

Kwaliteitsjaarverslag WarmThuis

2018

Versie 7 mei 2019

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	3
Hoofdstuk 2. Wonen en welzijn	4
Hoofdstuk 3: Veiligheid	4
Hoofdstuk 4: Leren en werken aan kwaliteit	6
Scholing van eigen personeel.....	6
Lerend netwerk	7
Inspireren van anderen	7
Hoofdstuk 5: Leiderschap, governance en management.....	7
Visie op zorg:	8
Sturen op kernwaarden.....	8
Leiderschap en goed bestuur	8
Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	8
Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	9
Hoofdstuk 6: Personeelssamenstelling	9
Opleidingsniveau zorgmedewerkers	10
Stagiaires	10
Doorstroomcijfers	10
Personeelskosten: Zoveel mogelijk geld naar de directe zorg	10
Hoofdstuk 7: Gebruik van hulpbronnen.....	10
Gebouwde omgeving	10
ICT.....	10
Domotica	10
Facilitaire zaken.....	11
Financiën en administratieve organisatie	11
Hoofdstuk 8: Gebruik van informatie.....	11
Net Promotor Score	11

Inleiding

In januari 2017 verscheen een nieuw kwaliteitskader verpleeghuiszorg, waarin beschreven staat waar verpleeghuisinstellingen aan dienen te voldoen. Een van de vereisten is een kwaliteitsjaarverslag dat voor 1 juli van het volgende jaar gepubliceerd moet worden op de website van de zorginstelling.

Dit kwaliteitsjaarverslag van WarmThuis volgt de indeling van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Per hoofdstuk beschrijven we eerst wat het kwaliteitskader vraagt, vervolgens wat WarmThuis met betrekking tot het betreffende onderwerp doet, om tot slot de nieuwe activiteiten die we in 2018 deden te beschrijven.

Hoofdstuk 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader roept zorginstellingen op om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden aan mensen met dementie. Dit houdt in dat zorg geboden wordt met compassie, dat erkend wordt dat bewoners uniek zijn, dat zij zoveel mogelijk de regie voeren over de zorg, en dat er voor hen specifieke zorgdoelen worden geformuleerd, zodat er bij zorg en begeleiding aandacht is voor wat specifiek voor hen belangrijk is.

Wat doet WarmThuis?

WarmThuis is opgericht met een duidelijke visie op wonen, welzijn en zorg, warme zorg genaamd. Deze visie is gestoeld op persoonsgerichte zorg. De visie van WarmThuis is te lezen op de website www.warmthuis.nl onder organisatie / visie. Iedere medewerker die nieuw komt werken bij WarmThuis, wordt geschoold in het bieden van zorg volgens deze visie. Twee-jaarlijks organiseren we visiedagen om te bespreken of we nog steeds volgens de visie werken. Ook familieleden en vrijwilligers leren over de visie wanneer zij in aanraking komen met WarmThuis.

Wanneer een bewoner naar WarmThuis verhuist, inventariseren we zoveel als mogelijk wat iemands levensgeschiedenis, voorkeuren, wensen en behoeften zijn. We leggen veel nadruk op hoe belangrijk het is om een prettig thuis voor de bewoner te maken in zijn of haar nieuwe woonomgeving. De eerste weken nadat iemand bij ons komt wonen, stellen we conceptdoelen op voor de zorg en begeleiding, om te zorgen dat we samen werken aan wat écht belangrijk voor iemand is. Dit kan van alles zijn, zoals 'ik heb het gevoel dat ik ertoe doe, doordat ik dagelijks word betrokken bij de klusjes van de woning', 'ik behoud mijn lichamelijke conditie doordat ik ten minste drie keer per dag een wandelingetje maak' of 'ik voel mij op mijn gemak bij WarmThuis'.

Uiterlijk na zes weken volgt er een multidisciplinair overleg (MDO) waar zo mogelijk de bewoner, een familielid, een lid van het zorgteam, de psycholoog, de specialist ouderengeneeskunde en de locatieleidinggevende bij aanwezig is. In dit MDO worden de doelen zo nodig bijgesteld op basis van de woon-, zorg- en begeleidingsbehoeften. Het MDO vindt daarna ieder half jaar plaats, of eerder wanneer dit door één van de partijen nodig wordt geacht.

Nieuwe activiteiten in 2018

- Alle collega's namen deel aan een visiebijeenkomst. De bijeenkomsten waren inspirerend en leidden tot plannen en ideeën hoe we het werken volgens de visie in stand kunnen houden en verder kunnen versterken.

- Er was een 'Minor' opleiding op HBO niveau waar 20 collega's aan meededen. Diverse onderwerpen die gerelateerd zijn aan persoonsgerichte zorg kwamen aan bod.

Hoofdstuk 2. Wonen en welzijn

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Als het gaat om wonen en welzijn, vraagt het kwaliteitskader aandacht voor zingeving, een zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers, en wooncomfort.

Wat doet WarmThuis?

Wonen en welzijn is een belangrijk uitgangspunt voor WarmThuis. Zo ook in 2018. Bij WarmThuis werken we volgens het principe van kleinschalige zorg, waarbij bewoners onderdeel zijn van het huishouden en hier voor zover mogelijk een rol in spelen. Zij worden betrokken bij de dagelijkse activiteiten. Daarnaast biedt het boerderijterrein tal van betekenisvolle activiteiten.

Bij WarmThuis werken we nauw samen met familie. We benadrukken bij een verhuizing dat WarmThuis het nieuwe huis van je vader, moeder of partner is, en dat we samen moeten werken om het hier zo prettig mogelijk te maken voor de bewoner in kwestie. We verwachten ook een bijdrage bij het zorgen voor een prettig leefklimaat. Voel je vrij om de stofzuiger te pakken of voor alle bewoners koffie in te schenken!

WarmThuis krijgt veel hulp van vrijwilligers. Zo'n 50 vrijwilligers helpen het leven op beide locaties nog prettiger te maken, door het helpen bij activiteiten, het verzorgen van de tuin, of assisteren in de woningen. WarmThuis is niet afhankelijk van het werk van vrijwilligers maar hun inzet maakt het leven van onze bewoners wel een stuk fijner. WarmThuis besteedt aandacht aan vrijwilligers te schenken door scholingsavonden, vrijwilligersbijeenkomsten, en feestjes.

Nieuwe activiteiten in 2018

- Wekelijks worden op de woningen een op een activiteiten en groepsactiviteiten georganiseerd. Een voorbeeld: op beide locaties was er een week lang een 'camping op locatie' met dagelijks een ander landen-thema.
- Op beide locaties is een tweewekelijks geheugenkoor waar wondertjes gebeuren
- De Hulst in Oterleek startte een schilderclub, begeleid door een vrijwilliger
- Met regelmaat worden spontaan excursies georganiseerd naar de bollen, het strand of een museum. Het busje van de dag sociëteit wordt hiervoor gebruikt.

Hoofdstuk 3: Veiligheid

Wat vraagt het kwaliteitskader?

De zorg voor mensen met dementie die 24-uurs zorg nodig hebben is complex. Vaak hebben bewoners naast hun cognitieve problemen, diverse lichamelijke aandoeningen. Het is belangrijk dat de zorg die wordt geboden, professioneel en veilig is.

Wat doet WarmThuis?

Bij WarmThuis is de medische zorg op verschillende manieren geborgd. Ten eerste zijn er altijd medewerkers op de locaties aanwezig die de veelvoorkomende verpleegtechnische handelingen uit kunnen voeren. Denk aan standaard wondverzorging, het geven van medicatie of geven van een injectie. Voor complexere verpleegtechnische handelingen wordt verpleegkundige zorg ingekocht bij collega-instellingen Eveen en Buurtzorg. Bijvoorbeeld een wondverpleegkundige of het plaatsen van een morfinepomp bij zorg bij het levenseinde.

De bewoners van WarmThuis zijn allemaal ingeschreven bij drie huisartsenpraktijken waar we nauw mee samenwerken. Wekelijks komt de huisarts op visite om bewoners die lichamelijke klachten hebben te onderzoeken en behandelen. Voor acute zaken wordt direct de huisartsenpraktijk gebeld. En in de avond- en weekenduren vallen we terug op de huisartsenpost. Voor dementie-gerelateerde zaken komt wekelijks de specialist ouderengeneeskunde van stichting Geriant. Deze komt 5 uur per week per locatie. De psycholoog is 6 uur per week op locatie.

In het kwaliteitskader wordt specifiek aandacht gevraagd voor medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, en preventie van acute ziekenhuisopname. Hieronder staat beschreven hoe wij met deze aspecten van de zorg omgaan. De ervaring leert dat het belangrijk is om de kennis over medicatieveiligheid, decubituspreventie en verantwoord gebruik van beperkende maatregelen, regelmatig op te frissen. Ook in 2018 is hier aandacht aan besteed, bijvoorbeeld door het gezamenlijk bespreken van medicatiefouten.

Medicatieveiligheid

Om medicatieveiligheid te waarborgen zijn alle medewerkers van WarmThuis met een niveau 3 opleiding, geschoold in het geven van medicatie. Mensen met een verzorgende-achtergrond hebben dit gehad in hun opleiding. Er zijn duidelijke regels afgesproken om medicatiefouten te voorkomen.

Als er ondanks deze afspraken een medicatiefout plaatsvindt wordt de familie op de hoogte gebracht en moet dit worden geregistreerd met een Melding Incident Client (MIC) in het elektronisch patiëntendossier. Maandelijks worden de MICs van iedere woning besproken met de locatieleidinggevende en de woonzorgbegeleider plus van de betreffende woning. Naar aanleiding hiervan wordt zo nodig vervolg gegeven aan het incident (bijvoorbeeld bespreking in het team, of consultatie van de psycholoog). Ernstige incidenten worden direct gemeld bij de bestuurder.

Om polyfarmacie tegen te gaan, wordt het medicatiegebruik sinds 2018 in ieder MDO standaard geëvalueerd.

Decubituspreventie

Medewerkers zijn alert op het voorkómen van decubitus (doorligplekken) bij bewoners. De belangrijkste risicofactor van decubitus is immobiliteit (al dan niet tijdelijke bedlegerigheid of rolstoelafhankelijkheid). Ook minder bewegen, veel zitten, vermindering van de sensibiliteit, een slechte voedingstoestand, verminderde bloeddorstrooming, diabetes en incontinentie zijn belangrijke risicofactoren. Bij immobiele mensen worden zo snel mogelijk preventieve maatregelen genomen in overleg met de huisarts en ergotherapeut. Voorbeelden zijn het gebruik van een traagschuim- of luchtwisselmatras, het bieden van wissellegging, het vrij leggen van lichaamsdelen van het matras, het gebruik van een kantelrolstoel.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

WarmThuis is zeer terughoudend met het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Maatregelen als Zweedse banden, het gebruik van bedhekken, plankstoelen of tafelbladen worden per definitie niet gebruikt.

WarmThuis maakt wel bij een aantal bewoners gebruik van domotica, dat wil zeggen thuishetchnologie, die ook een vrijheidsbeperking vormen omdat zij inbreuk doen op de privacy.

Met bewoners en logees die graag het terrein wilden verlaten, kregen in 2018 met hun toestemming een GPS omdat zij risico liepen om verdwaald te raken. Zo konden wij hen traceren wanneer zij langere tijd (bv langer dan een half uur) weg waren.

Wanneer een bewoner die zelf hulp in kan roepen begeleiding nodig heeft in de nacht, wegen we af of het nodig is een bewegingsmelder te gebruiken zodat we degene bijtijds kunnen helpen. Bij toepassing kijken we of de maatregel daadwerkelijk nodig is voor de veiligheid van de bewoner en of de maatregel opweegt tegen de inbreuk op de privacy van de bewoner. Familie wordt altijd op de hoogte gebracht van het gebruik van een dergelijke maatregel.

Het gebruik van vrijheid beperkende maatregelen wordt standaard na twee weken gebruik, en daarna ten minste tijdens ieder MDO geëvalueerd. Weer worden de vragen gesteld: is de maatregel nodig voor de veiligheid van de bewoner? Weegt de maatregel op tegen de inbreuk op de privacy van de bewoner?

Nieuwe activiteiten in 2018

- Om acute ziekenhuisopnamen te voorkómen, is er in 2018 voor iedere bewoner de eerste weken na verhuizing naar WarmThuis een medisch beleid met afgesproken met familie en de specialist ouderengeneeskunde of huisarts. Wanneer de conditie van een bewoner verslechterde, ging de huisarts opnieuw in gesprek met de familie om het afgesproken beleid te evalueren en indien gewenst bij te stellen.
- Alle woonzorgbegeleiders plus van de woningen hebben op basis van de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC's) van het afgelopen jaar een analyse gemaakt en voorstellen gedaan voor verbeteringen in 2018. De verslagen zijn besproken in het jaarlijkse managementreview. De verbeteringen zijn opgenomen in het jaarplan 2018.

Hoofdstuk 4: Leren en werken aan kwaliteit

Wat doet WarmThuis?

WarmThuis wil topzorg bieden volgens de laatste inzichten over goede dementiezorg. Dit betekent dat we ons altijd blijven ontwikkelen en verdiepen.

Scholing van eigen personeel

Verschillende collega's wilden graag een specialisatie doen in de dementie-zorg. We besloten daarom deze specialisatie-opleiding zelf ter hand te nemen en vroegen Frans Hoogeveen en mede-oprichter van WarmThuis Hugo van Waarde een opleiding te verzorgen. In samenspraak met ons werd het volgende programma gemaakt:

- Veroudering en dementie
- De Sociale benadering dementie
- Het menselijk brein
- Oorzaken en typen van dementie
- Dementie en psychiatrie
- Dementie en het psychologische domein
- Dementie en het sociale domein

- Samenwerken met familie
- Dementie en psychosociale interventies
- Krachtige evidence based interventies: Music & Memory
- Krachtige evidence bases interventies: Leren bij dementia
- Ethische dilemma's in de psychogeriatric
- Stemningsmanagement: preventie van onbegrepen gedrag
- Omgaan met probleemgedrag bij dementie
- Vrijheid en veiligheid
- Het beste halen uit jezelf
- Het team versterken in de weerbarstige praktijk
- Het implementatieplan

Lerend netwerk

In 2017 startte WarmThuis een lerend netwerk met de Reigerhoeve, de King Arthurgroep, en de Zorgspecialist. Het doel van het lerend netwerk is laagdrempelig informatie uitwisselen over de organisatie van zorg en het kwaliteitsbeleid, en inhoudelijk van gedachten wisselen om elkaar te versterken en te komen tot betere zorg.

We kijken graag bij elkaar in de keuken. Dit geldt zowel voor bestuurders als voor medewerkers van de organisatie. In 2018 kwamen bestuurders twee keer bij elkaar en visiteerden medewerkers van de deelnemende instellingen elkaar.

De medewerkers waren enthousiast over de visitaties. Niet alleen deden zij leuke ideeën op, vonden zij het bijzonder om andere locaties te zien en met collega's te praten en brainstormen, men was ook trots op WarmThuis!

Inspireren van anderen

WarmThuis wil andere zorginstellingen, beleidsmakers en opleidingsinstituten inspireren tot navolging van haar zorgvisie waarin persoonsgerichte zorg, eigen regie, 'alles kan, tenzij het niet kan' en 'zoveel mogelijk net als thuis' het uitgangspunt zijn. orgaande jaren deden we dat als volgt:

Nieuwe activiteiten in 2018

- We ontwikkelden samen met de Reigershoeve, woonzorggroep Samen, ROC Horizon en ROC kop van noord Holland een nieuwe opleiding: Fieldlab verzorgende IG in de dementiezorg. Deze opleiding, bedoeld voor zij-instromers, sluit volledig aan op de visie en werkwijze van de deelnemende organisaties en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De opleiding is praktijkgericht, de docent komt naar de zorginstellingen toe.
- Lerend netwerk (zie beschrijving hierboven)

Hoofdstuk 5: Leiderschap, governance en management

Wat vraagt het kwaliteitskader verpleeghuiszorg?

Zorgorganisaties in Nederland moeten leiding geven volgens de regels van de 'Governancecode Zorg'. Dit zijn regels om richting te geven aan goede zorg, waarden en normen, voldoende invloed van belanghebbenden, een verantwoorde inrichting governance, goed bestuur, verantwoord toezicht, en continue ontwikkeling.

Wat doet WarmThuis?

Kleinere organisaties zoals WarmThuis hoeven niet aan alle regels van de governance code te voldoen, dat zou onnodig veel bureaucratie opleveren. Wel werken we zoveel mogelijk volgens deze regels. Het kwaliteitskader gaat hierop door, en vraagt iedere zorgorganisatie zich te verantwoorden op zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management. Deze worden hieronder beschreven.

Visie op zorg:

Iedere zorgorganisatie moet zich duidelijk uitspreken over zijn of haar visie op zorg, om te werken aan kwalitatief goede zorg. WarmThuis werkt volgens een uitgebreide zorgvisie, zie www.warmthuis.nl/organisatie/visie.

Sturen op kernwaarden

Bij WarmThuis draait alles om de visie: de behoeften en gewoonten van de bewoners zijn het uitgangspunt. De kernwaarden daarbij zijn nabijheid, vrijheid, eigen regie en herkenbaarheid. Ook doen wij ons best om de bewoners een zinvolle besteding van de dag te geven. Het welzijn van de bewoners staat altijd voorop. WarmThuis heeft veel deskundigheid in huis om de familie te helpen zo goed mogelijk om te gaan met het ziekteproces van hun naaste. WarmThuis is voor iedereen toegankelijk; ook voor mensen met een kleine beurs.

WarmThuis wil volgens deze kernwaarden Topzorg bieden voor mensen met dementie volgens de laatste inzichten. We willen een goede werkgever zijn. En met het oog op onze lange wachtlijst: anderen inspireren om ook zorg te bieden zoals bij WarmThuis..

Leiderschap en goed bestuur

Stichting WarmThuis is een algemeen nut beogende stichting met een Raad van Toezicht die erop toeziet dat de bedrijfsvoering van WarmThuis goed verloopt en de zorg wordt geboden volgens de kwaliteitsstandaarden.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben in 2018 vier maal vergaderd.

Naast de reguliere vergaderingen spreekt de Raad van Toezicht jaarlijks met de locatieleidinggevenden om te horen of zij tevreden zijn met de manier waarop hun leiding wordt gegeven. De Raad van Toezicht heeft daarnaast jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

De cliëntenverwantenraad

WarmThuis heeft een cliëntenverwantenraad die bestaat uit familieleden van bewoners. Van beide locaties hebben twee familieleden zitting in de cliëntenraad. In 2018 heeft de Raad van Bestuur vier maal met de cliëntenverwantenraad vergaderd, onder andere over het jaarplan en de begroting. Met de voorzitter van de cliëntenverwantenraad is maandelijks een voortgangsoverleg.

Plussersoverleg

De acht (twee keer vier) groepswoningen van WarmThuis hebben elk een vast team van ongeveer 10 medewerkers. Elk team heeft een woonzorgbegeleider plus, een soort aanvoerder van het team.

In 2018 is maandelijks overleg geweest tussen de locatieleidinggevenden en de woonzorgbegeleiders plus over allerlei praktische zaken.

Inzicht hebben en geven

Het lerend netwerk

WarmThuis heeft in 2017 samenwerking gezocht met drie andere organisaties. Dit zijn Stichting de Reigershoeve www.reigershoeve.nl, de Zorgspecialist www.zorgspecialist.nl en de King Arthur groep www.kingarthurgroep.nl. In 2017 hebben drie bijeenkomsten plaatsgevonden, waarin medewerkers van de verschillende organisaties ideeën en kennis met elkaar hebben uitgewisseld. Zie ook eerder in dit verslag

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Om goede medische, verpleegkundige en psychosociale zorg te kunnen bieden werkt WarmThuis behalve met de eigen zorgmedewerkers nauw samen met de volgende behandelaars:

Drie huisartsenpraktijken.

Iedere week bezoeken de huisartsen WarmThuis voor een rondgang langs alle woningen. Daarnaast kan de huisartsenpraktijk ten alle tijden worden ingeschakeld voor alle medische zorg die niet aan de ziekte dementie is gerelateerd. In 2018 hebben de vaste huisartsen en de locatieleidinggevenden gemiddeld eens in de 8 weken een gesprek gehad om de geboden zorg te evalueren.

Verpleegtechnisch team Evean en Buurtzorg

Voor voorbehouden handelingen en handelingen waar de medewerkers van WarmThuis niet bekwaam is schakelen we het verpleegtechnisch team van Evean of Buurtzorg in.

Specialist ouderengeneeskunde en Psycholoog

WarmThuis werkt nauw samen met een Specialist ouderengeneeskunde van stichting Geriant. Vier uur per week is de specialist ouderengeneeskunde aanwezig bij WarmThuis voor het verlenen van specifiek aan dementie gerelateerde specialistische zorg. Verder is de Specialist ouderengeneeskunde ten allen tijde bereikbaar voor advies en ondersteuning.

Ook via stichting Geriant is bij WarmThuis een psycholoog werkzaam voor specialistische psychosociale ondersteuning van bewoners, mantelzorgers en medewerkers. Daarnaast begeleidt zij de maandelijkse intervisie van de teams. De psycholoog is op beide locaties zes uur per week aanwezig bij WarmThuis en daarnaast bereikbaar voor advies en ondersteuning.

De samenwerking met de behandelaars van Geriant wordt standaard eenmaal per jaar geëvalueerd, in aanwezigheid van de locatieleidinggevenden, bestuurder van WarmThuis, de huisartsen en de behandelaars en de bestuurder van Geriant.

Nieuwe activiteiten in 2018

- Er zijn in 2018 met betrekking tot dit onderwerp geen nieuwe activiteiten ondernomen

Hoofdstuk 6: Personeelssamenstelling

Eind 2018 waren er bij WarmThuis 151 medewerkers in dienst overeenkomend met 69,5 fte.

medewerkers werkten in de directe zorg (woningen en dagbesteding) 1 medewerker in het bestuur en 1 medewerkers in de facilitaire dienst en 1 in de huishoudelijke dienst. De personele bezetting bij WarmThuis is te zien via de website onder organisatie / kwaliteit.

Opleidingsniveau zorgmedewerkers

De meerderheid van onze medewerkers heeft een opleidingsniveau dat vergelijkbaar is met het niveau van een verzorgende niveau 2 en 3. Op de woningen is altijd een woonzorgbegeleider met niveau 3 werkzaam.

Stagiaires

In het schooljaar van 2017-2018 begeleidden medewerkers van WarmThuis 16 stagiaires van de opleidingen Verzorgende IG en helpenden. Stagiaires zijn bij WarmThuis altijd boventallig.

Doorstroomcijfers

In 2018 hebben we afscheid genomen van 5 medewerkers die op zoek gingen naar een andere uitdaging, en 1 medewerker ging met pensioen. Daar zijn 25 nieuwe collega's voor in de plaats gekomen. Het aantal FTE steeg in 2018 van 64,5 naar 69,5 in verband met de beschikbaarheid van extra gelden voor de verpleeghuiszorg.

Personeelskosten: Zoveel mogelijk geld naar de directe zorg

WarmThuis stelt zich ten doel om kosten voor management, administratie etc. (overhead) zo laag mogelijk te houden. Van alle via de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) verkregen inkomsten besteedt WarmThuis meer dan 90% aan kosten die betrekking hebben op de directe zorg en behandeling.

Nieuwe activiteiten in 2018

- Door het beschikbaar komen van extra geld voor de verpleeghuiszorg is in de ochtenden op alle woningen (met zes bewoners) een woonzorghelpende aanwezig.
- Tijdens de nachten is een achterwacht ingesteld die bij drukte gebeld wordt en naar de locatie komt.

Hoofdstuk 7: Gebruik van hulpbronnen

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader vraagt om te beschrijven op welke wijze hulpbronnen bijdragen aan de kwaliteit van zorg. De hulpbronnen die genoemd worden zijn: de gebouwde omgeving, ICT, domotica, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en professionele relaties zijn opgenomen.

Wat doet WarmThuis?

Gebouwde omgeving

- Alle bewoners wonen op de begane grond en kunnen altijd naar buiten en vrij rondwandelen op het grote erf. Alle deuren zijn altijd open, behalve het hek naar buiten toe.
- Er zijn kippen, geiten, konijnen, poezen, vogels (OL) koeien (OL), paarden (ZM)

ICT

- Van alle bewoners, logees en deelnemers aan de dagsociëteit is er een elektronisch cliënten dossier.

Domotica

- Er wordt gewerkt met een DECT systeem
- Zo nodig kan gebruik gemaakt worden van bewegingsmelders, geluidsmelders, GPS

Facilitaire zaken

- Ferdinand Spil is onze facilitaire man die, regelmatig samen met bewoners of deelnemers van de dagsociëteit, die klussen doet.

Financiën en administratieve organisatie

Het voert te ver om hierover in dit kwaliteitsverslag verslag van te doen. Controle en verantwoording vindt plaats via de accountant en in het financieel jaarverslag. De jaarrekening is in te zien op de website jaarverslagenzorg.nl

Hoofdstuk 8: Gebruik van informatie

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Elke verpleeghuisorganisatie dient vanaf 2017 minimaal één keer per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen en te gebruiken middels erkende instrumenten. De informatie over cliëntervaringen is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten.

Elke verpleeghuisorganisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score per locatie (volgens KvK-registratie) van de eigen verpleeghuisorganisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.

Wat doet WarmThuis?

WarmThuis vindt het belangrijk om te weten hoe de bewoners en hun vertegenwoordigers de zorg en begeleiding bij WarmThuis ervaren en of verbeterpunten zijn. Dit doen we bij WarmThuis op de volgende wijze:

- Familie kan met vragen en ideeën direct terecht bij de woonzorgbegeleider, locatieleidinggevende of bestuurder.
- Twee keer per jaar wordt op de woning een familieavond georganiseerd. Wensen worden geïnventariseerd en zo snel mogelijk uitgevoerd.

Nieuwe activiteiten in 2018

- We deden een cliënt tevredenheidsonderzoek op basis van tien klantbeloften.
- Locatie Klein Suydermeer in Zuidermeer krijgt bij Zorgkaart Nederland als cijfer een 9, locatie De Hulst in Oterleek een 8,8. Voor meer informatie (geschreven reacties door mensen) zie www.zorgkaartnederland.nl

Net Promotor Score

Op zorgkaart Nederland staan in totaal 154 waarderingen over WarmThuis. 97% van de mensen beveelt WarmThuis aan bij andere mensen.