

Jaarverslag en kwaliteitsjaarverslag WarmThuis

2020

Versie 10 mei 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Jaarverslag.....	3
Profiel van de organisatie.....	3
Bestuur, toezicht, medezeggenschap	7
Algemeen beleid.....	9
Bedrijfsvoering	11
Financieel beleid.....	11
Verslagjaar 2020.....	13
2. Kwaliteitsjaarverslag	14
1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	14
2: Wonen en welzijn.....	15
3: Veiligheid.....	15
4: Leren en werken aan kwaliteit	18
5: Leiderschap, governance en management	19
6: Personeelssamenstelling.....	21
7: Gebruik van hulpbronnen	22
8: Gebruik van informatie	23
Bijlage 1 – Realisatie plannen uit jaarplan 2020	24

Voorwoord

Met grote betrokkenheid en een goede harmonie tussen bewoners, naasten, collega's en vrijwilligers doorstonden we het coronajaar 2020. Het lukte een corona uitbraak buiten de deuren van WarmThuis te houden en dat verdient een groot compliment aan iedereen die bij WarmThuis betrokken is.

We leefden met veel beperkingen door de corona. Naasten konden niet meer aanschuiven bij het avondeten, groepsactiviteiten konden niet doorgaan, overdrachten waren niet gezamenlijk en werkoverleggen deden we via beeldbellen. Het vroeg veel van de collega's, het werkplezier nam af.

Niettemin lukte het om in deze moeilijke omstandigheden warme te blijven bieden in de woningen met veel gezelligheid, nabijheid, humor en een op een activiteiten. Familie gaf ons op Zorgkaart Nederland in 2020, in coronatijd, een 9,6 voor beide locaties.

Voor de bewoners was het vervelend dat er met mondkapjes gewerkt moest worden. Daardoor waren de gezichtsuitdrukkingen van de collega's niet meer te zien; de lieve lach die wonderen doet ontbrak.

Dat naasten een periode niet op bezoek konden komen leek over het algemeen goed te gaan, maar groot was de blijdschap, zowel bij naasten als de bewoners, toen dit wel weer kon.

Een bewoner moest zijn naasten missen vanwege de lockdown toen hij net bij WarmThuis kwam wonen. Dat ging aanvankelijk niet goed en leidde tot veel frustratie en onrust. Pas toen we tegen de regels in zijn familie weer toelieten ging het wel goed.

Door de corona zijn niet alle plannen van het jaarplan 2020 gerealiseerd. In bijlage 1 worden de plannen van 2020 en wat we doen met plannen waar we niet aan toekwamen.

In 2020 kende het zorgkantoor WarmThuis kwaliteitsbudget toe, conform de landelijke regelgeving. Deze gelden zijn door WarmThuis besteed aan de volgende activiteiten:

- De aanschaf van een nieuw domotica-systeem op locatie Zuidermeer, hier wordt verslag van gedaan in hoofdstuk 3
- Inzet van meer direct personeel, hier wordt verslag van gedaan in hoofdstuk 6

Dit jaar is het kwaliteitsjaarverslag voor het eerst gecombineerd met het reguliere jaarverslag, zodat alle informatie in een document is terug te vinden. Achtereenvolgens komen aan de orde:

1. Jaarverslag
2. Kwaliteitsjaarverslag

1. Jaarverslag

Profiel van de organisatie

Algemene gegevens

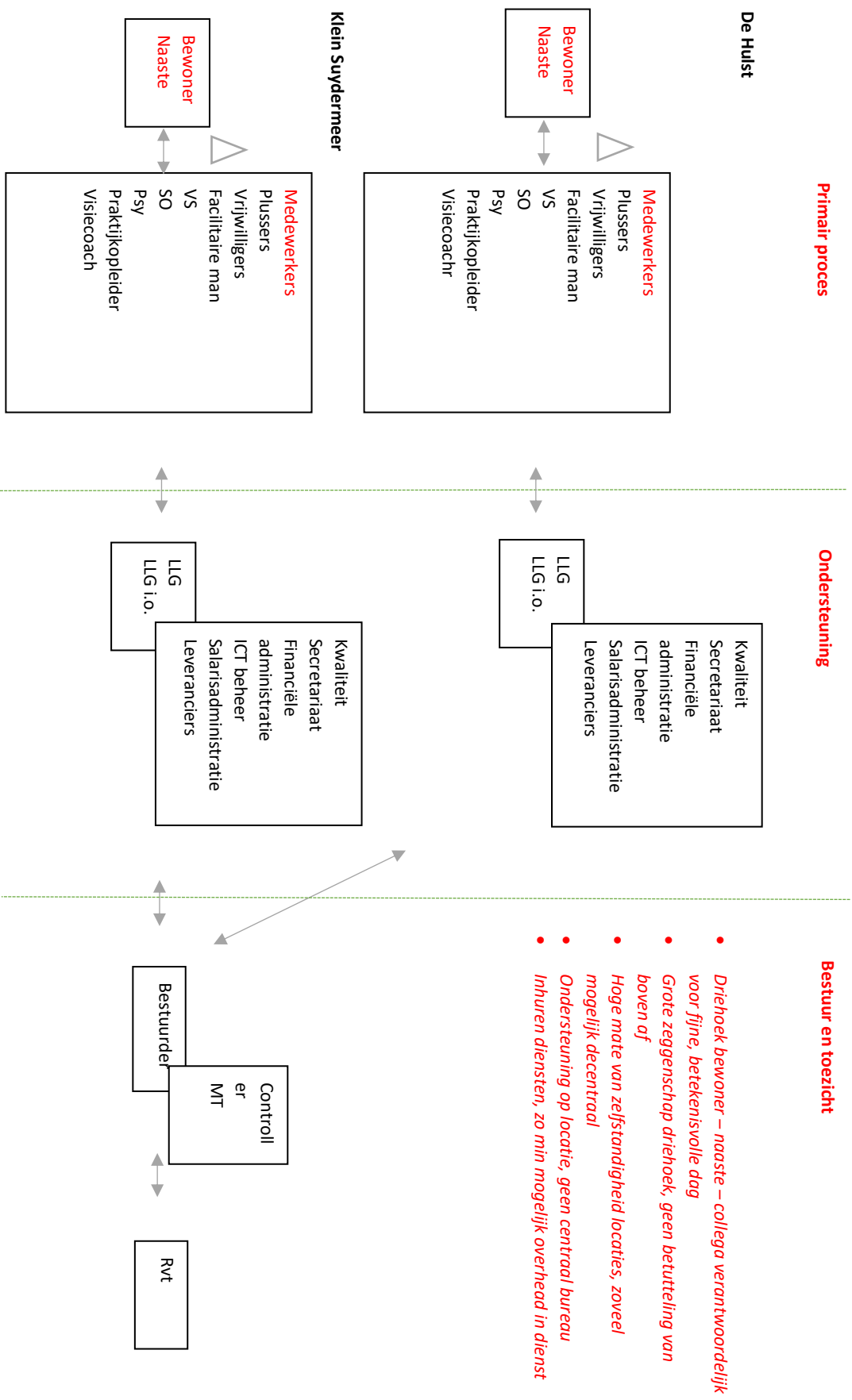
Naam	Stichting WarmThuis, wonen en welzijn voor mensen met dementie
Postadres	Noordschermerdijk 5, 1842EL Oterleek
Telefoon	06 10 83 30 73

KvK nummer 37 14 13 22
E-mailadres info@warmthuis.nl
Internet warmthuis.nl

Structuur van de organisatie

Bij WarmThuis zorgt de 'driehoek' bewoner-naaste-medewerker er voor een fijne dag, iedere dag weer. Alle andere betrokkenen bij de organisatie dragen er aan bij om dit mogelijk te maken.

Schematisch is dat als volgt weer te geven:



- *Driehoek bewoner – naaste – collega verantwoordelijk voor fijne, betekenisvolle dag*
- *Grote zegenschap driehoek, geen betutteling van boven af*
- *Hoge mate van zelfstandigheid locaties, zoveel mogelijk decentraal*
- *Ondersteuning op locatie, geen centraal bureau*
- *Inhuren diensten, zo min mogelijk overhead in dienst*

Kerngegevens

WarmThuis heeft op de locaties Zuidermeer en Oterleek in totaal 48-50 verblijfsplaatsen. Daarnaast heeft WarmThuis in de locatie Oterleek en de locatie Zuidermeer de mogelijkheid om 5 cliënten te laten logeren. Op jaarbasis komen ongeveer 150 verschillende mensen met dementie logeren. Vanwege corona werd dit aantal in 2020 niet gehaald.

WarmThuis kende intramuraal gemiddelde een bezetting van 52,8 (inclusief mutatiedagen). Dat is 1,8 lager dan in 2019. Dat komt omdat de logeerhuizen vanwege corona een periode gesloten waren.

WarmThuis heeft op beide locaties een dagsociëteit met activiteiten voor mensen met dementie die zelfstandig thuis wonen. De soos is vier dagen per week open op locatie Kleine Suydermeer verzorgd, vijf dagen per week op locatie de Hulst. Ook hier was de bezetting lager als gevolg van de corona.

Kerncijfers productie WLZ/WMO

WLZ

		2019	2020
Product	Eenheid	Aantal	Aantal
ZZP-4	dag	94	17
ZZP-5	dag	18.359	18.205
ZZP-6	dag	107	22
ZZP-7	dag	227	567
ZZP-8	dag	12	0
Mutatiedag	dag	118	126
Logeren	dag	1005	344
BG GRP	dagdeel	3.824	2.479
Vervoer	dag	1.835	1.128

WMO

		2019	2020
Product	Eenheid	Aantal	Aantal
Begeleiding groep	dagdeel	1869	664
Vervoer	dag	793	263
Logeren	dag	7	42

De totale omzet/opbrengsten in 2020 bedroeg € 6.547.024. In 2019 bedroeg dit 5.687.865.

Ter compensatie van gederfde inkomsten door de sluiten van de logeerhuizen vanwege corona is bij het zorgkantoor € 361.606. aangevraagd. Dit betreft alleen de inkomstenderving, voor extra kosten die gemaakt werden ontving WarmThuis € 71.032

De totale formatie in 2020 was 81,6 fte

Werkgebieden

Het werkgebied van WarmThuis bestaat uit de gemeente Alkmaar en omliggende gemeenten en de gemeente Koggenland en omliggende gemeenten. Bewoners van de groepswoningen en logees van de logeerhuizen komen soms ook uit andere plaatsen in Nederland.

Samenwerkingsrelaties

WarmThuis had in 2020 voor de volgende kernactiviteiten samenwerkingsafspraken

- Specialist ouderengeneeskunde en psycholoog - Stichting Geriant
- Huisartsenzorg – Tot 1 september 2020 de huisartsenpraktijken in de directe omgeving van de WarmThuis vestigingen. Daarna zijn de huisartsen alleen nog beschikbaar voor spoedzorg in die gevallen dat de verpleegkundig specialist (in dienst bij WarmThuis) of specialist ouderengeneeskunde niet beschikbaar is.
- Gespecialiseerde verpleegkundige zorg – Evean en Buurtzorg
- Financiële administratie, facturatie – Paul van Slooten
- Salarisadministratie – SDB Ayton
- ICT beheer – RFC IT
- Levensmiddelen - SPAR
- Financiering WLZ - Zorgkantoor VGZ
- Financiering WMO - gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard, Castricum, Bergen, Langedijk, Heiloo, Uitgeest, Bergen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer, Stedebroek, Drechterland, Enkhuizen, Purmerend, Schagen
- Samenwerking in de regio - Netwerk Dementie Noord Holland Noord, Geriant
- Huisvesting – Woningbouwcoöperatie Wooncompagnie (De Hulst) en van der Borden (Klein Suydermeer).

Bestuur, toezicht, medezeggenschap

Normen voor goed bestuur

De principes van de zorgbrede governancecode worden toegepast.

Raad van Bestuur / Directie

WarmThuis voldoet aan de wettelijke transparantie-eisen voor de bestuursstructuur

De dagelijkse leiding werd in 2020 gevoerd door Hans van Amstel, raad van bestuur. Er was sprake van een enkelvoudige Raad van Bestuur. Hans van Amstel had als nevenfunctie bestuurslidmaatschap bij de RSWP, een vrijwilligersorganisatie in Purmerend en omgeving.

De bezoldiging van de bestuurder valt binnen de normen van Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en de daarvan onderdeel uitmakende *Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg- en welzijnssector*.

Toezichthouder - Raad van Toezicht

Samenstelling en bezoldiging

De Raad van Toezicht had de volgende leden

- Mevrouw J.A van den Berg, voorzitter
- De heer W.A.J. van Veen, lid
- Mevrouw A.I. den Dulk, lid
- Mevrouw D.T. Cuperus-Krol

De leden van de raad van toezicht ontvangen in die hoedanigheid geen bezoldiging, wel een onkostenvergoeding.

Mevrouw Cuperus-Krol is op 1 oktober 2020 afgetreden als lid van de Raad van Toezicht. Twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht werden geworven.

Werkwijze Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht oefent zijn taak op de volgende wijze uit:

- Bespreken en vaststellen meerjarenplan
- Bespreken en vaststellen jaarplan
- Bespreken en vaststellen begroting
- Bespreken en vaststellen jaarrekening
- Bespreken cliënt tevredenheidsonderzoeken en medewerker tevredenheidsonderzoeken
- Bespreken voortgangsverslag dat voor iedere vergadering wordt opgesteld door de Raad van Bestuur
- Maandelijks voortgangsoverleg tussen Raad van Bestuur en voorzitter Raad van Toezicht

De raad van toezicht formuleerde in 2020 haar bijdrage aan WarmThuis als volgt:

- Klankbord voor de bestuurder in zijn solitaire positie, door bijvoorbeeld het inbrengen van kennis of het helpen uitzoemen boven een vraagstuk.
- De kritische blik van 'de buitenstaander' om zaken mee te geven die de organisatie niet in het vizier heeft en kan meenemen in de bedrijfsvoering dan wel meewegen in de besluitvorming.
- Steun voor de organisatie voor 'onorthodoxe' keuzes, waarin de bedoeling leidend is en het schuren langs regels niet uit de weg wordt gegaan.
- Ambassadeur voor Warm Thuis en het uitdragen van het woon-zorgconcept, om de organisatie te ondersteunen in zijn missie het concept breed te verspreiden.

Werving van nieuwe leden vond plaats middels een open sollicitatieprocedure, waarna een sollicitatiegesprek volgde zoals beschreven in de statuten. De Raad van Toezicht heeft voldoende deskundigheid beschikbaar om haar taak te kunnen uitvoeren.

Er waren in 2020 geen onderwerpen die niet in het jaarplan waren opgenomen waar de raad van toezicht toestemming voor gaf aan de raad van bestuur.

Er zijn in 2019 geen commissies ingesteld door de Raad van Toezicht.

De borging dat de leden van het toezichthoudend orgaan onafhankelijk zijn is vastgelegd in artikel 12 van de statuten van de Stichting

Een afvaardiging van de raad van Toezicht houdt jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder en vormt zich een oordeel van de bestuurder op basis van de afspraken die zijn gemaakt en de resultaten van de organisatie, zowel inhoudelijk als financieel.

De raad van Toezicht heeft in 2020 vijf keer vergaderd.

De externe accountant was aanwezig bij het bespreken van de jaarrekening.

Jaarverslag van de Raad van Toezicht

Er is geen apart jaarverslag van de Raad van Toezicht. Gezien de grootte van de organisatie wordt dit niet noodzakelijk geacht.

Medezeggenschaporganen

WarmThuis heeft het volgende medezeggenschapsorgaan

- Cliënten Verwanten Raad. Deze is gestart in het najaar van 2015. De samenwerking, taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een overeenkomst en reglement.
- In iedere woning wordt minimaal één keer per jaar een familieavond georganiseerd waar het leven op de woning wordt doorgenomen. Afspraken voor eventuele verbeteringen worden gemaakt en genotuleerd.
- In 2020 zijn voorbereidingen getroffen voor het instellen van een ondernemingsraad. Deze is op 1 april 2021 opgericht.

Algemeen beleid

Visie en strategisch beleid

WarmThuis is een visie-gedreven organisatie. De visie van WarmThuis is het vertrekpunt bij alles wat zij doet. De visie is te lezen op www.warmthuis.nl/organsatie/visie.

De strategische keuzes 2021 – 2024 zijn op te vragen bij info@warmthuis.nl

Algemeen beleid in het verslagjaar

Het algemeen beleid in het verslagjaar is beschreven in het jaarplan 2020. Het jaarplan kan opgevraagd worden bij info@warmthuis.nl

Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

WarmThuis geeft haar maatschappelijk verantwoord ondernemerschap als volgt vorm:

- Er werkt bij WarmThuis een vrijwilliger met een WAJONG uitkering, waarbij het streven is dat zij dankzij de werkervaring bij WarmThuis weer aan het werk kan.
- Stagiaires van meerdere ROC's lopen stage bij WarmThuis

Naleving gedragscodes

De gedragscodes van WarmThuis worden ondertekend door medewerkers die in dienst komen.

Risicoparagraaf

De belangrijkste risico's en onzekerheden voor WarmThuis zijn

Corona

Er werd een risico analyses gemaakt vanwege de corona en besproken met de raad van toezicht. De risico analyse werd als bijlage toegevoegd aan de notulen van de raad van toezicht.

Strategie

Er is krapte op de arbeidsmarkt. Vooralsnog leidt dit niet tot problemen, de personele bezetting is goed op orde.

Maatregel: we startten een eigen opleiding, de Fieldlab verzorgende IG in de dementiezorg, om daarmee zij-instromers te interesseren om te komen werken bij Warmthuis

Halverwege 2022 start een nieuwe locatie van WarmThuis in Grosthuizen, waar een grote groep medewerkers voor geworven gaat worden. Ook daar is krapte op de arbeidsmarkt een aandachtspunt.

Maatregel: in een reorganisatieplan wordt beschreven hoe WarmThuis de werving en opleiding van nieuw personeel gaat organiseren.

Financieel beleid

Het zorgkantoor VGZ heeft voor 2020 een budget van 95% van het verwachte volume toegekend voor 2020, om eventuele tekorten in het macrobudget te kunnen opvangen.

Maatregel: maandelijks monitoren of het zorgkantoor inderdaad aanvult tot minimaal 100%, zo nodig ingrijpen in kosten als deze verwachting niet uitkomt.

Financiële verslaggeving

De financiële verslaglegging wordt gedaan door de heer Paul van Slooten, ZZP-er. Mocht de heer van Slooten uitvallen, dan is vervanging niet direct beschikbaar.

Maatregel: In juni 2021 een evaluatie van de samenwerking en eventuele aanvulling van de financiële administratie. De eerder geplande evaluatie in 2020 heeft niet plaatsgevonden door de corona pandemie.

Organisatie

In de organisatie zijn geen noemenswaardige risico's.

Toekomstparagraaf

WarmThuis speelt op de volgende wijze in op huidige en toekomstige ontwikkelingen.

- Het verspreiden van de visie en werkwijze van WarmThuis onder andere zorginstellingen en opleidingsinstituten middels het aanbieden van scholing
- Het realiseren van een derde vestiging van WarmThuis in Grosthuizen.
- Start van een pilot voor mensen op de (lange) wachtlijst van WarmThuis, met als doel ook hen een fijne dag te bezorgen wat mogelijk leidt tot langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

Bedrijfsvoering

WarmThuis voldoet aan de wettelijke transparantie-eisen voor de bedrijfsvoering.

De SWOT analyse en de strategische keuzes die WarmThuis op basis daarvan maakt zijn opgenomen in een beknopt strategisch beleidsplan (zie bijlage 1).

Het interne risicobeheersings- en controlesysteem is als volgt:

- Wekelijks wordt de productie van het logeerhuis en de dagbestedingen gecontroleerd. Voor de woningen is dat niet nodig gezien de zeer lage mutatiegraad. Daar gebeurt dit maandelijks.
- Maandelijks worden de rapportages van alle organisatorische eenheden (OE) gecontroleerd en door medewerkers van de betreffende OE. Deze rapportages worden gearchiveerd.
- Ieder kwartaal wordt een financiële maandrapportage opgeleverd waarin productie, inkomsten en uitgaven staan.
- Ieder kwartaal, of vaker als daar aanleiding voor is, bespreekt de raad van bestuur de cijfers met de financieel administrateur.
- De kwaliteit van de organisatie wordt geborgd door het kwaliteitssysteem van WarmThuis.
- Jaarlijks vindt (ISO) certificering plaats.
- De tevredenheid van bewoners en naasten wordt gemeten middels Zorgkaart Nederland, familiaaraadpleging en tweejaarlijks toetsen van de tien klantbeloften van WarmThuis
- De tevredenheid van de medewerkers wordt gemeten middels een tweejaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Het ICT beheer is ondergebracht bij een externe partij, naar tevredenheid.
- De salarisadministratie is ondergebracht bij een externe partij, naar tevredenheid.

Financieel beleid

Het resultaat dat WarmThuis in 2019 heeft gerealiseerd is beïnvloed door de volgende punten waar in de begroting 2020 geen rekening was gehouden.

Ontwikkelingen die bijdragen aan een hoger resultaat:

- In november 2020 werd bekend dat de overproductie 2019 volledig vergoed wordt
- Compensatie voor de inkomstenderving als gevolg van de corona pandemie

Ontwikkelingen die bijdragen aan een lager resultaat:

- Lagere productie door sluiting van de logeerhuizen als gevolg van de corona pandemie. De corona pandemie leidde niet tot leegstand in de groepswoonings gezien de lange wachtlijst van WarmThuis.

Financiële kerncijfers

	2020		2019	
	Begroot	Werkelijk	Begroot	Werkelijk
Opbrengsten	5.939.508	6.291.406	5.487.688	5.687.865
Compensatie inkomstenderving Corona	0	255.618		
Kosten	5.884.976	6.214.011	5.462.446	5.476.249
Resultaat	54.532	333.015	25.242	211.616
Solvabiliteit (eigen vermogen / totaal vermogen)				0,72
Current ratio (vlottende activa / kortlopende schulden)				2,9
Kasstroom uit operationele activiteiten				276.290
Kasstroom uit investering activiteiten				-202.013
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				-22.000
Mutatie geldmiddelen				52.277

Onderdeel van de totale opbrengsten betreft het WLZ-budget. Over 2019 heeft WarmThuis daarnaast een overproductie gerealiseerd van € 74.247 deze overproductie is wel al door de NZA goedgekeurd bij de nacalculatie. De NZA heeft ook een overproductie van € 26.976 goedgekeurd met betrekking tot het kwaliteitsbudget 2019. Beide bedragen zijn niet in de jaarrekening en hier boven staande opstelling verwerkt.

Financiële instrumenten / onderzoek en ontwikkeling

WarmThuis maakt geen gebruik van financiële instrumenten. De aanwezige banktegoeden zijn vrij beschikbaar. De aanwezige lening is een lineaire lening zonder speciale voorwaarden en is in 2020 afgelost.

WarmThuis heeft de kwaliteit van zorg hoog in het vaandel. WarmThuis is in 2016 verkozen tot meest cliënt vriendelijke verpleeghuis van Nederland door Zorgkaart Nederland. In 2019 zijn de logeerhuizen door zorgkantoor/verzekeraar VGZ uitgeroepen tot voorbeeld van 'Zinnige zorg'. In 2020 gaven naasten WarmThuis als gemiddeld cijfer een 9,6 voor beide locaties.

Onderzoek en ontwikkeling van ouderen met dementie wordt op de voet gevolgd. WarmThuis als kleine organisatie participeert niet zelf in onderzoek en ontwikkeling.

Risico's en onzekerheden

WarmThuis is een relatief jonge organisatie met beperkte omvang. Banken en andere organisaties kijken graag naar goede solvabiliteits- en liquiditeitsratio's, terwijl WarmThuis zoveel mogelijk geld wil inzetten voor de zorg. Tot op heden laten de ratio's een groei zien.

Verslagjaar 2020

Investerings

WarmThuis deed in 2020 wel de normale investeringen in inventaris en automatisering.

Financieringsbehoefte

WarmThuis kent een positief liquiditeitssaldo, er is geen financieringsbehoefte

Personeelsbezetting

WarmThuis is een organisatie die een beperkt aantal zorgproducten op twee locaties levert, intramurale zorg en begeleiding. De personeelsbezetting en ziekteverzuim waren als volgt

	2020	2019	2018
FTE's	81,6	75,9	69,5
Ziekteverzuim	6,3%	3,8%	5,0%

Het ziekteverzuim in 2020 was hoger dan in 2019 als gevolg van enkele langdurig zieken en de corona. Het ziekteverzuim als gevolg van corona wordt ingeschat op 2%. Het (langdurend) ziekteverzuim was niet arbeidsgerelateerd.

2. Kwaliteitsjaarverslag

Zoals afgesproken in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg publiceert WarmThuis jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag. Het kwaliteitsjaarverslag volgt de hoofdstukindeling van het kwaliteitskader.

Ieder hoofdstuk begint met een algemene inleiding, overgenomen uit het kwaliteitsjaarverslag van vorig jaar, waarna onder 'nieuwe activiteiten' met blauwe tekst staat beschreven welke nieuwe activiteiten WarmThuis in het verslagjaar ondernam.

Voor de algemene inleiding over verslagjaar 2020 verwijzen we naar het voorwoord op bladzijde 3 van dit document.

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 het wonen, welzijn en zorg 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 warme zorg. 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 zijn. 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 2020

- **We ontwikkelden de functie 'visie-coach', die als taak heeft de visie bij WarmThuis levend te houden. De eerste ervaringen waren goed en deed ons besluiten de functie in 2021 met gelden van het kwaliteitsbudget te gaan inzetten.**

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 2020. 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.

Activiteiten in 2020

De activiteiten pasten we aan naar de corona omstandigheden.

- Vrijwilligers droegen in corona-tijd op creatieve wijze bij aan het wonen en welzijn van de bewoners. Het geheugenkoor van de Hulst maakte een aantal films voor de bewoners, taarten werden gebakken, er werd geklapt buiten de hekken, bloemen werden bezorgd, het kon niet op. Hartverwarmend.
- Met veel creativiteit werden groepsactiviteiten en een op een activiteiten in de woningen georganiseerd
- Het contact met familie werd zo goed mogelijk in stand gehouden met beeldbellen en familienet. Familienet werd op beide locaties in sneltreinvaart geïntroduceerd en veelvuldig gebruikt toen naasten niet mochten komen.

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.

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 2020 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.

De verwachting is dat de aanschaf van elektronisch voorschrijfsysteem Medimo op termijn gaat leiden tot grotere medicatieveiligheid. De specialist ouderengeneeskunde heeft daardoor altijd zicht op de medicatie, ook op afstand en aftekenen gaat op termijn elektronisch gebeuren.

Om polyfarmacie tegen te gaan, wordt het medicatiegebruik sinds 2020 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 sensibiteit, 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 2020 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?

Wet zorg en dwang

Het jaar 2020 was een overgangsjaar voor de invoering van de wet zorg en dwang waarbij nog niet voldaan hoefde te worden aan de verplichtingen van de wet.

Nieuwe activiteiten in 2020

- De grootste activiteit in 2020 was het buiten de deur houden van het corona-virus. Dat lukte, door de grote voorzichtigheid, betrokkenheid en het gezond verstand van collega's, naasten en vrijwilligers.
- Vanaf 1 september 2020 waren de bewoners niet meer zoals voorheen ingeschreven bij huisartsenpraktijken maar was de specialist ouderengeneeskunde eindverantwoordelijk. Samen met de verpleegkundig specialisten verzorgen zij de medische zorg.
- WarmThuis heeft sinds oktober 2019 een eigen elektronisch medisch dossier, Ysis, en een elektronisch voorschrijfsysteem, Medimo. Dat is een vooruitgang, want alle medische informatie is daarmee in een dossier is terug te vinden en de specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist ook van afstand het dossier kunnen inzien.
- De algemene indruk is dat bewoners, naasten en collega's tevreden zijn over deze nieuwe werkwijze. In 2021 vindt een evaluatie plaats en worden verbeteringen doorgevoerd.
- Een consequentie van de nieuwe werkwijze was dat we niet langer gebruik konden maken van de huisartsenpost voor medische zorg buiten kantooruren. Met de huisartsenpost werd afgesproken dat WarmThuis vanaf 1 mei 2021 overstapt naar de dienstenregeling voor medische zorg buiten kantooruren van specialisten ouderengeneeskunde.
- Een grote medicatiefout was aanleiding om projectmatig de medicatieveiligheid bij WarmThuis te evalueren en verbeteringen door te voeren. Dit project is door een van de verpleegkundig specialisten uitgevoerd. Doelstellingen zijn SMART geformuleerd, eind 2021 volgt een evaluatie in hoeverre zij ook gehaald zijn.
- Alle voorbereidingen zijn getroffen om te gaan voldoen aan de wet zorg en dwang, zoveel als mogelijk conform de bedoeling van de wet (zie de vorige paragraaf)
- Om acute, niet gewenste ziekenhuisopnamen te voorkómen, is er in 2020 voor iedere nieuwe bewoner de eerste weken na verhuizing naar WarmThuis een medisch beleid afgesproken met familie en de specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist.

- 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 2020. De verslagen zijn besproken in het jaarlijkse managementreview. De verbeteringen zijn opgenomen in het jaarplan 2021.
- Met de beschikbare middelen van het kwaliteitsbudget 2020 is nieuwe domotica aangeschaft voor locatie Klein Suydermeer, het oude systeem was verouderd. Grootste wijziging is dat overgestapt wordt op het gebruik van smartphones in plaats van DECT telefoons, waardoor het ook mogelijk wordt foto's te nemen voor medische doeleinden, te beeldbellen en medicatielijsten digitaal af te tekenen. De domotica is nog niet in gebruik genomen in afwachting van een glasvezelaansluiting op locatie Klein Suydermeer.
- Ondanks de corona hebben een aantal activiteiten plaatsgevonden in het kader van de wet zorg en dwang.
 - Er is beleid opgesteld
 - Alle collega's hebben een E-learning gevolgd
 - De woonzorgbegeleiders plus zijn aangesteld als zorgverantwoordelijke en geschoold
 - Er is een inventarisatie gemaakt van de bewoners waar sprake is van onvrijwillige zorg
 - Er zijn extern deskundigen aangesteld
 - Er is een functionaris wet zorg en dwang aangesteld
- Het lukte nog niet om volgens de wet de onvrijwillige zorg te registreren en consequent alle termijnen aan te houden die gelden in de wet. Ook zijn er nog geen halfjaarlijkse rapportages gedaan aan de Inspectie.
- Dat gaan we in 2021 wel realiseren, waarbij overigens wel een constatering is dat de grote inspanningen die gedaan moeten worden niet in verhouding staat tot het vraagstuk van onvrijwillige zorg bij WarmThuis. Een vraagstuk dat feitelijk niet bestaat

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

Zie hieronder bij 'nieuwe activiteiten 2020

Het plan was in 2020 opnieuw een minor te organiseren, een specialisatie in de dementie-zorg. In 2019 deden we deze scholing voor het eerst. Door corona kon deze scholing niet doorgaan en schoven we het door naar 2021.

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 2020 kwamen de bestuurders door corona niet bij elkaar.

Wel was er intensief overleg met de andere kleine zorginstellingen in de regio Alkmaar. Onderwerp van gesprek was vaak corona, waar mogelijk ondersteunden we elkaar. WarmThuis stelde drie collega's beschikbaar bij collega instellingen waar sprake was van een corona-uitbraak.

Inspireren van anderen

WarmThuis wil andere zorginstellingen, beleidsmakers en opleidingsinstituten inspireren tot navolging van haar zorgvisie waarbij persoonsgerichte zorg, eigen regie, 'alles kan, tenzij het niet kan' en 'zoveel mogelijk net als thuis' het uitgangspunt zijn.

Nieuwe activiteiten in 2020

- We richtten een E-learning in voor alle collega's waar alle verplichte scholingen in zijn opgenomen. In 2020 volgden alle collega's al de scholing wet zorg en dwang, in 2021 wordt het volledige verplichte scholingsprogramma aangeboden.
- Door deze aanpak zijn alle collega's in de gelegenheid de scholingen te volgen en hebben we overzicht of iedereen de scholingen volgde.
- We ontwikkelden samen met de Reigershoeve, woonzorggroep Samen, ROC Horizon en ROC kop van noord Holland in 2018 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. De opleiding werd in 2020 voortgezet en verder ontwikkeld. Vijf nieuwe zorginstellingen sloten zich aan.
- We namen deel aan het landelijk programma 'radicale vernieuwing verpleeghuiszorg' (RVV) en deden actief mee in de kerngroep van RVV en de actiegroep 'betrekken omgeving bij het huis'. Alle bijeenkomsten vonden digitaal plaats.

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 betekenisvolle dag te laten hebben. 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 2020 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 cliëntenverwantenraad. In 2020 heeft de Raad van Bestuur vier maal met de cliëntenverwantenraad vergaderd. Met de voorzitter van de cliëntenverwantenraad is maandelijks een voortgangsoverleg.

Ondernemingsraad

In 2020 werden voorbereidingen getroffen voor het instellen van een ondernemingsraad (OR). De Or is op 1 april 2021 gestart.

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 2020 is maandelijks overleg geweest tussen de locatieleidinggevenden en de woonzorgbegeleiders plus over allerlei praktische zaken.

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:

Verpleegkundig specialist

Vanaf september 2019 werkt op locatie de Hulst een verpleegkundig specialist, die een aantal taken van de huisartsen heeft overgenomen. In maart 2020 startte een verpleegkundig specialist op locatie Klein Suydermeer. Samen met de specialist ouderengeneeskunde verzorgen zij de medische zorg. De

huisartsen blijven beschikbaar voor spoedzorg tijdens kantooruren als de verpleegkundig specialist of specialist ouderengeneeskunde niet op locatie zijn.

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 samen met een Specialist ouderengeneeskunde gedetacheerd door 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 te allen tijde bereikbaar voor advies en ondersteuning. Vanaf september 2020 verleent de specialist ouderengeneeskunde ook de somatische zorg, samen met de verpleegkundig specialist.

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 eenmaal per jaar geëvalueerd, in aanwezigheid van de locatieleidinggevenden, bestuurder van WarmThuis en de behandelaars en de bestuurder van Geriant.

Nieuwe activiteiten in 2020

- [Wijzigingen medische zorg reeds in eerdere hoofdstukken beschreven.](#)
- [In 2020 werden voorbereidingen getroffen voor het instellen van een ondernemingsraad \(OR\). De Or is op 1 april 2021 gestart.](#)

6: Personeelssamenstelling

Eind 2020 waren er bij WarmThuis 157 medewerkers in dienst overeenkomend met 81,6 fte, waarvan 2,9 fte leerlingen.

De medewerkers werkten in de directe zorg (woningen, logeerhuizen en dagbesteding), een medewerker in het bestuur, een medewerker in de facilitaire dienst en een medewerker in de huishoudelijke dienst. De personele bezetting in de groepswoningen van 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. Op beide locaties waren een verpleegkundig specialist niveau 5 werkzaam.

Stagiaires

In het schooljaar van 2019-2020 begeleidten medewerkers van WarmThuis 3 stagiaires van de opleidingen Verzorgende IG en helpenden. Stagiaires zijn bij WarmThuis altijd boventallig.

Doorstroomcijfers

In 2020 hebben we afscheid genomen van 27 medewerkers die op zoek gingen naar een andere uitdaging, en 3 medewerkers gingen met pensioen.

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 2020

- Door het beschikbaar komen van extra geld voor de verpleeghuiszorg, het kwaliteitsbudget, was er de mogelijkheid om extra direct personeel in te zetten.
 - Een tweede verpleegkundig specialist werd aangesteld
 - Inzet extra personeel avonden woningen en in de logeerhuizen

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, Resident Web.
- In 2019 is elektronisch medisch dossier Ysis en elektronisch voorschrijfsysteem Medimo in gebruik genomen.
- Met bewoners en collega's ontwikkelden we samen met Regas / Myneva een nieuw elektronisch cliënten dossier. Dit wordt in 2021 in gebruik genomen.

Domotica

- Er wordt gewerkt met een DECT systeem
- Zo nodig kan gebruik gemaakt worden van bewegingsmelders, geluidsmelders, GPS
- In 2020 namen we nieuw domotica in gebruik van firma BProcure, voorbereidingen werden getroffen dit in 2021 ook op locatie Klein Suydermeer te gaan doen.

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

Zie het eerste deel van dit jaarverslag.

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, locatie-leidinggevende of bestuurder.
- Twee keer per jaar wordt op de woning een familieavond georganiseerd. Wensen worden geïnventariseerd en zo snel mogelijk uitgevoerd.

Nieuwe activiteiten in 2020

- Beide locaties kregen van Zorgkaart Nederland in 2020 het gemiddelde cijfer 9,6, dat is 0,6 punt hoger dan het jaar er voor. Voor meer informatie (geschreven reacties door mensen) zie www.zorgkaartnederland.nl

Net Promotor Score

Op zorgkaart Nederland staan in totaal 77 waarderingen over WarmThuis. 96% van de mensen beveelt WarmThuis aan bij andere mensen.

Bijlage 1 – Realisatie plannen uit jaarplan 2020

In dit overzicht kunt u lezen welke plannen van het jaarplan 2020 zijn gerealiseerd en wat er gebeurde met de plannen die niet gerealiseerd zijn.

1. Leveren zorg aan mensen met dementie en hun naasten

Meer directe zorg	Gerealiseerd
Tijd voor activiteit	Gerealiseerd
Familienet	Gerealiseerd
Warmafscheid	Niet gerealiseerd > jaarplan 2021
Nieuw elektronisch cliënten dossier (ECD)	Bijna gerealiseerd
Optimaliseren medische zorg	Gerealiseerd
Domotica verbeteren	Gerealiseerd in OL, ZM 2021
Verbeteringen op basis managementreview 2019	Gerealiseerd
Uitbreiden Hooischuur Klein Suydermeer	Niet gerealiseerd > jaarplan 2021
Tienjarig bestaan	Niet gerealiseerd > jaarplan 2021

2. Scholing

Fieldlab	Gerealiseerd
Minor dementie	Niet gerealiseerd > jaarplan 2021
Opleidingsbeleid	Niet gerealiseerd > jaarplan 2021
Lerend netwerk	Laag pitje, doorlopend in 2021
Scholing plussers 'meewerkend voorman (vrouw)'	Niet gerealiseerd, vervallen

3. Uitdragen visie en werkwijze van WarmThuis

Visie onder de loep	Bijna gerealiseerd, afronding in 2021
Nieuwe vestiging(en)	Goede voortgang

4. Voorwaardenscheppende activiteiten

Ondernemingsraad WarmThuis	Gerealiseerd, de OR startte 1 april 2021
----------------------------	--