



Kwaliteitsjaarverslag WarmThuis 2023

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Kwaliteitsjaarverslag WarmThuis 2023..... | 1 |
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 3 |
| 2. Wonen en welzijn | 4 |
| 3. Veiligheid | 5 |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit..... | 7 |
| 5. Leiderschap, Governance en management | 8 |
| 6. Personeelssamenstelling | 10 |
| 7. Doorstroomcijfers:..... | 10 |
| 8. Gebruik van hulpbronnen | 11 |
| 9. Gebruik van informatie | 12 |

Kwaliteitsjaarverslag

Zoals afgesproken in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg publiceert WarmThuis een kwaliteitsverslag. Het kwaliteitsjaarverslag volgt de hoofdstukindeling van het kwaliteitskader. Ieder hoofdstuk begint met een algemene inleiding, waarna onder 'nieuwe activiteiten' met blauwe tekst staat beschreven welke nieuwe activiteiten WarmThuis in het volgende verslagjaar gaat ondernemen.

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 collega die nieuw komt werken bij WarmThuis, wordt geschoold in het bieden van warme zorg. Tweejaarlijks organiseren we visiedagen om te bespreken of we nog steeds volgens de visie werken. Ook de naasten en vrijwilligers leren we 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 de bewoner 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 naaste, een lid van het zorgteam, de psycholoog, de verpleegkundig specialist of specialist ouderengeneeskunde en de locatiemanager 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.

In 2023 zijn de WarmThuis cafés bezocht door de naasten, collega's en vrijwilligers.

Onderwerpen die in 2023 aan de orde zijn geweest; de kernwaarden en de herschreven visie, intimiteit & seksualiteit, geurbeleving.

Nieuwe activiteiten in 2024

- *Alle teams gaan de workshop 'U woont nu hier' van Gerke de Boer volgen. Deze workshop is verdeeld in acht bijeenkomsten met verdiepende onderwerpen die in de visie van WarmThuis beschreven staan. Deze bijeenkomsten zijn bij de start van WarmThuis ook gegeven en zullen voor een aantal collega's (die inmiddels lange tijd bij ons werken) herhaling zijn. Deze bijeenkomsten zullen de visie verder versterken en daarbij steviger neergezet worden.*
- *In het voorjaar van 2024 zullen de visiedagen voor alle collega's op het programma staan. Hierin zal de visie, zoals die ooit bedacht en ontwikkeld is, onderwerp van gesprek zijn.*
- *In 2024 zullen de WarmThuis cafés een vervolg krijgen met het onderwerp; warm afscheid, dat in tweeën opgeknipt zal worden. Het verpleegtechnische deel van de terminale fase en dan het zachte (ondersteunende) deel van de terminale fase. Voor beide fases is een grote mate van begeleiding noodzakelijk.*

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, de naastenparticipatie en de inzet van vrijwilligers, en wooncomfort.

Wat doet WarmThuis?

Wonen en welzijn zijn belangrijk uitgangspunten voor WarmThuis. Zo ook in 2023. 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 de naasten van onze bewoners. We benadrukken bij een verhuizing dat WarmThuis het nieuwe huis is van vader, moeder of partner en dat we samen moeten werken om het verblijf van de bewoner in kwestie zo prettig mogelijk te maken. We verwachten van de naasten ook een bijdrage bij het creëren van een prettig leefklimaat.

Er heeft in 2023 een bewonerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de naasten van bewoners, logeergasten en deelnemers van de dagbesteding. Hiervoor heeft WarmThuis een cijfer van 8,9 ontvangen.

WarmThuis krijgt veel hulp van vrijwilligers. Zo'n vijftig vrijwilligers helpen het leven op de locaties nog prettiger te maken, door te ondersteunen 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 door scholingsavonden en vrijwilligersbijeenkomsten met een hapje en drankje.

In 2023 zijn de volgende activiteiten met ondersteuning van vrijwilligers opgepakt:

- Geheugenkoor (om de week op vrijdagochtend in Oterleek).
- Jubileumfeest voor bewoners en naasten in Kerkje van Zuidermeer met optreden van Willeke Alberti.
- Vrijwilligersfeest ter ere van 12,5-jarig jubileum van WarmThuis.
- Familienet wordt actief ingezet om informatie en foto's te delen met naasten.
- Activiteiten op locatie denkende aan: motorenrit, vakantieweken met caravans en tenten op locatie, met elke dag een ander land als thema, fancy fair/herfstmarkt op locatie, museum plus busreis naar het Zuiderzeemuseum.
- Zuidermeer heeft weer een activiteitenbegeleider die elke week vaste activiteiten organiseert, zoals koersbal en 'de vroege vogels' onder het genot van een kop koffie met wat lekkers.

Nieuwe activiteiten in 2024

- *Vrijwilligers worden opgenomen in ons nieuw digitaal portaal van SDB, waarin hun vrijwilligerscontract en gegevens worden ondergebracht.*
- *Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek staat gepland in februari 2024.*
- *Grosthuisen gaat starten met gym in de gymzaal van Grosthuisen, in samenwerking met de fysiotherapeut.*

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 gediplomeerde collega's op de locaties aanwezig, die de veelvoorkomende verpleegtechnische handelingen kunnen uitvoeren. Denk aan standaard wondverzorging, het geven van medicatie of geven van een injectie. Er is dagelijks een verpleegkundig specialist aanwezig voor de nodige medische zorg.

Voor complexere verpleegtechnische handelingen, buiten kantoortijden, wordt verpleegkundige zorg ingekocht bij Buurtzorg. Bijvoorbeeld een wondverpleegkundige of het plaatsen van een morfiepomp, voor de zorg bij het levenseinde. De medische zorg / achterwacht buiten kantoortijden en in het weekend is geregeld door middel van een overeenkomst met collega zorgorganisaties Magenta, Omring en Geriant (locatie OL) & ANW Nederland (locatie ZM/GH).

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise:

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

Verpleegkundig specialist

Op alle locaties is er een verpleegkundig specialist aanwezig en samen verzorgen zij de medische zorg binnen kantoortijden. Buiten kantoortijden maken wij gebruik van de medische achterwacht van grote collega organisaties & ANW Nederland. Spoedzorg is geregeld.

Verpleegtechnisch team Buurtzorg

Voor voorbehouden handelingen en handelingen waar de collega's van WarmThuis niet bekwaam in zijn, schakelen we het verpleegtechnisch team van Buurtzorg in, buiten kantoortijden.

Specialist ouderengeneeskunde en GZ Psycholoog

WarmThuis werkt samen met een Specialist ouderengeneeskunde gedetacheerd door stichting Geriant. Tien uur per week is de specialist ouderengeneeskunde verdeeld over de locaties 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.

Ook via stichting Geriant zijn er bij WarmThuis GZ-psychologen werkzaam voor specialistische psychosociale ondersteuning van bewoners, naasten en collega's. Daarnaast begeleiden zij de maandelijkse intervisie van de teams, tijdens het teamoverleg. De GZ-psychologen zijn op de 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 locatiemanagers, bestuurder van WarmThuis en de behandelaars en de bestuurder van Geriant.

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, met regelmaat te bespreken. Ook in 2023 is hier aandacht aan besteed, bijvoorbeeld door het gezamenlijk bespreken van medicatiefouten en scholing hierin te geven.

Medicatieveiligheid:

Om medicatieveiligheid te waarborgen, zijn alle collega's van WarmThuis met een niveau 3 opleiding geschoold in het geven van medicatie. Collega's 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 naaste op de hoogte gebracht en moet dit worden geregistreerd met een Melding Incident Cliënt (MIC) in het elektronisch cliëntendossier.

Maandelijks worden de MIC-meldingen van iedere woning besproken met de locatiemanager 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 directeur-bestuurder.

In 2021 is de aanschaf van elektronisch voorschriftsysteem Medimo gerealiseerd. De verpleegkundig specialist en specialist ouderengeneeskunde hebben daardoor altijd zicht op de medicatie, ook op afstand. Het aftekenen gebeurt elektronisch.

Om polyfarmacie tegen te gaan, wordt het medicatiegebruik sinds 2021 in ieder zorgleefplangesprek standaard geëvalueerd.

Vanaf 2022 wordt één keer per jaar, per locatie, een medicatiereview uitgevoerd, waar de verpleegkundig specialist, specialist ouderengeneeskundige, woonzorgbegeleider plus en de apotheek bij aansluit om alle medicatie per bewoner te bekijken en te bespreken wat nog echt nodig is. Alle mogelijke veranderingen worden met de eerste contactpersoon van de bewoner doorgenomen.

Decubituspreventie:

Collega's 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 verpleegkundig specialist en ergotherapeut. Voorbeelden zijn het gebruik van een traagschuim- of luchtwisselmatras, het bieden van wisselgigging, het vrij leggen van lichaamsdelen van het matras of het gebruik van een kantelrolstoel.

In 2023 was er sprake van decubitus bij twee bewoners van WarmThuis. Eenmaal ging het om decubitus bij een bewoner die in de terminale fase verkeerde. Eenmaal kwam de bewoner al met een decubitusplek wonen bij WarmThuis. Hiervoor worden interventies adequaat ingezet door verpleegkundig specialist en collega's van de zorg en de plek goed in beeld gehouden.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen:

WarmThuis is zeer terughoudend met het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. Maatregelen als Zweedse banden, 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.

Bewoners en logees die graag het terrein wilden verlaten, kregen in 2023 met hun toestemming een GPS, omdat zij het risico liepen om verdwaald te raken. Zo konden wij hen traceren wanneer zij langere tijd (bijvoorbeeld langer dan een half uur) weg waren. Hier zijn per bewoner duidelijke afspraken over gemaakt met bewoner en de naasten. Deze afspraken werden ook in het zorgleefplan omschreven.

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. De naasten 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:

In 2020 is de invoering van de wet Zorg en Dwang (WZD) aangepast en zijn alle collega's hierin geschoold. Twee keer per jaar geeft de Specialist Oudergeneeskundige een bijscholing aan de woonzorgbegeleiders plus over de WZD. Hierin worden gelijk de stappen doorgenomen. Ook vinden er individuele gesprekken plaats, met de woonzorgbegeleiders plus, om per woning de bewoners door te nemen wat betreft de WZD. Het beleidsstuk Wet Zorg en Dwang is in 2022 door de specialist oudergeneeskundige herschreven voor WarmThuis.

De onvrijwillige zorg wordt geregistreerd en gerapporteerd aan de inspectie.

WarmThuis heeft een eigen elektronisch medisch dossier, Ysis en een elektronisch voorschrijfsysteem, Medimo. Dat is een vooruitgang, want alle medische informatie is daarmee in een dossier terug te vinden waardoor de specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist ook van afstand het dossier kunnen inzien.

Door de invoering van Medimo is het aantal medicatiefouten, vergeten te geven, afgenomen. Doordat het sneller inzichtelijk is dat medicatie vergeten is te geven. Er komt namelijk een waarschuwing melding in beeld als Medimo geopend wordt.

Nieuwe activiteiten in 2024

- *Twee keer per jaar vindt er intervisie, met collega organisatie Horizon Zorgcentrum, plaats op het gebied van WZD.*
- *Er zal extra scholing gegeven worden op gebied van medicatieveiligheid voor alle gediplomeerde collega's door verpleegkundig specialisten. Dit om de kennis op te frissen, te toetsen en de medicatieveiligheid nog meer te verbeteren.*
- *ECD gaat over van Myneva naar SDB, waardoor collega's in één systeem kunnen rapporteren.*
- *In 2024 zal Geriant zich verder terugtrekken en zullen de specialist oudergeneeskundige en psycholoog bij WarmThuis stoppen. Zij gaan zich meer bezighouden met ambulante zorg. WarmThuis zal een specialist oudergeneeskundige aantrekken in het samenwerkingsverband met collega-organisaties, om de krachten te bundelen en kosten te verdelen.*
November 2023 is een psycholoog voor 28 uur per week aangesteld voor drie locaties, 84 bewoners. Zij zal aansluiten bij bewonersoverleggen en zorgleefplangesprekken.

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:

Een middel om de visie levend te houden, is de Minor Dementie. Deze opleiding op Hbo-niveau zal vanwege de zeer positieve ervaringen ook in 2024 weer als interne opleiding worden aangeboden aan collega's van WarmThuis.

De aangestelde visiecoaches kijken met de collega's mee op de woningen en coachen daar waar nodig op de visie. Zij houden scherp in de gaten of de visie ook nageleefd wordt in de praktijk. Zij worden zowel gevraagd als ongevraagd ingezet om mee te kijken bij ingewikkelde situaties die zich soms kunnen voordoen.

Zie verder nieuwe activiteiten in 2024.

Lerend netwerk:

In 2017 startte WarmThuis een lerend netwerk met de Reigershoeve, 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 collega's van de organisatie. De bestuurders tussen WarmThuis en Reigershoeve hebben nauw contact met elkaar. Door de kleinschaligheid is samenwerking erg fijn.

WarmThuis sluit aan bij de radicale vernieuwing om een bijdrage te blijven leveren aan de beweging en daarmee de verandering. Vooral belangrijk is om de omslag te blijven maken van regels naar vertrouwen en de relatie. Waarom doen we het zoals we doen en wat draagt het bij aan de zorg voor onze bewoners? Dat zit ook vaak in kleine dingen, maar ook in bijvoorbeeld de vraag waarom een externe audit doen of op welke wijze moet er verantwoording worden afgelegd aan derden.

Er vindt intervisie plaats op het gebied van WZD samen met Horizon Zorgcentrum, om zo op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen rondom WZD. Interne casuïstiek wordt besproken om met elkaar te leren hoe het nog beter zou kunnen.

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 2024

- *De e-learning gaat in 2024 van Noordhoff over naar SDB zodat voor onze collega's alles via 1 app (systeem) gaat.*
- *Alle teams gaan in het najaar van 2024 verder met een vervolg van het coaching traject dat dit jaar gestart is met een externe begeleider.*
- *De Fieldlab opleiding zal in 2024 voortgezet en verder ontwikkeld worden. Vijf zorginstellingen hebben zich aangesloten.*
- *De praktijkopleiders gaan gastlessen geven op de Mbo-scholen in de omgeving, om de zorg voor mensen met dementie en onze visie nog meer bekendheid te geven. Ook zullen zij in aanloop naar de nieuwe locatie meer bekendheid, voor WarmThuis, op de scholen genereren om meer leerlingen stage te laten lopen.*
- *Er worden verschillende opleidingsmogelijkheden bekeken met het oog op de toekomst met meer vergrijzing en minder collega's in de zorg. Er zijn veel mensen zonder diploma die solliciteren, maar die wel genoeg levenservaring hebben. WarmThuis biedt hen dan een 10 weekse opleidingstraject aan bij Vonk om adl-handelingen onder de knie te krijgen voor woon assistent. Hierna kunnen ze nog verder leren voor helpende.*

5. Leiderschap, Governance en management

Wat vraagt het kwaliteitskader?

Zorgorganisaties in Nederland moeten leidinggeven 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, deze is in 2022 geheel opnieuw beschreven en opgefrist. Alle collega's gaan in teamverband de scholingsbijeenkomsten volgen 'u woont nu hier' van Gerke de Boer. Vanuit deze inzichten is onze visie ook ontstaan. Deze worden met deze bijeenkomsten voor iedereen weer opgefrist.

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 naasten 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 delen wij met andere zorgaanbieders hoe wij onze zorg aanbieden en organiseren. Dit kan inspirerend zijn voor anderen en dus ook de wachtlijst verkorten.

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. 2023 stond in het teken van de start van onze nieuwe locatie 'Het Grosthuis' onder leiding van de nieuwe bestuurder.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben in 2023 vijfmaal vergaderd.

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

Zij bezoeken jaarlijks de locaties en spreken daar met de locatiemanagers en collega's in de zorg.

De Raad van Toezicht neemt ook jaarlijks deel aan vergaderingen van de CVR, OR en MT.

De RvT is altijd zeer geïnteresseerd en betrokken in/bij wat er bij WarmThuis gebeurt en is een uitstekende sparringpartner voor de directeur-bestuurder.

In 2023 heeft er een zelfevaluatie plaatsgevonden door een extern begeleider met de RvT en de bestuurder. Hieruit zijn verschillende punten gekomen welke wij in 2024 extra aandacht gaan geven. Zoals duurzaamheid, HR-beleid, kwaliteit, innovatie en ICT en strategisch partnerschap.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s):

De cliëntenverwantenraad (CVR)

WarmThuis heeft een cliëntenverwantenraad die bestaat uit de naasten van bewoners. Van beide locaties hebben twee van de naasten zitting in de cliëntenverwantenraad. In 2023 heeft de Raad van Bestuur viermaal met de cliëntenverwantenraad vergaderd. Met de voorzitter van de cliëntenverwantenraad is maandelijks een voortgangsoverleg. Eén keer per jaar sluit een lid van de Raad van Toezicht aan bij een vergadering.

Ondernemingsraad (OR)

De OR heeft wat wisseling van collega's gehad. Momenteel zijn zij weer op volle sterkte en vergaderen zij één keer per maand op woensdagochtend.

Er is twee keer per jaar een overleg samen met de OR, CVR en management, om zo ook de lijnen kort te houden, elkaar te leren kennen en te vinden.

Eén keer per jaar sluit een lid van de Raad van Toezicht aan bij een overlegvergadering van de OR.

De OR is zeer actief aanwezig en heeft al een aantal zaken uitgezocht voor de collega's die opvolging hebben gekregen. Zoals het

- Personeel werven Grosthuisen
- Functieomschrijving plussers
- Stand van zaken verkiezingen
- Arboarts/ verzuim coördinator
- Beleidsstuk verlofwijzer
- Palliatieve zorg scholing
- Beleidsstukken privacyverklaring
- Beleidsstukken balansbudget en 45 jaar regeling
- Medewerkersvoordeel
- Vitaliteitsgesprekken

Plussersoverleg

Elk team heeft een woonzorgbegeleider plus (de Plusser), een rol als coördinator van het team.

In 2023 is maandelijks overleg geweest tussen de locatiemanagers en de plussers over allerlei praktische en inhoudelijke zaken. En twee keer per jaar komen alle plussers bij elkaar voor gezamenlijk overleg met management.

Nieuwe activiteiten in 2024

- *Eind 2023 staat in het teken van de verkiezingen voor nieuwe OR-leden. Zij zullen in 2024 ook weer scholing volgen.*

6. Personeelssamenstelling

Eind 2023 waren er bij WarmThuis 206 collega's in dienst, overeenkomend met 114,11 fte.

Opleidingsniveau zorgcollega's:

De meerderheid van onze collega's 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. De Praktijkopleiders zijn opgeleid niveau 4. Voor alle locaties is een verpleegkundig specialist niveau 6 werkzaam.

Stagiaires:

In het schooljaar van 2022-2023 begeleiden collega's van WarmThuis 18 stagiaires/leerlingen van de opleidingen Verzorgende IG, Helpende en Sociale Work (op welzijnsniveau). Stagiaires zijn bij WarmThuis altijd boventallig. Leerlingen worden op de woning begeleid door een gediplomeerde collega en gaan één dag in de week naar school.

7. Doorstroomcijfers:

Uitstroom:

In 2023 hebben we afscheid genomen van 33 collega's; 31 collega's gingen op zoek naar een andere uitdaging of vonden werk dichterbij huis, 1 collega is ziek uit dienst gegaan en 1 collega ging met pensioen.

Instroom:

In 2023 hebben wij 99 nieuwe collega's verwelkomd bij WarmThuis. Mede door de opening van de locatie het Grosthuis.

Personeelskosten:

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 2024

- *In het eerste kwartaal 2024 start de wervingscampagne voor nieuwe collega's, in aanloop naar de opening van de stolp op het Grosthuis in Grosthuizen. Hierbij gaat het om één woning, dagbesteding en logeren. Wij gaan op zoek naar nog eens 30 nieuwe collega's.*

8. 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 in het kader 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. Het terrein is voorzien van een natuurlijk hekwerk (haag) als erfafscheiding en om de bewoners veiligheid en geborgenheid te kunnen bieden tijdens het wonen of hun verblijf.
- Alle drie de locaties hebben één grote stolpboerderij voor aan de weg staan, met daar achter vier á vijf schuurwoningen.
- Er zijn kippen, geiten, konijnen, poezen, vogels (Oterleek) en koeien (Oterleek).

ICT:

- Van alle bewoners, logees en deelnemers aan de Dagsociëteit is er een elektronisch cliëntendossier. Hiervoor maken wij in Grosthuizen gebruik van SDB. De bestaande locaties Zuidermeer en Oterleek starten in het eerste kwartaal 2024 met het nieuwe ECD van SDB. Wij stoppen dan met het gebruik van Myneva. Het nieuwe ECD is zeer gebruiksvriendelijk voor collega's. De collega's kunnen mondeling inspreken en het wordt digitaal omschreven. Dit scheelt voor veel collega's tijd, die zij voor de bewoners kunnen gebruiken. Het nieuwe ECD is virtueel aansprekend ingericht, met als voorbeeld dat als een bewoner jarig is dat er confetti in beeld springt bij het openen van dit dossier.
- SDB is op meer vlakken uitgebreid in het voordeel van de collega's. Bijvoorbeeld met de octopus app, waarin het rooster staat dat de collega's nu ook thuis kunnen inzien. Zij kunnen ruilverzoeken doen en hun verlofuren inzien. In de octopus app kunnen ze nu digitaal reiskosten declareren en bonnetjes scannen.
- De digitale beveiliging is onderzocht door ons ICT-bedrijf RFCIT en na toetsing door een extern bureau, Secity, opgehoogd. Hierdoor zijn alle computers extra beveiligd om in te loggen en de harde schijf is beveiligd in geval van diefstal. Op afstand worden de systemen meerdere keren in de week geüpdatet en herschreven om het voor hackers moeilijker te maken om binnen te komen.

Domotica:

- WarmThuis nam nieuw domotica in gebruik van firma BPROCARE (bewegingsmelders, geluidsmelders, handmelders, GPS). Dit is in 2023 ook op locatie het Grosthuis gerealiseerd.
- WarmThuis heeft GPS-trackers aangeschaft, waardoor bewoners in de gelegenheid worden gesteld om in het dorp te wandelen en zo een groot gevoel van vrijheid te ervaren. De zorgmedewerkers kunnen op hun mobiel de bewoner op afstand in de gaten houden.

Voordat hierop overgegaan wordt, worden er duidelijke afspraken gemaakt, over afstand en hoe lang iemand weg kan gaan, samen met bewoner en familie. Deze afspraken worden beschreven in het zorgplan.

- Er zijn meerdere workshops geweest om het applicatiebeheer duidelijker te krijgen. Hierdoor zijn de gebruiksmogelijkheden inzichtelijker geworden. Tevens is duidelijker geworden hoe bewegingsmelders ingezet en gebruikt kunnen worden. Bijvoorbeeld de hoeveelheid meldingen van een bewegingsmelder bij een bewoner is ter sprake gebracht en er zijn oplossingen bedacht om overkill aan meldingen, waaruit automatisch afmelden uit ontstaat, te voorkomen.

Facilitaire zaken:

- Er zijn twee facilitaire collega's die, regelmatig samen met bewoners of deelnemers van de Dagsociëteit, de klussen doen. Hierbij krijgen zij ook hulp van veel vrijwilligers uit de dorpen.

Nieuwe activiteiten in 2024

- *Op het gebied van ICT en de digitale beveiliging worden de mogelijkheden voor een cyberverzekering onderzocht.*

9. 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 naasten de zorg en begeleiding bij WarmThuis ervaren en of er verbeterpunten zijn. Dit doen we bij WarmThuis op de volgende wijze:

- De naasten kunnen met vragen en ideeën direct terecht bij de woonzorgbegeleider, locatiemanager of bestuurder.
- Twee keer per jaar worden er WarmThuis Cafés georganiseerd. Wensen qua onderwerpen worden geïnventariseerd en uitgewerkt om er een informatieavond van te maken voor familie.
- Er heeft in augustus 2023 een CTO (cliënttevredenheidonderzoek) plaatsgevonden en heeft WarmThuis een cijfer van 8,9 ontvangen.

Nieuwe activiteiten in 2024

- *In het eerste kwartaal van 2024 zal er nog een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden.*

Net Promotor Score

De NPS naar aanleiding van het CTO is 63.

Naar aanleiding van de 74 respondenten voor het CTO van augustus 2023 bij WarmThuis, beveelt 96% van de mensen WarmThuis aan bij andere mensen.