

Kwaliteitsbeeld WarmThuis 2024





Inhoudsopgave

Kwaliteitsbeeld WarmThuis 2024	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Introductie	4
Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	9
Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....	12
Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen	22
Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit	25



Inleiding

In opdracht van Zorginstituut Nederland heeft WarmThuis het kwaliteitsjaarverslag dit jaar omgebouwd naar het kwaliteitsbeeld dat overeen komt met het nieuwe Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Hierin kijken we terug, blikken we vooruit en reflecteren we op de beschreven bouwstenen.

Het gaat hier om de volgende bouwstenen:

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit

Waar in 2023 en deels 2024 in het teken stond van de bouw en start van onze nieuwe locatie 'Het Grosthuis' stond 2024 in het teken van professionalisering en het optimaliseren en digitaliseren van onze werkprocessen. Wij hebben in samenwerking met SDB een pakket afgenomen waar de HR modules, LMS (leermanagementsysteem), het roosterpakket inclusief de Octopus App, het vrijwilligersportaal en het nieuwe ECD inclusief de Cliënten App. zijn geïnstalleerd.

Het jaar 2025 zal vooral in het teken staan van leren en ontwikkelen in de teams met trainingen hoe wij de visie en de kernwaarden vast houden en laten we de nieuwe digitale systemen goed voor ons werken.

Alle collega's volgen de e-learning van Bergsma en de Boer "U woont nu hier" met daaraan gekoppeld de reflectiegesprekken per module welke in het teamoverleg met begeleiding wordt besproken.

Dit wordt verder beschreven in de bouwstenen.

Introductie:

WarmThuis is een visie gedreven organisatie met een duidelijke visie op wonen, welzijn en zorg, 'warme zorg' genaamd. Deze visie is gestoeld op persoonsgerichte zorg. Het gehele visiedocument van WarmThuis is te lezen op de website www.warmthuis.nl onder organisatie/visie.

De visie van WarmThuis bestaat uit de volgende onderdelen:

- a) Persoonsgerichte zorg
- b) De betekenis van de omgeving
- c) Samenwerking in de driehoek

a) Persoonsgerichte Zorg

Bij persoonsgerichte zorg wordt iemand met dementie in eerste plaats behandeld als uniek persoon. De eigen identiteit van de persoon vormt dan ook het uitgangspunt in de zorg, en niet de ziekte.

b) De betekenis van de omgeving (materieel en immaterieel)

Een betekenisvolle omgeving waarin een persoon met dementie verblijft biedt de geborgenheid en veiligheid waar behoefte aan is en draagt bij aan de kwaliteit van leven. Kleinschalig wonen vormde de eerste stap richting een betekenisvolle omgeving.


c) Samenwerking in de driehoek

Het leven bij WarmThuis krijgt vorm in een samenwerking tussen bewoner, de naasten/ het netwerk en de collega's/ vrijwilligers. Zij vormen met elkaar een driehoek met als gezamenlijk doel een fijne, betekenisvolle dag, iedere dag weer.



Bij WarmThuis draait alles om de visie: de behoeften en gewoonten van de bewoners zijn het uitgangspunt. We doen ons best om de bewoners een betekenisvolle dag te laten hebben, het welzijn van de bewoners staat hierbij altijd voorop.

De kernwaarden daarbij zijn nabijheid, vrijheid, eigen regie en herkenbaarheid, WarmThuis wil volgens deze kernwaarden hele goede zorg en begeleiding bieden voor mensen met dementie volgens de laatste inzichten en richtlijnen.



Wiesje weet nog precies wat ze belangrijk vindt in de zorg voor mensen zoals zijzelf. 'Het meest belangrijke is luisteren, dat staat voor mij bovenaan. Niet iedereen kan het misschien goed verwoorden, dus voor luisteren moet je de tijd nemen.

WarmThuis heeft de deskundigheid op het gebied van wonen, welzijn, zorg en behandeling in huis om de naasten te helpen zo goed mogelijk om te gaan met het ziekteproces van hun naaste. WarmThuis is voor iedereen toegankelijk; er is geen sprake van aanvullende extra financiële bijdrage naast de CAK-bijdrage die voor iedere WLZ-indicatie geldt.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Introductie Bouwsteen 1: Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

De visie van WarmThuis wordt breed gedragen door alle collega's. Er is veel tijd en ruimte om de visie uit te dragen en de collega's worden vanaf start dat ze bij WarmThuis komen werken hierin meegenomen en geschoold.

Er is veel ruimte voor activiteiten zowel op de eigen woning als buiten de woning in bijvoorbeeld het buurthuis of op het terrein. Verder zijn er dieren, een kas, moestuin en pluktuin van bloemen aanwezig. De activiteiten zorgen voor voldoende prikkeling en het gevoel nog ergens aan mee te kunnen doen. Maar ook het ontmoeten van anderen op het terrein.

Gezien en gehoord worden is voor iedereen heel belangrijk en vooral als je wereld kleiner wordt omdat het niet meer gaat zoals je vroeger gewend was te kunnen doen. De collega's hebben oog voor verandering in gedrag, sociale contacten en behoeften.

Wanneer een bewoner naar WarmThuis verhuist, inventariseren we zoveel als mogelijk wat iemands levensgeschiedenis, voorkeuren, wensen en behoeften zijn. Voor elke inhuizing van een nieuwe bewoner wordt er twee keer een huisbezoek gedaan. 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 klussen van de woning', 'ik behoud mijn lichamelijke conditie, doordat ik ten minste drie keer per dag een wandeling maak' of 'ik voel mij op mijn gemak bij WarmThuis'.

Uiterlijk na zes weken volgt er een zorgleefplangesprek 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 zorgleefplangesprek worden de doelen zo nodig bijgesteld op basis van de woon-, zorg- en begeleidingsbehoeften. Het zorgleefplangesprek vindt daarna jaarlijks plaats, of eerder wanneer dit door één van de partijen nodig wordt geacht.

De activiteiten in 2024 waren:















Alle teams hebben in 2024 of gaan in 2025 de e-learning 'U woont nu hier' van Bergsma en de Boer volgen. Deze e-learning is verdeeld in zeven modules en elke module wordt afgesloten met reflectiebijeenkomsten waarin de koppeling wordt gemaakt met de verdiepende onderwerpen die ook in de visie van WarmThuis beschreven staan.



Deze e-learning en reflectiebijeenkomsten zijn bij de start van WarmThuis ook gegeven en zullen voor een aantal collega's (die inmiddels lange tijd bij ons werken) een herhaling zijn. Deze training zullen de visie verder versterken en de continuïteit van de visie en de kernwaarden borgen. In het najaar van 2024 zijn de visiedagen voor alle collega's ingevuld met de training omgaan met fysieke en mentale weerbaarheid gegeven door externe trainers.

In 2024 is het onderwerp van het WarmThuis café 'warm afscheid' geweest. 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. Het doel van het onderwerp is de begeleiding van de bewoners, de logeergasten en hun naasten in de laatste levensfase te verbeteren. Er zal worden onderzocht wat er al is aan begeleiding en waar er extra aandacht voor mag zijn of waar de behoefte ligt. Bij de verkenning hiervan zullen vertegenwoordigers van deze groepen nadrukkelijk worden betrokken. Beoordeeld zal ook worden of het zinvol is als enkele collega's zich op dit terrein specialiseren met als doel om collega's en familieleden te kunnen ondersteunen. Voor de locaties Klein Suydermeer en De Hulst zijn er activiteitenbegeleiders aangenomen om de activiteiten vorm en inhoud te geven. In januari is het buurthuis op locatie Klein Suydermeer opengestaan waar voor alle bewoners activiteiten worden georganiseerd. Bijeenkomsten voor nieuwe collega's waarin zij meegenomen worden in de visie van WarmThuis.

Wat staat er op de planning voor 2025:

-  Bezetting behandelteam op orde houden
-  Acties en afspraken risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) goed wegzetten
-  Awareness training op de cybersecurity
-  0 - meting Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)
-  Verstevigen visie met behandelteam
-  Aanbieden Periodiek medisch Onderzoek (PMO) en evaluatie met Arbodienst
-  WarmThuis cafés met in ieder geval als vervolgthema warm afscheid organiseren voor familie, naasten en collega's.
-  Training voor vrijwilligers “Goed omgaan met Dementie”
-  Verwachtingen managen voor inhuizing van nieuwe bewoners met betrekking op de informele zorg en participatie van de familie en naasten
-  Verbetering van het aanmeldproces voor de wachtlijst
-  Motiveren van eigen vitaliteit
-  Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) herhalen
-  Training kernteam (managementteam en behandelteam) maar ook de woonzorgbegeleiders plus) “Omgaan met ingewikkeld gedrag”
evalueren en vervolgacties inzetten
-  Leer Management Systeem (LMS) waarin bijvoorbeeld de voorbehouden, risicovolle handelingen worden gevolgd en daarna afgetoetst.



Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Introductie Bouwsteen 2:

In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

In het Kompas worden twee vormen van netwerken onderscheiden:

Netwerk rondom de mens met dementie

Mantelzorgers, familie, vrienden, buren en kennissen spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. In veel gevallen zijn mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk betrokken bij de vragen die een mens met een zorgvraag heeft. Professionals sluiten aan op een bestaande situatie.



Professioneel netwerk

Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen. Zij hebben kennis van de sociale kaart en werken met elkaar samen in teams. Van daaruit bieden zij dagelijks zorg aan mensen met een zorgvraag. Ze werken interdisciplinair (denk ook aan woningbouwcorporaties, vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatieven en buurtverenigingen) om in een breed samenwerkingsverband goed ingebed te zijn in de buurt. In deze vorm van samenwerken wordt niet vastgehouden aan het eigen vakgebied maar worden perspectieven vanuit verschillende disciplines gecombineerd. Zo maken professionals optimaal gebruik van ieders deskundigheid.

Binnen de visie van WarmThuis wordt er veel aandacht besteed aan het netwerk rondom de mensen met dementie.

Bij WarmThuis werken we nauw samen met de naasten van de bewoners. We benadrukken bij inhuizing dat WarmThuis het nieuwe huis is van de bewoner en dat we samen moeten werken om het voor de bewoner in kwestie zo prettig mogelijk te maken. We verwachten van de naasten ook een bijdrage bij het creëren van een prettig woon-/leefklimaat.

In januari 2025 is een CTO afgenomen. Bij het CTO van 2025 is de derde locatie Het Grosthuis meegenomen in het onderzoek. Deze locatie is juni 2024 officieel geopend en waarbij er in de opstartfase door een aantal ontwikkelingen is gegaan die bij een opstart fase horen.




WarmThuis krijgt veel hulp van vrijwilligers. Zo'n 70 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.

Bewegen is ook heel belangrijk. Dit gebeurt onder andere door het fietsen met de DUO fiets. Dit is voor de bewoners van grote meerwaarde. De combinatie van het bewegen, het buiten zijn en het sociale contact met de vrijwilliger of een collega van de woningen is erg belangrijk.








Uit het vrijwilligers tevredenheidsonderzoek van 2024 kwam een beoordeling van 8.1.

De activiteiten in 2024 waren:

-  Vrijwilligers zijn opgenomen in ons nieuw digitaal portaal van SDB, waarin hun vrijwilligerscontract en gegevens worden ondergebracht.
-  Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek in februari 2024.
-  Vrijwilligers bijeenkomsten (doorlopend in 2025)

Wat staat er op de planning voor 2025:

-  Versterken van het professioneel netwerk binnen WarmThuis. Wij hebben een stevig behandelteam op de drie locaties en in ons netwerk maken wij gebruik van het consultatieteam van Geriant. Specialist op het gebied van Dementie en casemanagement.
-  Scholing, hoe om te gaan met dementie gegeven door Alzheimer Nederland.
-  Inwerkprogramma voor de vrijwilligers
-  Nieuwsbrief voor de vrijwilligers
-  Netwerk verder toevoegen

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Introductie Bouwsteen 3:

Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?

Een goede deskundigheidsmix is gebaseerd op de elementen: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

Signaleren: bij mensen in (potentieel) kwetsbare situaties is het belangrijk om signalen tijdig te herkennen (ook 'stille signalen', zoals apathie) en te duiden, én te handelen.

Beschikbaarheid: zo nodig kan er altijd opgeschaald worden naar een deskundige, zoals een psycholoog, (gezondheidszorg)sociaal werker, (huis)arts, specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige, verpleegkundig specialist.

Samenwerking: een goede samenwerking tussen en met verschillende (in)formele zorg disciplines is essentieel om bij te dragen aan kwaliteit van bestaan. Elkaar kennen, multidisciplinair contact en overleg, casuïstiekbespreking en dossiers delen, zijn belangrijk voor een goede samenwerking en gezamenlijke uitvoering.

Organisaties hebben oog voor werkplezier Plezier en voldoening in het werk zijn belangrijk en voorwaarde om in de zorg te blijven werken. Gelet op de grotere groep mensen die een beroep doet op professionele zorg en de schaarste van personeel is het belangrijk om zo veel mogelijk professionals te behouden voor de zorg.

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.

De medische zorg/ achterwacht buiten kantoor tijden en in het weekend is sinds 2024 geregeld door middel van een overeenkomst met collega zorgorganisaties Magenta, Omring en Geriant (locatie De Hulst) & ANW Nederland (locatie Klein Suydermeer/Het Grosthuis).



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, GeriCall & ANW Nederland. Spoedzorg is geregeld via Nuevocare.

Specialist ouderengeneeskunde

WarmThuis werkt samen met een Specialist ouderengeneeskunde op ZZP basis. Vijf 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.

Psycholoog

WarmThuis heeft een psycholoog in dienst voor specialistische psychosociale ondersteuning van bewoners, naasten en collega's. Daarnaast begeleiden zij de maandelijkse intervisie van de teams, tijdens het teamoverleg. De psycholoog is op de locaties 24 uur per week aanwezig bij WarmThuis.

In het kwaliteitsverslag wordt specifiek aandacht gegeven aan 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 2024 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. 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.

Melding incidenten cliënten (MIC) wordt in het elektronisch cliëntendossier gerapporteerd. Maandelijks worden de MIC-meldingen van iedere woning besproken met de locatiemanager en de woonzorgbegeleider (woonzorgbegeleiders 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 voorschrijfsysteem Medimo gerealiseerd. De verpleegkundig specialist en specialist ouderengeneeskunde hebben altijd zicht op de medicatie toedienlijst, 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 ouderengeneeskunde, woonzorgbegeleider(plus) en de apotheek bij aansluit om alle medicatie per bewoner door te nemen. 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 van de sensibiliteit, een slechte voedingstoestand, verminderde bloeddorstrooming, diabetes en incontinentie zijn belangrijke risicofactoren).

Bij immobiele bewoners worden zo snel mogelijk preventieve maatregelen genomen, in overleg met de verpleegkundig specialist en ergotherapeut. Voorbeelden zijn het van een traag schuim- of luchtwisselmatras, het bieden van wisselgigging, en/of het gebruik van een kantelstoel. In 2023 was er sprake van decubitus bij twee bewoners van WarmThuis. Het is 1 keer voorgekomen dat een bewoner met een decubitusplek kwam wonen bij WarmThuis. Hiervoor zijn interventies adequaat ingezet door verpleegkundig specialist en collega's van de zorg.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen:

WarmThuis maakt wel bij een aantal bewoners minimaal gebruik van domotica. En de ingezette domotica valt onder de Wet Zorg en Dwang (WZD). Voor wat betreft de nieuwste zorg technologieën zijn wij aan het onderzoeken of dat past binnen de visie van WarmThuis.

Bewoners en logeergasten die graag het terrein wilden verlaten, hebben vanaf 2023 met toestemming een GPS tracer, omdat zij het risico liepen om verdwaald te raken. Zo konden wij hen traceren wanneer zij langere tijd (bijvoorbeeld langer dan een half uur) wegwaren. Wij zien in 2024 een toename van het gebruik van de GPS om bewoners meer vrijheid te geven. 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 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 zorgleefplangesprek 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 bewoners?

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. 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 afgenomen. Er komt een waarschuwing melding in beeld als Medimo geopend wordt.

De activiteiten in 2024 waren:

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 heeft Geriant zich verder teruggetrokken en zijn de specialist oudergeneeskundige en psycholoog bij WarmThuis gestopt. Zij zijn ingezet voor de ambulante teams van Geriant. WarmThuis heeft een specialist oudergeneeskundige aangetrokken in het samenwerkingsverband met collega-organisaties, om de krachten te bundelen en kosten te verdelen.

November 2023 is een psycholoog voor 24 uur per week aangesteld voor drie locaties, 88 bewoners. Zij sluit aan bij bewoners overleggen en zorgleefplangesprekken.

Sturen op kernwaarden:

WarmThuis wil volgens de visie en de kernwaarden hele goede en warme zorg bieden voor mensen met dementie volgens de laatste inzichten en richtlijnen. We willen een goede aanbieder zijn en met het oog op onze wachtlijst delen wij met andere zorgaanbieders hoe wij onze zorg aanbieden en organiseren.

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 en 2024 stonden in het teken van de start van onze nieuwe locatie 'Het Grosthuis'.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s):

De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben in 2024 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, het managementteam 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.

HR

De HR-rol is in 2024 steeds meer ingebed in de organisatie. De samenwerking tussen HR en de locatiemanagers is intensiever geworden en dat werkt goed.

HR-zaken die alle collega's aangaan worden gecommuniceerd via het WarmThuis Magazine.

Vrijwilligers zijn, net als collega's, in het voorjaar in SDB (ons personeelsmanagement-systeem) ingevoerd. Dat was een wens omdat het steeds lastiger werd, zeker met een derde locatie, om een goed overzicht van de vrijwilligers te hebben. Voor vrijwilligers werden twee bijeenkomsten georganiseerd, op alle drie de locaties. In mei/juni en in oktober/november.

Voor twee collega's die gebruik hebben gemaakt van de 'RVU (Regeling Vervroegd Uittreden) na 45 jaar zorg' hebben we MDIEU subsidie aangevraagd.

Van alle collega's staat hun VOG in hun personeelsdossier. Net zoals hun vervoermiddel van en naar werk, dit laatste i.v.m. de CO2 registratie die we vanaf 2025 moeten doorgeven aan de overheid.

Tweede helft 2024 zijn wij, (doorlopend proces) weer bezig met het invullen van de RI&E vragenlijsten. We verwachten de RI&E in het eerste kwartaal van 2025 af te ronden.

Eind 2024 hebben we getoetst of we voldoen aan de wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties). De Belastingdienst heeft aangegeven om vanaf 2025 hierop strenger te gaan controleren. In afwijking van vorige jaren hebben we in 2024 via Personeel in de Zorg (PIDZ) regelmatig ZZP'ers op de woningen ingezet. Met PIDZ hebben we gecheckt of wij voldoen aan de wet DBA en wij voorzien geen problemen als we via hen ook in 2025 ZZP'ers inzetten.

De cliëntenverwantenraad (CVR)

WarmThuis heeft een cliëntenverwantenraad die bestaat uit de naasten van bewoners. Van alle locaties hebben twee van de naasten zitting in de cliëntenverwantenraad. In 2024 heeft de directeur/bestuurder viermaal met de cliëntenverwantenraad vergaderd. Met de voorzitter van de cliëntenverwantenraad is maandelijks een voortgangsoverleg. Twee 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, af te stemmen en de ontwikkelingen met elkaar te delen.

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

De OR heeft in 2024 een aantal zaken opgepakt voor de collega's die opvolging hebben gekregen. Zoals:

-  Binnenkomende telefoontjes van buitenaf kwamen te veel binnen op de woningen. Dit is aangepast.
-  Uitgezocht of bij de anderen zorgorganisaties de verzorgende IG in FWG 40 werden ingedeeld. Dit was bij 1 zorgorganisatie het geval. Bij alle andere zorgorganisaties in de kop van Noord Holland Noord worden zij ingeschaald in FWG 35.
-  Uitgezocht of het lidmaatschap van de vakbond betaald door wordt de werkgever. Het is de keuze geweest om het niet op te nemen in de meerkeuze arbeidsvoorwaarden.

Andere activiteiten van de OR waren:

-  Voltallige OR creëren
-  Scholing OR

Woonzorgbegeleidersplus overleg

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

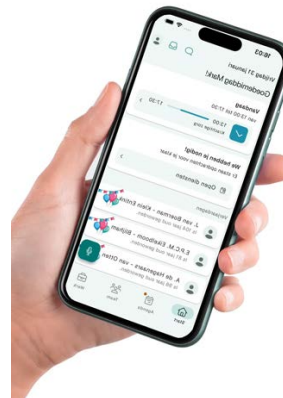
In 2023/2024 is maandelijks overleg geweest tussen de locatiemanagers en de plussers over allerlei organisatorische en inhoudelijke zaken. En twee keer per jaar komen alle plussers bij elkaar voor gezamenlijk overleg met management.

ICT:

Van alle bewoners, logees en deelnemers aan de dagsociëteit is er een elektronisch cliëntendossier. Hiervoor maken wij in Grosthuisen gebruik van SDB. De bestaande locaties Zuidermeer en Oterleek zijn in het eerste kwartaal 2024 overgegaan op het nieuwe ECD van SDB. En is het Myneva dossier afgesloten. 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. In 2024 is de cliënten app geïntroduceerd zodat bewoners en hun eerste contactpersoon mee kunnen lezen in het dossier van de bewoner.

SDB is op meer vlakken uitgebreid in het voordeel van de collega's. Bijvoorbeeld met de Octopus app, waarin het rooster van de collega's staat en zij ook thuis kunnen inzien. Zij kunnen ruilverzoeken doen en hun verlofuren inzien. In de Octopus app kunnen ze nu digitaal reiskosten declareren en bonnetje scannen. Ook het verkorte ECD is de app voor collega's.



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 heeft nieuw domotica in gebruik genomen van firma BPROCARE (bewegingsmelders, geluidsmelders, handmelders, GPS en de deurmelders). Dit is in 2023 ook op locatie het Grosthuis gerealiseerd.

WarmThuis heeft GPS-tracers aangeschaft, waardoor bewoners in de gelegenheid worden gesteld om in het dorp te wandelen en zo een groot gevoel van vrijheid te ervaren. De zorgcollega's kunnen op hun werktelefoon de bewoner op afstand monitoren. 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.

De activiteiten in 2024 waren:


-  De E-learning ging in 2024 van Noordhoff over naar SDB zodat voor onze collega's alles via 1 app (systeem) gaat.
-  Alle teams hebben in het najaar van 2024 het vervolg van het teamcoachings traject doorlopen met een externe begeleider.
-  De Fieldlab opleiding is in 2024 voortgezet en verder ontwikkeld. Vijf nieuwe zorginstellingen hebben zich aangesloten.
-  De praktijkopleiders geven gastlessen op de Mbo-scholen in de omgeving, om de zorg voor mensen met dementie en onze visie nog meer bekendheid te geven. Ook hebben zij in aanloop naar de nieuwe locatie meer bekendheid voor WarmThuis op de scholen gegenereerd om meer leerlingen stage te laten lopen.
-  Introductie van de cliënten app.
-  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 en anders zijn opgeleid. WarmThuis biedt hun een 10 weeks opleidingstraject aan bij Vonk om Algemene Dagelijkse Handelingen(ADL), methodisch werken, het bieden van welzijn onder de knie te krijgen op het niveau van woon-assistent. Hierna kunnen ze nog verder leren voor helpende.



Wat staat er op de planning voor 2025:

 Vanuit Sibra is er een Functionaris Gegevensbeheer (FG) ingezet. Zij gaat een 0-meting doen en ons advies geven op het gebied van AVG.

 Awareness training voor alle collega's in verband met de cyber security

 Onderzoeken wat wij met AI en chat GPT willen/kunnen doen.

Bouwsteen 4: Leren en Ontwikkelen

Introductie Bouwsteen 4: Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

Professionals houden door scholing hun eigen bekwaamheid en ontwikkeling op peil
Professionals zijn eigenaar van het continu op peil houden van hun eigen bekwaamheid (noodzakelijke competenties en kennis) door ontwikkeling en scholing. Om professionele autonomie te waarborgen is het voor professionals belangrijk om zelf zicht te hebben op het primaire werkproces (klinisch proces). Daarom is het belangrijk dat organisaties uitkomsten van zowel kwantitatieve als kwalitatieve metingen delen met professionals.

Scholing van collega's via het leerplatform (theoretisch) en aftoetsing via Taland (onafhankelijke af-toetsers)
Trainingsprogramma via Bergsma en de Boer voor alle teams verplicht om de visie nog meer in de praktijk te kunnen blijven brengen.



Organisaties stimuleren, leren, ontwikkelen en inspireren

Lerend netwerk:

WarmThuis neemt deel aan het lerend netwerk waarin 5 andere vergelijkbare zorgorganisaties in de omgeving ook aan deel nemen. Informatie en afstemming over ontwikkelingen in de zorg en op andere onderwerpen worden gedeeld en besproken.

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 Wet Zorg en Dwang (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.

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.

WarmThuis neemt deel aan het informeel bestuurdersoverleg Noord Holland Noord waarin 23 directeuren en bestuurders deel van uit maken. Ontstaan in de Coronatijd en door het ervaren van zoveel betrokkenheid, steun en delen van informatie nog steeds actief.

Voor leren en ontwikkelen is zicht op de kwaliteit van zorg nodig: kwantitatief en kwalitatief

Een belangrijke randvoorwaarde voor leren en ontwikkelen is dat er zicht is op de kwaliteit van zorg, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin. Dat betekent concreet dat er kwaliteitsinformatie bij teams beschikbaar komt en zij tools, tijd en ruimte krijgen om aan de slag te gaan met kwaliteitsinformatie. Het ophalen van verhalen en metingen vormen belangrijke input voor het multidisciplinaire leren en ontwikkelen in teams, vóór en dóór professionals. Door metingen in het primaire zorgproces worden professionals gefaciliteerd met een helder zicht op wat er goed gaat en wat anders kan. Het uitgangspunt is dus dat er alleen geregistreerd wordt als er een feedbackloop aan vast zit. Organisaties werken aantoonbaar systematisch aan kwaliteit en deskundigheidsbevordering.



Ook bij mensen met dementie en hun naasten is aandacht voor leren en ontwikkelen. Zo lang mogelijk de eigen regie houden is belangrijk voor kwaliteit van bestaan. Zowel de mensen zelf, als hun netwerk en de (informele) professional hebben hierin een rol. Zij blijven zich ontwikkelen om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van de mensen met dementie.

Onderdeel van het leren en ontwikkelen van naasten is er 2 á 3 x per jaar een WarmThuis café waarin specifieke onderwerpen aan de orde komen zoals bijv. 'Warm afscheid', 'intimiteit en seksualiteit'. Hierbij sluiten gastsprekers aan die dieper op de inhoud kunnen ingaan vanuit hun vakgebied.

Wat staat er op de planning voor 2025:

De scholing van Bergsma en de Boer, "U woont nu hier" wordt op alle locaties voor alle collega's van de woningen aangeboden en gevolgd. Het Grosthuis heeft hem in het februari afgerond. De locaties in Oterleek en Zuidermeer zijn in het voorjaar 2025 gestart. Deze training bestaat uit modules die via e-learningen worden gevolgd en afgesloten met een examen. Na elke module is er een reflectiebijeenkomst met de teams van de woningen.

In het vierde kwartaal 2024 en eerste kwartaal 2025 hebben alle collega's van WarmThuis, het behandelteam en het managementteam de training, omgaan met probleemgedrag gevolgd. Conform de visie van WarmThuis heeft deze training zijn inhoud gekregen.

Alle zorgcollega's worden extern afgetoetst voor hun bekwaamheid nadat zij de e-learningen (passend bij hun deskundigheidsniveau) in het leer management systeem (LMS) met een positief resultaat hebben afgerond.

In 2025 worden er ook weer visiebijeenkomsten georganiseerd.



Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit

WarmThuis is heel tevreden met de uitslagen van de gehouden tevredenheidsonderzoeken en is met alle aanbevelingen aan de slag gegaan om zo nog meer te leren vanuit ervaringen en het nog beter te doen voor de mensen met dementie, collega's en vrijwilligers.

Uitslagen van de voorgaande tevredenheidsonderzoeken:

CTO 2023: 8,9

MTO 2023: 8,1

VTO 2024: 8,1

Client tevredenheidsonderzoek (CTO) Hieruit kwamen als hoofdpunten naar voren:



Meer activiteiten gericht op de individuele behoefte van de bewoner



Nog meer aandacht voor eigen spullen in de woonkamer (herkenbaarheid) vooral als er een nieuwe bewoner in een al ingerichte woning komt wonen

Deze hoofdpunten zijn besproken in de teamoverleggen en hierop zijn gerichte acties gezet. En in het CTO van 2025 zijn de ingezette acties meegenomen in de vraagstelling

CTO uitslagen tot en met maart 2025: gemiddeld cijfer is een 8,6



Kwaliteit van zorg 8,6



Aandacht van de zorgverlening 8,7






Gezien en gehoor worden 8,6






Gebouw en voorzieningen 8,9

Dit zijn de eerste resultaten en we zullen dit verder onderzoeken en bespreken welke acties op de aanbevelingen hierop zullen worden uitgezet.






Medewerker tevredenheidsonderzoek 2023 (MTO) Hieruit kwamen als hoofdpunten naar voren:

-  Introductieprogramma voor nieuwe collega's, acties hierop: in 2024 samen met collega's een vernieuwd inwerk programma gemaakt en geïntroduceerd
-  Gerichtere communicatie vanuit organisatie, acties hierop: frequenter een digitale nieuwsbrief, vast agendapunt op de team overleggen
-  Verlaging van werkdruk, acties hierop: training fysieke en mentale weerbaarheid gegeven door externe trainers, aandacht voor gezond roosteren en voor de woonzorgbegeleiders plus en het kernteam de training 'omgaan met ingewikkeld gedrag' door Bergsma en de Boer. Incidenteel zetten we ook extra individuele begeleidingsuren in bij complexe situaties.





Vrijwilligerstevredenheid onderzoek (VTO). Hierop kwamen als hoofdpunten naar voren:

-  Scholing, hoe om te gaan met dementie
-  Duidelijk aanspreekpunt op de locaties
-  Inwerkprogramma voor vrijwilligers

Wat hebben we in 2024 als actie uitgezet op gebied van onze vrijwilligers:

-  Online vrijwilligersportaal in SDB geopend, hierdoor zijn de vrijwilligers inzichtelijk in het systeem, kunnen digitaal declareren en e-learning volgen
-  2 x per jaar wordt er een vrijwilligersbijeenkomst georganiseerd, waar bijvoorbeeld informatie over de organisatie, de locaties wordt gedeeld
-  Inwerkmap wordt gemaakt
-  VOG's zijn aangevraagd en afgegeven
-  Vrijwilligersbeleid en vrijwilligersovereenkomst zijn aangepast in verband met de wet op de privacy, VOG aanvraag en de gedragscode

Wat staat er op de planning voor 2025:

-  Herhaling van het client tevredenheidsonderzoek (CTO). Planning januari tot en met maart 2025.
-  Herhaling van het collega's tevredenheidsonderzoek (MTO). Planning mei tot en met juni 2025
-  Scholing vrijwilligers hoe om te gaan met dementie door Alzheimer Nederland
-  E- Learning 'Lief en Leed' volgen van Bergsma en de Boer speciaal gemaakt voor vrijwilligers wat hun ondersteunt in de omgang met mensen met dementie





Kwaliteitsbeeld (tellen en vertellen) ofwel het oude kwaliteitsjaarverslag

Het jaarlijks door WarmThuis op te stellen kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit vanuit de organisatie. WarmThuis geeft in het beeld weer hoe wij werken aan kwaliteit, waarbij er in ieder geval aandacht is voor de vier bouwstenen, namelijk:

- 1) het open gesprek
- 2) het bouwen van netwerken
- 3) het werk organiseren
- 4) leren en ontwikkelen

Vertellen

Zie hieronder een gedeelte uit het interview 'Lief zijn voor elkaar' wat Hugo van Waarde heeft gehouden met Wiesje S. over het leven in een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met dementie voor het vakblad Dementie Visie. (december 2024)

'Een aantal CVA's zorgde ervoor dat Wiesje S. bij WarmThuis Klein Suydermeer kwam te wonen. Een mooi concept, vindt ze. Maar om er te leven is niet alleen maar rozengeur en maneschijn. Ze vertelt graag hoe dat komt. En omdat ze zelf jarenlang in de zorg heeft gewerkt, geeft ze en passant ook nog wat opbouwende kritiek aan medewerkers en management.'

Verplichte metingen (tellen)

WarmThuis dient de uitkomsten van de metingen te delen met Zorginstituut Nederland. Via Zorgkaart Nederland krijgt WarmThuis tijdens de meting van 2023 een waardering van 9.3 een NPS: 63

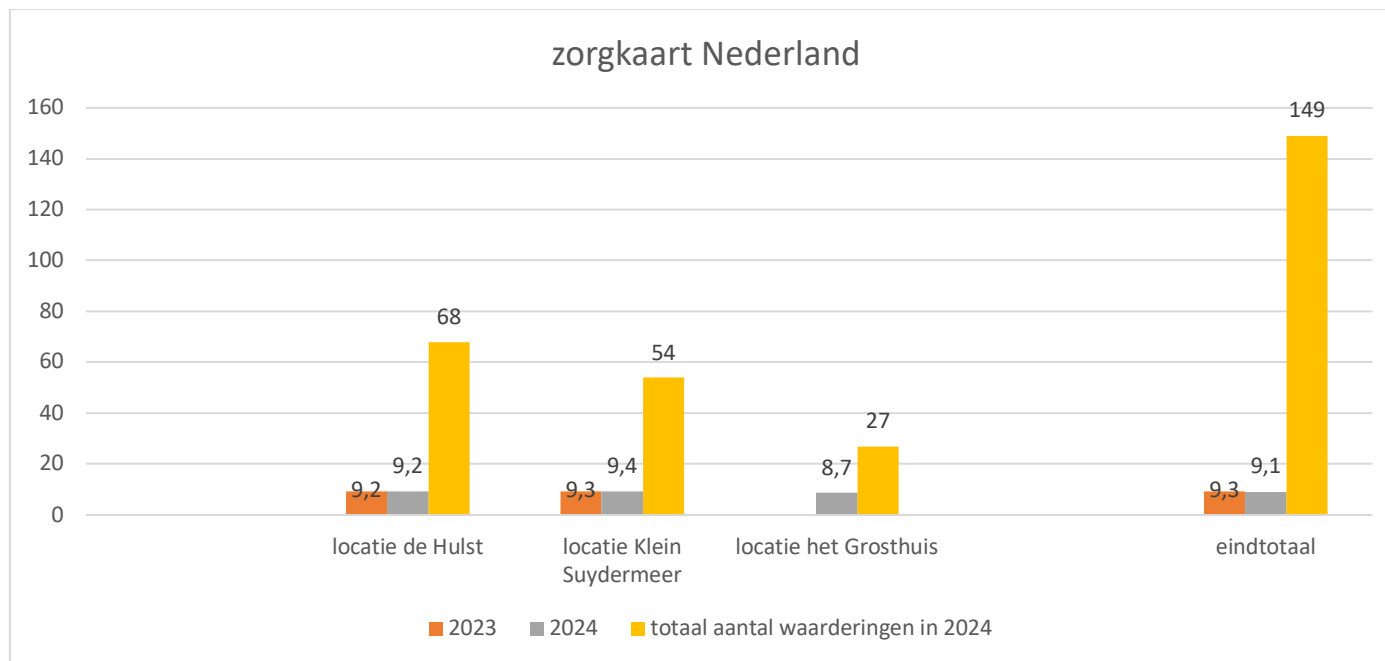
Het collega's tevredenheidsonderzoek van 2023 is beoordeeld met een algemeen cijfer van 8.1. het MTO wordt in mei 2025 herhaald.

Inleiding

WarmThuis is continu bezig systematisch gegevens te verzamelen en te analyseren om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg en welzijn. Hieronder een beknopt overzicht van een aantal kwaliteitsgegevens.

Zorgkaart Nederland









Het cliënttevredenheidsonderzoek vormt een belangrijke bron voor het inzetten van kwaliteitsverbeteringen. WarmThuis maakt onder andere gebruik van het online platform Zorgkaart Nederland, waar bewoners en hun naasten hun ervaring met WarmThuis kunnen plaatsen.





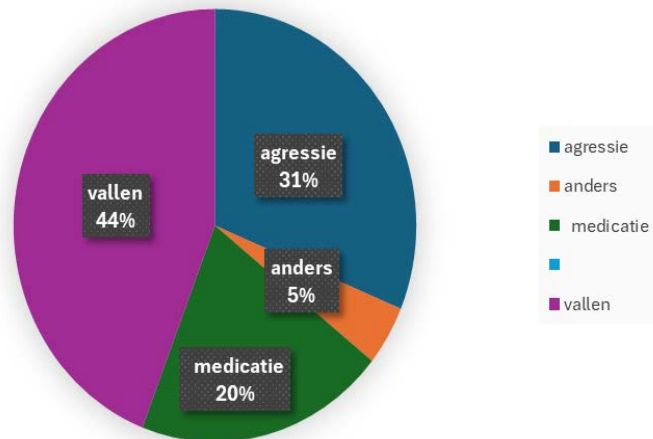
Melding incident client (MIC)/ melding incident medewerker (MIM)

In 2024 zijn er in totaal bij WarmThuis 807 meldingen gemaakt, de meldingen laten zich onder verdelen in de volgende groepen:

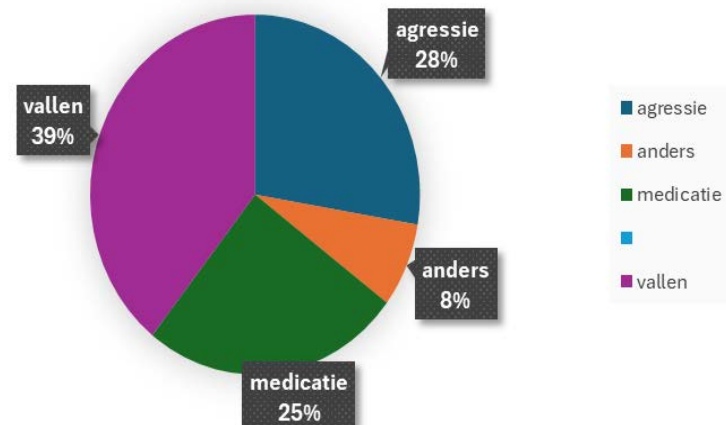
-  Agressief gedrag
-  Anders
-  Inname gevaarlijke vloeistoffen
-  Medicatie
-  Stoten, knellen, botsen
-  Vallen
-  Verbranden
-  Vermissing

Op de volgende pagina hebben we de uitslagen zichtbaar gemaakt door middel van grafieken

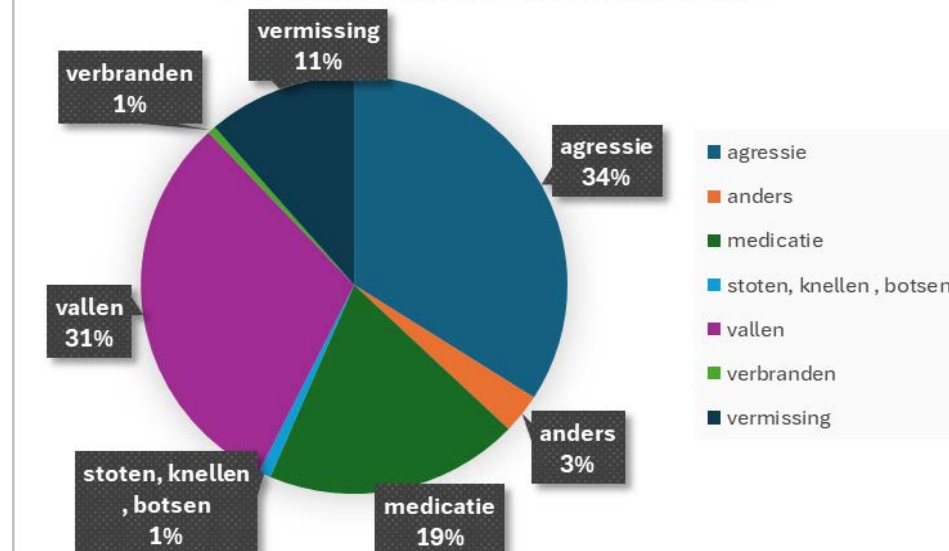
Mic overzicht Klein Suydermeer



Mic overzicht de Hulst



Mic overzicht het Grosthuis





Agressie en grens overschrijdend gedrag

In 2024 zie we toename dat collega's van WarmThuis met enige regelmaat worden geconfronteerd met agressie van bewoners. Ze voelen zich daardoor soms gespannen en vragen om kennis en vaardigheden rondom fysieke en mentale weerbaarheid.

In deze training wordt specifiek bij de dementiezorg passende verdedigingstechnieken aangeleerd. Er wordt ingegaan op de-escalerend werken, houding, ademhaling, plaats in de ruimte en er worden eenvoudige en effectieve technieken aangeleerd waarmee men zich kan verweren en hoe met loskomt uit een greep. De training is veilig, ontspannen en effectief.

In 2025 zal er een verdiepend vervolg komen op de training Fysieke en Mentale weerbaarheid.

Wij hopen dat u door het lezen van ons kwaliteitsbeeld een indruk heeft gekregen van het wonen, werken en leven bij WarmThuis.

