



KWALITEITS BEELD 2024



WAARDEVOLLE ZORG
EN EEN WARM THUIS

www.welthuis.nl

INHOUDSOPGAVE

03 Voorwoord

04 Wie zijn wij

05 Het kennen van wensen en behoeften, het open gesprek

09 Het bouwen van netwerken

12 Het werk organiseren

20 Leren en ontwikkelen

22 Inzicht in kwaliteit

28 Slotwoord



Klik op het paginanummer om terug naar de inhoudsopgave te gaan





VOORWOORD

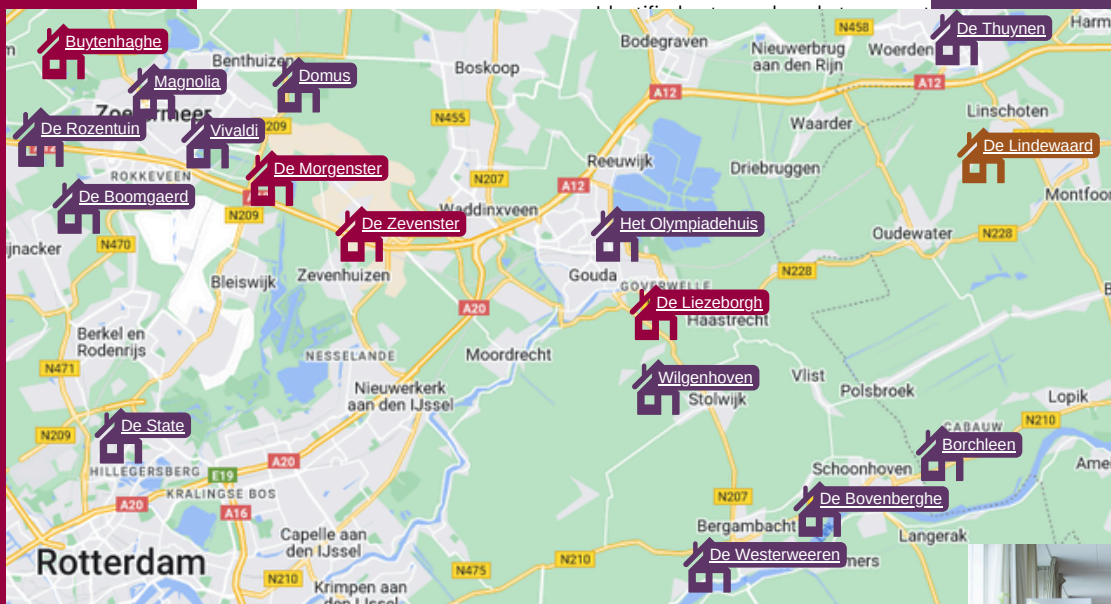
WAARDEVOLLE ZORG EN EEN WARM THUIS

Bij WelThuis geloven we in een zorgaanpak die mensen centraal stelt. Onze missie – waardevolle zorg en een warm thuis bieden aan de meest kwetsbare mensen in de samenleving – vormt het fundament van alles wat we doen. Onze visie is helder: wanneer thuis wonen niet meer mogelijk is, bieden we met onze woonzorgcentra een plek waar deskundige zorg en oprechte aandacht samenkomen. We bieden een omgeving waar bewoners zich gezien, gehoord en begrepen voelen, met een belangrijke rol voor naasten en de bredere omgeving van de bewoner. Onze teams, versterkt door gespecialiseerde behandelaars, zetten zich dagelijks in om persoonsgerichte zorg te bieden die zo goed mogelijk aansluit op de behoeften van iedere bewoner.

We zijn toekomstgericht en innovatief, we bereiden ons zo goed mogelijk voor op de uitdagingen van morgen. Want deze uitdagingen zijn fors; demografische en maatschappelijke veranderingen transformeren het zorglandschap. Door het toenemende aantal ouderen, de veranderende wensen en behoeften, en steeds minder beschikbare zorgprofessionals, moeten we ons werk anders organiseren. Dit vraagt flexibiliteit en veerkracht. We vertrouwen op de kracht en creativiteit van al onze professionals, die we de komende jaren hard nodig hebben en optimaal willen ondersteunen. Digitalisering en innovatie benutten we om medewerkers te ontlasten en de zorg verder te verbeteren, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. In lijn met deze visie en aanpak, sluit onze strategische koers naadloos aan op het Generiek Kompas, dat richting geeft aan toekomstbestendige zorg.

Met trots geven wij in dit kwaliteitsbeeld inzicht in de wijze waarop WelThuis continu bouwt aan de toekomst; aan kwaliteit van bestaan voor onze bewoners én aan het werkplezier van onze medewerkers. We geven een inkijkje in de beleving van onze medewerkers; de successen en dilemma's. In dit kwaliteitsbeeld zijn we verre van volledig; we schetsen de hoofdlijnen. Daarbij sturen we steeds bij om in te spelen op veranderende omstandigheden en nieuwe uitdagingen.

Miranda Schouten
Directeur WelThuis



WelThuis-locatie met behandeling



WelThuis-locatie met en zonder behandeling



WelThuis-locatie zonder behandeling



WIE ZIJN WIJ?

WelThuis heeft zeventien woonzorgcentra in het gebied tussen Zoetermeer, Rotterdam, Schoonhoven en Woerden. Iedere locatie heeft z'n eigen karakter en biedt een prettige, huiselijke en veilige woonomgeving aangepast aan de zorgbehoefte van bewoners.

Op alle locaties wonen bewoners met een psychogeriatrisch en/of somatisch ziektebeeld, die complexe zorg nodig hebben. Daarnaast zijn er specialistische doelgroepen. Zo heeft locatie Buytenhaghe in Zoetermeer een afdeling voor **Jonge Mensen met Dementie**.

Locatie Vivaldi in Zoetermeer biedt op afdeling '**Jasmijnhof**' een thuis voor ouderen met stabiele GGZ-problematiek ofwel "Gerontopsychiatrie". Binnen locaties De State Hillegersberg (Rotterdam), De Westerweeren (Bergambacht) en Vivaldi (Zoetermeer) zijn kamers voor **palliatieve terminale zorg**, om te voorzien in de vraag naar goede stervensbegeleiding. Vanaf juni 2025 kunnen we hier ook de Zevenster (Zevenhuizen) aan toevoegen.

Dagelijks zetten 1213 medewerkers (volgens een 7x24 uurs rooster) en zo'n 820 vrijwilligers zich in om de bewoners waardevolle zorg en een warm thuis te bieden. Samen met betrokken professionals en de naasten van de bewoners dragen zij bij aan kwaliteit van bestaan van de in totaal 924 bewoners van WelThuis.

17 LOCATIES

924 BEWONERS



1213 MEDEWERKERS

820 VRIJWILLIGERS

Rianne Sen, woonzorgadviseur

"We zien dat alleen mensen die complexe zorg nodig hebben, bij WelThuis terecht komen. Als het echt niet meer gaat, is een verhuizing naar een woonzorgcentrum een uitkomst."

"Mensen op de wachtlijst willen vaak zo lang mogelijk thuis blijven wonen en mantelzorgers doen hun uiterste best om dit vol te houden. Met ondersteuning van thuiszorg en casemanagement, lukt dat vaak ook nog. We zien echter ook dat mensen soms te lang wachten of moeten wachten. Ze komen dan in een crisissituatie waardoor verhuizing naar een woonzorgcentrum acuut noodzakelijk is. Of mensen komen in het ziekenhuis of revalidatiecentrum terecht en kunnen niet meer terug naar huis. Dat is moeilijk, omdat er in zo'n situatie niet altijd direct plek is op de locatie van voorkeur."

HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTEEN / HET OPEN GESPREK

Bouwsteen 1

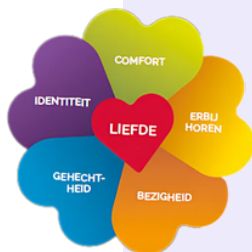
Warme, persoonsgerichte zorg staat centraal bij WelThuis. Het doorlopende programma 'persoonsgerichte zorg' geeft vorm en inhoud aan het 'open gesprek' waarin medewerkers de bewoners écht leren kennen. Het gaat daarbij om meer dan alleen zorg: we stimuleren nieuwsgierigheid naar wie de bewoner is, wat hun verhaal is en wat zij belangrijk vinden in het leven. Omdat we geloven dat we alleen op deze wijze de juiste zorg en ondersteuning kunnen bieden. De principes van o.a. Kitwood en het Mikzo-model binnen het cliëntdossier helpen ons hierbij. Het 'open gesprek' is ook van groot belang in het kader van 'vrijheid en veiligheid'; een belangrijk ontwikkelthema bij WelThuis.

PERSOONSGERICHTE ZORG ECHT BELEVEN

De afgelopen jaren hebben we een solide basis gelegd t.a.v. persoonsgerichte zorg. Medewerkers hebben zich het begrip eigen gemaakt en passen het toe op een manier die bij hen en de bewoner past. Dit willen we graag vasthouden en daarom blijven we medewerkers inspireren met goede voorbeelden en concrete handvaten. Want hoe doe je dat dan daadwerkelijk, het geven van persoonsgerichte zorg? Door samen een antwoord te geven op deze vraag zorgen we ervoor dat persoonsgerichte zorg geen abstract begrip is, maar dagelijks wordt beleefd door bewoners, naasten en medewerkers.

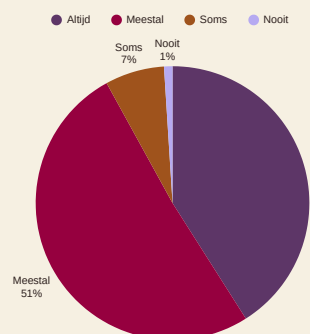
MEER DAN ALLEEN ZORG

De bloem van Kitwood is een belangrijk hulpmiddel dat laat zien welke psychologische behoeften essentieel zijn voor het welzijn van bewoners: erbij horen, comfort, identiteit, bezigheid en gehechtheid. Behoeften die ieder mens herkent, maar voor bewoners met (en zonder) dementie niet altijd vanzelfsprekend zijn. Het vervullen van deze behoeften vraagt van ons nét dat stapje extra. Door deze behoeften als uitgangspunt te nemen, helpen we bewoners zich gewaardeerd, verbonden en veilig te voelen. Dit leidt tot een betere kwaliteit van bestaan; tot meer welzijn en positieve interacties in de dagelijkse zorgmomenten.

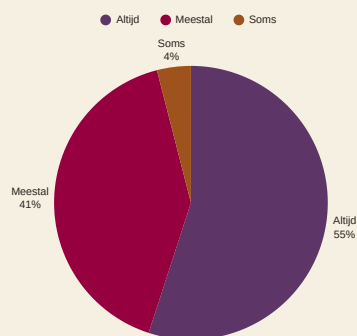


SCORES CLIENTWAARDERINGS ONDERZOEK 2024

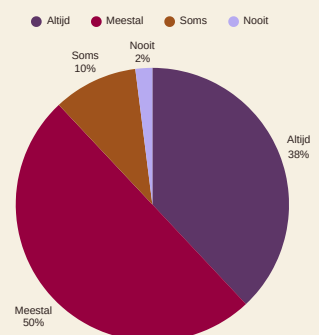
Kennen de zorgverleners u?



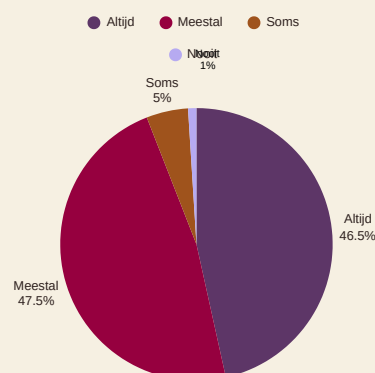
Ervaart u vertrouwen en begrip?



Sluit uw daginvulling aan bij uw behoeften en mogelijkheden?



Houden de zorgverleners rekening met wat u prettig vindt en blij van wordt?



HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE/ HET OPEN GESPREK

Bouwsteen 1



IN DE PRAKTIJK

Locatie De Liezeborgh is actief aan de slag gegaan met de Bloem van Kitwood. Het team vertaalde de principes van het model naar de dagelijkse zorg door met elkaar vragen te ontwikkelen die zij gebruiken in gesprekken met naasten.

Nettie van Kekem, coördinator Welzijn van Palet Welzijn en Gerda Verheij, woonzorgbegeleider (WZB) niveau 4:

“De bloem van Kitwood is een heel mooi instrument om een goed beeld te krijgen van wat een bewoner nodig heeft, wat zijn achtergrond is en wat hem beweegt. Met behulp van de vragen worden open gesprekken gevoerd tussen medewerkers en bewoners/naasten.”

“Het is belangrijk om zo open mogelijk in gesprek te gaan en elkaar goed te leren kennen. Dat voorkomt misverstanden, frustraties en teleurstellingen. Deze aanpak versterkt niet alleen de samenwerking met familie, maar helpt medewerkers ook om bewoners en hun behoeften echt centraal te stellen.”

BLIJVEN INSPIREREN

Om medewerkers te inspireren persoonsgerichte te werken in hun dagelijkse praktijk volgden zij diverse workshops en trainingen. De teamrolhouder houdt het thema actueel op locatie, met behulp van een WelThuis ‘Infographic’ en de WelThuis-zakkaartjes over de bloem van Kitwood. In het magazine ‘Puur Persoonlijk’, delen we de mooiste praktijkvoorbeelden met elkaar. Het magazine wordt op het huisadres van de medewerker en op locatie bezorgd.

ZORGDOELEN IN KAART BRENGEN

In 2022 is WelThuis gestart met het Mikzo-model; onze methodiek voor persoonsgerichte zorgplannen. Dankzij Mikzo zijn onze zorgplannen beter afgestemd op de wensen en behoeften van bewoners. Elk plan bevat bijvoorbeeld een levensloop die vertelt wie de bewoner is en wat belangrijk voor hem of haar is. Wat we juist wél moeten doen, of juist moeten laten. Waar iemand blij van wordt. Helder en in eenvoudige taal. We zijn gestopt met het formuleren van standaarddoelen en werken uitsluitend met persoonlijke doelen voor elke bewoner, waarop we rapporteren en die we waar nodig bijstellen. Hoewel we al veel vooruitgang hebben geboekt, blijft het zorgvuldig en methodisch werken binnen de dossiers een aandachtspunt én een belangrijke focus.

Een Infographic ondersteunt het gesprek op locatie

INFOGRAPHIC PERSOONSGERICHTE ZORG

De bewoner echt kennen!

Bij WelThuis leveren we persoonsgerichte zorg én welzijn. Dat betekent dat we ernaar streven om iedere bewoner echt te kennen, nieuwsgierig zijn naar wat de bewoner belangrijk vindt en wat zijn of haar verhaal is. Het gaat over oprechte aandacht, het bieden van liefde en/of warmte, troost en het gevoel dat de bewoner ertoe doet.

Er wordt niet alleen verbinding gezocht met de bewoner, maar ook met diens naasten om samen te beslissen over de juiste zorgverlening. Door de inzet van gedreven medewerkers wordt er verschil gemaakt en geven we iedere dag kleur aan de dag van onze bewoner.

ijk voor het volledige beleidsdocument in het Kenniscentrum!

DE 4 INGREDIËNTEN DIE SAMEN PERSOONSGERICHTE ZORG VORMEN

1. **Empathie:** de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
2. **Uitdakt zijn:** de bewoner wordt gezien als mens met een eigen levenswijze die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt.
3. **Autonomie:** voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de lokale levensloop.
4. **Zorgdoelen:** iedere bewoner heeft vastgelegde afspraken over en inspanning bij de doelen ten aanzien van zorg, behandeling en ondersteuning.

MAAR HOE DOEN WE DAT DAN?

- Iedere bewoner wordt benaderd als individu, met een eigen verhaal, leefwijze, normen en waarden.
- Iedere bewoner ontvangt oprechte aandacht, waarbij er gebruik wordt gemaakt van persoonsversterkende benaderingen.
- In overleg met de bewoner en zijn of haar naasten worden afspraken gemaakt over de zorg, behandeling en ondersteuning.

ONDERMIJNENDE VERSTERKENDE benaderingen

Kitwood onderscheidt verschillende persoonsversterkende en persoonsondermijnende benaderingen van zorgverleners, die passen bij de 5 basisbehoeften van alle mensen (met én zonder dementie): **bezigheid, gehechtheid, identiteit, comfort en etbij horen.**

Persoonsondermijnende benaderingen willen we zoveel mogelijk vermijden. Een veelvoorkomende persoonsondermijnende benadering is bijvoorbeeld het praten over de hoofden van mensen heen.

Het tegenovergestelde, een versterkende benadering, is bijvoorbeeld wanneer een zorgverlener op een respectvolle en rustige manier een bewoner informeert over een geplande activiteit en hem/haar ondersteunt om een keuze te maken over het deelnemen aan deze activiteit (samenwerken).

Door als zorgverlener de diverse persoonsversterkende benaderingen van de 5 basisbehoeften toe te passen, help je onze bewoners hun eigen identiteit, autonomie en waardigheid te behouden.

HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE/ HET OPEN GESPREK

Bouwsteen 1



PROBLEEMGEDRAG

Met het complexer worden van de zorgvraag zien we vaker 'probleemgedrag': 'Al het gedrag wat niet langer hanteerbaar is en/of dat gepaard gaat met lijdensdruk en/of gevaar voor de persoon met dementie of diens omgeving'. De term 'probleemgedrag' laat zien dat we ook écht te maken hebben met een probleem, waarbij we met elkaar voor een opgave staan op dit probleem aan te gaan, samen met de bewoner en zijn naasten.

We hanteren een methodische en multidisciplinaire aanpak. Een stappenplan ondersteunt het multidisciplinair team in hun handelen. Daarnaast werken we met een intern expertiseteam én werken we samen met het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) of de afdeling Dementie en Zeer Ernstig Probleemgedrag (D-Zep). Door gerichte ondersteuning en uitbreiding van het beleid naar somatische en gerontopsychiatrische doelgroepen zorgen we voor passende zorg op maat. We zijn enthousiast over de inzet van ons expertiseteam en onderzoeken of dit team ook van meerwaarde is voor de specialistische doelgroepen binnen WelThuis.

GVP'ERS EN GVGP'ERS: ONMISBARE EXPERTISE BINNEN HET TEAM

De extra taak als Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP'er) en Gespecialiseerd Verzorgende Gerontopsychiatrie (GVGP'er) levert een belangrijke bijdrage aan het welzijn van onze bewoners en het functioneren van het team. De GVP'ers en GVGP'ers fungeren als een brug tussen de zorgmedewerkers en de psychologen. Ze zijn gespecialiseerd in het signaleren en aanpakken van probleemgedrag bij bewoners. Hun bijdrage richt zich op het ondersteunen van collega's in de dagelijkse praktijk, het coachen en adviseren bij complexe situaties en het gezamenlijk zoeken naar oplossingen. Deze medewerkers worden doorlopend ondersteund in hun rol. Dit doen we door middel van jaarlijkse bijscholing, coaching en intervisie. Op deze manier blijven zij zich ontwikkelen in hun expertise, hetgeen het welzijn van de bewoners ten goede komt.

WE MOETEN ECHT HET GESPREK AANGAAN!

Anne Blok, Rachell Reader en Liesanne van Steijn (verpleegkundigen van locatie Borchleem): "Het Mikzo zorgplan is heel compact: alle benodigde info staat in één plan. Daarnaast is het stuk persoonsgerichte zorg echt een verrijking. We kwamen erachter dat we toch nog heel weinig wisten van bewoners. Nu gaan we echt het gesprek aan; wie is de bewoner en wat is belangrijk voor hem of haar? We kijken veel meer naar de persoon achter de dementie en dat helpt om de zorg die we bieden beter aan te laten sluiten op de bewoner.

Soms is het vanwege de dementie lastig om informatie vanuit de bewoner op te halen. De familie is daarom ook een onmisbare gesprekspartner. Belangrijk is dan wel om na te gaan of hun visie op de zorg nog altijd past bij de wensen en behoeften van de bewoner. Dit kan namelijk veranderen.

Collega's vinden het soms nog moeilijk om persoonlijke vragen stellen. Het antwoord op de vraag 'Hoe zag uw jeugd eruit?' blijft nog vaak leeg. Toch ontvangen we graag deze informatie om de bewoner nóg beter te leren kennen. We proberen dan wat meer verdiepende vragen te stellen. Sommige families willen het levensverhaal liever privé houden, dat mag uiteraard. Maar de meeste families vinden het juist fijn om erover te vertellen".

DOELGROEP SOMATIEK UITGELICHT

Hoewel het grootste deel van de bewoners van WelThuis een psychogeriatric zorgvraag heeft, zijn er ook diverse woongroepen voor bewoners met een somatische aandoening. Bij de totstandkoming van de strategische koers van WelThuis constateerden we dat deze doelgroep aandacht verdient. We zien dat ook deze doelgroep geconfronteerd wordt met een toenemende complexiteit van zorg. Dit maakt het van groot belang dat de deskundigheid van de medewerkers zich ontwikkelt in lijn met deze toenemende complexiteit, zodat zowel de bewoners als de medewerkers optimaal ondersteund worden. We besloten deze doelgroep tot vierde specialisatie van WelThuis te benoemen. Om ons voor te bereiden op de verschillende ontwikkelingen voeren we een verkennend onderzoek uit dat leidt tot duidelijke ontwikkelrichtingen voor de komende jaren.

HET KENNEN VAN WENSEN EN BEHOEFTE/ HET OPEN GESPREK

Bouwsteen 1

IN GESPREK OVER VRIJHEID ÉN VEILIGHEID

We ondersteunen onze bewoners om waar mogelijk geborgen, veilig en tóch zo vrij mogelijk te leven. Dit betekent dat we hen waar nodig beschermen tegen gevaren, maar óók helpen om hun eigenheid, autonomie en zelfredzaamheid te behouden.

Bewegingsvrijheid binnen en buiten de locatie vinden we heel belangrijk, zodat bewoners zoveel mogelijk kunnen gaan en staan waar zij willen. Maar we verliezen de veiligheid niet uit het oog. Want hoewel we praten over vrijheid én veiligheid beseffen we ook dat 100% veiligheid niet bestaat. We zullen altijd zoeken naar een balans tussen die twee. En we zien het 'open gesprek' met de bewoner en/of diens naasten als een onmisbaar onderdeel van die zoektocht. Welke behoeften zijn er bij de bewoner, wil hij/zij nog naar buiten? En lukt dat met óf zonder begeleiding? Welke risico's zijn we met elkaar bereid te accepteren als deze bijdragen aan het welzijn en de kwaliteit van leven van de bewoner?

ANDERS KIJKEN EN WERKEN

In 2024 hebben de locaties De Rozentuin, Magnolia en De Lindewaard als eersten de pilot 'vrijheid en veiligheid' afgerond. Zij hebben, in navolging van de Wet Zorg en dwang, met elkaar naar concrete manieren gezocht om hun bewoners meer bewegingsvrijheid te geven, zowel binnen als buiten de locatie.

Onderdeel van de pilot was het maken van een Toolbox met daarin o.a. een routekaart en praktijkvoorbeelden voor de locaties die na hen starten. Want ook onze overige locaties werken stapsgewijs toe naar 'open deuren', waarbij bewoners zich in en buiten de locatie zoveel als mogelijk vrij kunnen bewegen. Dit vraagt van ons de komende jaren (extra) aanpassingen in de huisvesting, technologie en domotica. Zoals het afschermen van trappen en het inzetten van leefcirkels en GPS-systemen. Maar het vraagt in de eerste plaats van onze zorgmedewerkers een andere manier van kijken en werken én het goed meenemen van de bewoner en de naasten hierin. Onze ervaringen hebben we gedeeld in de Werkplaats Open deuren van Vilans.



Startbijeenkomst Vrijheid en Veiligheid

Gea Bakker en Laurence Mannot (locatiemanagers):

"Het doel van de pilot 'Vrijheid en Veiligheid' was uiteindelijk om de bewoners meer vrijheid te geven. Dat is natuurlijk precies waarom we de pilot gestart zijn, maar zo voelen we het ook écht. En dat was wel even zoeken in het begin, zeker bij de gesloten PG afdelingen. Die zijn niet voor niks gesloten. Dus om dan bewoners meer vrijheid te geven en dat ook op een veilige manier te doen, dat vraagt wel wat omdenken. De betrokken teams deden dat best snel, maar moesten daarna ook hun collega's daarin mee laten bewegen."

"Het is zo belangrijk, dat je echt de tijd neemt om dit vorm te geven. Dit moet je niet vandaag bedenken en over een maand implementeren. Dat gaat niet lukken. Dus in kleine stapjes, precies het uitgangspunt van de pilot!"



ToolBox Vrijheid & Veiligheid



DROOM GROOTS, BEGIN KLEIN...

HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Bouwsteen 2

WelThuis is onderdeel van Fundis en maakt zowel intern als extern deel uit van diverse netwerken. We werken samen wanneer we meerwaarde zien ten behoeve van onze bewoners en/of medewerkers. Ook bouwen we aan het netwerk rondom onze bewoners; diverse locaties leggen verbinding met de wijk en maatschappelijke organisaties. Naasten spelen een belangrijke rol in het welzijn van onze bewoners, juist in deze bijzondere laatste fase van hun leven. Daarom richten we ons op een sterke samenwerking met de naasten én op 'oog voor naasten'.

ONZE BLIK VERRUIMEN

Participatie van het netwerk is in de nabije toekomst nog noodzakelijker om zorg en welzijn te kunnen blijven bieden. We zijn er ook van overtuigd dat dit, mits op de juiste wijze ondersteund, ten goede komt aan het welzijn van de bewoner én de naaste zelf. We hebben geconstateerd dat we ons in de dagelijkse zorg nog voornamelijk richten op de bewoner zelf; we hebben oog voor naasten, maar hierin willen we de komende jaren nog verdere stappen maken.

We onderzoeken hoe we meer structureel 'oog voor naasten' kunnen hebben; wat hebben zij nodig, hoe kunnen we hen faciliteren en hoe verruimen wij als medewerkers en organisatie onze blik naar de naaste? Tegelijkertijd willen we dit netwerk actief blijven betrekken bij de zorg voor hun naaste en, waar mogelijk, ook de andere bewoners op de afdeling.



VISIE OP NAASTENPARTICIPATIE

Onder leiding van een projectleider werkt een stuurgroep aan een heldere visie op naastenparticipatie die op alle locaties uitgedragen en fasegewijs geïmplementeerd kan worden. We ontwikkelen een toolbox ter ondersteuning van de locaties. Hierbij gaat het o.a. om de juiste communicatie, vaardigheden en duidelijkheid over verantwoordelijkheden.

WACHTLIJSTAVONDEN

Afgelopen jaren zien we dat het netwerk van de bewoner bij verhuizing vaak overbelast is. We organiseren daarom zogenaamde 'wachlijstavonden', met als doel informatie te geven over het reilen en zeilen in het verpleeghuis, om de juiste verwachtingen te scheppen over wat kan en mag. Maar ook om het netwerk te wijzen op de mogelijkheden ter ondersteuning van de bewoner en henzelf. De avonden worden goed ontvangen en druk bezocht; het geeft de mantelzorgers inzicht en duidelijkheid.

SAMEN IS ZOVEEL MOGELIJK

Winnie Gomes - EVV-er De State:

"Bewoners van onze somatische afdeling wilden graag een keer uit eten in een restaurant waar iedereen zélf kan kiezen wat hij/zij wil eten.

Het uitje was, samen met een enthousiast familielid, zo geregeld! Elke bewoner nodigde zelf één familielid of vriend uit die met ons meeging. Het was een heerlijke avond. Bij thuiskomst hebben verschillende naasten geholpen met de avondzorg. Sommigen gaven aan dit spannend of moeilijk te vinden. 'Doe ik het wel goed' of 'mag dat wel?'. Door het samen te doen, wordt het ijs gebroken en ervaren we hoe fijn dit kan zijn.

Door het etentje is veel enthousiasme ontstaan over wat er allemaal eigenlijk kan. Enkele familieleden zijn blijven helpen in de zorg en ervaren dit nu als 'vanzelfsprekend'. Met elkaar proberen we de betrokkenheid van familie te blijven stimuleren door regelmatig iets te organiseren".



HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Bouwsteen 2



Nieuwbouw De Zevenster

VITAAL NETWERK

Samen met zorgorganisaties de Zellingen, Zorgpartners en Palet Welzijn zetten we ons in om mantelzorgers in de regio Midden-Holland beter te ondersteunen bij hun mantelzorgtaken. Zodat mantelzorgers ook nog vitaal genoeg zijn om mantelzorg te blijven verlenen als hun naaste naar een woonzorgcentrum verhuist.

We onderzoeken wat familieleden, aanvullend op het bestaande aanbod, nodig hebben om te voorkomen dat zij overbelast raken, juist in de periode voorafgaand aan een verhuizing van hun naaste. We noemen dit project **'Vitaal Netwerk'**. In 2025 worden er concrete ondersteuningsmiddelen uitgewerkt en geïmplementeerd door de deelnemende organisaties.

WIJKGERICHT

In juli 2023 fuseerde Stichting De Zevenster met WelThuis en werd De Zevenster het 17e woonzorgcentrum van WelThuis. Medio 2025 verhuizen de bewoners naar een nieuw pand, op steenworp afstand van het huidige, sterk verouderde gebouw.

Nieuwbouwlocatie De Zevenster maakt onderdeel uit van een volledig nieuwe wijk in Zevenhuizen, waarin diverse initiatieven op het gebied van ouderenhuisvesting gerealiseerd worden. De Zevenster zal hier een prominente rol innemen door haar deuren te openen middels een Brasserie/wijkrestaurant en diverse activiteiten waar ook wijkbewoners aan deel kunnen nemen. Op deze wijze geven we vorm aan een 'integraal wijkconcept' voor ouderen in Zevenhuizen.



HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Bouwsteen 2



NETWERKORGANISATIE

WelThuis is onderdeel van **Fundis**; een netwerkorganisatie van ondernemingen die actief zijn op een specifiek terrein binnen de zorg voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Van wijkverpleging tot personen alarmering, van welzijnsactiviteiten tot paramedische diensten, van revalidatiezorg en verpleeghuiszorg tot huishoudelijke ondersteuning. Fundis speelt continu flexibel in op de steeds veranderende vraag van zorgvragers.

Als aanbieder van de meest complexe zorg voor kwetsbare ouderen binnen dit netwerk, werkt WelThuis dan ook intensief samen met diverse partijen binnen (en buiten) Fundis.

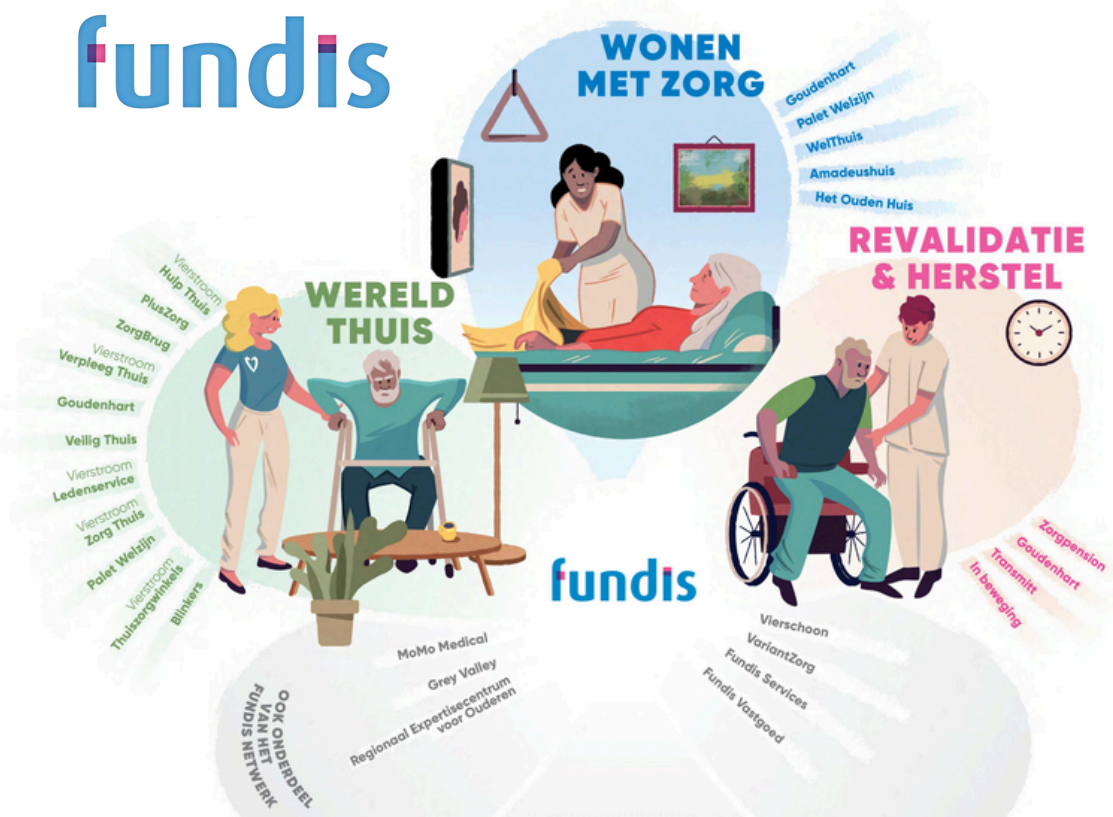
Belangrijke partners binnen Fundis zijn o.a. **Goudenhart**, **Palet Welzijn**, **Variant Zorg** en **Vierschoon**.

INZET OP COMFORT

“Door de veranderende doelgroep van WelThuis, waarbij we een steeds kwetsbaarder beeld zien, denken we continu na over een passend aanbod. Daar waar in het verleden veel focus lag op ‘behandeling’ en waar mogelijk herstel, ligt de focus nu meer op behoud en ‘comfort’. We proberen om bewoners zolang mogelijk te laten behouden wat zij zelf nog kunnen. We kijken niet alleen naar de lichamelijke klachten, maar naar het algehele welzijn van de bewoner. Dit willen we meer verankeren in ons behandelbeleid.

We doen dit door binnen de vakgroepen én samen met zorgmedewerkers, in verschillende sessies te kijken naar wat men voelt en vindt over comfort en hoe het in de dagelijkse behandeling een plek kan krijgen. Er wordt steeds meer gekeken naar wat levert een behandeling nog op, wordt een bewoner daar écht blij van, sluit het aan bij de echte wens van de bewoner? Dat vergt maatwerk, het goede gesprek, ethische afwegingen en anders denken dan dat we soms op opleidingen hebben geleerd”.

Siri Straathof, manager Behandeling Goudenhart



HET WERK ORGANISEREN

Bouwsteen 3

Het oplopende tekort aan zorgmedewerkers en de toename van de complexiteit van de zorgvraag is onze grootste uitdaging. Om bij WelThuis ook in de toekomst persoonsgerichte warme zorg te kunnen garanderen, moeten we het werk anders organiseren. Daarom werken we aan toekomstbestendige teams en onderzoeken we een optimale functiemix, inclusief een mogelijke uitbreiding van ons functiehuis. De stem van onze medewerkers en onze bewoners is hierbij onmisbaar. We zetten in op een andere manier van werving en een betere onboarding. In ons innovatieprogramma staat de zorgmedewerker centraal en ligt de focus op het verlichten, ondersteunen en aanvullen van het werk van deze groep.

ZELFORGANISATIE ALS FUNDAMENT

WelThuis werkt met zelforganiserende teams, een aanpak die zich bewezen heeft als solide basis voor kwalitatieve zorg. De dagelijkse bezetting wordt ingevuld door zorgmedewerkers niveau 2, 3 en 4. Hierbij worden ook leerlingen ingezet. Iedere woongroep heeft overdag of in de avond een welzijns-assistent in de huiskamer, op basis van de wensen van de woongroep. We werken met stagiaires niveau 2 t/m 5, uit alle leerjaren.

Ieder team heeft een verpleegkundige coach (WZB4) die voor 50% in de zorg mee werkt en de overige tijd besteedt aan coachen op inhoud, kwaliteitsaudits uitvoeren, toetsen van vaardigheden etc. Op elke locatie wordt daarnaast gewerkt met een HBO-V kwaliteitsverpleegkundige die, samen met de WZB4, het team begeleidt bij complexe vraagstukken en klinisch redeneren. In de dagelijkse praktijk coördineert, regisseert en bewaakt de kwaliteitsverpleegkundige de kwaliteit van het zorgproces op locatie.

De verzorgende is, naast de zorg voor de bewoners, ook verantwoordelijk voor het zorgproces; het organiseren van het multidisciplinair overleg (MDO), contacten met familie, bijhouden van zorgdossiers en het uitvoeren van teamtaken en teamrollen. Maar ook:

koken, bestellen van boodschappen, omgangsoverleggen, artsensites, teamoverleggen, werkoverleggen en administratieve taken. Activiteitenbegeleiders dragen bij aan een zinvolle dagbesteding voor de bewoners. Samen met de 'coördinatoren welzijn' die bij WelThuis werkzaam zijn via welzijnsorganisatie Palet Welzijn, de welzijns-assistenten en de teamrolhouders welzijn, zorgen zij voor een persoonsgerichte en betekenisvolle dag voor de bewoners.

ADL-ASSISTENTEN: EEN WAARDEVOLLE TOEVOEGING AAN DE ZORG

Tijdens de Covid-pandemie introduceerden we de functie van ADL-assistent in onze zelforganiserende teams, met opvallend positieve resultaten. Een ADL-assistent helpt bij de lichamelijke verzorging, zoals wassen, aankleden en uitkleden. Deze functie is bedoeld voor mensen met affiniteit voor ouderen, maar zonder ervaring of opleiding in de ouderenzorg. Vooral 40-plussers, die op zoek zijn naar betekenisvol werk, maken hier dankbaar gebruik van. Het is een laagdrempelige opstap naar een carrière in de ouderenzorg.

Na zeven maanden kiest een ADL-assistent om te starten met een zorgopleiding, door te stromen naar welzijns-assistent of te stoppen als werken in de zorg niet passend blijkt. We zien dat er veel meer ADL-assistenten instromen dan uitstromen. Ook het aantal welzijns-assistenten die binnen onze organisatie werkzaam zijn, is de afgelopen jaren flink toegenomen. We zien deze beide functiegroepen inmiddels als onmisbaar in de dagelijkse bezetting op de woongroepen.



HET WERK ORGANISEREN

Bouwsteen 3



TOEKOMSTBESTENDIGE TEAMS

In het project 'Anders werken', zoeken we naar creatieve oplossingen om toekomstbestendige teams vorm te geven. Op dit moment lukt het de locaties nog redelijk om de dagelijkse bezetting rond te krijgen. De afbouw van ZZP-ers in onze flexibele schil, het aantal medewerkers dat binnen de organisatie flexibel inzetbaar is, brengt ons echter versneld in een situatie waarin we keuzes moeten maken waarbij we streven naar de juiste balans tussen 'kwaliteit en kwantiteit'. Vanwege de positieve ervaringen, is het onze wens om de functie ADL-assistent blijvend toe te voegen aan ons functiehuis. We verhogen het aantal opleidingsplaatsen en onderzoeken of andere functionarissen toegevoegd kunnen worden aan ons bestaande functiehuis ter ondersteuning van de primaire zorgverlening.

VITALITEIT EN VERZUIM

Als organisatie vinden we het belangrijk dat we met elkaar een bijdrage leveren aan de lichamelijke en mentale gezondheid van onze medewerkers. Dit gaat bijvoorbeeld over een gezonde werk-privé balans, minder stress en meer werkplezier. Zo is WelThuis bijvoorbeeld een 'mantelzorgvriendelijke werkgever'.

We bieden medewerkers de mogelijkheid om deel te nemen aan een Preventief Medisch Onderzoek (PMO). Dit onderzoek is vrijwillig en anoniem. Het doel is om daar waar mogelijk maatregelen te treffen ter verbetering van de gezondheid en vitaliteit van medewerkers. Ook krijgt iedere deelnemer een persoonlijk verslag met informatie en tips om je eigen vitaliteit te verbeteren.

In het afgelopen jaar is er binnen WelThuis veel aandacht geweest voor het verzuim. Leidinggevenden zijn o.a. getraind in het voeren van verzuimgesprekken en het begeleiden van medewerkers. Ook is een overstap gemaakt naar een nieuwe bedrijfsarts. We zijn blij dat mede hierdoor het verzuimpercentage eind 2024 aanzienlijk is gedaald naar 7,3%. In 2025 zal ook meer aandacht zijn voor kort en frequent verzuim en worden medewerkers en leidinggevenden ondersteund en begeleid in het voeren van het goede gesprek. Met de nodige nieuwe plannen is de verwachting dat het ziekteverzuimpercentage nog verder zal afnemen.



ARBEIDSMARKTCOMMUNICATIE

Om in deze krappe arbeidsmarkt zowel actief werkzoekenden, als latent werkzoekenden te bereiken maken we voor de arbeidsmarktcommunicatie gebruik van diverse kanalen. Jaarlijks hebben we twee grote campagnes waarbij in 2024 onze eigen bewoners en medewerkers de hoofdrol speelden. Deze campagnes hebben beide meer dan 1 miljoen vertoningen gehad op de social media en dragen in grote mate bij aan de naamsbekendheid van WelThuis.

Daarnaast versterken we het werkgeversmerk door op de social media kanalen zoveel mogelijk te laten zien van wat er binnen de locaties gebeurt. Op 'vacaturevrijdag' delen we een vacature die we extra onder de aandacht willen brengen. Onze afdeling 'recruitment' zorgt voor snelle beantwoording van belangstellenden naar het werken binnen WelThuis, met of zonder zorgachtergrond.

WERVING EN SELECTIE

De [werkenbijwelthuis-website](#) is geoptimaliseerd zodat potentiële kandidaten snel hun informatie kunnen vinden. Daarnaast is door deze optimalisatie de website nog beter vindbaar in Google. We werken samen met het werkgevers servicepunt in Gouda en de Binnenbaan in Zoetermeer om zo ook kandidaten met



 werkenbijwelthuis.nl

een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. Tijdens het eerste telefonische gesprek met de recruiter worden de belangrijkste vereisten van de vacature besproken. Zo worden alle sollicitanten die doorgestuurd worden naar de locatiemanagers als potentiële medewerkers beschouwd. Nadat de kandidaat op gesprek is geweest, is er de mogelijkheid om een dagdeel mee te lopen. Zo kan van beide kanten worden ervaren of dit de juiste plek is voor de kandidaat om te starten.

INWERKEN EN ONBOARDING

In de projectgroep 'onboarding' optimaliseren we ons onboardingsproces. Naast de structurele onboardingsbijeenkomsten besteden we ook aandacht aan het inwerkprogramma. We bepalen welke belangrijke punten besproken moeten worden tijdens de eerste weken van een nieuwe medewerker bij WelThuis. Hierin komt ook het belang van een buddy naar voren, een vaste collega waar je met al je vragen terecht kunt. Een warm welkom en een goede start is voor elke nieuwe medewerker van WelThuis van belang.





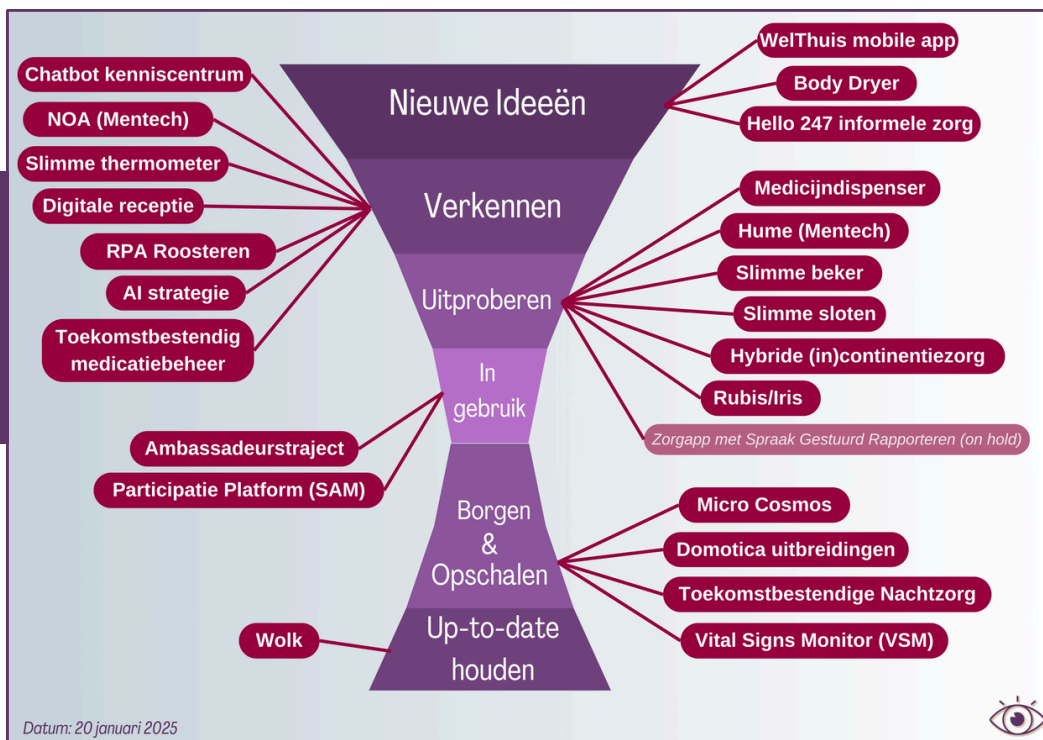
INNOVATIE; OP KOERS MET EEN PROGRAMMATEAM

Onder externe begeleiding stelde het programmateam Innovatie in 2024 een Roadmap op met hierin een breed scala aan activiteiten. Niet alleen het formuleren van een visie, maar ook de randvoorwaarden om te kunnen innoveren werden in de Roadmap uitgezet; het vergroten van het innovatieklimaat, de focus op arbeidsbesparende innovatie en het implementeren van een effectieve projectaanpak.

Onder leiding van de programmamanager Zorgtechnologie en Innovatie, ondersteunt het programmateam de vele ontwikkelingen binnen WelThuis. Op alle locaties is een ambassadeur zorgtechnologie werkzaam die ideeën genereert, het team enthousiasmeert, locatiegebonden innovatieprojecten uitvoert en daarvoor de opleiding Ambassadeur Zorgtechnologie gevolgd heeft. Op deze manier werken we kleinschalig binnen de teams aan de invoering van innovatie in het alledaagse werk, maar implementeren wij ook grootschalig innovaties door middel van locatie overstijgende implementatie trajecten.

VISIE WELTHUIS: MET HET OOG OP MORGEN, INNOVEREN WIJ VANDAAG. KIJK VOORUIT EN TOON LEF!

Bij WelThuis tonen we lef en spelen we in op zichtbare kansen ter bevordering van het werkklimaat van zorgmedewerkers, hun inzetbaarheid en productiviteit. We organiseren het werk slimmer en maken het werk leuker door waar dat kan 'niet zorgtaken' te automatiseren. Onze ambitie is om hierin in ieder geval early adopter en wanneer mogelijk koploper te zijn. Dit betekent dat we naast de reeds bewezen innovaties ook met veelbelovende, maar nog onbewezen, vernieuwingen experimenteren.



Nieuwe ideeën worden getoetst aan de visie op innovatie en doorlopen daarna de stappen van het innovatieproces.

HET WERK ORGANISEREN

Bouwsteen 3

WIJ DOEN HET SAMEN!

Innovatie vraagt om een inspanning van ons allemaal:

- 1 Op bestuurlijk niveau sturen wij op het vergroten van het innovatievermogen en tonen we lef met onze focus.
- 2 Op managementniveau stimuleren en faciliteren wij alle activiteiten met betrekking tot innovatie en ondersteunen wij de medewerkers bij de veranderingen.
- 3 Op operationeel niveau zijn wij deskundig in het toepassen van nieuwe zorgtechnologie, helpen wij onze bewoners en werken wij actief samen met naasten.

Ook innoveren wij samen met externen, door samen op te trekken en van elkaar te leren. Dit doen we binnen onze netwerken, waarbij we naar synergie zoeken met deze partijen. Samen blijven we goed op de hoogte van nieuwe kansen en stimuleren we innovatie die past binnen onze focus: het verlichten, ondersteunen en aanvullen van het werk van de zorgmedewerker.

ANDERS WERKEN IN DE ZORG

WelThuis heeft zich samen met Cardia en Saffier als regio Haaglanden/Midden-Holland aangesloten bij de landelijke beweging 'Anders werken in de zorg'. Binnen dit netwerk is een

gezamenlijke innovatie-portfolio opgesteld, waarbij verkenningen en implementaties binnen het innovatieproces met elkaar worden opgepakt.

Dat betekent dat we niet iedere innovatie zelf gaan uitproberen, maar dit verdelen over de regio. We maken duidelijke afspraken over onderzoek en toetsingscriteria. Door elkaars kennis en ervaring op deze manier te gebruiken, kunnen we innovaties beter en gemakkelijker toepassen. Ook gaan we als regio het gesprek aan met leveranciers om de opschaling van projecten te kunnen versnellen.



Susanne van der Valk (kwaliteitsverpleegkundige en programmateam innovatie) vertelt over de WOLK.

“Op locatie De Boomgaard zijn we als pilot gestart met de WOLK heupairbag; een hulpmiddel om kwetsbare bewoners met valrisico te beschermen. Vallen is niet altijd te voorkomen, maar met de inzet van de WOLK kunnen we in veel gevallen een heupfractuur voorkomen. Uit de evaluatie blijkt dat de WOLK niet alleen tijd bespaart, medewerkers ervaren ook meer rust tijdens hun dienst. Zij durven een bewoner met valrisico meer vrijheid te geven en maken zich minder zorgen tijdens hun dienst.”

De WOLK is niet voor alle bewoners geschikt. Sommige bewoners ervaren hinder van de WOLK bij het dragen, of moeten meer geholpen worden bij de toiletgang dan voorheen. De inzet van de WOLK wegen we zorgvuldig af, samen met de bewoner, zijn naaste en de fysiotherapeut. We hebben geleerd dat ook het gesprek zelf heel waardevol is voor zowel de medewerker als de betrokken familie; wat wil en kan de bewoner, ook in het kader van Vrijheid en Veiligheid.

“Alle ambassadeurs hebben een instructiebijeenkomst over de WOLK bijgewoond, het proces is beschreven en de WOLK is voor alle locaties beschikbaar. Gemiddeld zo'n 25 bewoners binnen WelThuis maken gebruik van de WOLK. Het proces heeft ons bovendien inzicht gegeven over hoe we innovaties gestructureerd kunnen inzetten. We zijn inmiddels echt gegroeid in dit innovatieproces! “

Susanne van der Valk toont de WOLK



HET WERK ORGANISEREN

Bouwsteen 3

REGIOVISIE

In regio Midden-Holland is in samenwerking met zorgkantoor VGZ een regionale visie op zorgtechnologie opgesteld. Een eerste resultaat hiervan is een digitale kennisbank met innovatieve zorgproducten, waarbij de kennis en kunde van VVT- en onderwijsorganisaties samenkomen. Ook kunnen studenten en medewerkers van de aangesloten organisaties een deel van de producten lenen en in de praktijk testen.

VOORUITBLIK

Komend jaar ligt de focus op het verder vergroten van het innovatieklimaat en het aanscherpen van de sturingsprocessen. Daarnaast wordt de visie op "AI" uitgewerkt en worden de mogelijkheden van AI als arbeidsbesparing in de zorg onderzocht. Een nieuw project dat komend jaar wordt opgestart, is het ontwikkelen van een nieuwe manier van roosteren, waarbij zowel automatisering als eigen regie een belangrijke rol spelen.



Anne ten Kate

DOMOTICA IS EEN ONMISBARE SLEUTEL IN ONS INNOVATIEPROCES

Anne ten Kate,
Programmamanager Zorgtechnologie en Innovatie:

"Denk aan slimme sloten, open deuren in relatie tot de Wet Zorg en Dwang en leefstijlmonitoring. Diverse locaties maken inmiddels dankbaar gebruik van de mogelijkheden van domotica om bewoners zoveel mogelijk (bewegings-) vrijheid te geven en medewerkers te ondersteunen in het zorgproces."

"Toch is het niet altijd makkelijk om het juiste systeem toe te passen. Niet alle 17 woonzorgcentra zijn bijvoorbeeld in eigendom van WelThuis wat de aanschaf bemoeilijkt. Zowel de technische staat van de locaties als de basis ICT infrastructuur verschilt per locatie. Dit vraagt maatwerk en in sommige gevallen vergaande investeringen, voordat een nieuw domotica-systeem kan worden geïmplementeerd."

Ambassadeurs Zorgtechnologie





Locatiemanager Anja Sol

ROBOTISERING

Robotic Process Automation (RPA) is een techniek die gebruikt wordt voor het automatiseren van bedrijfsprocessen met behulp van zogenaamde 'software-robots'. Binnen Welthuis wordt momenteel op een aantal afdelingen binnen de Backoffice in haar werkprocessen met deze toepassing gewerkt. Zo legt de robot bijvoorbeeld nieuwe debiteurgegevens vast in het financiële systeem, maakt facturen op voor aanvullende diensten en legt bijvoorbeeld binnengekomen VOG's van nieuwe medewerkers vast in het HR-dossier. Hiermee worden de repeterende en tijdrovende werkzaamheden overgenomen, waardoor de werkdruk bij medewerkers afneemt.

ZORG WAAR DIE ECHT NODIG IS

Anja Sol, locatiemanager:

"In locatie Buytenhaghe merkten we dat de nachtdiensten steeds moeilijker te bemensen werden. Bovendien wilden we de beschikbare medewerkers graag zoveel mogelijk inzetten op de dag. We besloten het anders aan te pakken. Ons nieuwe 'slaapbeleid' uit 2024 hielp ons hierbij. Hierin spraken we af dat we niet langer standaard bij elke bewoner in de nacht gaan kijken, maar dit alleen te doen bij bewoners voor wie dat echt nodig is of die dat zelf graag willen.

Tegelijkertijd was in locatie Vivaldi al ervaring opgedaan met de MOMO Bedsense; een sensor die eenvoudig onder het matras van de bewoner kan worden gelegd. Hiermee kunnen we voor elke bewoner instellen of, en hoe lang deze verantwoord zelfstandig uit bed kan zijn. Sommige bewoners gaan in de nacht zelf even naar het toilet en daarna zelfstandig weer terug naar bed. Hier hoeft geen medewerker bij te storen'. Maar als medewerker wil je wel zeker weten dat het goed gaat met de slapende bewoners; met de bedsense kan de medewerker gericht naar die bewoners gaan, die écht ondersteuning nodig hebben.

In overleg met de cliëntenraad en de naasten werd voor alle bewoners een momo bedsense aangeschaft en individueel ingesteld. Na de evaluatie bleek dat niet alleen de bewoners rustiger sliepen, maar dat medewerkers ook meer werkplezier ervoeren; medewerkers kunnen nu meer aandacht besteden waar dit nodig is en ook voor de andere bewoners verlopen de nachten rustiger.

Dit is zo goed bevallen, dat er zelfs een nachtdienst-medewerker minder nodig is in deze locatie. Komend jaar zullen de overige locaties de mogelijkheden van de bedsense onderzoeken."



HET WERK ORGANISEREN

Bouwsteen 3

STRUCTUREEL IN GESPREK

We hechten veel waarde aan medezeggenschap vanuit medewerkers en vanuit cliëntperspectief. Belangrijke wijzigingen binnen de organisatie worden voorgelegd aan onze ondernemingsraad (OR) en cliëntenraden (CR). Zowel vanuit management als vanuit directie zijn we structureel in gesprek met deze raden.

De OR van Fundis is een gemeenschappelijke ondernemingsraad en vertegenwoordigt alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de Fundis bedrijven. De OR is sinds 2024 onderverdeeld in commissies. Op deze manier kunnen de OR-leden hun aandacht beter verdelen over de verschillende bedrijven. Naast de medezeggenschap door de ondernemingsraad is het belangrijk dat er ook zeggenschap plaatsvindt binnen WelThuis. Hierin zijn we zoekend naar een goede methode.

Alle medewerkers bekeken in teamverband de Fundis-documentaire 'Zorg voor Morgen'. Dit bood inzicht in actuele ontwikkelingen en werd gevolgd door open gesprekken over zorgen, kansen en ieders rol in de zorg voor morgen. Deze momenten waren niet alleen waardevol, maar ook verbindend en inspirerend.

NIEUWE COLLEGA SAM

In 2024 hebben we het online platform 'SAM' gelanceerd. SAM is dé centrale plek waar medewerkers alle informatie over WelThuis kunnen vinden, kunnen communiceren met collega's en toegang hebben tot alle relevante werkapplicaties. Met behulp van dit platform kunnen medewerkers nog beter samenwerken en kennis delen. Op termijn is het de bedoeling dit platform zo in te richten dat medewerkers ook inhoudelijk mee kunnen denken over beleid zodat we, naast onze gesprekken met onze ondernemingsraad 'mee-spraak' structureel een plek geven.



Introductie van SAM

TOEKOMSTBESTENDIGE MEDEZEGGENSCHAP

Arie Opstelten (lid CCR en clusterraad De Boomgaard, Magnolia, Domus en De Rozentuin)

"We werken met een Centrale Cliëntenraad en 7 lokale raden. De lokale raden hebben we afgelopen jaren meer geclusterd omdat het steeds moeilijker werd om voor alle 17 locaties een eigen raad in stand te houden. Anno 2025 merken we echter dat dit, ook met de geclusterde raden, nog altijd moeilijk blijft. Er ontstaan vacatures die we maar niet kunnen invullen.

En er wordt best wat gevraagd van de leden. Hoe zorgen we er nu voor dat we de stem van de bewoners op de juiste manier naar voren brengen en echt namens hen kunnen meepraten? In de verschillende clusterraden gebeurt dit op uiteenlopende manieren. In een van de clusterraden in Zoetermeer doen we dit door middel van een klankbordgroep. Deze groep eerste contactpersonen wordt elk kwartaal gevraagd om de cliëntenraadsleden van input te voorzien op belangrijke thema's.

We sluiten zoveel mogelijk aan bij thema's die er écht toe doen voor bewoners. Naast zaken die de dagelijkse praktijk aangaan zoals voeding en leefklimaat, was onze cliëntenraad intensief betrokken bij het vormgeven van de nieuwe visie op zingeving en 'zorg en dwang'. Daarnaast heten we nieuwe bewoners door middel van een kennismakingsgesprek welkom en proberen we zichtbaar te zijn. Bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op familie-avonden, maar ook door een kerstkaart.

Komend jaar gaan we hier, samen met het management team van WelThuis, mee verder. Wat gaat er goed en moet zo blijven, en hoe kunnen we de medezeggenschap vanuit cliëntperspectief toekomstbestendig inrichten".

Cliëntenraad Vivaldi





Het continue 'leren en ontwikkelen' binnen WelThuis groeit mee met de tijd. De WelThuis Academie heeft de afgelopen jaren een solide basis gelegd voor toekomstbestendig leren en ontwikkelen binnen de organisatie. Leren doe je immers altijd, elke dag en vooral ook op de werkplek.

WELTHUIS ACADEMIE

WelThuis beschikt over een eigen Academie waar beroepsopleidingen, deskundigheidsbevordering van onze zorgmedewerkers en de werving en begeleiding van stagiaires de aandacht krijgen die nodig is.

In 2024 hebben we een nieuwe brede opleidingsstrategie ontwikkeld waarbij gedurende de loopbaan van zorgmedewerkers er structureel aandacht is voor scholing en competentieontwikkeling. De komende jaren zal het WelThuis scholingspakket verder worden uitgebreid. De Academie kan op deze manier beter aansluiten bij de behoeften van de organisatie, zorgmedewerkers ondersteunen in hun ontwikkeling en daarmee ook de zorgkwaliteit helpen verhogen. We verwachten dat deze brede kijk op leren en ontwikkelen ook gaat bijdragen aan de medewerkerstevredenheid en het aantrekken van nieuwe medewerkers.

TOEKOMSTBESTENDIG LEREN

Belangrijke thema's en initiatieven die in 2024 zijn gestart en in 2025 een vervolg krijgen zijn o.a. het toekomstbestendig leren waarbij meer wordt gewerkt met een combinatie van klassikale, online en werkplekgerichte leermogelijkheden. Ook is er aandacht voor het creëren van een optimaal leerklimaat, o.a. door actieve begeleiding van opleidingscoaches en het aanbieden van meer korte, op maat gemaakte opleidingen.

Het toekomstbestendig leren heeft in 2024 al mooie resultaten opgeleverd. Zo werken we actief aan het verbeteren van het leerklimaat, is er meer variatie in het opleidingsaanbod en is er een betere focus op opleidingsbudgetten. Op het gebied van deskundigheidsbevordering krijgen zorgmedewerkers nog meer leertrajecten aangeboden, die zijn afgestemd op hun persoonlijke situatie. Dit draagt bij aan hun duurzame inzetbaarheid.

In 2025 zetten we de ingezette koers voort en maken we een verdieping. De specialistische zorgopleidingen worden uitgebreid met specifieke scholing op het gebied van bv. palliatieve zorg en jonge mensen met dementie. Ook wordt ingezet op een sterkere multidisciplinaire samenwerking dat zorgt voor een veilig leerklimaat en ontwikkeling van leerlingen, medewerkers en teams.





BEVOEGD EN BEKWAAM

Het beleid gericht op aantoonbaar bevoegd en bekwaam werken wordt herzien in 2025. Zorgmedewerkers krijgen meer keuzevrijheid en eigen regie t.a.v. scholing op het gebied van risicovolle handelingen, binnen duidelijke kaders en met een jaarlijkse evaluatie.

UP-TO-DATE BLIJVEN

Zorgmedewerkers binnen de langdurige zorg moeten op de hoogte blijven van vele verschillende onderwerpen en ontwikkelingen binnen hun vakgebied. WelThuis heeft een aantal belangrijke thema's belegd bij teamrolhouders, onder andere infectiepreventie, vrijheid & veiligheid, medicatieveiligheid en persoonsgerichte zorg. De teamrolhouder is het aanspreekpunt over het thema voor de collega's van de locatie en voert ook interne audits uit over het onderwerp. De teamrolhouders worden middels periodieke platformbijeenkomsten getraind en geschoold en op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen.

In 2024 is voor het eerst een carrousel georganiseerd voor en door kwaliteitsverpleegkundigen en WZB4 medewerkers. Tijdens de carrousel is aandacht besteed aan thema's als wondzorg, valpreventie/MIC en het Beleid Veilige Zorgrelatie; wat te doen bij een 'niet plus gevoel'. De medewerkers delen de informatie met de collega's op hun eigen locatie. De carrousel is goed ontvangen en wordt in ook in 2025 georganiseerd met weer andere interessante onderwerpen.

INCIDENTEN ONDERZOEKEN

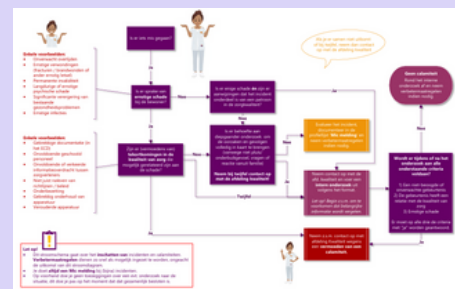
Waar gewerkt wordt, gaat wel eens iets mis. Voor WelThuis is het belangrijk om juist op die momenten stil te staan bij wat er gebeurd is en ervan te leren. Alleen door kritisch te kijken naar oorzaken en verbeterpunten, kunnen we de zorg continu veiliger en beter maken.

Om de locaties hierin te ondersteunen, is een praktisch stroomschema geïntroduceerd voor kwaliteitsverpleegkundigen en locatiemanagers. Dit schema biedt houvast en maakt in één oogopslag duidelijk of een MIC-melding voldoende is, de kwaliteitsverpleegkundige een intern onderzoek start, of dat een uitgebreider calamiteitenonderzoek noodzakelijk is. Hiermee zorgen we ervoor dat incidenten op de juiste manier worden opgepakt.

Soms kan één incident belangrijke verbeterpunten aan het licht brengen. Zo werd naar aanleiding van een slikincident gekeken naar hoe we de multidisciplinaire samenwerking kunnen optimaliseren, zodat betrokken disciplines beter op elkaar afgestemd zijn. Met behulp van een infographic werd het thema onder de aandacht gebracht op de locaties.

Daarnaast werden verbeteringen aangebracht t.a.v. het methodisch werken in het zorgplan en zijn er klinische lessen georganiseerd om medewerkers beter toe te rusten op het herkennen van risico's en het handelen in acute situaties. Door te leren van deze ervaringen, voeren we niet alleen verbeteringen door, maar zetten we ook belangrijke stappen om toekomstige incidenten te voorkomen.

De juiste route bij incidenten



INZICHT IN KWALITEIT



Bouwsteen 5

De afgelopen jaren hebben we een stevig fundament gelegd ten aanzien van kwaliteit met als belangrijke pijlers het werken met kwaliteitsportefeuilles en kwaliteitscommissies en de teamrolhouders binnen de zorgteams. We werken met kwaliteitsreviews op locatie en voeren audits uit. We leren van incidenten, calamiteiten en klachten. Medio 2024 werd deze stevige basis bekrachtigd door de zeer positieve uitkomst van de PREZO-audit ten aanzien van kwaliteit, op zowel de locaties als de backoffice ondersteuning. Met de komst van het Generiek Kompas onderzoeken we waar we meer 'ruimte' kunnen geven aan de professionaliteit van onze medewerkers en meer kunnen sturen op vertrouwen.

De WZB4 en de kwaliteitsverpleegkundige verzamelen twee maandelijks kwaliteitsinformatie van de locatie aan de hand van de indicatoren uit de 'kwaliteitsreview'. Op basis hiervan bespreken zij trends en verbeteringen met de locatiemanager in het kwaliteitsoverleg.

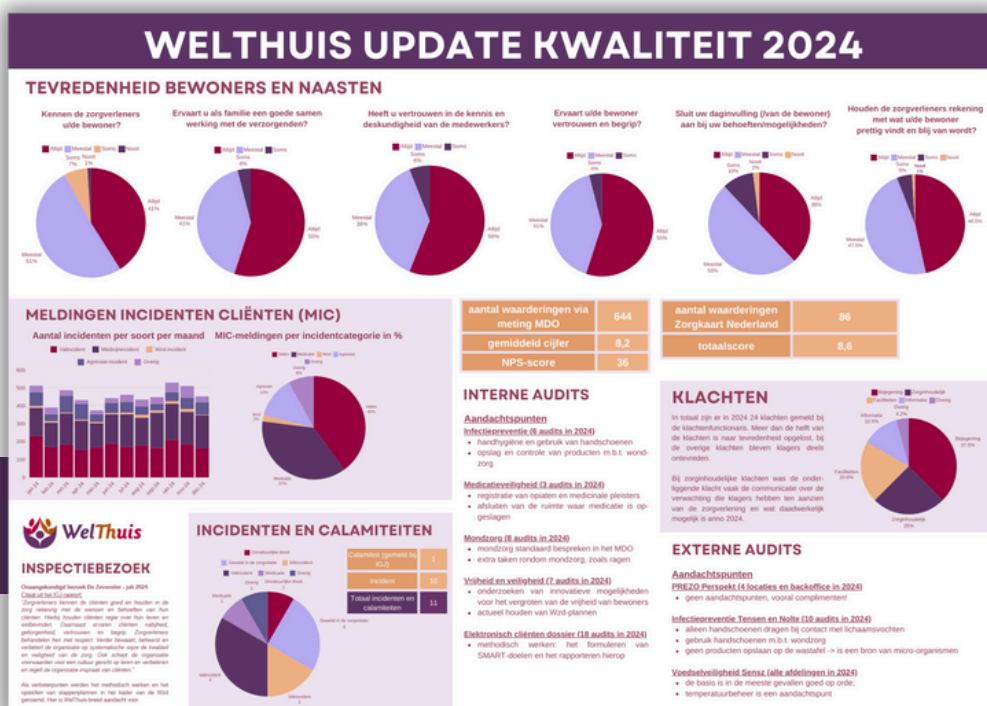
INTERNE AUDITS

We voeren doorlopend interne audits uit. Vanuit de kwaliteitsafdeling vinden audits plaats op de thema's hygiëne en infectiepreventie, Wet zorg en dwang, medicatieveiligheid, mondzorg en gebruik van het ECD. Tijdens de audit op locatie kijkt de teamrolhouder mee met de auditor, zodat deze direct wordt meegenomen in de normen en de vereisten en direct de resultaten van de eigen afdeling kan plaatsen en verbeteren.

UPDATE KWALITEIT

Per kwartaal bundelen we de uitkomsten en aandachtspunten met betrekking tot diverse kwaliteitsmetingen in onze 'Kwartaalupdate Kwaliteit' die we delen met het managementteam. Met behulp van deze update houden we zicht op de belangrijkste kwaliteitsthema's en kunnen we gericht aandacht schenken aan onderwerpen in onze scholingen.

Voor de thema's voeding en ambiance, persoonsgerichte zorg en welzijn zijn formats ontwikkeld waarmee de teamrolhouders deze thema's zelf kunnen monitoren op de locaties. Naast de locatiespecifieke verbeterpunten zien we ook locatie-overstijgende verbeterpunten. Deze worden besproken in de betreffende commissies en maken onderdeel uit van de KwaliteitsUpdate. Zo zorgen we ervoor dat de locaties van elkaar leren.



INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Calamiteit (gemiddeld in 2024)	1
Incident	10
Totaal incidenten en calamiteiten	11

INSPECTIEBEZOEK

Onoepsachtig bezoek De Zonnestra - juli 2024

Opdrachtgever: Bureau de Zonnestra - juli 2024

Opdracht: Inspectie van de kwaliteit van de zorg en de veiligheid van de cliënten en medewerkers van Welthuis.

Alles verliep vlot en de inspectie werd afgerond op een positieve manier.

EXTERNE AUDITS

Aandachtspunten

PREZO Persekt (4 locaties en backoffice in 2024)

- geen aandachtspunten, vooral complimenten!

Infectiepreventie Tessen en Nolte (18 audits in 2024)

- alleen handschoenen dragen bij contact met lichaamsvochten
- gebruik handschoenen m.b.t. wondzorg
- geen producten opstaan op de wastafel -> is een bron van micro-organismen

Veiligheidsbeleid Senes (alle afdelingen in 2024)

- de basis is in de meeste gevallen goed op orde
- temperatuurbeheer is een aandachtspunt





Uitreiking PREZO certificaat

EXTERNE AUDITS

Naast interne audits hechten we ook aan een onafhankelijke beoordeling van de kwaliteit van zorg. Op het gebied van hygiëne en infectiepreventie worden audits uitgevoerd door Tensen en Nolte, op het gebied van voedselveiligheid door Sensz en met Perspekt hebben we het PREZO-traject doorlopen. Verbeterpunten worden opgepakt op de locaties en waar nodig breder binnen WelThuis.

PREZO KEURMERK

PREZO staat voor Prestaties in de Zorg. Het is een kwaliteitsmodel waarbij de nadruk ligt op de prestaties die zorgprofessionals, teams en locaties leveren in de praktijk. Die prestaties zijn altijd geformuleerd vanuit het perspectief van de bewoner. Voelen zij zich prettig bij de zorg? Voelen zij zich gehoord en thuis?

WelThuis is sinds 2023 in het bezit van het PREZO VV&T keurmerk. Drie verschillende woonzorgcentra uit ons werkgebied gingen op voor het keurmerk; locatie De State Hillegersberg, De Rozentuin en De Liezeborgh. Afdeling 't Veerhuis voor Jonge mensen met dementie (JMD) in Buytenhaghe voert sinds 2021 het keurmerk PREZO-Dementie op jonge leeftijd. De audits om het keurmerk te behalen, leveren voor de locaties zinvolle aandachtspunten op en mooie complimenten over de geleverde zorg.

CLIËNTTEVREDENHEID

Cliënttevredenheid wordt doorlopend gemeten middels een enquête gekoppeld aan het Multi Disciplinair Overleg, waarbij de bewoner of eerste contactpersoon een aantal vragen beantwoordt. De WelThuis-locaties scoren gemiddeld een 8,2 op basis van 644 waarderingen. Ook op Zorgkaart Nederland scoren de locaties goed, gemiddeld een 8,6 op basis van 86 waarderingen.



In het voorjaar van 2025 staat naast de reguliere meting via het MDO een extern onderzoek naar de cliënttevredenheid op de planning, dat zal plaatsvinden conform de vereisten uit het Generiek Kompas.



prezo
Keurmerkhouders

CITAAT AUDITRAPPORT JONGE MENSEN MET DEMENTIE, DECEMBER 2024

“In het startgesprek bespreekt het auditteam de ontwikkelingen die de organisatie bezighoudt. De audittees vertellen dat de afdeling 2 jaar geleden is gestart met een groep bewoners. Het laatste jaar is er sprake van een toename van hogere indicaties.

De doorgroei van de oorspronkelijke groep jonge mensen met dementie in combinatie met de relatief hoge indicaties nieuwe jonge mensen met dementie is de uitdaging waarvoor de locatie zich ziet gesteld. De afdeling is open. Ook de aansluiting met de bewoners van de andere afdelingen is een uitdaging.

Het auditteam heeft een team van uiterst betrokken en gedreven medewerkers aangetroffen die hun bewoners erg goed kennen. Zij stellen alles in het werk om het de bewoners zo goed mogelijk naar de zin te maken”.

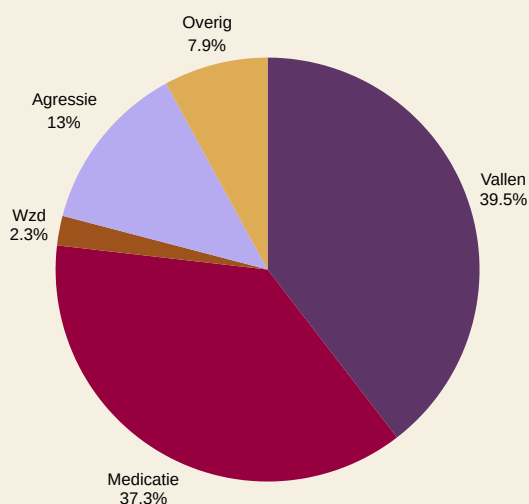


LEREN VAN INCIDENTEN

Leren van incidenten is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitssysteem. Opvallende meldingen worden dan ook door de WZB4 besproken met de betrokken medewerker(s). Leer- en actiepunten kunnen daarmee direct door de betrokken collega's worden opgepakt. Daarnaast worden de meldingen periodiek besproken in het teamoverleg, in het locatie-MDO met de behandelaren en in de review van de locatie. Dit alles met als doel te leren van het incident en herhaling in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De MIC-commissie, met medewerkers van WelThuis en Goudenhart, monitort de meldingen op WelThuis-niveau om eventuele trends te herkennen en hier indien nodig adequaat op te reageren.

De MIC-commissie staat in nauw contact met andere kwaliteitscommissies zoals de geneesmiddelen commissie. Zo was er begin 2024 WelThuis-breed een toename van het aantal medicijnincidenten waarbij de apotheek betrokken was. De MIC-commissie bespreekt de cijfers en zorgen met de geneesmiddelencommissie. Op deze manier kreeg de apotheker inzicht in wat er mis was gegaan, zodat herhaling in de toekomst voorkomen kon worden.

MIC-incidenten in % per incidentcategorie in 2024



CITAAT IGJ RAPPORT DE ZEVENSTER:

“Zorgverleners kennen de cliënten goed en houden in de zorg rekening met de wensen en behoeften van hun cliënten. Hierbij houden cliënten regie over hun leven en welbevinden. Daarnaast ervaren cliënten nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zorgverleners behandelen hen met respect. Verder bewaakt, beheerst en verbetert de organisatie op systematische wijze de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Ook schept de organisatie voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren en regelt de organisatie inspraak van cliënten”.

TOEZICHTSBEZOEK AAN DE ZEVENSTER

De afgelopen jaren zijn er aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd in de Zevenster. Dit werd in de zomer van 2024 bevestigd tijdens een onverwacht inspectiebezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De IGJ was lovend over de behaalde resultaten. Van de negen getoetste normen voldeden er zeven volledig of grotendeels aan de norm.

De IGJ zag nog verbeterpunten op het gebied van methodisch werken. Dit punt is onder de aandacht van de locatie middels instructies en scholing. T.a.v. het opstellen van stappenplannen in het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) kan en moet de Zevenster volgens de IGJ nog verbetering boeken. Ook voor bewoners die zonder verzet achter een gesloten afdelingsdeur verblijven, dient een individueel stappenplan gemaakt te worden.

Hier is WelThuis voortvarend mee aan de slag gegaan waarbij we proberen om versneld aan te sluiten bij de bedoeling van de wet; het bieden van zoveel mogelijk (bewegings-) vrijheid. Samen met Fundis Vastgoed zoeken we naar bouwkundige aanpassingen die dit proces kunnen versnellen. Het afschermen van trappen bijvoorbeeld. In april 2025 wordt een resultaatverslag naar de IGJ verstuurd.

[\(IGJ | Toezichtdocumenten - Publicatie\)](#)



STUREN OP VERTROUWEN

We merken dat de uitvoer van het huidige kwaliteitsbeleid begint te ‘knellen’. Blijft het – met het oog op de personele bezetting op locaties en de druk op de arbeidsmarkt – haalbaar om uitvoerig te blijven toetsen en monitoren? En is het nog wel nodig? Gaat het om deskundig zorg verlenen of gaat het om deskundig zijn in het contact met de bewoner? Kunnen en durven we meer te sturen op vertrouwen?

De komst van het Generiek Kompas biedt de mogelijkheid om het werk anders te organiseren. Maar welke vorm past bij WelThuis; en hoe gaan we dit aanpakken? Wat is eigenlijk onze visie op kwaliteit in relatie tot de kwaliteit van bestaan?

Deze vragen staan centraal in gesprekken met het managementteam, de kwaliteitsverpleegkundigen en de zorgmedewerkers en zullen leiden tot een andere aanpak. Een aanpak waarin we systematisch blijven werken aan kwaliteit, maar meer ruimte geven aan de professional en zijn/haar deskundigheid.

CITAAT PREZO RAPPORT VV&T JUNI 2024

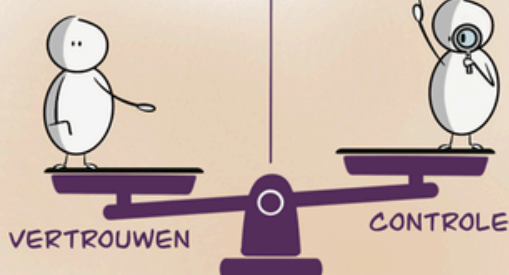
“De kwaliteitsthema’s en het kwaliteitssysteem zijn stevig belegd in de organisatie. Centraal Niveau faciliteert de organisatie hierin erg goed. De processen en protocollen zijn geborgd en de PDCA staat als een huis. De auditor geeft een groot compliment voor de geborgde review-systematiek en de lerende houding van de teams. WZB4 en kwaliteitsverpleegkundigen zijn goed gepositioneerd en worden goed gefaciliteerd.

Er is een meerjarige strategische koers 2023 en verder vastgelegd. Gelet op de huidige ontwikkelingen stelt de organisatie zich de vraag hoe houdbaar deze koers is. De tijd van maakbaarheid is verlaten. De organisatie bevindt zich nu in de fase naar een meer wendbare en organische aanpak. Deze transitie is een avontuur.

Geen aandachtspunten maar vooral complimenten”.



DE BALANS VERTROUWEN VS CONTROLE



Aan de hand van een oefening met het MT en medewerkers gingen we in gesprek over de balans tussen vertrouwen en controle.

INZICHT IN KWALITEIT

Bouwsteen 5

DUURZAAMHEID

Duurzaamheid is een belangrijk onderdeel uit de strategische koers van WelThuis. We zien een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid hierin. Ook onze medewerkers geven aan belang te hechten aan een duurzame werkgever. Het zogenaamde "Greenteam" van WelThuis heeft, onder leiding van consultancy-bureau Robin Good, een heldere ambitie op het gebied van duurzaamheid vastgesteld. Het Greenteam is inmiddels stevig gepositioneerd binnen WelThuis. Er is gewerkt aan een nieuw beleid Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen voor 2025-2026, met daarin concrete doelen uit de Milieuthermometer Zorg.

Onder leiding van het Greenteam ontstaat er stapsgewijs steeds meer bewustwording en maken we groenere keuzes op het gebied van voeding, mobiliteit, inkoop, energie en afval.

In 2024 zijn alle WelThuislocaties voorzien van afvalbakken die geschikt zijn voor het gescheiden inzamelen van afval. Om medewerkers te betrekken bij de nieuwe manier van afval inzamelen werd een afvalsorteerchallenge gehouden. Afvalverwerker Pre-Zero maakt per kwartaal inzichtelijk welke soorten afval zijn ingezameld. Het enthousiasme werkt; de inspanningen leiden daadwerkelijk tot een afname in het ingezamelde restafval.



HERBRUIKBARE MEDICIJNCUPJES

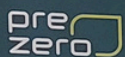
Ook in de teams wordt meegedacht over duurzaamheid. Een mooi voorbeeld hiervan is dat een zorgmedewerker heeft voorgesteld om de wegwerp plastic medicijncupjes te vervangen door een duurzaam alternatief. Dit heeft ertoe geleid dat vanaf 2025 gewerkt met herbruikbare RVS medicijncupjes.



DE AFVALSORTERCHALLENGE

Bernie, verzorgende 3IG/MZ

"Door het goede voorbeeld te geven en het gesprek aan te gaan met collega's kunnen we met elkaar met kleine aanpassingen een grote bijdrage leveren aan de vermindering van het restafval."



Verder denken
voor een
**duurzaam
morgen.**





SLOTWOORD

Terugkijkend op het afgelopen jaar zien we dat we op veel fronten actief zijn en tegelijkertijd verschillende ontwikkelingen in goede banen weten te leiden. In een dynamische omgeving blijven we meebewegen en anticiperen op veranderingen, altijd met het belang van onze bewoners voorop. Gelukkig kunnen we rekenen op onze toegewijde medewerkers, zowel in de zorg als in de ondersteunende diensten. Beide zijn onmisbaar om de vele interne en externe veranderingen te vertalen naar continue zorg en ondersteuning voor onze bewoners, waar het uiteindelijk allemaal om draait.

We kijken met trots terug op wat we hebben bereikt: we bieden persoonsgerichte zorg aan een kleine 1000 bewoners. Zowel bewoners, naasten als medewerkers zijn tevreden. Tegelijkertijd realiseren we ons dat goed werkgeverschap essentieel is om onze medewerkers te ondersteunen, zodat zij hun waardevolle werk kunnen blijven doen. We staan aan de vooravond van een nieuwe werkelijkheid, waarin kwaliteit een bredere betekenis krijgt. Samenwerking, comfort en vertrouwen vormen hierbij de sleutelwoorden.

Ten slotte spreken wij graag onze dank en waardering uit voor iedereen die heeft bijgedragen aan dit eerste kwaliteitsbeeld van WelThuis.





Colofon

Kwaliteitsbeeld 2024

Uitgave van: WelThuis, Postbus 571, 2800 AN Gouda

E-mail: info@welthuis.nl

www.welthuis.nl / www.werkenbijwelthuis.nl

Redactie en samenstelling: Afdeling Beleid & Kwaliteit WelThuis

Eindredactie: Annemieke Dalenberg

Vormgeving & Opmaak: Danielle Blom

Fotografie: Diverse bronnen

© Digitale publicatie, maart 2025

Geen enkel deel van dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WelThuis worden gekopieerd, verspreid, of anderszins gebruikt.