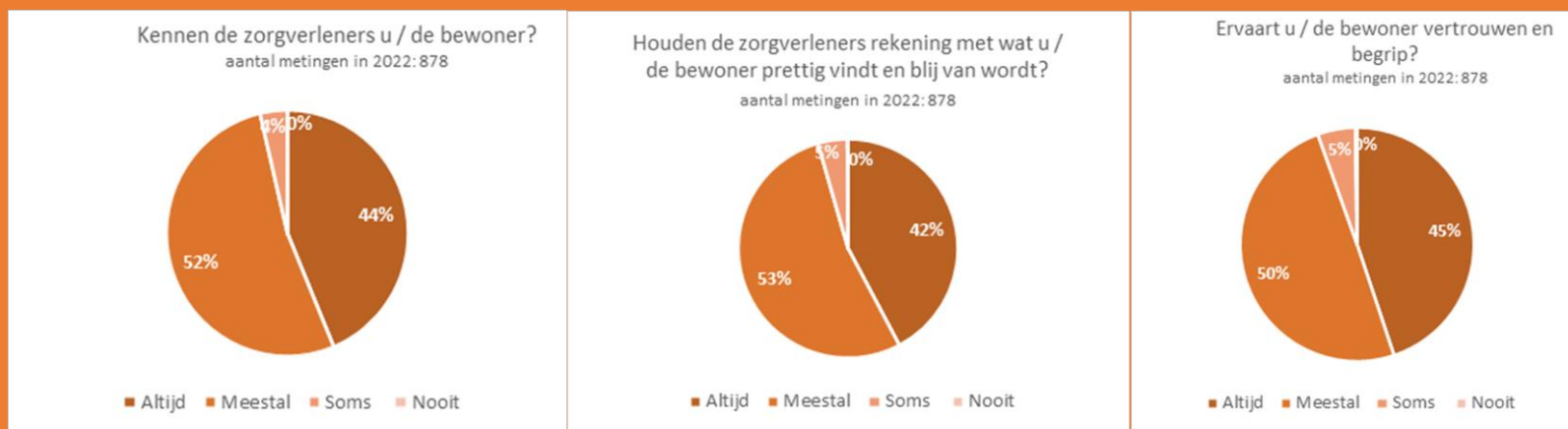
De **Qwiek up** kan levensgrote beelden projecteren op de muur of het plafond. Deze beelden worden ondersteund door passende muziek of geluiden, afhankelijk van de wens van de bewoners. De Qwiek up is mobiel inzetbaar en daarmee ideaal om binnen de privéomgeving van bewoners in te zetten.

Intimiteit en seksualiteit

Binnen WelThuis wordt gewerkt met de Qwiek Up. De Qwiek up heeft verschillende modules, onder andere bewegen, rustgevende muziek en diverse spelvormen. In 2022 is pilot Qwiek Up Sensualiteitsmodules gehouden. Doel van deze pilot was om met een klein aantal teams te onderzoeken of de Sensualiteitsmodules van Qwiek Up een waardevolle bijdrage zouden zijn aan de instrumenten die we al inzetten ter ondersteuning van bewoners bij het beleven van intimiteit en/of seksualiteit. Hoewel de Sensualiteitsmodules niet in alle teams daadwerkelijk zijn ingezet, zijn alle deelnemers van de pilot positief over de modules en het gebruiksgemak. Daar waar de modules wel zijn ingezet ziet men positieve effecten en worden de modules gewaardeerd door de gebruiker (bewoner).

De werkgroep Intimiteit en seksualiteit heeft geadviseerd om de modules op te nemen in de verzameling van instrumenten ter ondersteuning van de intimiteit en seksualiteit van de bewoner. Aandachtspunt is wel dat, ondanks dat er een behoefte aan intimiteit en seksualiteit wordt waargenomen door medewerkers, zij het regelmatig nog steeds lastig vinden om het gesprek met elkaar aan te gaan en/of interventies in te zetten zoals de Sensualiteitsmodules. Begeleiding van medewerkers door de maatschappelijk werker en een familieavond worden ingezet bij het bespreekbaar maken van het thema en de inzet van de modules. Het thema intimiteit en seksualiteit is inmiddels binnen WelThuis is goed ingebed, maar structurele aandacht blijft noodzakelijk.

Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat ruim 95% 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.



2. Wonen en Welzijn

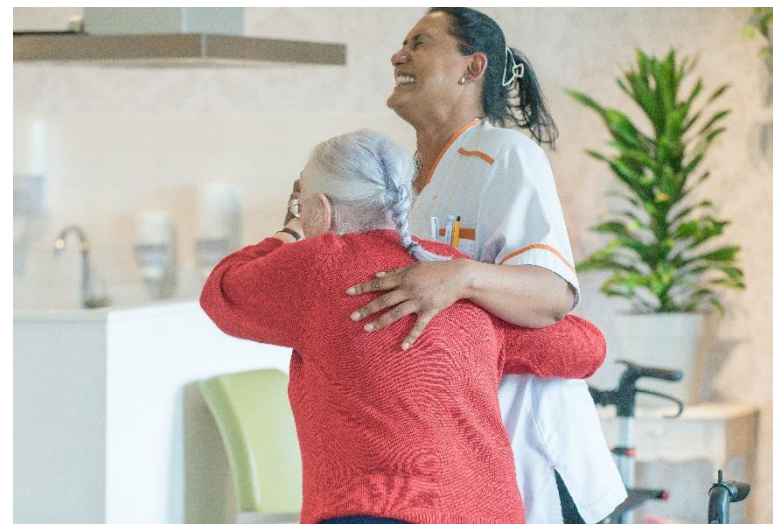
In 2022 kwam er weer ruimte om elkaar op te zoeken en bij elkaar te zijn.

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. De inzet van de geestelijke verzorger eindigt eind 2022. Om die reden zijn de locatiemanagers van de locaties in Zoetermeer samen met leden van de cliëntenraden opnieuw in gesprek over de wijze waarop deze locaties invulling willen geven aan zingeving. De vaststelling van het nieuwe beleid wordt begin 2023 verwacht.

Zinvolle dagbesteding

- Vanuit het persoonsgericht werken passen medewerkers het activiteitenaanbod en de dagbesteding zoveel mogelijk aan op de individuele bewoner en zijn/haar mogelijkheden. Samen met elke individuele bewoner/vertegenwoordiger wordt gezocht naar een zinvolle dagbesteding die passend is.
- Op alle locaties zijn zogenaamde teamrolhouders welzijn actief. Deze zorgmedewerkers hebben het thema welzijn als specifiek aandachtspunt in de dagelijkse zorg. De teamrolhouder welzijn enthousiasmeert, initieert en ondersteunt collega's, vrijwilligers die taken hebben op de woning en familie bij het uitvoeren van (dagelijkse) welzijnsactiviteiten.
- De teamrolhouders welzijn worden bijgestaan door 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 binnen WelThuis, in overleg met de centrale cliëntenraad (CCR) besloten deze middelen per locatie te continueren door een bedrag te oormerken ten behoeve van een zinvolle dagbesteding. Ook in 2022 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.



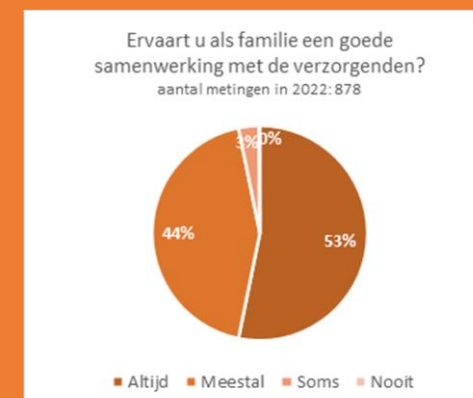
Schoon en verzorgd lichaam

- Ten aanzien van 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 ECD 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 ten aanzien van de zorg en ondersteuning voor hun naaste.

Uit het structurele cliënttevredenheids-onderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat 97% van de respondenten tevreden is over de samenwerking met de verzorgenden.



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. Ook bij de specialistische afdelingen, zoals de afdeling voor jonge mensen met dementie en de palliatieve afdelingen, bieden vrijwilligers vele helpende handen. 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. Na de corona-periode is een aantal vrijwilligers gestopt. Gelukkig hebben we het afgelopen jaar weer heel wat nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen.

- Gezien het grote aantal vrijwilligers dat binnen WelThuis een gewaardeerde plek heeft en het specifieke karakter van WelThuis, heeft WelThuis een eigen vrijwilligersbeleid ontwikkeld. Dit met als doel om de visie, het beleid en verantwoordelijkheden met betrekking tot vrijwilligers eenduidig te formuleren en vast te stellen.
- Palet Welzijn heeft ten aanzien van 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) ten behoeve van 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 2022 opgeknapt middels nieuwe inrichting, meubilair of renovatie. In november 2022 werd locatie De State Hillegersberg officieel geopend. De Morgenster in Zoetermeer werd grondig verbouwd om het geschikt te maken om verpleeghuiszorg te bieden, passend bij de veranderende doelgroep. 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 2022 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 en aandacht voor een goede nachtrust.

Verbeteren van de kwaliteit en de ambiance rondom de maaltijden

Het project Eten en Drinken heeft in 2022 veel aandacht gekregen. In de voorgaande coronajaren konden veel activiteiten niet of maar beperkt doorgaan. In 2022 heeft er een inhaalslag plaatsgevonden van de workshops gericht op maaltijdbereiding en ambiance. Deze workshops worden verzorgd door de 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. De sessies “coachend koken” hebben medewerkers kennis en inzicht gegeven hoe zij de ambiance en sfeer kunnen verbeteren, onder andere door gebruik te maken van aangepast servies, en een kwalitatief goede maaltijd kunnen verzorgen. Op een aantal locaties is een professionele kok werkzaam die een deel van de maaltijden verzorgt en de medewerkers coacht bij het bereiden van een gezonde maaltijd.



Voor de teamrolhouders Eten en drinken is een platformbijeenkomst georganiseerd. Een van de thema's was het gebruik van de IDDSI (International Dysphagia Diet Standardization Initiative). Dit is een internationaal raamwerk dat gebruikt wordt om verschillende consistenties van eten en drinken in te delen. In 2022 zijn de teamrolhouders gaan werken met de audit Voeding en ambiance. De audit wordt tweemaal per jaar uitgevoerd en besproken in het werkoverleg. De acties die uit de audit komen worden zoveel mogelijk, direct door de locatie opgepakt. Al deze acties dragen ertoe bij dat er op de locaties meer aandacht is voor de maaltijden en de sfeer eromheen. Het effect is dat er meer rust en gezelligheid is tijdens de maaltijden. Bewoners kunnen meedenken over het menu. In de huiskamers waar een keuken aanwezig is, worden de bewoners betrokken bij het klaarmaken van het eten en het tafeldekken. Op de locaties waar centraal wordt gekookt, is er extra aandacht voor de presentatie. Ook in 2023 zal er gericht aandacht worden gegeven aan de maaltijden.

WelThuis vindt het belangrijk dat ook de maaltijden zoveel mogelijk duurzaam worden bereid. Wat er duurzaam wordt besteld, wordt apart bijgehouden. In Q1 van 2022 kwamen we uit op 12,97% duurzame voeding en in Q4 van 2022 zijn we verder gestegen naar 16,09%. Daarmee voldoen we aan de extra eis, van minimaal 10% duurzame voeding, van de Milieuthermometer Zorg van Milieu Platform Zorgsector.

Ieder kwartaal zijn er gesprekken tussen de leverancier en locaties, waarbij de leverancier de locaties kennis laat maken met duurzame alternatieven om zodoende dit percentage verder te laten stijgen. Dit gaat volgens wens en zal in 2023 gecontinueerd worden.

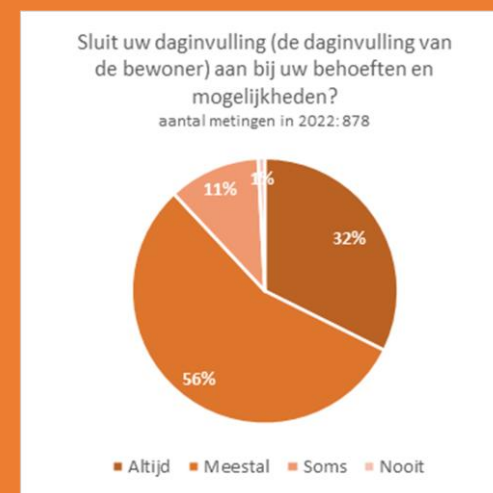
Iedere bewoner heeft een dagbesteding die past bij zijn/haar mogelijkheden en wensen

In 2022 zijn de welzijnsteams op locatie, aan de slag gegaan met het inventariseren van de wensen en behoeften van de bewoners ten aanzien van dagbestedingsactiviteiten. Het doel is dat de bewoner een passend activiteitenprogramma heeft en de medewerkers, vrijwilligers of familie weten welke rol zij daarin hebben. Naast de activiteiten die voor een groep worden georganiseerd wordt er specifiek gekeken naar voldoende individuele activiteiten voor elke bewoner. Aandacht en activiteiten voor bewoners in een verder gevorderd stadium van dementie vraagt een andere aanpak. Ook hier wordt gezocht naar passende mogelijkheden zoals de inzet van activiteitenborden, muziek of de crdle (instrument voor contact en verbinding door aanraking. Zie www.crdl.com).

De welzijnsassistent heeft een belangrijke rol bij het organiseren van activiteiten in de huiskamer. Activiteiten zijn net zo belangrijk als eten, drinken en huishoudelijke taken. Een deel van de welzijnsassistenten is nog zoekende naar de juiste balans hierin. Hier zal in 2023 aandacht aan worden besteed.

De teamrolhouders welzijn zijn in 2022 gestart met het uitvoeren van de audit welzijn. Aan de hand van de audit welzijn worden op gestructureerde wijze, verschillende aspecten van welzijn besproken in het team. De welzijnsteams ervaren het bespreken van de uitkomst van de audits als meerwaarde en pakken de veranderingen goed op. In 2023 wordt aandacht besteedt aan de verdere borging van dit proces.

Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat 88% van de respondenten vindt dat de daginvulling aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de bewoner.



Ondersteuning bij slaapproblemen



Het project Slapen is in 2022 breed aangepakt. Er is een Visiedocument Slapen ontwikkeld waarin ook een multidisciplinair Stappenplan Slapen is opgenomen. Dit dient als leidraad ter ondersteuning van de aanpak bij ongewenst slaapgedrag van bewoners. In het visiedocument en het stappenplan worden niet-medicamenteuze interventies beschreven. Bij de aanpak zijn zorgmedewerkers, behandelaren en mantelzorgers betrokken. Voor de uitvoering van het Stappenplan is een implementatieplan gemaakt dat in 2023 van start zal gaan.

In het stappenplan wordt ook gebruik gemaakt van de gegevens over het slaapgedrag van een bewoner die zijn verkregen door de inzet van de Momo Bedsense. Locatie Vivaldi werkt al enige jaren samen met de firma Momo Medical voor de doorontwikkeling van de 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 wisselligging (ter voorkoming van decubitus) nodig heeft of als de bewoner uit bed gaat. In 2022 is

er een opnieuw pilot gestart na een pauze vanwege corona. De Momo Bedsense wordt als waardevol ervaren door met name de medewerkers van de nachtdienst. Er is besloten om alle bedden voor psychogeriatrische bewoners van de locatie Vivaldi uit te rusten met de Momo Bedsense. De inzet van de Momo Bedsense zal worden meegenomen in de ontwikkeling van WelThuis breed gebruik van sensortechnologie.

In 2022 hebben verschillende locaties meegedaan met de pilot met betrekking tot het gebruik van de Somnox slaaprobot. De Somnox slaaprobot kan bewoners op een natuurlijke wijze helpen om sneller in slaap te vallen en/of in slaap te blijven. Ook kan het ontspannend werken bij onrust overdag. Het is de bedoeling dat de bewoner de slaaprobot dicht bij zich houdt. De slaaprobot heeft een ademritme wat door de gebruiker onbewust wordt overgenomen. Ontspanning kan worden ondersteund door gebruik te maken van muziek. Doordat niet alle bewoners de Somnox accepteerden, had de slaaprobot slechts voor een beperkte groep bewoners een toegevoegde waarde.

3. Zorg en Behandeling

Op het gebied van zorg en behandeling werkt WelThuis samen met behandelcentrum Goudenhart. Een team van medisch behandelaren, paramedici en 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 en/of vertegenwoordiger, geëvalueerd in een MDO. Dit overleg wordt voorbereid door de EVV'er en de bewoner en/of vertegenwoordiger. Tijdens dit MDO zijn de verantwoordelijk medisch behandelaar en EVV'er aanwezig en bij voorkeur ook de bewoner en/of vertegenwoordiger. Sinds de coronaperiode worden de MDO's zowel fysiek als digitaal gehouden. Het digitaal overleggen is positief ervaren en zal daarom gecontinueerd worden. Het levert tijdswinst op door minder reistijd voor zowel behandelaren als vertegenwoordigers; zij zijn gedurende de dag makkelijker in staat om digitaal bij het overleg aan te sluiten. Ook in 2022 hebben de zogenaamde multidisciplinaire locatieoverleggen plaatsgevonden tussen WelThuis en Goudenhart. Dit met als doel de samenwerking ten aanzien van inhoudelijke thema's en casuïstiek te intensiveren.

WelThuis en Goudenhart geven gezamenlijk vorm aan vijf kwaliteitscommissies en verschillende projectgroepen.

Kwaliteitscommissies

1. Hygiëne Infectie Preventie Commissie (IPC) & Stuurgroep Corona

In januari en februari 2022 was de 'Stuurgroep Covid Fundis' nog actief). In deze stuurgroep vond besluitvorming plaats met betrekking tot covid-gerelateerde zaken. De IPC had begin 2022 een adviserende rol naar de stuurgroep. Adviezen vanuit de IPC waren steeds gebaseerd op de richtlijnen van het RIVM. Begin maart 2022 kwamen landelijk steeds meer covid-maatregelen te vervallen en was de situatie ook binnen de Fundis-bedrijven gestabiliseerd. De stuurgroep werd opgeheven en vanaf dat moment heeft de IPC de Fundis-bedrijven rechtstreeks, zonder de stuurgroep, voorzien van adviezen.



In 2022 was de vergaderfrequentie wederom hoog, waardoor de lijnen kort waren en er snel geschakeld kon worden. De reguliere vergaderfrequentie van de IPC is vier keer per jaar. Voor het derde opeenvolgende jaar kwam de IPC veel vaker bijeen, in totaal 31 keer in 2022. De vergaderfrequentie was flexibel en werd aangepast aan de actualiteit.

Verschillende dilemma's en keuzes werden besproken, en met elkaar zijn we steeds op een passend advies uitgekomen. Met als grootste belang het bieden van de juiste zorg voor de bewoners en een veilige werkomgeving voor de medewerkers. Terugkerende thema's waren het up-to-date houden van de werkinstructies en stroomschema's, het quarantaine- en testbeleid. In de loop van het jaar was er steeds meer sprake van maatwerk op de locaties/afdelingen, af te stemmen in het uitbraakteam.

- **Covid maatregelen**

- Werkinstructies en stroomschema's

Net als in 2020 en 2021 waren in het kenniscentrum van WelThuis verschillende werkinstructies en stroomschema's beschikbaar. De werkinstructies werden geactualiseerd op basis van de dan geldende richtlijnen vanuit het RIVM en Verenso. 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 2022 startten we met versie 63 van het stroomschema; in november 2022 publiceerden we versie 82.

- Extra Beschermende Maatregelen

Vanuit de IPC is er ook in 2022 aandacht geweest voor een juiste toepassing van de Extra Beschermende Maatregelen. Tot medio april 2022 werd preventief gebruik gemaakt van chirurgische mondklappers in de zorg. Na april bleef het advies bestaan om bij een hoog-risico situatie op locatie een mondklapper en handschoenen te dragen. Daarnaast stond het medewerkers vrij om naar eigen inzicht preventief een mondklapper te blijven dragen, ter bescherming van zichzelf of van de bewoner.

- Beleid rondom bezoek en activiteiten

Het document 'afspraken bezoek en activiteiten in tijden van COVID-19' is door de IPC opgesteld. Na het opheffen van landelijke maatregelen konden ook de maatregelen voor bewoners/cliënten binnen de Fundis-bedrijven worden versoepeld. Per medio april 2022 is het dringende advies op het dragen van een mondklapper door bezoek vervallen en per 30 april 2022 is ook het dringende advies op het houden van 1,5 meter afstand vervallen.

- Covid-vaccinatie bewoners

In het voorjaar van 2022 hebben bewoners een boostervaccinatie (herhaalprik) ontvangen. In september/oktober 2022 hebben bewoners opnieuw een herhaalprik aangeboden gekregen.

- **Stroomschema's**

Op basis van de werkinstructies 'Virale gastro-enteritis', 'MRSA' en 'Influenza' zijn in 2022 stroomschema's opgesteld.

- **Apenpokkenvirus (monkeypox)**

In juli 2022 kreeg Nederland te maken met het apenpokkenvirus. Vanuit de IPC is een werkinstructie in de vorm van een stroomschema opgesteld en zijn de bedrijven gevraagd alert te zijn op symptomen, bij bewoners/cliënten en bij medewerkers.

- **Interne audits WelThuis**

In 2022 zijn interne audits op de WelThuis-locaties uitgevoerd door de teamrolhouder infectiepreventie. De rapporten van deze interne audits worden besproken in het kwaliteitsoverleg van de locatie en zijn beschikbaar op de locatie. Vanuit het Intern Auditplan van WelThuis zijn audits uitgevoerd op zes locaties. Belangrijkste aandachtspunten zijn het uitvoeren van handhygiëne en het opslaan van schoonmaakmaterialen.

- **Beleid Infectiepreventie**

In 2022 is het beleid Infectiepreventie herzien, in oktober is het beleid vastgesteld. De reguliere frequentie is opgeschroefd naar zes keer per jaar, in plaats van vier keer jaar. Nieuw opgenomen in het beleid is dat IPC-deelnemers afspraken maken over de gewenste frequentie wanneer men door omstandigheden de noodzaak ziet om vaker bij een te komen.



- **Griepvaccinatie**

In 2022 hebben 297 Fundis-medewerkers een griepvaccinatie ontvangen via Vaccinatiezorg. Ter vergelijking: in 2021 waren dit er 386 en in 2020 477. We kunnen stellen dat de vaccinatiebereidheid via de werkgever weer afneemt, na een stijging in 2020.

2. Geneesmiddelencommissie

De commissie adviseert de directies via bestuurlijk medicatie overleg van deelnemende bedrijven. Goudenhart is regievoerder van medicatiebeleid en voorzitter van de commissie. De deelnemende bedrijven zijn: Goudenhart, WelThuis, Transmitt en Inbeweging. De commissie voert het medicatiebeleid uit, ontwikkelt en evalueert het medicatiebeleid. Stelt zich op de hoogte van de (wijzigingen in de) wet en regelgeving met betrekking tot medicatie en past het beleid hierop aan. WelThuis werkt met de medicatie distributiesystemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en nCare (huisartsenzorg).

De geneesmiddelencommissie is in 2022 meerdere keren bijeengewees. Besprekpunten waren onder andere de evaluatie van het algemene medicatiebeleid, medicatie-reviews en afstemming over inhoudelijk en logistiek beleid. Ook is er enquête gehouden onder de teamrolhouders medicatieveiligheid en met de input van deze enquête zijn er twee platformbijeenkomsten georganiseerd in aanwezigheid van de apotheker, de specialist ouderen geneeskunde (SO) en de portefeuillehouder. Naar aanleiding van de medicatie audits zijn voor 2023 doelen gesteld om het aantal medicatiefouten te verminderen. In 2023 zal er ook gemonitord worden op het verantwoord voorschrijven van antibiotica, psychofarmaca en opioïden.



3. Wet Zorg en dwang (Wzd) en Kwalitatieve analyse WelThuis

In 2022 heeft de commissie zich conform het jaarplan gericht op onder andere de volgende **thema's**:

- **Beleid en scholing**

In 2022 is het Wzd beleid van WelThuis herzien en aangepast naar aanleiding van de wetswijziging (Reparatiewet 6 november 2021). De grootste aanpassing in het beleid heeft betrekking op de rol van onafhankelijke deskundige. Dit was voorheen de externe deskundige, waarmee de eis dat deze niet in dienst mag zijn van de zorgaanbieder komt te vervallen. Na de wetswijziging mag het een onafhankelijke deskundige zijn, die minimaal een jaar niet betrokken is geweest bij de zorg van de betreffende bewoner. Daarnaast werd de procedure voor het vaststellen van wilsonbekwaamheid vereenvoudigd. Er zijn door de commissie Wzd meerdere online scholingsmodules voor de zorgverantwoordelijken gemaakt om hen te helpen bij het invullen van het stappenplan in het ECD. In deze modules wordt stap voor stap toegelicht hoe een Wzd stappenplan moet worden ingevuld.

- **Wzd On Tour**

Ook in 2022 heeft de commissie ervoor gekozen om in plaats van de standaard platformbijeenkomst een Wzd “On Tour week” te houden. In deze week werden niet alleen de teamrolhouders Vrijheid en veiligheid actief benaderd, maar juist de locaties als geheel. Het centrale thema was dit jaar ‘Verborgene Onvrijwillige zorg’. De commissie vroeg daarmee aandacht voor de dingen die ‘standaard’ worden gedaan en waarbij niet meer wordt stilgestaan, maar die voor de bewoner wel impact hebben. Vraag die de commissie aan de medewerkers stelde was; Ben je je altijd bewust van onvrijwillige zorg en hoe dit eruit ziet? Het doel van deze week was de Wet zorg en dwang opnieuw onder de aandacht brengen, bewustwording te creëren voor minder zichtbare vormen van onvrijwillige zorg en het multidisciplinair het gesprek met elkaar aan te gaan over (on)vrijwillige zorg.

- **Pilot Open deuren**

De pilot Open deuren loopt door in 2023. Met behulp van adviseurs van het coördinerend team Wzd van Significant is er eind 2022 een start gemaakt met het inventariseren van de mogelijke interventies die door teams uitgevoerd kunnen worden. De ambitie is de bewoner zoveel mogelijk eigen regie en vrijheid te geven en toe te werken naar 'open locaties'. De twee locaties die de pilot zullen uitvoeren zijn de Lindewaard en De Rozentuin.

- **Uitkomsten Interne audit**

Alle locaties van WelThuis zijn verspreid door het jaar intern getoetst door leden van de Wzd commissie. Het auditformat dat hiervoor gebruikt wordt is gebaseerd op het Toetsingskader Wzd van de IGJ. Belangrijkste aandachtspunten die uit de auditbezoeken kwamen zijn: verzet herkennen, inzet deskundigen en stappenplan, tijdige evaluatie van maatregelen, bekendheid klachtenregeling en gebruik kenniscentrum. Deze punten worden meegenomen in de actiepunten voor het jaarplan van de commissie voor 2023.

Kwalitatieve analyse Onvrijwillige zorg WelThuis

De commissie Wzd verzorgt op twee momenten in het jaar een kwantitatieve analyse van de aantallen onvrijwillige zorg en levert de verplichte data aan, aan de IGJ. Daarnaast verzorgt de commissie ook de verplichte kwalitatieve analyse die wordt opgenomen in het jaarverslag van WelThuis.

Net als voorgaande jaren is het genereren van overzichten van toegepaste onvrijwillige zorg uit het ECD zeer moeizaam gebleken. Weliswaar kon de door de IGJ gevraagde informatie tijdig worden aangeleverd, maar er hebben opnieuw uitgebreide handmatige controles en aanvullingen plaats moeten vinden.



Opschoonactie registratie onvrijwillige zorg

In 2022 heeft een grootschalige opschoonactie van de registratie van onvrijwillige zorg plaatsgevonden om zo tot meer betrouwbare en uitgebreidere (inclusief vrijwillig volgens stappenplan en noodplannen) overzichten te komen. De complexiteit van de registratiemodule en het Wzd stappenplan leidde tot veel onduidelijkheid over wat en hoe te registreren. Door de Wzd commissie en de zorgverantwoordelijken zijn maar liefst 700 registraties over meerdere jaren gecontroleerd, waarvan het grootste deel kon worden afgesloten. Het overgrote deel betrof registraties die al een langere periode in concept stonden, foutief waren aangemaakt of waarbij de bewoner al uit zorg was maar men de registratie nog niet had afgesloten. Een flink deel van de registraties betrof ook vrijwillige zorg die in het verleden geregistreerd was onder de Bopz en vrijwillige zorg onder de Wzd die in het zorgplan opgenomen kon worden.

In 2022 heeft de Wzd commissie vier online instructiemodules gemaakt, die medewerkers moeten helpen bij het correct registreren van onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg volgens het stappenplan. Uitgangspunt is dat per 2023 de registratie zodanig is opgeschoond dat er redelijkerwijs meer betrouwbare overzichten aangemaakt kunnen worden.

Totaal aantal bewoners dat onvrijwillige zorg ontving in 2022, stijgingen en dalingen

In 2022 hebben 9 (unieke) bewoners onvrijwillige zorg ontvangen. Dit betreft minder dan 1% van het totale aantal bewoners (N=1357) van WelThuis. Het gaat daarbij om 30 registraties; 6 bewoners ontvingen meerdere vormen van onvrijwillige zorg, gelijktijdig of opeenvolgend.

Hoewel het aantal bewoners in 2020 en 2021 ook klein was, zien we toch een kleine daling van dit aantal in 2022. 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. Ook in 2022 is veel aandacht uitgegaan naar de Wzd en het voorkomen van onvrijwillige zorg. Daarnaast zien we dat zorgteams en Wzd functionarissen meer en meer leren werken met het registratiesysteem en elkaar hierin versterken. De toezichthoudende rol van de Wzd functionarissen is in 2022 nog beter tot uiting gekomen; het accorderen en het evalueren van het stappenplan verloopt beter en tijdiger, maar blijft onze aandacht vragen.

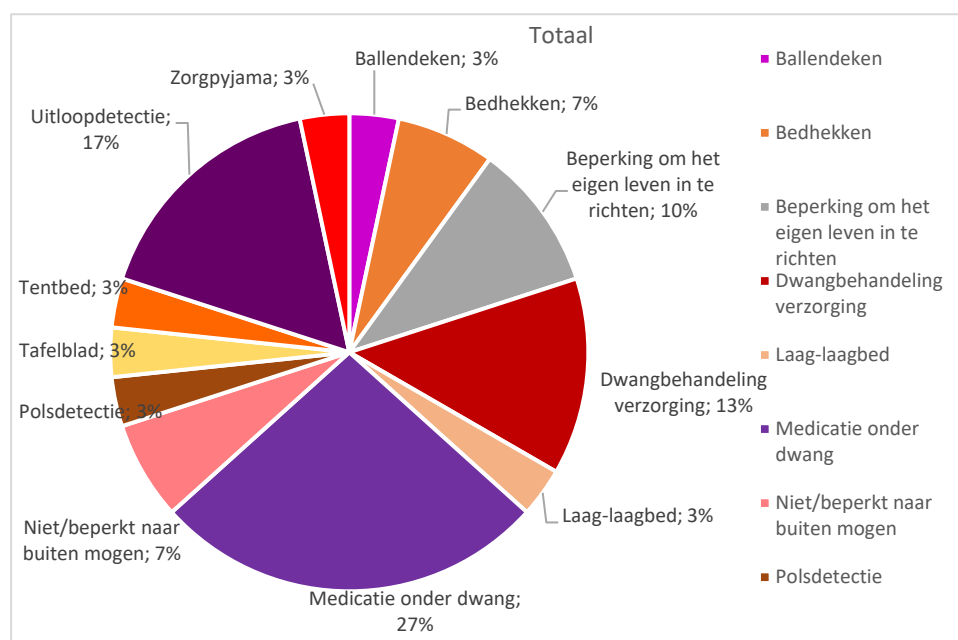
Vorm onvrijwillige zorg 2022 ¹	Aantal registraties	% van totaal aantal registraties
1. Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen	8	27%
Medicatie onder dwang	8	27%
2. Beperken van de bewegingsvrijheid	6	20%
Ballendeken	1	3%
Bedhekken	2	7%
Laag-laagbed	1	3%
Tafelblad	1	3%
Tentbed	1	3%
4. Uitoefenen van toezicht	6	20%
Polsdetectie	1	3%
Uitlooptdetectie	5	17%
8. Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	10	33%
Beperking om het eigen leven in te richten	3	10%
Dwangbehandeling verzorging	4	13%
Niet/beperkt naar buiten mogen	2	7%
Zorgpyjama	1	3%
Eindtotaal	30	100%

Verschillen tussen de categorieën en locaties

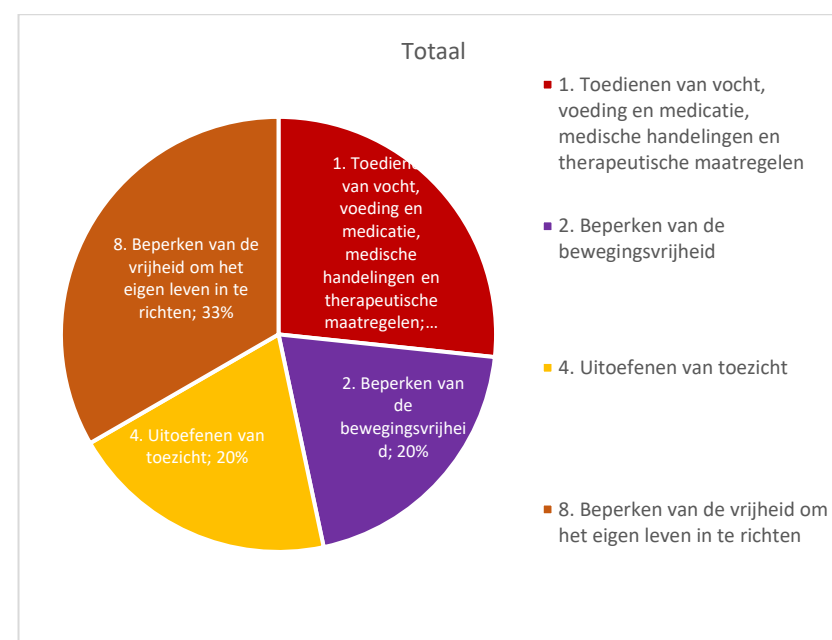
In de analyse over 2020 en 2021 betrof de grootste categorie onvrijwillige zorg de 'Beperking om het eigen leven in te richten'. Ook in 2022 was deze categorie met 33% het grootst, gevolgd door de categorie 'Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen'. Omdat het aantal bewoners met onvrijwillige zorg klein is, is een analyse op de verschillen tussen de locaties lastig. Relatief gezien zijn er op

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.

de locaties Boomgaerd (10) en de Buytenhaghe (6) meer bewoners met onvrijwillige zorg. De onvrijwillige zorg betreft de categorieën 1. Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen, 2. Beperken van de bewegingsvrijheid, 4. Uitoefenen van toezicht en 8. Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten. Een verdere uitsplitsing en analyse voegt vanwege de kleine aantallen weinig waarde toe. Wel herkent de Wzd commissie deze locaties als zijnde locaties waar hoog-complexe zorg wordt verleend en actief ingezet wordt op ondersteuning bij het registreren in het Wzd stappenplan. Hoewel er veel aandacht is voor het signaleren en voorkomen van onvrijwillige zorg, merken we dat het vasthouden van kennis over het stappenplan en de registratie lastig is omdat zorgteams in de praktijk weinig onvrijwillige zorg hoeven te registreren.



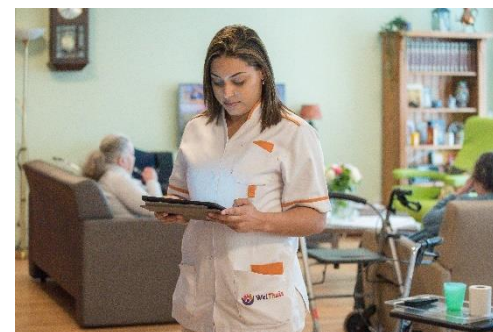
Figuur 1 Verdeling Type interventies 2022



Figuur 2 Verdeling Categorieën onvrijwillige zorg

4. Commissie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

De ECD-commissie bewaakt en optimaliseert het gebruik van het ECD binnen WelThuis. Het jaar 2022 heeft in het teken gestaan van de implementatie van het Mikzo. De eerste maanden van het jaar hebben vier locaties een pilotproject gedraaid van het Mikzo. Na een positieve evaluatie is het implementatieplan uitgewerkt. De helft van de locaties van WelThuis is in 2022 overgegaan op het Mikzo. Hiervoor is op elke deelnemende locatie een kernteam geformeerd. Zij ondersteunen de medewerkers tijdens de overgang naar het Mikzo. Alle medewerkers hebben een scholing gekregen waarna ze aan de slag konden met het Mikzo. Er is ook een handleiding beschikbaar. De overige locaties volgen in 2023. Bij het overzetten van een zorgplan naar het Mikzo werden tevens alle acties in het dossier voor alle niveaus opgeschoond. Het ECD-auditformulier werd aangepast aan de nieuwe werkwijze en de taakbeschrijving van de teamrolhouder ECD is herzien. In online platformbijeenkomsten zijn deze wijzigingen toegelicht. In het Nedap medewerkerportaal is het digitaal aanvragen van verlof mogelijk geworden. Dit wordt in Q1-2023 uitgerold over de locaties.

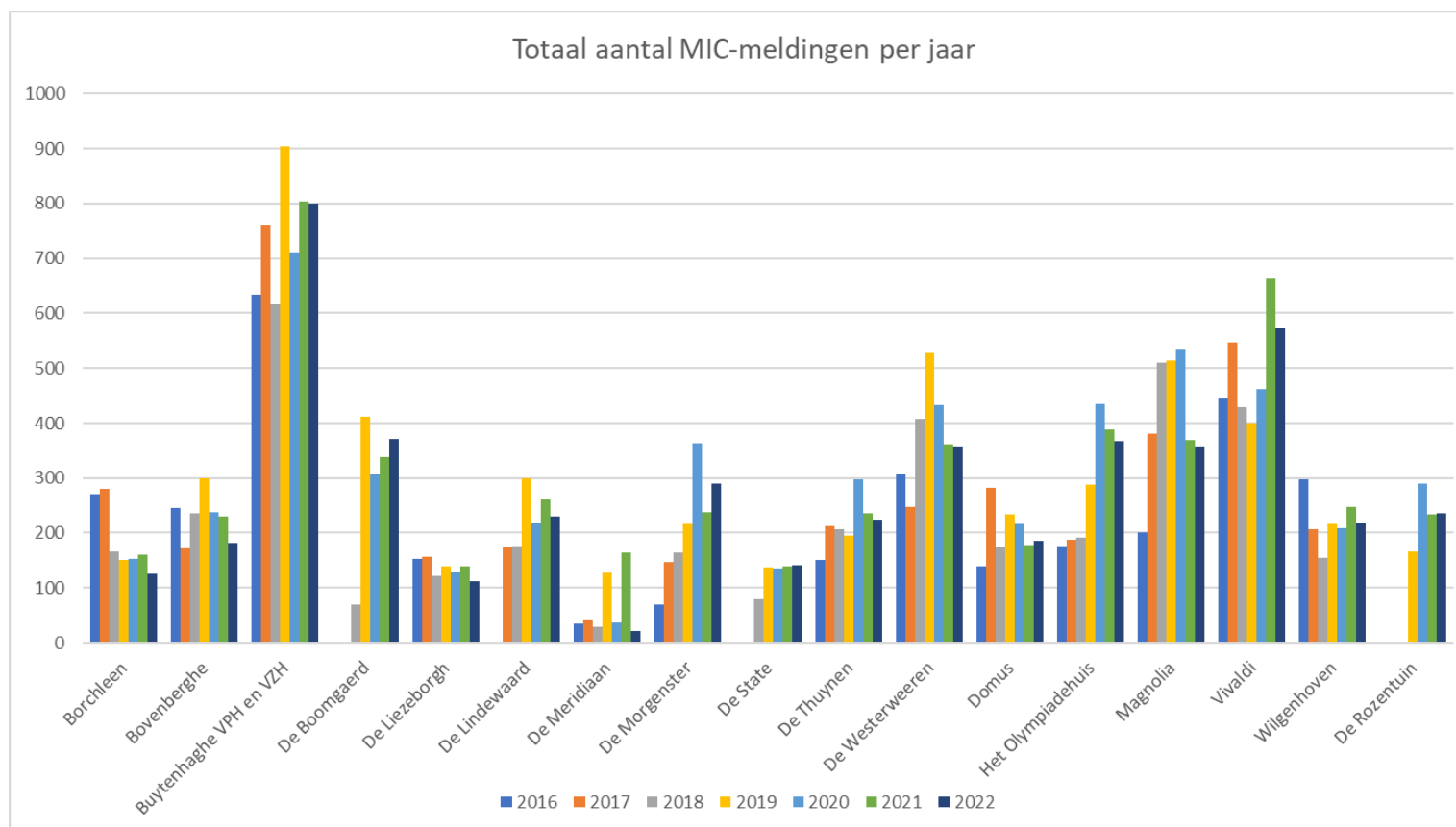


5. Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)-commissie

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

- In 2022 zijn er in totaal 4792 **MIC-meldingen** geregistreerd. Dit is een daling ten opzichte van het aantal meldingen in 2021 (5158 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 2022 waren er in totaal 1598 **medicijnincidenten**, een daling (-136) ten opzichte van 2021. Per kwartaal heeft de geneesmiddelencommissie een overzicht van medicijnincidenten ontvangen; deze overzichten worden gebruikt om te monitoren en eventuele overstijgende oorzaken op te sporen en aan te pakken. Bij Het Olympiadehuis, waar relatief veel medicijnincidenten gemeld worden, is vanuit de geneesmiddelencommissie in 2022 een gezamenlijke audit medicatieveiligheid uitgevoerd met de apotheker.
- In 2022 waren er in totaal 199 **Wzd-incidenten**. Dit is een flinke daling (-90) ten opzichte van 2021 (289). Ondanks dat het aantal lager ligt, blijkt ook in 2022 dat niet op alle locaties juist gemeld wordt. Ook in 2022 werd gezien dat incidenten rondom de inzet van domotica als Wzd-incident worden gemeld, terwijl het hierbij niet gaat om een Wzd-maatregel. Vanuit de MIC-commissie is hierover contact gezocht met de kwaliteitsverpleegkundigen van de betreffende locaties. Een afname van het aantal Wzd-incidenten wordt om die reden verwacht in 2023.



Totaal aantal MIC-meldingen WelThuis 2016-17-18-19-20-21-22

- In 2022 waren er in totaal 2154 **valincidenten**. Een lichte daling ten opzichte van 2021 (-33). Het beleid Valpreventie is vastgesteld in het voorjaar van 2021 en is beschikbaar in het kenniscentrum van WelThuis. Begin 2022 zijn online platformbijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze platformbijeenkomsten is aandacht geweest voor de doelstellingen van het beleid Valpreventie: signaleren, screenen en diagnosticeren/behandelen. Indien de bewoner geen ernstig nadeel ondervindt van de val, kan er sprake zijn van 'geaccepteerd valrisico'. Dit kan alleen als bewoner/vertegenwoordiger na bespreking hiermee instemt. In geval van geaccepteerd valrisico vervalt het maken van een MIC-melding bij een valincident. Om de incidenten wel goed in beeld te houden, worden deze gerapporteerd in het dossier. Daarnaast is het zaak om ook bij geaccepteerd valrisico altijd actief en kritisch te kijken of oorzaken van de val weg te nemen zijn.

- In 2022 zijn er 482 **agressie incidenten** gemeld. Ten opzichte van 2021 (557) is er sprake van een sterke daling (-75). Vanaf 2020 is aandacht besteed aan het melden van 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. Vorig jaar was er sprake van 557 meldingen van een agressie incident; toen werd in sommige gevallen een agressie incident tussen twee bewoners twee keer meegeteld, bij 'dader' en bij 'slachtoffer'. In 2022 zijn dergelijke incidenten één keer meegeteld. Dit betekent dat er, ondanks dat het cijfer iets lager ligt, sprake is van een lichte stijging van het aantal agressie incidenten. In geval van agressie richting medewerker wordt een MIM-melding gemaakt.
- In 2022 zijn er 368 **overige incidenten** gemeld; er is sprake van een daling (-23) ten opzichte van 2021 (391).

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 2022 geen meldingen van ernstig (zware gevallen van) geweld tussen bewoners onderling geweest. In 2022 was 240 keer sprake van minder zwaar geweld tussen bewoners. Dit gaat om situaties van fysiek en/of verbaal geweld: slaan, duwen, knijpen, bijten e.d. Na een flinke stijging in 2021 (van 103 naar 266), is er nu weer een kleine daling te zien. In het kader van High Care Verpleeghuiszorg worden de teams beter toegerust op de omgang met probleemgedrag; agressie- en communicatietrainingen worden gegeven.

Beleidsmatig

- De eerste maanden van 2022 stonden opnieuw in het teken van de coronapandemie. De MIC-commissie is in 2022 drie keer bijeengekomen.
- De goedbezochte platformbijeenkomsten Valpreventie/MIC zijn nabesproken; opvallend was de betrokkenheid van de medewerkers op dit thema.
- Valpreventie is als vast agendapunt opgenomen op de agenda van de locatie-MDO's.
- De checklist ten behoeve van het maken en afhandelen van MIC-meldingen is aangevuld naar aanleiding van de platformbijeenkomsten.
- Bij bijzonderheden in het aantal meldingen is contact opgenomen met de betreffende locatiemanagers en/of de voorzitters van de betreffende commissies/werkgroepen (vallen/medicatie/Wzd/probleemgedrag). In de meeste gevallen was men op locatie reeds op de hoogte van het hoge aantal meldingen en was er reeds aandacht voor.
- Vanuit de MIC-commissie is actief contact gezocht met locaties met veel openstaande MIC-meldingen (langer dan twee weken) in de kwaliteitsmonitor; het aantal openstaande meldingen is naar aanleiding hiervan WelThuis-breed afgenomen.



Projectgroepen

Probleemgedrag

Binnen de locaties hebben medewerkers steeds vaker te maken met casuïstiek rondom gedrag. We spreken hierbij van probleemgedrag om de noodzaak te benadrukken om het gedrag te begrijpen en aan te pakken. In samenwerking met Het Goudenhart is het bestaande protocol geëvalueerd en herzien. De onderwerpen 'preventie van onbegrepen gedrag', 'handelen bij onbegrepen gedrag' en het 'expertiseteam dementie' zijn daarin bijeengebracht onder de noemer probleemgedrag. In oktober 2022 is een themawEEK 'Meer grip op gedrag' georganiseerd waarin de beleidsnotitie en het stappenplan Omgaan met probleemgedrag werd geïntroduceerd en het expertiseteam werd voorgesteld. Er zijn workshops georganiseerd die gericht waren op het ondersteunen van de medewerkers in de omgang met probleemgedrag. En er is een voorstelling gegeven door Tiny en Tonny. Zij maken spiegels van de werkelijkheid en zoomen specifiek in op feedback geven en ontvangen. De week werd afgesloten met een online pub quiz. In 2023 wordt het beleid geëvalueerd en wordt er gekeken hoe het thema actueel kan blijven.

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. In die situaties wordt het WelThuis 'expertiseteam' ingezet. Naast vragen omtrent vrijheid en veiligheid/ afbouw van vrijheidsbeperkende middelen, kan er een beroep op het expertiseteam gedaan worden bij vragen omtrent probleemgedrag 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. In 2022 heeft het expertiseteam een externe training vanuit het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) gevolgd. In 2023 wil het expertiseteam onderzoeken of inzet bij de specialistische doelgroepen van WelThuis meerwaarde biedt.



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. Nieuwe medewerkers worden door de ervaren collega's geschoold. Ook staat er op LearnLinq informatie over de REPOS. Op deze manier wordt de scholing geborgd en kennis up to date gehouden. 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. De instructiefilm 'Pijn, praat erover' over pijn en pijnbeleving bij ouderen werd eerder ontwikkeld en wordt gebruikt voor het bespreken van de pijnanamnese. Deze film kunnen bewoners desgewenst samen met hun familieleden bekijken.

Valpreventie

Binnen WelThuis wordt gewerkt volgens het ‘valpreventiebeleid’ zoals dit is opgezet in samenwerking met het Goudenhart. Bij het ontwikkelen van dit beleid is gebruik gemaakt van Stichting Consument en Veiligheid en het kennisnetwerk valpreventie Senioren. Tevens is gebruik gemaakt van 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 behandelingen om vallen zoveel mogelijk te voorkomen. Indien nodig worden afspraken gemaakt over “geaccepteerd valrisico” met de bewoner en/of vertegenwoordiger die in het zorgplan worden opgenomen. Twee keer per jaar tijdens het MDO wordt het thema ‘vallen’ individueel besproken en geëvalueerd. Valt iemand tussendoor vaker dan wordt hier tussentijds actie op ingezet. In 2022 zijn twee online platformbijeenkomsten georganiseerd waarin met name het geaccepteerd valrisico werd toegelicht en besproken. In 2022/2023 zijn alle locaties gaan werken met het Mikzo binnen het ECD. De risico-inventarisatie kent daarin een andere systematiek. In 2023 wordt het valpreventieprotocol afgestemd op de Mikzo systematiek.

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 juli 2022 werd een klinimetrielijst geïmplementeerd waarmee de pedicures direct in een afgeschermd deel van het dossier kunnen rapporteren. Er is een platformbijeenkomst gehouden voor instructie en uitleg over de nieuwe werkwijze aan de teamrolhouders voetzorg. De pedicures zijn geïnstrueerd over de nieuwe werkwijze. Hiermee is de afstemming met de pedicures nog verder versterkt en worden de administratieve lasten voor de zorgmedewerkers teruggedrongen. In de praktijk wordt weinig gebruik gemaakt van een podotherapeut. Er is binnen WelThuis en het Goudenhart in ruime mate expertise ten aanzien van voetzorg aanwezig (verpleegkundig specialisten, wond/decubitus consulenten en orthopedisch schoenmaker). Desgewenst kan er worden doorverwezen naar de podotherapeut.

Bewegen

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. Op het gebied van bewegen wordt samengewerkt met Palet Welzijn en Goudenhart. In het MDO vindt afstemming plaats ten aanzien van de mogelijkheden van bewoners met betrekking tot de (beweeg-) activiteiten. Behandelingen bespreken met de bewoner en de medewerkers wat er naast de fysiotherapie aan functionele beweging uitgevoerd kan worden. In 2022 is het beleid bewegen geactualiseerd. Het uitgangspunt is dat alle bewoners worden gestimuleerd in zelfredzaamheid en voldoende beweging. De bewoners worden uitgenodigd om waar mogelijk bijvoorbeeld te helpen bij het bereiden van het eten, het afruimen van de tafels en in- en uitruimen van de vaatwasser. Elke locatie organiseert beweegactiviteiten die afgestemd zijn op de bewoners volgens de 7-formule: elke dag één activiteit, zeven dagen per week. Tijdens de covid periode konden veel activiteiten niet doorgaan. In 2022 is het nieuwe beleid en zijn de beweegactiviteiten weer extra onder de aandacht gebracht.



Lig- en zithouding

Vanuit de literatuur is bekend dat preventieve wisselgeving het welzijn van bewoners kan bevorderen, de zelfredzaamheid kan behouden, pijn/wonden kan verminderen en de verzorgbaarheid door medewerkers vergroot. De invloed van een interventie als houdingsafwisseling of hulpmiddelen zijn van grote invloed. Ten aanzien van de lig- en zithouding is de ervaring van ergotherapeuten dat zij pas worden ingeschakeld als er problemen ontstaan, zoals wonden. Om deze reden heeft in 2022 een pilot plaatsgevonden gericht op preventieve aandacht voor de lighouding. Dit heeft geleid tot preventief beleid ten aanzien van lighouding met een screening en een stappenplan. Hiermee wordt het methodisch werken ten aanzien van een juiste lighouding ondersteund. Dit beleid wordt in 2023 geïmplementeerd.

Specialistische doelgroepen

Palliatieve Zorg

Palliatieve terminale zorg

Binnen locatie Vivaldi is de palliatieve unit Irishof gevestigd, bedoeld voor cliënten uit de wijk. Op de palliatieve unit de 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, krijgt de ruimte om in de laatste levensfase zichzelf te zijn. De kwaliteit van leven en het welbevinden van de cliënt staat 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 beschikbaar. Deze locaties liggen verspreid in het werkgebied van WelThuis; de Westerweeren in Bergambacht en de State in Rotterdam. De palliatieve unit Irishof heeft de ambitie om zich door te ontwikkelen 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. De methodiek wordt ingezet vanaf het moment dat de bewoner in de palliatieve fase komt. Zorgen voor naasten is ook zorgen voor de bewoner. 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. Het project loopt tot de zomer 2023.



Gerontopsychiatrie

Op de afdeling Jasmijnhof binnen Vivaldi wordt zorg geboden aan ouderen met een psychiatrische zorgvraag (gerontopsychiatrie) in combinatie met een somatische zorgvraag. Dit vraagt een specifieke deskundigheid van medewerkers ten aanzien van houding, gedrag en benaderingswijzen. In de praktijk betekent dit, dat de dagelijkse activiteiten en behandelingen zijn afgestemd op de wensen, mogelijkheden en ritme van de bewoner. De zorg voor de bewoners is multidisciplinair ingericht met behulp van (para)medici vanuit Goudenhart en voor de activiteiten door Palet Welzijn en een beweegagoog. (Para)medici en verzorgenden borgen het wonen, behandelen en activeren door middel van een werkgroep. Deze werkgroep treft elkaar elke twee maanden. Het team wordt structureel ondersteund met scholingen en trainingen om deze specialistische zorg te bieden. In 2022 heeft er een agressietraining plaatsgevonden en medewerkers worden op consult basis begeleid door de GGZ door middel van casuïstiekbesprekingen. Twee medewerkers zijn gestart met de GVGP-opleiding (Gespecialiseerd verzorgende gerontopsychiatrie). 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 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. WelThuis is lid van de vereniging voor Gerontopsychiatrie. Deze vereniging is nog in ontwikkeling.

Jonge mensen met Dementie

Eind 2020 is de volledig nieuwe afdeling 'Jonge Mensen met Dementie' (JMD) geopend in locatie Buytenhaghe in Zoetermeer. Er is plaats voor 15 bewoners. Een doelgroep die, in tegenstelling tot 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 de 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 rouw- en verliesverwerking. Naarmate het proces van dementie vordert, krijgen de naasten te maken met steeds meer verliezen die ze moeten verwerken. De afdeling JMD van WelThuis is lid van het Kenniscentrum Dementie op Jonge Leeftijd.



PREZO-keurmerk: Dementie op Jonge Leeftijd

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 is het keurmerk daadwerkelijk uitgereikt. In 2023 staat de eindaudit gepland voor het PREZO-keurmerk.

4. Veiligheid

WelThuis heeft, in samenwerking met Fundis Vastgoed, beleid ten aanzien van veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Ten aanzien van veiligheid gaat het in dit hoofdstuk om het voorkomen van vermijdbare schade bij en het leren van veiligheidsincidenten. Binnen WelThuis vindt bij inhuizing en bij elk MDO risicosignalering op cliëntniveau plaats ten aanzien van actuele thema's zoals vallen, huidletsel, incontinentie, mondzorg en voetzorg.

Medicatieveiligheid

Ten aanzien van medicatie wordt voor de bewoners met een indicatie zonder behandeling samengewerkt met de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ) en apotheken. Ten aanzien van de zorg met behandeling 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 platformbijeenkomsten waarin kennisoverdracht en casuïstiekbespreking plaatsvindt. WelThuis werkt met de medicatie distributiesystemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en nCare (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. 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. 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.

- **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.

Wond- en decubituszorg

De landelijke kwaliteitsindicator decubitus laat zien dat er binnen WelThuis over het geheel genomen weinig bewoners met decubitus op de locaties zijn. Ter voorkoming van decubitus wordt, in toenemende mate gebruik gemaakt van de Momo Bedsense. De Momo Bedsense geeft informatie over het liggedrag van een bewoner waardoor er op het juiste moment wissellegging kan worden toegepast. De input van de specifieke expertise van de wondverpleegkundige wordt als positief ervaren en biedt duidelijk meerwaarde. Desondanks is in 2022 geconstateerd dat er behoefte is aan eenduidig beleid bij wondzorg; een duidelijk stappenplan bij het voorkomen en behandelen van wonden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bewoners met en zonder de indicatie 'behandeling'. In 2023 zal hiertoe het wondzorgbeleid in kaart worden gebracht, getoetst en waar nodig geactualiseerd worden. In relatie tot decubitus zijn ook de thema's ondervoeding, continenzorg en mondzorg geborgd binnen WelThuis

Advanced Care planning

Binnen de verpleeghuizen van WelThuis is het beleid om wensen van de bewoner ten aanzien van 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 bewoner 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.

Arbo en veiligheid

Veiligheid en veiligheidsgevoelens van medewerkers zijn een continu aandachtspunt, zeker bij een krappe personeelsbezetting en een toegenomen zorgzwaarte van de bewoners. 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 meest recente RI&E (Risico-Inventarisatie en Evaluatie) uitgevoerd op de helft van alle locaties van WelThuis. Aandachtspunten waren covid, 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 2023/2024 worden vervolgd.



Digitaal vaardig

De snel veranderende zorgsector vraagt veel op het gebied van digitale kennis van de zorgmedewerker. Het project Digivaardig in de Zorg dat in 2020 en 2021 aandacht heeft gekregen, speelde in op een duidelijke behoefte van de medewerkers. In het kader van het project zijn digicoaches opgeleid met als doel dat zij de collega's konden ondersteunen die vragen hadden met betrekking tot digitaal werken en e-health toepassingen. De digicoaches vervulden een belangrijke rol waardoor er is besloten om op elke locatie minimaal een medewerker de rol van digicoach te geven. In 2022 was op alle locaties een digicoach actief.

Security Awareness Programma

In 2021 is gestart met een meerjarig e-learning programma rondom informatiebeveiliging voor alle medewerkers. Door de medewerkers werden de modules als zeer belastend ervaren waardoor het slagingspercentage laag was. de digicoaches en implementatiemedewerkers op zijn eind 2022 actief medewerkers gaan benaderen, om ze te helpen bij het volgen van deze e-learnings. Als gevolg hiervan is het slagingspercentage ophoog gegaan. Via nieuwsberichten wordt dit thema regelmatig onder de aandacht van medewerkers gebracht. (Potentiële) datalekken worden vastgelegd in Topdesk en beoordeeld of er daadwerkelijk sprake is van een datalek.



5. Leren en werken aan kwaliteit

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 bewoner. 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.

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.

WelThuis heeft haar intern kwaliteitssysteem beschreven in een beleidsdocument 'Kwaliteitsbeleid WelThuis'. 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 locatieverbeterplan 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 locatieverbeterplan 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 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 kwaliteitsverpleegkundige 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 platformbijeenkomsten waarin kennisuitwisseling, deskundigheidsbevordering en casuïstiekbespreking plaatsvindt. Daarnaast werkt WelThuis met diverse kwaliteitscommissies. Om de veelheid aan beleidsonderwerpen binnen de langdurige zorg te monitoren en structureel te verbeteren, werkt WelThuis met een zogenaamde portefeuilleverdeling'. Aan de hand hiervan zijn de meest relevante onderwerpen en bijbehorende thema's in beeld gebracht en is bij elke portefeuille/thema een proceseigenaar c.q. portefeuillehouder uit het managementteam benoemd.



Er worden regelmatig verschillende metingen en analysis verricht om te kunnen sturen op de kwaliteit van zorg en gericht te kunnen werken aan kwaliteitsverbetering en op basis waarvan gemonitord en verbeterd wordt; cliënttevredenheid, interne en externe audits en intern toezicht, calamiteiten, MIC-meldingen, MIM-meldingen, klachten, kwaliteitsindicatoren, medewerkerstevredenheid, en directie beoordeling. WelThuis heeft haar intern kwaliteitssysteem beschreven in een beleidsdocument. Belangrijkste onderwerpen uit het kwaliteitssysteem:

Cliënttevredenheid

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

Meting cliënttevredenheid via het MDO van WelThuis 2022

Aantal waarderingen: 878

Gemiddeld cijfer: 8,1

NPS: 32

Waarderingen ZorgkaartNederland

In 2022 heeft WelThuis 321 waarderingen ontvangen op ZorgkaartNederland.

WelThuis scoort een 7,8 als gemiddeld cijfer.

Waarderingscijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

01-01-2022 - 31-12-2022



WelThuis Sector

Cliënttevredenheidsonderzoek

Naast de structurele uitvraag tijdens het MDO, meet WelThuis jaarlijks de cliënttevredenheid op een onafhankelijke wijze. Eind 2022 is door een onafhankelijk bureau, Facit, een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder vertegenwoordigers van bewoners. Hiervoor zijn 302 personen telefonisch geïnterviewd. De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. De antwoorden van de vertegenwoordigers die daarmee ingestemd hebben, zijn door Facit aangeleverd bij ZorgkaartNederland, zodat ze ook daar gepubliceerd konden worden.

	Vraag ZorgkaartNederland	Gemiddelde waardering
1.	Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie /medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?	7,6
2.	Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling	7,7
3.	Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met uw naasten om?	7,8
4.	Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop uw naaste wil leven?	7,5
5.	Wordt uw naaste gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op vragen en verzoeken van uw naaste?	7,8
6.	Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?	7,8

	Vraag ZorgkaartNederland	Gemiddelde waardering
1.	Kunt u een rapportcijfer geven voor de organisatie	7,4
2.	Kunt u een rapportcijfer geven voor de medewerkers?	8,0

Audits en intern toezicht

Interne audits

WelThuis voert doorlopend interne audits uit. Jaarlijks worden in ieder geval de onderwerpen infectiepreventie, Wzd, medicatie en ECD geaudit. Voor de onderwerpen Persoonsgerichte zorg, Voeding en ambiance, en Welzijn zijn in 2022 auditformats ontwikkeld waarmee de teamrolhouders zelf aan de slag kunnen, ter ondersteuning van hun rol. 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.

Externe audit: Prezo keurmerk

WelThuis hecht aan een onafhankelijk beoordeling van de kwaliteit van de zorg. De afdeling Jonge mensen met dementie in de locatie Buytenhaghe in Zoetermeer, heeft in 2022 het Prezo keurmerk Dementie op Jonge Leeftijd behaald. Na deze positieve ervaring is besloten om in 2023 ervaringen op te doen met het Prezo keurmerk VVT.

Externe audit: Scan Waardigheid & Trots (W&T)

Naar aanleiding van de scan W&T die in 2021 op bijna alle locaties is uitgevoerd, is op de locatie Borchleen en de Lindewaard een coach op locatie ingezet. Er is onder andere aandacht besteed aan de onderwerpen persoonsgerichte zorg, zinvolle dagbesteding, welzijn en hygiëne.

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 raad van toezicht (RvT) besproken. In 2022 zijn vier locaties bezocht door de intern toezichthouder. De tips en tops zijn gedeeld met de locatie. De verbeterpunten zijn besproken in de teams en zo nodig opgenomen in het locatieverbeterplan.

Incidenten en klachten

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 als dat nodig is. In 2022 zijn er 173 MIM-meldingen gedaan in het personeelssysteem AFAS InSite van WelThuis. Dit is een behoorlijke daling ten opzichte van vorig jaar met 248 meldingen. Het overgrote deel van de meldingen ging over ‘agressie en geweld’. Dit onderwerp is WelThuisbreed onder de aandacht. Medewerkers zijn bekend met het systeem om daarin de MIM-meldingen te plaatsen en men weet deze weg van melden goed te vinden.



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 IGG. Analyserapporten leveren belangrijke verbetermogelijkheden op die worden gemonitord door de afdeling kwaliteit. In 2022 heeft WelThuis één melding bij de Inspectie gedaan. In deze casus bleek geen sprake te zijn van een calamiteit volgens de WKKGZ.

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 2022 (32) is hoger dan het aantal klachten van 2021 (22). We zien dat het aantal Corona gerelateerd klachten in 2022 is afgenomen. Maatregelen die nog van kracht waren, konden meer overwogen genomen worden en waren minder ingrijpend. In 2022 betroffen de klachten voornamelijk de personele bezetting, zorginhoud of communicatie.

Kwaliteitsindicatoren

Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is WelThuis verplicht jaarlijks kwaliteitsindicatoren én kernfactoren personeelssamenstelling te meten en aan te leveren aan het zorginstituut. Zorgorganisaties moeten jaarlijks vijf indicatoren basisveiligheid aanleveren: drie zijn verplicht, twee indicatoren mogen vrij gekozen worden uit een lijst van zeven. De extra indicator 'continentie', dient als vervangende indicator voor die locaties waar vanwege huisartsenzorg geen medicatiereview gemeten kan worden en/of de locaties waar geen casuïstiek met decubitus aanwezig is. In het najaar van 2022 heeft het MT en de cliëntenraad ingestemd met de keuze-indicatoren die door WelThuis aangeleverd worden.

1. Decubitus percentage (keuze indicator)
2. Continentie (keuze indicator)
3. Advance Care Planning (ACP) (verplicht)
4. Bespreken medicatiefouten in het team (verplicht)
5. Medicatiereview (keuze indicator)
6. Aandacht voor eten en drinken (verplicht)



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. De meetperiode omtrent verslagjaar 2022 was tot eind februari, waarna de teams in maart/ april de resultaten hebben besproken en waar nodig gezamenlijk verbeteracties hebben vastgesteld.

Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg: KIK-V

WelThuis is in het kader van de aanleversystematiek voor de landelijke indicatoren aangesloten bij het landelijke programma KiK-V van het Zorg Instituut Nederland. Op basis van de inventarisatie vanuit dit programma (zelfscan en de beoordeling van de referentiemodellen) en de grote hoeveelheid lopende en te

verwachten ICT-projecten heeft WelThuis in 2022 opnieuw gekozen om de eigen aanleversystematiek voor de landelijke indicatorenset (basisveiligheid en personeelsnormen) te hanteren. WelThuis blijft aangesloten bij het KiK-V programma en volgt de ontwikkelingen op de voet.

Conclusies op hoofdlijnen

Onderstaand volgen per indicator de totaalscores (zie tabel) en de conclusies. Deze vragen om een goede interpretatie door de zorgteams en een koppeling naar hun dagelijkse praktijk; zonder context krijgen de cijfers geen of een niet passende betekenis.

Uitkomsten op de indicatoren in %

WelThuis	Decubitus	Continentie	ACP	Bespreken medicatie fouten	Medicatie review	Formele medicatie review	Aandacht voor eten en drinken
2021	2,74	100,00	99,50	100,00	94,15	72,31	92,39
2022	3,62	89,39	99,25	100,00	95,93	81,32	83,77

- **Decubitus:** Zoals ook in de voorgaande jaren zien we weinig gevallen van decubitus op onze locaties. De totaalscore is nagenoeg gelijk aan die van 2021. Wel zien we wat kleine verschuivingen in de locatiescores, echter geen van de locaties heeft meer dan 4 bewoners met decubitus.
- **Continentie:** Ten opzichte van voorgaande jaren is er een lichte daling te zien op deze indicator. Op een drietal locaties wordt o.a. aangegeven dat medewerkers nog moeten wennen aan de nieuwe indeling van het Mikzo dossier (onderdelen zijn verplaatst en worden daardoor soms vergeten) en dat de complexiteit van de zorg op de locatie is toegenomen i.c.m. het nog ontbreken van een kwaliteitsverpleegkundige op de locatie die de indicatoren (extra) bewaakt. Over het algemeen worden afspraken (bijv. in de zorgkaart) over de benodigde hulp bij de toiletgang besproken en vastgelegd, maar ook voorkeuren/gewoonten ten aanzien van de toiletgang, passend gebruik van incontinentiemateriaal en de wijze waarop bewoners nog zelfstandig naar het toilet kunnen vastgelegd.
- **Advanced Care planning (ACP):** Ten aanzien van de indicator ACP zijn er geen bijzonderheden: de totaalscore is hoog en nagenoeg gelijk aan die van voorgaande jaren.
- **Bespreken medicatiefouten in het team:** Ook ten aanzien van deze indicator zijn er geen wijzigingen ten opzichte van voorgaande jaren. Alle locaties scoren 100% op deze indicator.
- **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. Positief is dat de scores op de medicatiereview zowel ‘informeel’ als ‘formeel’ licht zijn gestegen. Echter, het

aantal formele reviews ligt ook dit jaar lager dan het totale aantal medicatie reviews; we zien dat de medicatie review over het algemeen wel wordt uitgevoerd, maar nog niet altijd in de formele samenstelling. Bijvoorbeeld de zorgmedewerker is niet altijd aanwezig; er wordt dan gewerkt met een aanvullend medicatie profiel dat door de EVV-er/WZB4 ter voorbereiding op de medicatiereview wordt ingevuld. De samenstelling van de formele medicatiereview heeft de aandacht van de betreffende locaties.

- **Aandacht voor eten en drinken:** De scores over 2022 zijn licht gedaald ten opzichte van die van vorig jaar. We zien ook hier wat verschuivingen in de locatiescores. Eén locatie licht toe dat op een afdeling met somatische bewoners, deze over het algemeen zelf nog kunnen aangeven wat hun wensen zijn zonder dat dit in het dossier hoeft vastgelegd te worden. Ook wordt aangegeven dat de voedingsvoorkeuren van bewoners wel worden vastgelegd, maar nog niet altijd volgens de norm. Daarnaast kennen de welzijnsassistenten, die het grootste deel van de dag in de nabijheid van de bewoners zijn, de voorkeuren van de bewoners heel goed. Ook geeft een locatie aan dat het werken met het nieuwe Mikzo, waarin het kopje voeding niet meer expliciet benoemd wordt, maakt dat EVV'er de voedingswensen soms vergeten vast te leggen. In de verbeterpunten wordt dit dan ook genoemd, alsook de aandacht voor persoonsgerichte zorg en specifieke wensen van bewoners.



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. De zorgteams van de locaties hebben de uitkomsten inmiddels besproken en waar nodig verbeterpunten vastgesteld. Hierbij is het SMART formuleren van verbeteracties nog een aandachtspunt. Ten opzichte van de vorige meting heeft wel een duidelijke verbetering plaatsgevonden op het bespreken van de resultaten. Er zijn door de teams veel verbeterpunten benoemd. Deze werden gedeeld en tijdens de locatieoverleggen besproken met de (para) medische dienst van Goudenhart.

Op hoofdlijnen zijn de volgende verbeterpunten benoemd:

- Mikzo/zorgkaart aanvullen en actualiseren op het gebied van eten en drinken, de toiletgang
- Medicatiereview uitvoeren in aanwezigheid zorgmedewerker (zodat er een formele review is)
- Scholing op lig- en zithouding in verband met het voorkomen van decubitus
- Correct incontinentiemateriaal in kaart brengen
- Gebruik en monitoring van de Kwaliteitsreview

Medezeggenschap

WelThuis hecht veel waarde aan de inbreng van de cliëntenvertegenwoordiging via de cliëntenraden en de medewerkers via de Ondernemingsraad. Binnen WelThuis functioneren geclusterde cliëntenraden die de locaties vertegenwoordigen 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.

Centrale cliëntenraad (CCR) Wonen met Zorg

Medezeggenschapsmodel

Met de komst van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) heeft Fundis het medezeggenschapsmodel opnieuw tegen het licht gehouden. Dit heeft geresulteerd in de oprichting van een aparte Centrale Cliëntenraad voor de herstell zorg. Hierdoor is de naamgeving van de raad gewijzigd van 'Centrale Cliëntenraad Herstel, Zorg en Wonen' in 'Centrale Cliëntenraad Wonen met Zorg'.

Ook in 2022 heeft de projectgroep WMCZ 2018, bestaande uit een extern projectleider, 2 locatiemanagers, 3 leden vanuit de CCR Wonen met Zorg en de ambtelijk secretaris, weer een bijdrage geleverd aan de implementatie van de nieuwe medezeggenschapsstructuur voor WelThuis. De clustering van cliëntenraden, waarover vorig jaar reeds overeenstemming was bereikt, is in gang gezet. Met de ervaringen van de pilot die in 2021 reeds was gestart in de Krimpenerwaard, is een plan opgesteld op basis waarvan de samenvoegingen per 1 april 2022 zijn geëffectueerd. Aan iedere nieuwgevormde raad is een procesbegeleider/ onafhankelijk voorzitter toegevoegd. Ook is aandacht besteed aan de deskundigheidsbevordering voor de ondersteuners. Eind 2022 heeft een eerste evaluatiemoment van de medezeggenschapsstructuur plaatsgevonden. Op basis van een vragenlijst die is verspreid onder cliëntenraadsleden, locatiemanagers en ondersteuners is een rapportage opgesteld. In 2023 zal dit een vervolg krijgen. Het uitgangspunt is om uiterlijk eind 2023 tot afronding van het project te komen. De directeur WelThuis en de onafhankelijk voorzitter van de CCR Wonen met Zorg zijn regelmatig betrokken geweest bij de projectgroep om de voortgang te volgen en de koers gezamenlijk te kunnen bewaken. Ook de lokale cliëntenraden zijn gedurende het jaar regelmatig schriftelijk geïnformeerd over de voortgang.

Zetelverdeling en bezetting

In de nieuwe medezeggenschapsregeling is de zetelverdeling herzien. In de CCR Wonen met Zorg is een zetel beschikbaar voor:

1. De cliëntenraad van Krimpenerwaard
2. De cliëntenraad van De Thuynen/De Lindewoord
3. De cliëntenraad van Wilgenhoven/Olympiadehuis/De Liezeborgh
4. De cliëntenraad van Buytenhaghe/De Morgenster
5. De cliëntenraad van de Boomgaard/Domus/Magnolia/de Rozentuin
6. De cliëntenraad van Vivaldi
7. De cliëntenraad van de State

In 2022 zijn geen nieuwe leden toegetreden. Wel hebben twee leden eind 2022 afscheid genomen wegens het bereiken van de maximale zittingstermijn. De onafhankelijk voorzitter is per 1 september 2022 vertrokken. Deze functie is weer ingevuld.



Op 31 december 2022 waren 5 zetels ingevuld. De cliëntenraad van Wilgenhoven/Olympiadehuis/De Liezeborgh en de cliëntenraad van Krimpenerwaard waren niet vertegenwoordigd. Voor de werving van nieuwe cliëntenraadsleden is een wervingsactie gestart die in 2022 helaas nog niet voor alle raden een gewenst resultaat heeft opgeleverd.

De CCR Wonen met Zorg heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Onderlinge vergaderingen

Tijdens ieder vooroverleg is door de afgevaardigde leden informatie gedeeld over de verschillende locaties. Geestelijke verzorging Zoetermeer, de bezetting van de CCR Wonen met Zorg en de informatieoverdracht tussen CCR Wonen met Zorg en de cliëntenraden waren terugkerende onderwerp. Vaste agendapunten waren de terugkoppeling vanuit de CCR Holding en de projectgroep WMCZ 2018.

Contact directeur WelThuis

In 2022 hebben 8 reguliere overlegvergaderingen plaatsgevonden met de directeur van WelThuis.

Tijdens deze vergaderingen zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Algemene stand van zaken WelThuis en actuele ontwikkelingen;
- Stand van zaken corona/actuele situatie op de diverse locaties/bezoekersbeleid;
- Voortgang kwaliteitsjaarplan 2022;
- Financiële kwartaalrapportages;
- Arbeidsmarktcommunicatie en strategie;
- Gelden Waardigheid en Trots;
- Voortgang fusie de Zevenster;
- Voortgang implementatie nieuwe zorgleveringsovereenkomst;
- Analyses Wet Zorg en Dwang;
- Strategische koers en klankbordsessies;
- Voortgang implementatie WMCZ 2018/aanpassing medezeggenschapsstructuur.



Specifieke cliëntgerichte thema's die aandacht hebben gehad tijdens de overlegvergadering zijn: Vrijheid en veiligheid, High Care Verpleeghuiszorg, Oog voor naasten en Probleemgedrag. Conform de afspraak in de medezeggenschapsregeling heeft in november 2022 een extra bijeenkomst plaatsgevonden voor een mondelinge toelichting op de begroting 2023 van WelThuis. De leden van de CCR Wonen met Zorg en een afvaardiging vanuit de cliëntenraden zijn hiervoor uitgenodigd. De toelichting is gegeven door de directeur WelThuis samen met de directeur Vastgoed, de manager backoffice en de controller.

Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken

In 2022 heeft de CCR Wonen met Zorg 3 positieve adviezen gegeven en 5 instemmingen verleend.

Er zijn adviezen uitgebracht voor de jaarrekening WelThuis 2021, de juridische afsplitsing van activiteiten van Zorgpension en onderbrenging in een afzonderlijke rechtspersoon (Fundis Zorgpension BV) en de begroting WelThuis 2023.

Er is instemming verleend voor de aanpassing van het bezoekbeleid van WelThuis, het euthanasiebeleid Goudenhart, het voorstel kwaliteitsindicatoren voor verslagjaar 2022, de medezeggenschapsregeling voor de CCR Wonen met Zorg en de aanpassing van de medezeggenschapsregeling CCR Wonen met Zorg. Alle onderwerpen zijn gedurende het jaar gemonitord en daar waar nodig krijgen ze in 2023 een vervolg.

Contact Raad van Commissarissen

In de jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden (het gremia-overleg) stond het onderwerp ‘arbeidsmarktontwikkeling’ centraal. Eén van de leden heeft zitting in de Raad van Commissarissen op voordracht van de CCR Holding. Om deze reden werd door dit lid gedurende het jaar een vergadering van de Centrale Cliëntenraad bijgewoond. Tijdens deze aanwezigheid bij de vergadering van de CCR Wonen met Zorg werd gesproken over de visie op deze rol en de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven..

Jaarlijkse themabijeenkomst cliëntenraden

Jaarlijks organiseert de CCR Holding voor alle cliëntenraden van Fundis een themabijeenkomst. Vanwege het oplopend aantal COVID-19-besmettingen is in september besloten de bijeenkomst te verplaatsen naar het voorjaar van 2023. De verwachting is dat dan een fysieke bijeenkomst kan plaatsvinden.

Ondernemingsraad (OR)

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. De OR vertegenwoordigt ongeveer 4500 medewerkers uit de groep van bedrijven binnen Fundis. In het afgelopen jaar is het aantal medewerkers door fusies weer toegenomen. Het aantal zetels per kiesgroep is gebaseerd op het aantal medewerkers dat werkzaam is in de kiesgroep.

De ondernemingsraad startte op 1 januari 2022 met een bezetting van 11 leden op de 14 zetels, die worden gekozen door en uit de diverse kiesgroepen binnen Fundis, waaronder WelThuis (3 leden). De OR heeft in mei 2022 verkiezingen gehouden. Voor de kiesgroep WelThuis en de kiesgroep Vierstroom ZorgThuis heeft dit geleid tot verkiezingen. Vanaf 15 mei is de nieuwe OR gestart met een bezetting van 11 van de 14 zetels. De ondernemingsraad heeft een eigen begroting. Deze wordt ieder jaar tegelijkertijd met de Fundis brede begroting vastgesteld. De OR en de Holdingdirectie handelen conform het in 2015 gezamenlijk opgestelde manifest. Hierin staat o.a. de visie op zeggenschap en medezeggenschap. 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. Vanaf 15 mei 2022 is gekozen voor een gedeeld voorzitterschap waarbij twee personen elk 16 uur voor hun rekening nemen. In de faciliteitenregeling is tevens opgenomen, dat elk lid van de ondernemingsraad in de gelegenheid gesteld wordt om 4 scholingsdagen per jaar te volgen. De OR heeft in 2022 4 gezamenlijke trainingsdagen gevolgd in samenwerking met het trainingsbureau Mede.

Deze dagen stonden in het teken van afsluiting van de vertrekkende OR-leden, een starttraining voor de nieuwgekozen OR, een trainingsdag over medezeggenschap en rondom de WOR, de informatiepositie van de ondernemingsraad en op welke manier de OR op de hoogte van belangrijke informatie kan blijven.



De ondernemingsraad werkte met vaste commissies: de commissie Financiën & Organisatie, Arbeidsomstandigheden, Sociaal Beleid en Public Relations. In 2022 is de ondernemingsraad 10 keer bijeengewees voor onderling OR-overleg. Met de bestuurder heeft de ondernemingsraad 11 keer in de formele setting van de overlegvergadering gesproken. De overlegvergaderingen worden wisselend door de voorzitter van de Raad van Bestuur en de voorzitter van de ondernemingsraad voorgezeten. De agenda wordt in gezamenlijkheid vastgesteld. Daarnaast heeft er 5 keer een overlegvergadering plaatsgevonden met de directeurs van Vierstroom Zorg Thuis en WelThuis. Er is in 2022 één keer een informeel overleg met de Raad van Commissarissen (RvC) geweest. Daarnaast is er een bijeenkomst geweest met de RvC, de cliëntenraad, de Groepsraad en de Ondernemingsraad over het thema Arbeidsmarkt. Ook heeft er een Benen op Tafel – overleg plaatsgevonden met het thema Integraal Zorg Akkoord.

De ondernemingsraad heeft 10 adviesaanvragen behandeld in het kader van artikel 25 WOR en 30 Instemmingsverzoeken in het kader van artikel 27 WOR. De ondernemingsraad heeft 2x input gegeven voor publicatie van Zorg voor Morgen. Er zijn in 2022 vier nieuwsbrieven door de ondernemingsraad uitgebracht.

Projectgroep Medezeggenschap

De ondernemingsraad is voor twee jaar gekozen en heeft de opdracht gekregen in de zittingstermijn 2022-2024 mee te denken over de medezeggenschap bij Fundis. Hiervoor is een projectgroep ingesteld waarin drie directeurs en drie leden van de ondernemingsraad plaatsnemen. De projectgroep wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris van de ondernemingsraad en de beleidssecretaris van Fundis. In 2022 heeft de ondernemingsraad zich verdiept in dit vraagstuk en de richting en uitgangspunten opgesteld om mee te geven aan de Projectgroep Medezeggenschap.

1. De ondernemingsraad heeft als uitgangspunten voor zowel directe als indirecte medezeggenschap gekozen voor eenvoudig, laagdrempelig en benaderbaar, toekomstgericht en passend bij Fundis.
2. Daarbij stelt de ondernemingsraad de aanleiding ter discussie en wil opnieuw kijken naar belang en urgentie voor een aanpassing van de (formele) medezeggenschapsstructuur: kijken naar verbetering/vernieuwing van bestaande structuur én werkwijze.
3. De ondernemingsraad wil de vraag verbreden naar de context van hoofdstuk 8 van de CAO VVT: ook medezeggenschap op werkvloer!
4. De ondernemingsraad roept op tot een opdrachtformulering aan alle bedrijven van Fundis om te komen met een plan voor invulling van hoofdstuk 8 van de CAO, waarbij zij aangeven hoe de medewerkers betrokken zijn geweest bij het plan.
5. De ondernemingsraad vraagt aandacht voor het in beeld krijgen van alle stakeholders en hun behoeften en belangen. Naast directeurs en de ondernemingsraad zijn ook het management, HR en de medewerkers van belang om een gedragen besluit te kunnen nemen.
6. De ondernemingsraad vraagt ruimte om in verschillende bedrijven verschillende werkwijzen uit testen/pilots.
7. De ondernemingsraad benoemt het aspect tijd (zowel budget als in (extra) uren voor OR leden) en doorlooptijd (de haalbaarheid van deze opdracht binnen de nu gestelde periode).
8. Gedeeld eigenaarschap = gedeelde verantwoordelijkheid. • Procesafspraken • Samenwerkingsafspraken • Inhoudelijke afspraken • Rolafspraken.

Al met al kijkt de Ondernemingsraad terug op een bewogen 2022 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 onderneming- en personele belangen bij de besluitvorming binnen de organisatie.



Lerend netwerk

WelThuis is sinds 2018 aangesloten bij de Community of Practice (CoP); een lerend netwerk samen met collega-organisaties Saffier, de Raphaëlstichting, Cardia en HWWzorg. HWWzorg is in 2022 aangesloten. 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 2022 vonden diverse inspirerende bijeenkomsten plaats vanuit de CoP:

- ❖ **Woonzorgbemiddelaars:** Een eerste online ontmoeting vond plaats tussen de woonzorgbemiddelaars van de organisaties. Hierbij ging het vooral om kennis maken met elkaar en van elkaar leren hoe de instroom bij elke organisatie wordt georganiseerd. Ook werden de grootste problemen waar iedereen tegenaan loopt besproken en met elkaar naar oplossingen gezocht. Tijdens de tweede ontmoeting werd verder ingegaan op twee grote thema's: dossierhouderschap en samenwerken in de regio. Nadat alle knelpunten waren opgeschreven werd er gezamenlijk nagedacht over de oplossingen en werden vervolgpunten gemaakt.
- ❖ **Bijeenkomst vastgoed, duurzaamheid en innovatie:** De eerste bijeenkomst met de vastgoedadviseurs en andere betrokkenen werd het thema: vernieuwing van het zorgaanbod om samen de 'woonvoorziening tussen thuis en het verpleeghuis' verkend. Het nieuwbouwproces van Cardia werd in deze bijeenkomst uitgelicht. Een maand later kwam de groep weer samen om meer te leren over 'volledig pakket thuis' (VPT) en wijkcommunityvorming. Rondom het voorbeeld van nieuwbouw Huize Royal, maar ook andere projecten als Rijswijk Buiten en Het Ouden Huis in Bodegraven werd deze bijeenkomst vormgegeven. Ook is er door Deloitte een onderzoek opgestart naar de realisatie van VPT.
- ❖ **Kwaliteitsadviseurs:** De kwaliteitsadviseurs kwamen samen rondom het thema Informele zorg. Hiervoor waren twee sprekers uitgenodigd die werkzaam waren bij zorgorganisatie de Waalborg en Zorggroep Elde Maasduin. Aan de hand van hun eigen ervaringen werd er onder andere gepraat over het mantelzorgbeleid, familiegesprekken, familieavonden en verbinding met mantelzorgers.
- ❖ **Innovatieplatform:** Met alle leden is het innovatieplatform gestart. Over obstakels en mogelijkheden van innoveren is een netwerkbijsamenkomst georganiseerd. Hier deden 30 deelnemers aan mee. Voor verdere verdieping is een masterclass Innovatie gestart. Dit is een 6-daagse opleiding voor 25 professionals.

6. Leiderschap, government en management

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 2022 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. Vanuit de klankbordbijeenkomsten kwam de wens naar voren om hier het begrip 'samen' aan toe te voegen; samen met collega's binnen WelThuis, de mantelzorg, andere bedrijven binnen de Fundisgroep en samen binnen de grotere zorgketen, voelen we vertrouwen om de missie en visie ten uitvoer te brengen. 'Samen kan het wel'. In 2023 zal de nieuwe strategische koers van WelThuis worden vastgesteld.



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. 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. Het managementteam van WelThuis bestaat uit de directeur, de locatiemanagers, de manager Backoffice, de manager HR en de manager kwaliteit en beleid. Het MT laat zich ondersteunen door een kleine, efficiënte backoffice. Korte lijnen en transparantie zijn hierbij sleutelwoorden.

WelThuis BV 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. Met ingang van de bestuurlijke fusie heeft stichting de Zevenster het management overgedragen aan WelThuis en is een locatiemanager vanuit WelThuis aangesteld. 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. Naar verwachting zal de juridische fusie medio 2023 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 vanaf 2020 gebogen over de implementatie van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen en mogelijke aanpassing van de medezeggenschapsstructuur. In 2022 is de nieuwe medezeggenschapsstructuur ingegaan. Deze wordt in 2023 geëvalueerd. In hoofdstuk 5 staat beschreven hoe de nieuwe structuur er uit ziet.

Inzicht hebben en geven

WelThuis hecht eraan dat zorgmedewerkers meedenken bij verschillende onderwerpen in de organisatie. Om de inhoudelijke participatie te vergroten worden gedurende het jaar met alle nieuwe medewerkers groepsgewijs dialoogsessies gehouden in de vorm van onboardingsbijeenkomsten voor nieuwe medewerkers. 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. Een vertegenwoordiging van medewerkers nam deel aan klankbordsessies bij de herijking van de strategische koers. Om hier op een structurele wijze vorm aan te geven is een projectgroep opgericht, waarbij ook verpleegkundigen betrokken zijn, met als doel een systematiek te ontwikkelen om medewerkers structureel te betrekken bij inhoudelijk beleid en beleidswijzigingen en hiermee de professionele participatie te verstevigen. De systematiek wordt nog verder uitgewerkt zodat het in 2023 geïmplementeerd kan worden.



7. Medewerkers

Conform vereisten uit het kwaliteitskader heeft WelThuis haar personeelssamenstelling in kaart gebracht en gepubliceerd. Zorgmedewerkers worden ingezet vanaf niveau 2 en hoger. In het zorgproces zijn ook medewerkers werkzaam die zorgen voor de dagelijkse levensverrichtingen en het welzijn van de bewoners. In elk team is minimaal één verpleegkundige niveau 4 werkzaam; hij/zij coacht en ondersteunt het team en werkt mee in de zorg. 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. WelThuis hanteerde ook in 2022 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**

Medewerkers zijn de kracht van onze organisatie; zij zorgen voor onze bewoners of voeren werkzaamheden uit die ondersteunend zijn voor het zorgproces. De medewerkers hebben kennis over de bewoners, het werk en de organisatie. Het is belangrijk dat zij binnen de organisatie werkzaam blijven. Eind 2021 is er een pulseonderzoek gedaan met betrekking tot de vitaliteit van medewerkers en in 2023 wordt het uitgebreide werkbelevingsonderzoek gehouden. Er worden tevens preventieve maatregelen getroffen op het gebied van mentale en fysieke duurzame inzetbaarheid; in 2023 zal hier door middel van een campagne extra aandacht aan geschonken worden.

- **Vergrijzing**

De krapte op de arbeidsmarkt is onverminderd groot en blijft groeien als gevolg van de vergrijzing. Dit ondervindt WelThuis aan den lijve; de komende jaren bereiken steeds meer zeer ervaren medewerkers binnen WelThuis de AOW gerechtigde leeftijd en dat maakt dat de vervangingsvraag nog 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, biedt de mogelijkheid om eerder te stoppen met werken. Er zijn ook seniore medewerkers die juist door willen werken na de AOW gerechtigde leeftijd; er wordt onderzocht of dit een mogelijk nieuwe doelgroep kan worden waar actief op geworven gaat worden.

- **Mantelzorgvriendelijk beleid**

WelThuis vindt het belangrijk om aandacht te hebben voor werkende mantelzorgers en dat er een mantelzorgvriendelijk werkklimaat heerst. Gemiddeld één op de vijf werknemers combineert werk met mantelzorgtaken en dat aantal groeit. De combinatie van werken en zorgtaken kan zwaar en lastig zijn. Om ervoor te zorgen dat de medewerker beide naast elkaar kan blijven doen, is het belangrijk dat hij/zij een goede balans kan behouden. WelThuis denkt graag met hem/haar mee bij het behouden of vinden van deze balans.



WelThuis heeft in 2022 het visiedocument Mantelzorgvriendelijk werkgeverschap opgesteld en uitgerold binnen de organisatie. WelThuis heeft de ambitie om in 2023 in samenwerking met Palet Welzijn de erkenning voor mantelzorgvriendelijk werkgever te behalen. Alle managers hebben in 2022 een training ontvangen en er zijn workshops georganiseerd voor medewerkers. Tevens is dit thema opgenomen in het Jaargesprek, zodat de medewerker dit kan bespreken en het bekend is bij de manager. Voor de workshops was weinig animo. Medewerkers die belast zijn met mantelzorgtaken geven aan dat zij simpelweg de tijd niet hebben om naast werk en mantelzorg ook nog een workshop te doen. Er wordt gezocht naar een modus om medewerkers die dit willen en er baat bij zouden hebben toch in de gelegenheid te stellen. In 2023 wordt toegewerkt naar het behalen van het keurmerk mantelzorgvriendelijk werkgever.

- **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 hadden. Inmiddels zijn de zorghulpen afgeschaald maar hebben de ADL assistenten een blijvende plek ingenomen ter ondersteuning van de bewoners en zorgmedewerkers. De functie ADL assistent wordt aangegaan voor de duur van maximaal 7 maanden en daarna stroomt de medewerker door naar een interne opleiding zoals helpende 2 of verzorgende 3. De ADL assistenten volgden, voorafgaand aan de start op locaties, een halve dag training in de voorkomende handelingen, zoals ADL-ondersteuning en gebruik van steunkousen. Nu de werving van deze medewerkers op de reguliere wijze verloopt, worden de ADL trainingen niet langer gegeven maar wordt de ADL assistent op de locatie zelf opgeleid.

- **Welzijnsassistent en activiteitenbegeleider**

De inzet van de welzijnsassistent en activiteitenbegeleider heeft de druk op de gediplomeerde zorgmedewerker doen afnemen. Voor de functie welzijnsassistent is geen vooropleiding nodig maar voor de functie activiteitenbegeleider wel. De opleiding Activiteitenbegeleider bestaat echter niet meer op de reguliere opleidingen; WelThuis is bezig met het opzetten van een aannametraject voor deze functie. 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.

- **Kwaliteitsverpleegkundigen (HBO-V)**

In 2022 is de werving van de kwaliteitsverpleegkundige voor elke locatie verder doorgezet. Daarnaast is aan niveau 4 verpleegkundigen de mogelijkheid geboden om de HBO-V opleiding te volgen. Drie medewerkers maken hiervan gebruik. Hierdoor verwachten we in 2023 op formatie te zijn. De kwaliteitsverpleegkundigen nemen deel aan alle portefeuilles die primair betrekking hebben op het zorgproces en denken actief mee in de vormgeving van professionele participatie. De inzet van de kwaliteitsverpleegkundigen is tweemaal geëvalueerd in het MT en wordt als zeer positief ervaren ook als onderdeel van High Care Verpleeghuiszorg. Ze zijn niet meer weg te denken uit onze organisatie.



- **Buitenlandse verpleegkundigen**

Een eerder kleinschalig initiatief met de inzet van vier Filipijnse zorgprofessionals is een succes gebleken. Het zijn enorm gewaardeerde, professionele en fijne collega's die hier met veel plezier wonen en werken. Deze positieve ervaring zorgt ervoor dat WelThuis en VariantZorg verder gaan met de inzet van internationale zorgstudenten. In oktober 2022 zijn vijftien Indonesische collega's gestart. De zorgverleners komen in dienst bij flexorganisatie VariantZorg en gaan werken bij de zeven woonzorglocaties van WelThuis in Zoetermeer. De nieuwe collega's krijgen via opleidingsorganisatie Yomema een gedegen opleiding in het land van herkomst. Denk hierbij aan Nederlandse les en informatie over de Nederlandse cultuur en de ouderenzorg in Nederland. Eenmaal in Nederland lopen ze 16 uur per week stage en werken daarnaast 16 uur per week. De overige tijd besteden ze aan hun studie. Naarmate de tijd verstrijkt, worden de stage- en studie-uren minder en de werkende uren meer. De inzet van de studenten

verpleegkunde in Zoetermeer is één van de vele initiatieven binnen de twee organisaties en het onderliggende Fundis-netwerk om oplossingen te vinden voor het groeiende arbeidsmarkttekort in de VVT en hiermee de werkdruk onder de huidige collega's te verlagen.

High care verpleeghuiszorg (HCVZ)

Om in te spelen op de complexer wordende zorgvraag van de bewoners, zet WelThuis in op verdieping en verdere professionalisering van het aanbod voor bewoners met een psychogeriatrische en/of somatische zorgvraag. WelThuis wil haar medewerkers optimaal voorbereiden en toerusten zodat zij in staat zijn, met behoud van werkplezier, complexe zorg te kunnen blijven bieden. De locaties werken aan een locatie specifiek plan gericht op het outilleren van medewerkers om complexe zorg te kunnen bieden, nu en in de toekomst. In 2022 heeft de organisatie nadrukkelijk ingestoken op het structureel ondersteunen van de medewerkers door het faciliteren van scholingen en klinische lessen. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn hierbij nauw betrokken. Een mooi voorbeeld hiervan is de klinische les klinisch redeneren welke samen is ontwikkeld met Goudenhart. Ook heeft ervaringstheater zijn intrede gemaakt binnen zowel de teams als familieavonden. Door middel van beleving en humor wordt de dagelijks praktijk in de bijzondere, maar kwetsbare wereld van het verpleeghuis nagebootst. Op deze manier ontstaat er een moment van reflectie. Hierdoor is een verdere verdieping gemaakt op het begrip HCVZ. Medewerkers zijn zich bewuster geworden, dat bewoners kwetsbaarder en complexer naar onze locaties verhuizen vanuit de thuissituatie.

Opleiden en deskundigheidsbevordering & de WelThuis Academie

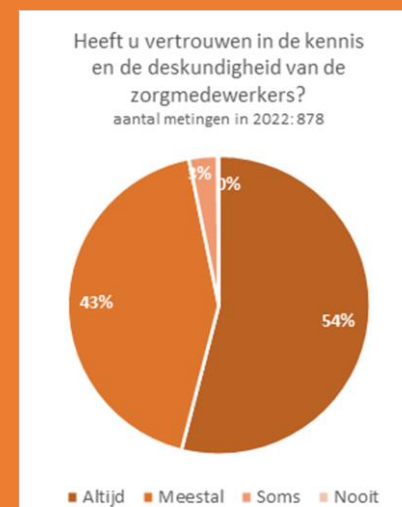
Een van de grote vraagstukken in de ouderenzorg en daarmee ook voor WelThuis is de schaarste op de arbeidsmarkt. WelThuis heeft de keuze gemaakt om fors te investeren in zelf opleiden van nieuwe zorgmedewerkers via de WelThuis academie. Onze ervaring is dat het aantrekken van zorgstudenten en zij-instromers succesvol verloopt. Om goede begeleiding te kunnen bieden is het team uitgebreid met een opleidingscoach en een stagecoach. Vanuit opleidingen worden er evaluatie momenten ingepland tussen opleidingscoach en student.

De WelThuis academie biedt verschillende beroepsopleidingen aan:

- Opleiding Helpende Zorg en Welzijn in 1 jaar
- Opleiding Verzorgende 3IG regulier traject in 3 jaar
- Opleiding Verzorgende 3IG zij-instroom traject in 1,5 jaar
- Opleiding MBO verpleegkundige in doorstroom traject
- Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) opleiding 12 maanden
- Gespecialiseerd Verzorgende Geronto Psychiatrie (GVGP) opleiding in 12 maanden

De **ADL assistenten** worden op de werkvloer opgeleid en krijgen de mogelijkheid om zich door te ontwikkelen. Het is altijd een tijdelijke functie als ondersteuning van de zorg. Circa 40% van de ADL assistenten stroomt door naar een zorgopleiding.

Uit het structurele cliënttevredenheidsonderzoek (gekoppeld aan het MDO) blijkt dat 97% van de respondenten vertrouwen heeft in de kennis en deskundigheid van de zorgmedewerkers.



In 2022 is er een vervolg gegeven aan de 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, Buytenhaghe en het Olympiadehuis zijn leerafdelingen aanwezig. WelThuis heeft alle verzoeken voor stageplaatsen kunnen honoreren. Er is een toenemende vraag naar maatwerkopleidingen. Hiervoor wordt het concept van modulair opleiden ontwikkeld. Het uitgangspunt is wat er nodig is om iemand te behouden voor de zorg of binnen te halen. Een voorbeeld hiervan is de Campus Gouda waar een groep studenten Zorg & Technologie hun certificaat van de module 'Communiceren in de Zorg' hebben ontvangen. In september zijn twee nieuwe HBO-zorgmodules gestart. WelThuis vindt het van groot belang dat de medewerkers voldoende zijn toegerust om zorg te verlenen bij steeds **complexere zorgvragen**. Voor verschillende doelgroepen is WelThuis aan het kijken welke opleidingsnoodzaak en -wensen een toegevoegde waarde hebben. In 2022 hebben vijf medewerkers de opleiding GVGP gevolgd. Alle deelnemers zijn geslaagd. Zij geven aan dat zij deze opleiding als zeer zinvol hebben ervaren en raden collega's aan die ook te maken hebben met zorgvragers met het psychiatrisch ziektebeeld dit traject te volgen. De GVGP'er en de GVP'er kunnen op locatie nauw samenwerken om het gedrag van de bewoner beter te monitoren en collega's te ondersteunen bij probleemgedrag. Ook in 2023 zal deze opleiding worden aangeboden. Door de bijdrage van de WelThuis academie hebben wij ook in 2022 alle studenten die diplomeerden een baan kunnen aanbieden bij WelThuis.



Digitale leeromgeving

Ter ondersteuning van de deskundigheidsbevordering wordt gewerkt met de digitale leeromgeving LearnLinq. De leverancier heeft te kennen geven dat LearnLinq niet meer wordt doorontwikkeld. In 2022 is er gezocht naar een goed alternatief. Er is gekozen voor de digitale leeromgeving Studytube. Het voordeel is dat er van meerdere leveranciers modules geplaatst kunnen worden en het beschikt over een grotere digitale bibliotheek. Halverwege 2023 wordt er over gegaan op Studytube.

Introductiebijeenkomst en 'onboarding' voor nieuwe medewerkers WelThuis

Een goede start en landing is een cruciaal onderdeel van het binden van nieuwe medewerkers aan de organisatie. De nieuwe medewerkers worden uitgenodigd voor een introductiedag voorafgaand aan de eerste werkdag. Tijdens deze waardevolle start wordt de nieuwe medewerker beter geëquipeerd door meegenomen te worden in allerhande uitleg en wetenswaardigheden. In 2022 kon dat weer fysiek plaatsvinden. Voor 2023 is het voornemen om de introductie op de eerste werkdag te plannen. In 2022 is een korte film gemaakt over de visie en strategie van WelThuis, deze wordt tijdens de introductiebijeenkomst getoond. Na circa drie maanden te hebben gewerkt bij WelThuis worden de medewerkers uitgenodigd voor de 'onboarding'. In deze sessies worden medewerkers meegenomen met actuele ontwikkelingen en dilemma's en wordt met hen gereflecteerd op de eerste ervaringen met WelThuis. 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. Het sollicitatiegesprek en de administratieve afhandeling van de indiensttreding worden nog altijd overwegend als vlot, efficiënt en positief ervaren.

8. Hulpbronnen

Informatiebeveiliging en gegevensbescherming

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 Informatievoorziening -organisatie en zijn de eerste beleidstukken op het gebied van Informatieveiligheid en gegevensbescherming opgeleverd. Zo is er inmiddels een vastgesteld Informatie Beveiligingsbeleid en een Informatie Voorziening-Beleid voor WelThuis. Samenhang wordt geborgd door te werken vanuit het 9-vlaks 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. Vanaf 1 januari 2022 is de rol van coördinator I&A ingebed in de organisatie. Waarmee structureel invulling wordt gegeven aan de diverse ICT-thema's. Er wordt toegewerkt naar het voldoen aan de richtlijnen vanuit NEN 7510. De implementatie van de AO/IC rondom dit thema wordt opgepakt in 2023. Daarnaast worden taken en verantwoordelijkheden rondom informatievoorziening en beveiliging toegevoegd aan relevante functiebeschrijvingen waaronder die van medewerker Functioneel Beheer en Manager ICT & Financiën.

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.

- **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 2022 was communicatie rondom corona en de hieruit volgende maatregelen uitermate belangrijk. Nieuwsbrieven hadden om deze reden een hoge frequentie.



- **Arbeidsmarktcommunicatie & werkgeversmerk**

Ook in 2022 is er vanuit WelThuis actief arbeidsmarktcommunicatie bedreven om WelThuis neer te zetten als interessante en innovatieve werkgever en de openstaande FTE terug te dringen. Zo zijn er impressievideo's van iedere locatie op de website www.welthuis.nl te zien. Verder hebben we deelgenomen aan on- en offline wervingsevents en hebben we kunnen meeliften op landelijke en regionale arbeidsmarktcommunicatie-initiatieven zoals de 'Sterk in je Werk week' en 'Zorg en Welzijn week'. De Corporate Recruiter van WelThuis houdt zich bezig met arbeidsmarktcommunicatie in brede zin en het zoeken en spreken van toekomstige medewerkers.



In december 2022 is er een nieuwe werken-bij-website www.werkenbijwelthuis.nl gelanceerd. Na de lancering van de werken-bij-website is er een online recruitmentcampagne gestart via LinkedIn, Facebook, Instagram en diverse jobboards zoals Indeed en Monsterboard gericht op het aantrekken van met name verzorgenden 3IG.

Vanuit recruitment wordt er gebruikt gemaakt van de jobboard tool RecruitRobin. Via deze tool zijn kandidaten zichtbaar die op diverse jobboards of LinkedIn hebben aangegeven dat ze op zoek zijn naar een baan. Deze kandidaten kunnen we zelf actief benaderen en we hoeven dan dus niet te wachten tot de kandidaat ons vindt. Vanuit recruitment en HR is er regelmatig contact met ZW Connect, we sluiten aan bij diverse netwerkbijeenkomsten om zo met, en van elkaar, te leren. Daarnaast heeft recruitment contact met de werkgeversservicepunten in de regio Zoetermeer en

Gouda. Zij hebben contact met vele werkzoekenden in de regio en sturen passende kandidaten door naar WelThuis. Met een zogenaamde 'leadfee' actie (referral campagne) vragen en belonen we medewerkers die nieuwe medewerkers aanbrengen met een VVV-bon.



Innovatie

Binnen WelThuis worden verschillende innovaties toegepast en uitgetoetst. Dit komt voort uit de wens van WelThuis om zich te blijven ontwikkelen en ons voor te bereiden op de toekomst. De inzet van technologie biedt mogelijkheden om op bepaalde gebieden de zorg te verlichten. Vanuit de Strategische koers wordt gericht ingezet op zorgtechnologie. Hiertoe start in 2023 start een programmamanager 'innovatie' WelThuis streeft ernaar om innovatie toe te passen vanuit een samenhangende visie op innovatie/technologie. In 2023 zal dit traject verder vorm en inhoud krijgen.

De belangrijkste innovaties uit 2022 binnen WelThuis betroffen:

- **Smartglass (bril met digitale camera)**

Er is een pilot gedaan met de Smartglass. Als de artsen de bewoner minder goed kenden, bleken zij de bewoner toch vaker 'live' te willen zien in plaats van op afstand digitaal. De inzet van Smartglass bij de wondverpleegkundige maakt het mogelijk om wondzorg op afstand te kunnen verlenen. Deze pilot loopt goed. Ten behoeve van de inzet van de Smartglass voor contact met de dermatoloog wordt deelgenomen aan de pilot '3D consulten Dermatology Digital Diagnoses'. Ook deze pilot kent een positief verloop met de kanttekening dat de verpleeghuizen met de bril wat mindere resultaten hebben geboekt (beeldkwaliteit en de toch lastigere bediening en coördinatie van de camera). Bij het continueren van de werkwijze zal ook daar de inzet van een telefoon met dermatoscoop worden overwogen. De SO kan met de opgedane kennis een bewoner vaker/ langer zelfstandig behandelen. De focus van deze werkwijze is primair gericht op comfortabel

verlenen van noodzakelijke (2e-lijns) zorg voor ouderen op de locatie zelf. Het voorkomen of beperken van reizen biedt naast comfort ook besparing van ambulancekosten. Van de SO wordt wel meer inzet gevraagd.

- **Somnox**

Op een aantal locaties is een pilot geweest voor inzet van de Somnox slaaprobot. Het resultaat was wisselend, afhankelijk van de acceptatie van de bewoner. Bij bewoners met dementie bleek dat zij de Somnox slaaprobot minder vaak accepteerden. Aan deze groep was moeilijk uit te leggen hoe ze ermee om moesten gaan. Een aantal bewoners werd meer ontspannen bij het vasthouden van de Somnox. De Somnox kan aangeboden worden als een bewoner in een stoel zit of in bed ligt.

- **Momo Bedsense**

De pilot van de Momo Bedsense heeft positieve resultaten opgeleverd. Het biedt ondersteuning bij slaapproblemen (zie hoofdstuk 2) en het geeft informatie ter voorkoming van decubitus (zie hoofdstuk 4). Er is besloten om alle bedden voor psychogeriatrische bewoners van de locatie Vivaldi uit te rusten met de Momo Bedsense.

- **Wolk heupairbag**

De inzet van de Wolk heupairbag is in 2022 geëvalueerd. Er is een meetbaar effect van minder heupkwetsuren na een val. De medewerkers ervaren meer rust doordat ze de bewoner niet continu in de gaten hoeven te houden. Hierdoor kan de bewoner ook vrijer bewegen. Er is begonnen met de uitrol van de Wolk heupairbag op andere locaties. Dit loopt door in 2023.

- **Digitale MDO**

De mogelijkheid van een digitaal MDO is verder doorontwikkeld. In de loop van 2022 werd het op alle locaties toegepast.



Financieel

WelThuis heeft 2022 financieel gezond afgerond. Een hogere bedbezetting en zwaardere ZZP-mix hebben bijgedragen aan hogere opbrengsten. Daarnaast hebben een aantal investeringen niet plaats kunnen vinden.

Vastgoed

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

- **Buytenhaghe (Zoetermeer)**

Na alle grootschalige verbouwingen van de etages zijn drie oude afdelingskeukens op de 3de etage van Buytenhaghe geheel vernieuwd. De entree en de centrale hal op de begane grond is onderhanden genomen en voorzien van nieuw en comfortabel meubilair. Daarmee is de renovatie van Buytenhaghe geheel afgerond. De dakbedekking is vernieuwd wat de weg vrijmaakt voor de plaatsing van zonnepanelen.

- **De Morgenster (Zoetermeer)**

Voor de Morgenster is de grootschalige renovatie opgestart. Elke studio krijgt een nieuwe badkamer en wordt voorbereid op toekomstige verpleeghuisbewoners. Elke etage heeft een volledig geoutilleerde huiskamer waar bewoners goed kunnen vertoeven ze meer met elkaar verbonden kunnen zijn en er meer aandacht is voor het sociale aspect. Om het aantal plaatsen zoveel mogelijk in stand te houden zijn op de begane grond 5 extra bewonerskamers gerealiseerd. Ultimo 2022 zijn de begane grond, de 4de en 3de etage gereedgekomen. De eindoplevering is in april 2023.

- **De State Hillegersberg (Rotterdam)**

Het laatste deel van de vernieuwbouw van de State in Rotterdam is gereed. Eind april heeft de oplevering plaatsgevonden. De periode na oplevering is er nog gewerkt aan de inrichting van de ruimtes en de aanleg van de tuin. De State Hillegersberg is een duurzaam gebouwde locatie (hergebruik materialen) met warmtepomp en zonnepanelen. In november 2022 werd het pand officieel geopend door minister Helder.

- **De Krimpenerwaard locaties**

Na een lange periode van verbouwingen zijn de 3 locaties - Liezeborgh, Bovenberghe en Borchleen – afgerond. Alle bewonerskamers zijn voorzien van nieuwe badkamers en keukens. De 1ste etage is prikkelarmer gemaakt door van 1 woonkamer (gescheiden door de verkeersgang) naar 2 aparte woonkamers te gaan. De psychogeriatrische bewoners waren overdag op de somatische afdeling en 's-nachts in hun eigen appartement. Het is allemaal goed verlopen met enige onrust in verband met de herrie maar het verblijf van de bewoners overdag op de begane grond verliep wonderbaarlijk goed. Het team heeft hier goed op ingespeeld.

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

Locatie de Meridiaan is begin 2022 gesloten. Deze locatie voldeed bouwkundig niet meer aan de eisen van deze tijd. In overleg zijn de bewoners verhuisd naar een locatie van hun keuze. Medewerkers konden aan de slag op een andere locatie van WelThuis.



Verduurzaming

Duurzaamheid is binnen Fundis een portefeuille geworden die is belegd bij de directeur van Fundis Vastgoed. Een breder duurzaamheidsbeleid voor Fundis is in de maak. Vooruitlopend hierop is in 2021 bij WelThuis al een GreenTeam geformeerd. Dit GreenTeam is een werkgroep onder leiding van de milieucoördinator. De milieucoördinator is ook BENG specialist. BENG staat voor Bijna Energie Neutraal Gebouw. Samen met nog 4 andere collega's uit WelThuis-Fundis Vastgoed vormen zij het GreenTeam WelThuis-Fundis Vastgoed.

- **Beleidsdocument**

Het beleidsdocument Duurzaamheid en Milieu 2022-2024 is in maart 2022 getekend en aangenomen door de directie en de MT-leden. Hierin is opgenomen de Milieu Platform Zorg (MPZ) CO₂ Routekaart (vastgoed gerelateerd) en de Milieuthermometer 6.0. Alle acties zijn er op gericht om eind 2023 of begin 2024 de certificering 'Brons' te behalen van de MPZ Milieuthermometer Zorg 6.0. Met ondertekening van het beleidsdocument is de vaststelling geborgd van de CO₂ vastgoed routekaart..

- **Energy Efficiency Directive (EED)**

Fundis Vastgoed voldoet aan de Energy Efficiency Directive (EED). Dit is een audit die iedere 4 jaar wettelijk verplicht is om energiebesparende maatregelen in kaart te brengen en door te voeren. Deze energie audit is verplicht voor organisaties groter dan 250 fte. Er is uitvoering gegeven aan de Energie Efficiency Audit 2020. In het kader hiervan zijn er controles gedaan op de locaties of de diverse energiebesparende /erkende maatregelen zijn uitgevoerd die in EED aangegeven zijn. O.a.

isoleren leidingen, slimme gasmeters aanwezig, energieverbruik monitoring, ledverlichting. Er is opdracht gegeven om de Energie Efficiency Audit 2020 te vernieuwen in 2023. Hieruit zullen weer nieuwe besparingsmogelijkheden naar voren komen.

- **Thermometer Zorg 6.0 en de MPZ CO₂ Routekaart**

Verschillende onderdelen van de Thermometer Zorg 6.0 zijn ingevuld en de MPZ CO₂ Routekaart (vastgoed gerelateerd) wordt doorlopend gemonitord. Dit betekent op een aantal punten ook het inrichten van processen om de gewenste data te genereren. De energieprestaties worden gemonitord van de verschillende gebouwen. De energielabels van bijna alle locaties zijn bekend gemaakt. Voor De State Hillegersberg worden de energielabels in de eerste helft van 2023 verstrekt. De nieuwbouwlocaties de Zevenster en het Fundis Huis worden voorzien van zonnepanelen. De opdracht voor plaatsing van zonnepanelen op Buytenhage wordt naar verwachting in Q1 2023 verstrekt. Onderzoek heeft uitgewezen dat zonnepanelen niet geplaatst kunnen worden op de locaties Liezeborgh, Borchleen en Westerweeren. Vanwege de beperkte mogelijkheden om zonnepanelen te plaatsen en de nadelige gevolgen hiervan voor de verduurzaming van de vastgoedportefeuille, wordt actief onderzocht om warmtepompen te plaatsen op Vivaldi.. In Q1-2022 is gestart met de zoektocht naar een nieuwe afval leverancier. Uitgangspunt is de ambitie in de Milieuthemometer Zorg 6.0 afvalscheiding volgens niveau Brons uit te voeren. Het nieuwe afvalcontract is getekend en is van kracht per 1-1-2023.

- **Medewerkers**

Het GreenTeam WelThuis-Fundis Vastgoed verzorgt een aantal keer per jaar een nieuwsbrief voor alle medewerkers van WelThuis en stelt deze ook beschikbaar binnen de Fundis organisatie. In 2022 is duurzaamheid onder de aandacht gebracht van medewerkers WelThuis-Fundis Vastgoed door de actie “Make Soup Not Waste” en “No Waste Stampot”. Het GreenTeam is ook bezig om een Vervoers- en Mobiliteitsbeleid op te stellen in verband met komende wetgeving per 1-1-2024, onderdeel hiervan is o.a. de inventarisatie van woon-werk en zakelijke reiskilometers van de medewerkers inzichtelijk te krijgen.



9. Gebruik van informatie

Clïenttevredenheid

Binnen WelThuis wordt de clïenttevredenheid structureel gemonitord middels het MDO. Intern wordt de NPS structureel gemeten en periodiek gerapporteerd aan het managementteam. In 2022 heeft Facit een clïenttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In hoofdstuk 5 staat het uitgebreid beschreven.

Medewerkerstevredenheid

Eind 2021 is de medewerkers tevredenheid onderzocht aan de hand van een themaonderzoek 'werkplezier en vitaliteit'. De uitkomsten zijn in 2022 gepresenteerd in elk team. Elk team heeft hieruit 2 verbeterpunten geformuleerd die zijn opgenomen in het locatieverbeterplanplan.

WelThuis is in het bezit van het keurmerk **Beste Werkgever 2022** met 2 sterren. We zijn trots dat de inspanningen die zijn geleverd ook geleid hebben tot een zichtbaar resultaat bij onze medewerkers. In 2022 is ingezet op het behoud van deze resultaten alsmede het verder verbeteren van de in de uitkomsten genoemde aandachtspunten.

QuickScan Vitaliteit en Werkplezier

Waar zijn we trots op?

			
Het team	Zorgverlening	organisatie	Speerpunten bepalen en ideeën delen
Veelvoorkomende quotes: • De collega's zijn behulpzaam en staan voor elkaar klaar! • Hoe wij elkaar gesteund hebben in COVID tijd! • Het uitspreken en krijgen van waardering! Hoe behouden wij dit? • Eerlijk zijn, elkaar durven aanspreken en verwachtingen bespreken. • Positief blijven en tijd maken voor elkaar.	Veelvoorkomende quotes: • Bewoner voelt zich thuis, door de sfeer die wij neerzetten! • Het verlenen van goede zorg, mooi en dankbaar werk! • De clïentgerichtheid; de clïent staat op nummer 1! Hoe behouden wij dit? • Scholing en training on the job. • Zorg voor tevreden families (luisterend oor). • Betrokken blijven.	Veelvoorkomende quotes: • Het werk en de organisatie past goed bij mij! • De mogelijkheden binnen de organisatie zijn groot en kunnen bijdragen aan je eigen ontwikkeling en die van de bewoners! Hoe behouden wij dit? • Toekomstvisie delen en inzichtelijk blijven maken. • Het benutten van de mogelijkheden binnen de organisatie.	• Jouw mening doet ertoe! • De resultaten van de QuickScan vitaliteit en werkplezier zijn binnen de teams van de locaties/ Back Office doorgenomen. • De twee belangrijkste speerpunten zijn door de teams zelf bepaald.

Wat kunnen we verbeteren?



Werkdruk

Veelvoorkomende quotes:

- Balans werk-privé is niet in evenwicht.
- Werkdruk is hoog door ziekte en weinig vaste collega's.
- Rooster is niet in balans met het aantal contracturen.

Ideeën voor verbetering:

- Tijd inplannen voor de administratie tijdens de werkdag.
- Meer invloed hebben op het rooster.
- Aantrekken nieuwe collega's.



Communicatie & afspraken

Veelvoorkomende quotes:

- Neuzen weer dezelfde kant op.
- Niet steeds op beslissingen terugkomen.
- Afspraken nakomen.

Ideeën voor verbetering:

- Met elkaar praten, niet over elkaar.
- Elkaar aanspreken.
- Teamcoaching samenwerken/intervisie bijeenkomsten.



Feedback geven

Veelvoorkomende quotes:

- Iedereen moet zich veilig voelen.
- Het aangeven van grenzen is soms moeilijk.
- Waardering uitspreken, tijd en aandacht voor elkaar en ook voor het geven en ontvangen van een compliment.

Ideeën voor verbetering:

- Team laten trainen.
- Opbouwende feedback geven.
- Elkaar de ruimte geven, ook voor de mening van een ander.



Alleen ga je sneller, samen kom je verder!

Samenwerken is een belangrijke manier om je doel te behalen. Vaardigheden zoals luisteren, brainstormen en het verbeterproject continu aandacht geven zijn de voorwaarden om te komen tot de gewenste verbetering. Ga samen aan de slag met alle goede ideeën. maak keuzes en vervolgens goede afspraken met elkaar!

Slotwoord

Uit bovenstaande beschrijving van de resultaten wordt duidelijk dat, ook in 2022, 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 2022 belangrijke stappen hebben kunnen zetten.

Miranda Schouten,
Directeur WelThuis



Afkortingenlijst

ACM	Autoriteit Consument en Markt
ACP	Advanced Care Planning
ADL	Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen
AFAS	Applications For Administrative Solutions is een Nederlands IT-bedrijf
AOIC/AO&IC	Administratie Organisatie en Interne Controle
BBL	Beroeps begeleidende leerweg (combinatie van leren en werken: 4 dagen werken, 1 dag school)
BENG	Bijna Energie Neutraal Gebouw
BHV	Bedrijfshulpverlening
BOL	Beroeps opleidende leerweg (meer theoretische opleiding met een stage in de praktijk)
Bopz	(Wet) bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
BV	besloten vennootschap
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CCE	Centrum voor Consultatie en Expertise
CISO	Chief Information Security Officer
CoP	Community of Practice
CR	Cliëntenraad
CCR	Centrale cliëntenraad
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
EED	Energy Efficiency Directive
EVV'er	Eerst Verantwoordelijk Verzorgende
FTE	Fulltime Equivalent
FTO	Farmaco Therapeutisch Overleg
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GPS	Global positioning system; systeem waarmee de globale locatie van een persoon/object getraceerd kan worden
GVGP	Gespecialiseerd verzorgende/verpleegkundige Gerontopsychiatrie
GVP	Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points -> voedselveiligheidssysteem
HBO - V	Hoger Beroeps Onderwijs Verpleegkunde
HCVZ	High care verpleeghuiszorg
HR	Human Resources, ook wel personeelszaken
I&A	Informatisering en Automatisering
ICT	Informatie- en communicatietechnologie

IDDSI	International Dysphagia Diet Standardization Initiative. Internationaal raamwerk om verschillende consistenties van eten en drinken in te delen
IG	Individuele gezondheidszorg
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IPC	Infectiepreventiecommissie
ISMS	Information Security Management System
JMD	Jonge Mensen met Dementie
KIK-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg
LUMC	Leids Universitair Medisch Centrum
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding incident cliënt
Mikzo	Meet Instrument Kwaliteit van Zorg -> methodiek waarmee de professional samen met de cliënt en zijn/haar netwerk een zorgplan maakt.
MIM	Melding Incident Medewerker
MOMO	Merknaam van de bedsensor, meer info: Momo Medical Home
MPZ	Milieu Platform Zorg
MT	Managementteam
MRSA	Meticilline-resistente Staphylococcus aureus staat bekend als de 'ziekenhuisbacterie' omdat hij, vooral in ziekenhuizen, epidemieën veroorzaakt.
nCare	Digitaal voorschrijfsysteem van medicatie door huisarts/apotheek
NEN 7510	Norm voor informatiebeveiliging in de zorg
NPS	Net Promoter Score -> systeem dat meet in welke mate men een organisatie aanbeveelt
NVKG	Nederlandse Vereniging voor Klinische Geriatrie
NZA	Nederlandse Zorg Autoriteit
ONS Nedap	Merknaam van het Elektronisch Cliënten dossier
OR	Ondernemingsraad
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PG	Psychogeriatrie
PREZO	PREstaties in de Zorg; een keurmerk voor zorgorganisaties
REPOS	Rotterdam Elderly Pain Observation Scale -> instrument om te observeren of een bewoner pijn ervaart
RIE/RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
RvT	Raad van Toezicht
RVU	Regeling Vervroegd Uittreden
SGZ	Stichting Gecoördineerde eerstelijnszorg Zoetermeer
SO	Specialist Ouderengeneeskunde

SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden. Een methode om doelen op te stellen.
SOM	Somatiek
VPT	Volledig Pakket Thuis
VS	Verpleegkundig Specialist
VV 7	Verzorging en Verpleging, duidend op zorgprofiel 7: beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke aandoeningen, met de nadruk op begeleiding. Ook wel ZZP 7 genoemd.
VVT/VV&T	Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg
VVV-bon	Vereniging voor Vreemdelingenverkeer cadeaubon
WKKGZ	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WOR	Wet op de Ondernemingsraden
WZB 4	Woonzorgbegeleider niveau 4
Wzd	Wet zorg en dwang
ZonMw	Dit is een financieringsorganisatie van innovatie en onderzoek in de gezondheidszorg. Het is geen afkorting.
ZW Connect	Organisatie op gebied van de arbeidsmarkt in Zorg en Welzijn
ZZP	Zorgzwaartepakket; geeft een duiding van de zorg die iemand nodig heeft