



Kwaliteitsjaarverslag 2023

Inleiding

Terugkijkend op 2023 kunnen we constateren dat het een ‘relatief’ rustig jaar was zonder ingrijpende situaties zoals de voorgaande jaren met corona. Desondanks werd er veel gevraagd van alle medewerkers. De toenemende zorgwaarte en de personeelskrapte werden steeds meer voelbaar op de verschillende locaties. In de Strategische Koers, die begin 2023 is vastgesteld, zijn vijf thema’s benoemd waarop WelThuis zich de komende jaren wil ontwikkelen om voorbereid te zijn op de toekomst. De toekomst voelt echter al erg nabij. In het afgelopen jaar zijn projecten gerelateerd aan deze thema’s van start gegaan. Daarbij is veel aandacht uitgegaan naar innovatie, het personeelsbeleid en de doorontwikkeling van de specialistische doelgroepen.

WelThuis heeft kwaliteit van zorg hoog in het vaandel staan. We ervaren dat het borgen van een goede kwaliteit een arbeidsintensief proces is. Steeds vaker rijst de vraag ‘wat is goede kwaliteit in het licht van alle ontwikkelingen en uitdagingen waar we voor staan?’. Om deze reden wordt ook landelijk nagedacht over een nieuw kwaliteitskompas dat richtinggevend zal zijn. Voor 2023 heeft WelThuis ervoor gekozen om drie locaties te laten auditen voor het PREZO-keurmerk. Alleen de afdeling Jonge Mensen met Dementie heeft eerder het PREZO-keurmerk behaald. Voor de locaties en de backoffice van WelThuis was het een nieuwe ervaring. We zijn trots dat alle drie de locaties én de backoffice het PREZO-keurmerk met zeer goed resultaat hebben weten te behalen. De afdeling Jonge Mensen met Dementie in locatie Buytenhaghe heeft in 2023 de eindaudit van het keurmerk PREZO-Dementie met vlag en wimpel behaald. Op basis van de opgedane ervaringen wordt in 2024 besloten op welke wijze dit vervolg gaat krijgen.

Dit kwaliteitsjaarverslag geeft een beeld van de acties en resultaten van de doelen die benoemd zijn in het kwaliteitsjaarplan 2023. Daarnaast is er ook aandacht voor belangrijke ontwikkelingen op diverse thema’s, die gedurende het verslagjaar zijn ontstaan. Het kwaliteitsjaarplan 2023 en het kwaliteitsjaarverslag 2023 vormen samen een geheel.

Wij hopen dat dit verslag inzicht biedt aan zowel toekomstige bewoners en hun vertegenwoordigers, als aan het zorgkantoor en de Inspectie.

Annemieke Dalenberg,
manager Kwaliteit en Beleid WelThuis

Miranda Schouten,
directeur WelThuis

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
1.1 Persoonsgericht Elektronisch Cliënten Dossier	5
1.2 Ondersteuningsprogramma medewerkers Persoonsgerichte Zorg	5
2. Wonen en Welzijn.....	7
2.1 Kwaliteit van en ambiance rondom de maaltijden	7
2.2 Welzijn binnen de dagelijkse zorg	7
2.3 Ondersteuning bewoners met slaapproblemen	8
2.4 Zingeving	9
3. Zorg en Behandeling.....	10
3.1 Kwaliteitscommissies	10
3.2 Projectgroepen.....	17
3.3 High Care Verpleeghuiszorg	19
3.4 Specialistische doelgroepen.....	19
4. Veiligheid	21
4.1 Medicatieveiligheid	21
4.2 Meting indicatoren basisveiligheid 2022	22
4.3 RI&E en veiligheid medewerkers	22
4.4 Informatiebeveiliging	24
4.5 Informatie-uitwisseling	25
5. Leren en werken aan kwaliteit	26
5.1 Kwaliteitssysteem.....	26
5.2 Cliënttevredenheid.....	26
5.3 Audits en intern toezicht.....	27
5.4 Incidenten en klachten.....	28
5.5 Klachtenbehandeling	28
5.6 Medezeggenschap	29
5.7 Lerend Netwerk.....	32
6. Leiderschap, government en management.....	33
6.1 Fusie Stichting de Zevenster.....	33
6.2 Visie, kernwaarden en strategische koers.....	34
6.3 Cliëntbelangen	35

6.4	Professionele participatie zorgmedewerkers	35
7.	Personeelssamenstelling	36
7.1	Deskundigheidsbevordering	36
7.2	Toekomstige personeelssamenstelling.....	37
8.	Gebruik van hulpbronnen.....	42
8.1	Vastgoed.....	42
8.2	Duurzaamheid.....	43
8.3	Arbeidsmarktcommunicatie en werkgeversmerk.....	43
8.4	Gegevensbescherming in de zorg	44
8.5	Innovatie	44
9.	Gebruik van informatie.....	46
9.1	Medewerkerstevredenheid.....	46
10.	Slotwoord	47
bijlage	Lijst met afkortingen	48

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het kwaliteitsplan 2023 is beschreven dat persoonsgerichte zorg ‘vanzelfsprekend’ verankerd behoort te zijn in ons doen en laten. Hierbij is een persoonsgericht Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van belang met daarbij een passend ondersteuningsprogramma voor de medewerkers.

1.1 Persoonsgericht Elektronisch Cliënten Dossier

In het begin van 2023 is binnen WelThuis gestart met fase 2 van de implementatie van Mikzo, het persoonsgericht Elektronisch Cliënten Dossier. Fase 1 werd medio 2022 gestart. Het voordeel voor de locaties in fase 2 was dat op basis van ervaringen uit fase 1 het implementatieplan op relevante punten was aangepast. Medio 2023 werd de implementatie van Mikzo op alle locaties van WelThuis afgerond.

Om de implementatie te evalueren, organiseerde de Nedap-commissie evaluatiemomenten in zowel juni als september 2023. Tijdens deze fysieke evaluaties werden stellingen gebaseerd op het ADKAR-model (verandermanagementtool) besproken. Dankzij deze methode werd het mogelijk om nauwkeurig vaststellen waar de verbeterpunten lagen. Met deze inzichten was het voor de betrokken locaties mogelijk om gericht te werken aan het verbeteren van de implementatie, waardoor dit proces soepeler kon verlopen. De locaties hebben zelf actief gewerkt aan de verbeterpunten, wat resulteerde in een verhoogd niveau van implementatie. Voor de locaties waar de implementatie nog niet optimaal verliep, wordt in 2024 opnieuw een evaluatie op basis van het ADKAR-model ingepland om verdere verbeteringen te bewerkstelligen.

Binnen het cliëntdossier worden zowel het cliëntverhaal als het domein Persoonsgerichte Zorg in Mikzo gebruikt. Als naasten het cliëntverhaal al hebben ingevuld via Carenzorgt tijdens het verhuisproces in eerste weken, dan wordt overlappende informatie gekopieerd naar het domein Persoonsgerichte Zorg van Mikzo. De overige items worden aangevuld door middel van het stellen van vragen en door observaties in de praktijk.

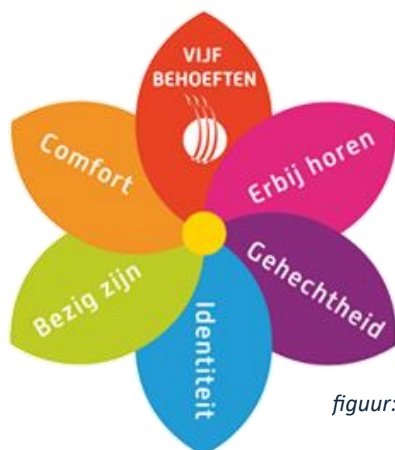
Uit de ervaringen en resultaten van de ECD-audits blijkt dat de dossiers persoonsgerichter en overzichtelijker zijn. Medewerkers wordt gevraagd om meer klinisch te redeneren en methodisch te werken in de dossiers. Uit gesprekken en resultaten blijkt echter wel dat dit nog als uitdagend wordt ervaren. In 2024 zal er daarom vanuit de kwaliteitsverpleegkundigen aandacht zijn voor SMART- en PES-formuleringen.

1.2 Ondersteuningsprogramma medewerkers Persoonsgerichte Zorg

Om het thema ‘persoonsgerichte zorg’ te benadrukken, staat het onderwerp standaard op de agenda tijdens diverse overleggen, zoals de teamvergaderingen en welzijnsoverleggen. Elke locatie heeft een teamrolhouder persoonsgerichte zorg, die een cruciale rol vervult bij het bevorderen, implementeren, verankeren en evalueren van alle acties met betrekking tot persoonsgerichte zorg.

In mei 2023 organiseerde WelThuis een platformbijeenkomst, verzorgd door Aukje Post, trainer en oprichter van ‘Menske’, die organisaties, teams en professionals helpt om de zorg voor mensen met dementie te verbeteren. Centraal thema van de interactieve bijeenkomst was de bloem van Kitwood. Dit is een model waarbij de behoeften en verlangens van mensen met dementie het uitgangspunt zijn.

In het najaar van 2023 werd gestart met het ontwikkelen van een toolbox voor de teamrolhouders, waarmee de principes van de bloem van Kitwood op een boeiende en praktische manier binnen de teams kan worden toegepast. In 2024 zal dit verder verfijnd worden. Het interne magazine "Puur Persoonlijk" werd in 2023 opnieuw uitgebracht, waarin het thema persoonsgerichte zorg werd belicht aan de hand van ervaringen van medewerkers en externe experts. Ook in het magazine stond de bloem van Kitwood centraal, met als doel medewerkers opnieuw te inspireren en deze benadering onder de aandacht te brengen.



figuur: de bloem van Kitwood

We constateren dat de expertise van Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric (GVP) en van Gespecialiseerde Verzorgenden Gerontopsychiatrie (GVGP) momenteel niet volledig wordt benut. Een factor die hieraan bijdraagt is het ontbreken van een duidelijke visie/rolomschrijving, waarmee duidelijk wordt hoe de GVP-ers/GVGP-ers vervolg kunnen geven aan de door hun opgedane kennis tijdens de opleiding. Eind 2023 is een werkgroep opgericht om de behoeften van GVP'ers en GVGP'ers in kaart te brengen en duidelijkheid te creëren over de invulling van deze rol. Daarnaast wordt onderzocht hoe hun expertise optimaal kan worden benut in lijn met de visie van WelThuis. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven.

2. Wonen en Welzijn

WelThuis streeft ernaar om een goed welbevinden het startpunt te laten zijn van de dagelijkse zorg en ondersteuning. Om tot een goed welbevinden te komen, moet er aandacht zijn voor de behoefte aan eigenheid van de bewoners: het op zichzelf kunnen zijn, het onderhouden van sociale contacten, eten/drinken naar smaak, kleding dragen die prettig zit. Deze onderwerpen hebben een sterke relatie met 'persoonsgerichte zorg'.

In het kwaliteitsplan 2023 zijn op dit thema de volgende doelen beschreven: de kwaliteit van de maaltijden en de ambiance rondom de maaltijden verbeteren, de welzijnscomponent in de dagelijkse zorg verder bevorderen en bewoners met slaapproblemen ondersteunen, ter bevordering van de nachtrust.

2.1 Kwaliteit van en ambiance rondom de maaltijden

Diverse locaties hebben in 2023 ervaring opgedaan met het programma 'Coachend koken' onder leiding van Lisette Bossert, culinair trainer en inspirator. Met behulp van dit programma leren medewerkers op locatie om eten en drinken in te zetten als waardevol instrument om geluksmomenten te creëren voor de bewoners. Deze methode is zeer positief ontvangen en 'Coachend koken' wordt dan ook in 2024 op meer locaties georganiseerd.

Ook zijn trainingen rondom voedselveiligheid door Sensz georganiseerd voor de teamrolhouders en welzijnsassistenten. Tijdens de platformbijeenkomst Eten en Drinken is aandacht geweest voor de IDDSI-methodiek, een raamwerk dat gebruikt wordt om verschillende consistenties van eten en drinken in te delen. Om de veiligheid voor bewoners met slikproblemen te vergroten hebben de logopedisten van Goudenhart een presentatie gegeven over welke consistentie geschikt is voor bewoners met slikproblemen. Ter ondersteuning hierbij zijn de reader en poster met informatie over de IDDSI-methodiek in het kenniscentrum geplaatst. Ook is er tijdens de platformbijeenkomst aandacht besteed aan de ambiance en beleving rondom een maaltijd. Lisette Bossert heeft de teamrolhouders het verschil laten ervaren hoe het is om met aandacht en zonder aandacht een maaltijd te eten. Met aandacht is de tafel gezellig gedekt en worden mooie verhalen uitgewisseld, zonder aandacht krijgen bewoners een voorgesmeerde boterham en eten de medewerkers apart. Een waardevolle ervaring voor de teamrolhouders, die hen inzicht heeft gegeven in wat aandacht rondom de maaltijd doet voor bewoners.

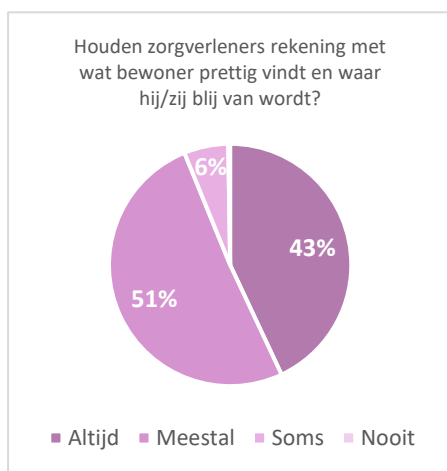
2.2 Welzijn binnen de dagelijkse zorg

De titel van het visiedocument op welzijn is 'Welzijn moet je voelen'. Deze titel verwijst naar bewoners die zich lichamelijk en geestelijk goed voelen, maar ook naar de medewerkers die 'voelen' waar het om gaat bij welzijn.

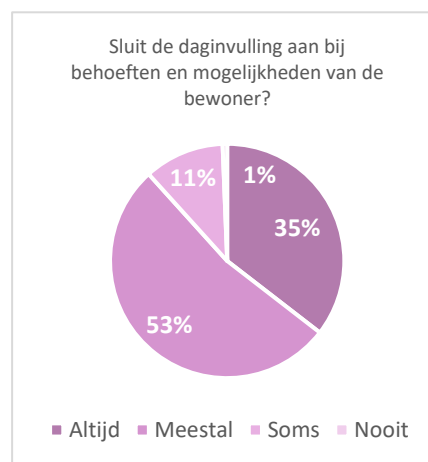
Om de medewerkers te voeden in dit 'gevoel' is er in het voorjaar van 2023 een bijeenkomst georganiseerd voor de welzijnsassistenten van WelThuis. Tijdens deze bijeenkomst was er aandacht voor onder andere het thema 'bewegen' en 'hoe ga je om met familie?'. Daarnaast heeft Ervarea de welzijnsassistenten meegenomen in het bieden van persoonsgerichte zorg met behulp van de bloem

van Kitwood. De bloem van Kitwood kwam ook terug in de bijeenkomst in het najaar voor de teamrolhouders Welzijn. Aukje Post heeft aan de hand van de bloem van Kitwood uitleg gegeven over persoonsondermijndend en persoonsversterkend gedrag en hier is mee geoefend door het bespreken van diverse casussen.

Doordat in verschillende bijeenkomsten op verschillende manieren aandacht is besteed aan de bloem van Kitwood wordt de theorie in de praktijk uitgedragen door zowel welzijnsassistenten als zorgmedewerkers. Uit de cliënttevredenheidsmeting blijkt dat bewoners in grote mate het gevoel ervaren dat zorgverleners rekening houden met wat de bewoner prettig vindt en waar hij/zij blij van wordt (cirkeldiagram 1). Ook geeft men over het algemeen aan dat de daginvulling aansluit bij de behoefte en mogelijkheden (cirkeldiagram 2).



figuur: cirkeldiagram 1



figuur: cirkeldiagram 2

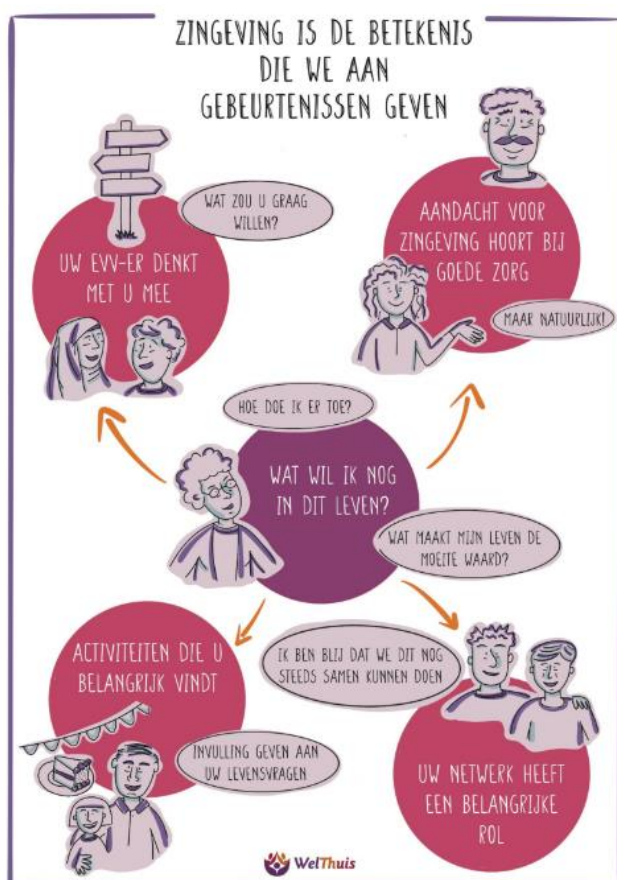
Het auditformulier Welzijn is onder de teamrolhouders bekendgemaakt en wordt op elke locatie 1 tot 2 keer per jaar uitgevoerd. De resultaten worden op de locatie besproken en aandachtspunten worden opgepakt. Binnen de werkgroep Welzijn wordt nagedacht over een andere invulling van de audit. Ideeën zijn onder andere de inzet van een 'mystery guest' of de inzet van een collega van een andere locatie.

2.3 Ondersteuning bewoners met slaapproblemen

Nachtelijke onrust, een verstoord dag- en nachtritme en moeilijk in slaap kunnen komen zijn problemen die veel voorkomen bij ouderen in zijn algemeenheid en in het bijzonder bij ouderen met dementie. Een slaapprobleem is een complex probleem waar geen eenduidige oplossing voor bestaat. Het hangt bovendien samen met vele andere thema's zoals lighouding, medicatie en persoonsgerichte zorg. Vanuit het 'Visiedocument slapen' is een stappenplan opgesteld als handvat voor zorgmedewerkers en behandelaren ter ondersteuning bij de aanpak van het slaapprobleem. Dit stappenplan is in 2023 middels een pilot op diverse locaties getoetst. Innovaties zoals het gebruik van de slaaprobot, de Momo BedSense en verpleegkundige interventies maken onderdeel uit van het stappenplan. In 2024 zal de pilot worden geëvalueerd.

2.4 Zingeving

Zingeving is een belangrijk onderdeel in ieders leven, dat verandert niet als een bewoner binnen WelThuis komt wonen. In de woonzorglocaties wonen mensen met verschillende levensvisies en levensovertuigingen. Om beter aan te sluiten bij de behoeften van de huidige bewoners is besloten om een nieuwe visie te ontwikkelen. De rode draad is zingeving: wat maakt het leven de moeite waard? Zingeving gaat over de betekenis die we aan gebeurtenissen geven. Zingeving gaat over levensvragen zoals wat maakt het leven de moeite waard om geleefd te worden. Het betreft ook alledaagse zingeving, zoals het vieren van een verjaardag of het gevoel nog te kunnen bijdragen aan de maatschappij. Hiermee is zingeving onlosmakelijk verbonden met persoonsgerichte zorg en behoort het bij de primaire behoeften van mensen. WelThuis vindt het belangrijk dat de bewoner vanuit zijn/haar eigen levensovertuiging belangrijke gebeurtenissen kan vieren, en kan deelnemen aan activiteiten waarbij hij/zij zingeving ervaart. Het netwerk van de bewoner heeft hierbij een belangrijke rol. WelThuis vindt het belangrijk dat dit netwerk zoveel mogelijk in stand gehouden kan worden en dat de bewoner daar deel van blijft uitmaken. WelThuis ondersteunt zo nodig het netwerk. Met de nieuwe werkwijze wordt er samengewerkt met geestelijk verzorgers en vrijwilligers van verschillende levensovertuigingen die werkzaam zijn in de regio Zoetermeer. De visie is tot stand gekomen in samenwerking met een afvaardiging van de cliëntenraden van de woonzorglocaties in Zoetermeer. Na het vaststellen van het Visiedocument Zingeving is er gestart met een pilot waar alle woonzorglocaties in Zoetermeer aan meedoen. Het doel van de pilot was om ervaring op te doen met de nieuwe werkwijze. De pilot wordt in 2024 geëvalueerd.



figuur: zingeving binnen WelThuis

3. Zorg en Behandeling

Op het gebied van zorg en behandeling werkt WelThuis samen met behandelcentrum Goudenhart. Door een team van medisch behandelaren, paramedici en psychologen wordt samen met de teams verpleging en verzorging van WelThuis multidisciplinaire zorg geboden aan de bewoners van WelThuis. Het borgen van de kwaliteit van zorg vraagt continu om gerichte aandacht. WelThuis en Goudenhart hebben hiervoor de krachten gebundeld in verschillende kwaliteitscommissies en projectgroepen.

De laatste jaren is een duidelijke verandering merkbaar in toenemende complexiteit van zorg. Om te zorgen dat de medewerkers goed zijn toegerust en voorbereid om deze complexer wordende zorg en begeleiding ook in de toekomst te kunnen blijven bieden, is het project High Care Verpleeghuiszorg gestart en wordt specifiek aandacht besteed aan de specialistische doelgroepen binnen WelThuis.

Gezien het belang van de input van de commissies en projecten voor de kwaliteit van de zorg, wordt er naast de specifieke doelstellingen voor 2023 ook ingegaan op de belangrijkste ontwikkelingen en/of resultaten van de commissies, projectgroepen en de projecten.

3.1 Kwaliteitscommissies

Hygiëne Infectie Preventie Commissie (IPC)

Het jaar 2023 was op het gebied van infectiepreventie een jaar waarin de vergaderfrequentie langzaam is afgebouwd; de commissie kwam 'slechts' 12 keer bij elkaar (in 2022 was dit vanwege corona nog 31 keer). Vanwege het vertrek van de deskundige infectiepreventie van het HagaZiekenhuis werd een nieuwe samenwerking aangegaan met bureau Tensen en Nolte; een deskundige infectiepreventie is aangesloten bij de IPC-overleggen en er zijn in 2023 vijf audits door hen uitgevoerd.

Tijdens de platformbijeenkomst werden de resultaten van drie audits besproken met de teamrolhouders; op deze manier zijn aandachtspunten (onder andere aandacht voor de werkwijze rondom wondzorg) WelThuis-breed gedeeld. Aandachtspunten uit de interne audits infectiepreventie waren onder andere de handhygiëne van medewerkers en het naleven van de richtlijnen rondom nagelverzorging.

De bestaande werkinstructies op het gebied van infectiepreventie zijn meer uniform gemaakt en zijn herschreven in één format. Daarnaast zijn de werkinstructies voor Corona, Influenza en het RS-virus samengebracht in de werkinstructie 'Luchtweginfecties'. Vanwege de opkomst van Scabiës in Nederland is hier een werkinstructie voor geschreven en deze is opgenomen in het kenniscentrum.

In augustus was er een themabijeenkomst Infectiepreventie van de deelnemers van het lerend netwerk van WelThuis. Doel van deze bijeenkomst was kennismaken met elkaar en uitwisselen van ervaringen. Er is onder andere gesproken over het belang van aandachtsvelders/teamrolhouders, die het thema uitdragen op locatie.

In het najaar werd bewoners van WelThuis opnieuw een griep- en COVID-vaccinatie aangeboden. Ook de pneumokokkenvaccinatie is gegeven op locatie aan bewoners die hiervoor in aanmerking kwamen.

Gedurende het jaar is in de IPC aandacht geweest voor het onderwerp AMS: antimicrobial stewardship. In 2024 zal per deelnemend bedrijf beoordeeld worden met welk onderwerp uit het AMS-programma men zal starten. Deze onderwerpen worden samengebracht door een werkgroep, die vanaf 2024 aan de slag gaat met deze opdracht.

Geneesmiddelencommissie

De geneesmiddelencommissie is in 2023 meerdere keren bijeengewees. De teamrolhouders medicatieveiligheid zijn via diverse kanalen geïnformeerd over verschillende thema's rondom medicatieveiligheid. Informatie uit medicatiereviews en van de MIC-commissie (Melding Incidenten Cliënten) is met hen gedeeld. De MIC-commissie heeft de medicatiefouten geanalyseerd en de aandachtspunten op een rijtje gezet. De onderstaande onderwerpen zijn aan de orde geweest:

- Het separeren van gestopte medicatie in het baxterzakje;
- Het opbergen van de opiaten;
- De stand van zaken van de ontwikkeling van een digitaal prik- en plakschema.

Wet Zorg en dwang (Wzd) en kwalitatieve analyse WelThuis

In 2023 heeft de commissie zich volgens het jaarplan gericht op onder andere de volgende thema's:

Beleid en scholing

N.a.v. aanpassingen in het landelijk register Dwang in de Zorg is er een evaluatie uitgevoerd van de locaties die als Wzd-locatie of als Wzd-accommodatie geregistreerd stonden. Dit heeft ertoe geleid dat, op 3 locaties na, nu alle locaties van WelThuis geregistreerd zijn als Wzd-accommodatie.

Eind 2023 is het instrument 'de Cirkel van Besluitvorming' door de commissie onder de loep genomen en is besloten dat aanpassing noodzakelijk is. Aanpassingen aan het instrument zullen in 2024 vervolg krijgen. Ook is medio 2023 de brochure Wet zorg en dwang herzien naar aanleiding van wetswijzigingen en opnieuw door de Wzd-commissie uitgebracht.

Hoewel er veel aandacht is voor het signaleren en voorkomen van onvrijwillige zorg, merkt de commissie dat het vasthouden van kennis over het stappenplan en de registratie lastig is, omdat zorgteams in de praktijk, gezien de lage aantallen, weinig onvrijwillige zorg hoeven te registreren. In 2024 wil de Wzd-commissie extra aandacht besteden aan het correct registreren van noodmaatregelen, omdat hier in de praktijk nog veel onduidelijkheid over is. Ook zal bekeken worden of er wijzigingen in de werkprocessen nodig zijn naar aanleiding van het bestuurlijk akkoord van december 2023.

Project (visie op) Domotica

Per eind 2023 neemt een afvaardiging van de Wzd-commissie deel aan het project (visie op) Domotica dat in samenwerking met het programmateam Innovatie en Fundis Vastgoed van start is gegaan. In dit project zijn 'eigen regie' en 'leven in vrijheid' belangrijke thema's, zie ook de pilot 'Open deuren'.

Pilot Open deuren

De locaties Magnolia, De Rozentuin en De Lindewaard nemen deel aan de pilot 'Open deuren'. De ambitie is de bewoner zoveel mogelijk eigen regie en vrijheid te geven en stapsgewijs toe te werken naar 'open locaties'. Er is bewust voor gekozen om de pilotteams zoveel mogelijk experimenteerruimte te geven en om



nog geen deadline te koppelen aan het 'openen van de locatie'. Het is een proces waarin veel partijen betrokken zijn en waarin afwegingen gemaakt moeten worden tussen veiligheid, risico's, het welbevinden van de bewoner en de mogelijkheden van de locatie.

In 2023 zijn de pilotteams gestart met fase 1: focus op bewustwording, het in kaart brengen van de ambities per team en het zetten van de eerste kleine stappen (opbouwen van succeservaringen). In deze fase is ook de gezamenlijke cliëntenraad als belangrijke partij betrokken en hebben de pilotteams een presentatie verzorgd tijdens Wzd On Tour om zo ook de medewerkers van andere locaties te inspireren. Eind 2023 zijn de pilotteams gestart met fase 2: het ontwikkelen van een 'Toolbox' met instrumenten die gebruikt kunnen worden bij het starten met/toewerken naar een open deurenbeleid. Dit zal een vervolg krijgen in 2024. Dan zal naar verwachting ook meer duidelijk zijn over de eisen en mogelijkheden voor domotica op de pilotlocaties.

Wzd On Tour en cliëntvertrouwenspersoon (CvP)

Ook dit jaar is de Wzd On Tour (week van de Wzd) gehouden, met als thema 'Vrijheid versus Veiligheid'. Er was een vol programma met onder andere een regietheater over onvrijwillige zorg, een inkijkje in de pilot Open deuren en een workshop door Vilans (uit de campagne 'Een deur kan op veel manieren open'). De cliëntvertrouwenspersoon (CvP) was aanwezig bij deze bijeenkomst en heeft ter plaatse toelichting gegeven op zijn functie en diverse vragen beantwoord.

In de jaarrapportage over 2023 geeft de cliëntvertrouwenspersoon aan dat de samenwerking met WelThuis, als organisatie, én met de individuele medewerkers als plezierig en constructief werd ervaren. De CvP heeft diverse bezoeken aan huiskamers (gemeenschappelijke ruimtes) van WelThuis afgelegd. In toenemende mate komt de cliëntvertrouwenspersoon medewerkers tegen die goed op de hoogte zijn van de Wzd en die in ieder geval ermee bekend zijn dat er een cliëntvertrouwenspersoon Wzd bestaat. Echter, wat de precieze rol van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd is, is nog niet voor iedereen geheel helder. Hier zal in 2024 extra aandacht worden geschonken door de Wzd commissie.



Uitkomsten Interne audit

Alle locaties van WelThuis zijn verspreid door het jaar intern getoetst met de, in 2023, herziene interne audit Vrijheid en Veiligheid. Dit auditformat is gebaseerd op het toetsingskader onvrijwillige zorg van de IGJ. Belangrijkste aandachtspunten die uit de auditbezoeken kwamen zijn:

- Nog niet op alle locaties was bij de zorg, bewoner of naasten bekend wie de cliëntvertrouwenspersoon is óf wat de functie is van deze persoon;
- De zorgverantwoordelijken (EVV'ers) voelen zich nog niet altijd thuis in de Wzd en het stappenplan. De WZB4 of de kwaliteitsverpleegkundige zijn hierin nog vaak de kartrekker. Dit hangt samen met het lage aantal interventies met onvrijwillige zorg, waardoor de EVV'ers geen routine opbouwen;
- Daarnaast was een terugkerend onderwerp dat niet op alle locaties de bewoner zelfstandig zijn/haar afdeling of locatie kan verlaten. Dit omdat er nog gebruik gemaakt wordt van diverse methodes van codesloten. Drie locaties van WelThuis nemen deel aan de pilot 'Open deuren', waarin de mogelijkheden voor het vergroten van de eigen regie en vrijheid van bewoners onderzocht wordt.

Deze punten worden meegenomen in de actiepunten voor het jaarplan van de commissie voor 2024.

Kwalitatieve analyse Onvrijwillige zorg WelThuis

De commissie Wzd verzorgt op twee momenten in het jaar een kwantitatieve analyse van de aantallen onvrijwillige zorg en levert de verplichte data aan, aan de IGJ. Daarnaast verzorgt de commissie ook de verplichte kwalitatieve analyse die wordt opgenomen in het jaarverslag van WelThuis.

Net als voorgaande jaren verliep het genereren van de kwantitatieve overzichten van toegepaste onvrijwillige zorg uit het ECD moeizaam. Weliswaar kon de door de IGJ gevraagde informatie tijdig worden aangeleverd, maar er hebben opnieuw handmatige controles plaats moeten vinden. Inmiddels heeft ONS Nedap aangekondigd dat er in 2024 een nieuw vereenvoudigd formulier aangeboden zal worden aan zorgorganisaties op basis van het bestuurlijk akkoord, waarin een aantal veel gehoorde wensen worden doorgevoerd t.b.v. de gebruiksvriendelijkheid, de gebruikte terminologie en lengte van het formulier. Ook zal gewerkt worden aan het verkrijgen van een snel en makkelijk actueel overzicht. De Wzd commissie volgt deze ontwikkelingen op de voet.

Aantallen WelThuis

In 2023 hebben 31 (unieke) bewoners onvrijwillige zorg ontvangen. Dit betreft 2,4% van het totale aantal bewoners (N=1286) van WelThuis. Het gaat daarbij om 50 registraties; 9 bewoners ontvingen meerdere vormen van onvrijwillige zorg, gelijktijdig of opeenvolgend. We zien hier een hele lichte stijging t.o.v. 2022; er waren toen 30 registraties bij 9 (unieke) bewoners (minder dan 1%). Het is echter niet duidelijk of dit een daadwerkelijke stijging van het aantal bewoners met onvrijwillige zorg betreft of slechts een toename in het aantal geregistreerde interventies. In 2022 én 2023 is er veel aandacht geweest voor het herkennen van verzet en onvrijwillige zorg en het nauwkeurig registreren van interventies, wat mogelijk geleid heeft tot een groter bewustzijn ten aanzien van de registratie. In de Wzd-stappenplannen en interne audits zien we terug dat er multidisciplinair en in overleg met de bewoner en diens vertegenwoordiger gezocht wordt naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. En als dat



niet (meer) lukt dat er wordt gekozen voor de minst ingrijpende interventie. Het accorderen en het evalueren van het stappenplan verliep beter en tijdiger, maar blijft aandacht vragen.

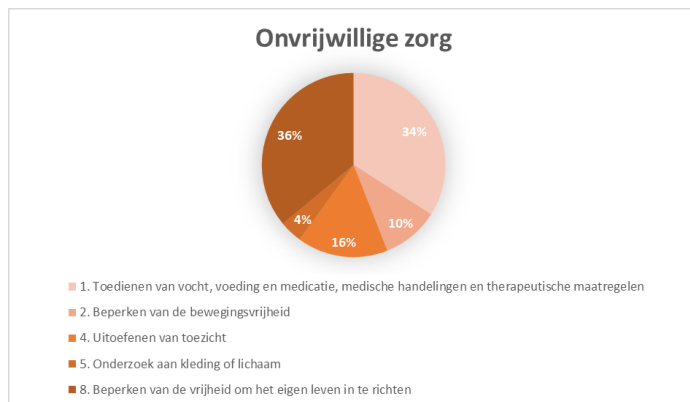
Verschillen tussen de categorieën en locaties

Net als voorgaande jaren is de grootste categorie onvrijwillige zorg de 'Beperking om het eigen leven in te richten' (36%), gevolgd door de categorie 'Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen' (34%).

Als interventie werden het vaakst Medicatie onder dwang (30%), Dwangbehandeling-verzorging (24%) en

Uitloopdetectie (16%) geregistreerd. Dit beeld komt *figuur: verdeling categorieën onvrijwillige zorg 2023* eveneens grotendeels overeen met dat van 2022.

Door het relatief kleine aantal bewoners met onvrijwillige zorg, is een analyse op locatieniveau lastig. We zien dat er, op 3 locaties uitgezonderd (Morgenster, De Zevenster en Borchleen), op alle locaties enkele interventies van onvrijwillige zorg zijn geregistreerd. De locaties Bovenberghe, Buytenhaghe en De State scoren met elk 7 registraties het hoogst, maar we zien ook dat het om een klein aantal unieke bewoners gaat met meerdere of opeenvolgende interventies. Ook is deze analyse zeer beperkt omdat uit het overzicht niet altijd opgemaakt kan worden of het om 'nieuwe' interventies gaat of om dezelfde interventies gaat waarbij het evaluatiemoment als nieuwe interventie wordt geteld.



2023 Categorieën	Onvrijwillige zorg	% van totaal
1. Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen	17	34%
Psychofarmaca buiten richtlijn	1	2%
Medicatie onder dwang	15	30%
Medicatie verborgen	1	2%
2. Beperken van de bewegingsvrijheid	5	10%
Bedhekken / beschermhoes	1	2%
Gordel in stoel	2	4%
Tentbed	1	2%
Tafelblad	1	2%
4. Uitoefenen van toezicht	8	16%
Uitloopdetectie	8	16%
5. Onderzoek aan kleding of lichaam	2	4%
Controle op scherpe voorwerpen	2	4%
8. Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	18	36%
Dwangbehandeling verzorging	12	24%
Niet/beperkt naar buiten mogen	6	12%
Eindtotaal	50	100%

tabel: registraties onvrijwillige zorg 2023

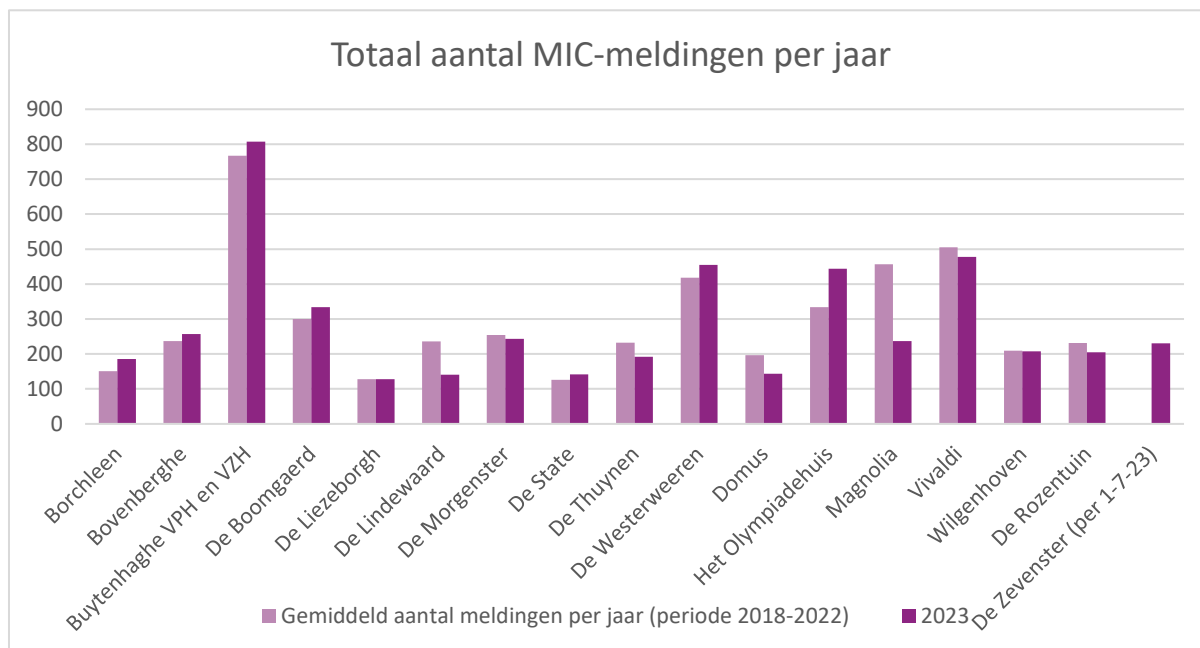
Commissie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

De ECD-commissie bewaakt en optimaliseert het gebruik van het ECD binnen WelThuis. Voor de teamrolhouders ECD werd een platformbijeenkomst via teams georganiseerd. De teamrolhouders zijn geïnformeerd over de wijzigingen en er was ruimte voor discussie over onder andere hoe er beter gerapporteerd kan worden op doelen. In 2023 zijn een paar belangrijke veranderingen in het ECD gerealiseerd:

- Na de start in 2022 zijn in 2023 alle locaties overgegaan op Mikzo. De eerste ervaringen over de Mikzo methodiek waren positief, ondanks dat het veel werk was om alle zorgplannen over te zetten. Voor de locaties waar medewerkers nog veel vragen hadden, werden extra informatie sessies georganiseerd;
- Eind 2023 is de overstap gemaakt naar het gebruik van klinimetrielijsten voor bepaalde profiellijsten. Het voordeel van klinimetrielijsten is dat metingen overzichtelijk worden weergegeven, waardoor er snel inzicht is in de gezondheidstoestand van de bewoner in de loop van de tijd. Bovendien worden de meetresultaten duidelijk in de rapportage gepresenteerd;
- Er zijn verschillende instructie filmpjes voor de zorgmedewerkers gemaakt onder andere over het maken van een Mikzo zorgplan;
- Het ondertekenen van het zorgplan is gestopt. Een akkoordverklaring volstaat.

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)-commissie

Incidenten die betrekking hebben op de zorg voor bewoners worden door medewerkers gemeld via de MIC-profiellijst in Nedap. De WZB4 van de afdeling handelt de meldingen af en bespreekt deze met betrokken medewerker(s). Ook worden de meldingen periodiek besproken in het teamoverleg en in het locatie-MDO, en in de review op locatie, met als doel incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De MIC-commissie, met medewerkers van WelThuis en Goudenhart, monitort de meldingen op WelThuis-niveau.



In bovenstaande grafiek (gemiddeld aantal meldingen in de periode 2018-2022 ten opzichte van het aantal meldingen in 2023) is te zien dat het totaal aantal MIC-meldingen per locatie in sommige gevallen licht is gestegen, in andere gevallen licht is gedaald en in twee gevallen is het aantal meldingen gelijk gebleven.

Valincidenten

In 2023 waren er 2126 valincidenten; een lichte daling ten opzichte van 2022 (-28). Als het gaat om valincidenten dan is in 61% van de gevallen geen oorzaak bekend, maar wordt bewoner aangetroffen op de grond. In 2023 was er bij twee valincidenten sprake van een botbreuk en bij drie valincidenten sprake van een gewricht uit de kom. Zo'n 850 keer werd een blauwe plek/zwelling of schaafwond gerapporteerd als gevolg van de valpartij.

Medicijnincidenten

In 2023 waren er 1672 medicijnincidenten; een stijging ten opzichte van 2022 (+83). Bij minder dan 1% van de medicijnincidenten was er sprake van gezondheidsklachten naar aanleiding van het incident. Het ging hierbij om pijn door het missen van pijnmedicatie, onrust in loopdrang door het missen van medicatie en onrust bij bewoner (mogelijk delier) door het niet geven van een antibioticum.

Wzd-incidenten

In 2023 waren er 138 Wzd-incidenten; een flinke daling ten opzichte van 2022 (-61). Eerder werd gezien dat in deze categorie meldingen werden gedaan die niet gerelateerd waren aan een Wzd-maatregel. Met hulp van de kwaliteitsmonitor werden hoge aantallen gesignaleerd, waardoor locaties gericht geholpen konden worden om incidenten juist te melden.

Agressie-incidenten

In 2023 waren er 509 agressie-incidenten; een lichte stijging ten opzichte van 2022 (+27). Agressie is in 59% van de gevallen gericht op de medewerker. Tijdens de platformbijeenkomst bleek dat verbale agressie richting de medewerker niet altijd wordt gemeld, omdat medewerkers ervan uitgaan dat het hoort bij het ziektebeeld van de bewoner. In geval van agressie richting de medewerker wordt naast een MIC-melding ook een MIM-melding gemaakt; hierdoor heeft HR, samen met de locatiemanager, aandacht voor de medewerker naar aanleiding van het agressie-incident.

Overige incidenten

In 2023 zijn 385 incidenten in de categorie overig gemeld; een lichte stijging ten opzichte van 2022 (+17). In deze categorie is onder andere aandacht voor vermissing bewoner (6%), inname gevaarlijke stoffen (3%), medewerker handelt niet volgens zorgplan (36%), medewerker handelt niet volgens afgesproken omgangsadvies/benaderplan (2%). In 38% van de gevallen wordt niet ingevuld om welk incident het gaat, dit maakt het moeilijk om de gegevens te analyseren.

Er is geen norm voor het aantal incidenten; de MIC-commissie gebruikt de cijfers om mogelijke trends te monitoren. In het geval dat er sprake was van een hoog aantal meldingen (hoger dan eerder gemeten), is er vanuit de MIC-commissie contact met de betreffende locatie geweest. Waar mogelijk zet de MIC-commissie zich in om oorzaken weg te nemen. Zo werd in 2023 onder andere aandacht gevraagd voor heldere werkinstructies voor tijdelijke krachten via Variant Zorg).

Minder zwaar geweld tussen bewoners

In het kader van de jaarverantwoording Zorg wordt ieder jaar het cijfer van de gevallen van 'minder zwaar geweld tussen bewoners' in kaart gebracht. In 2023 was er in 167 keer sprake van minder zwaar geweld tussen bewoners. Dit ging om situaties van fysiek en/of verbaal geweld: slaan, schelden, duwen, knijpen, bijten en dergelijke. Een daling ten opzichte van 2022; toen was er in 240 gevallen sprake van minder zwaar geweld tussen bewoners.

3.2 Werkgroepen

Probleemgedrag

Binnen de locaties van WelThuis hebben medewerkers steeds vaker te maken met casuïstiek rondom gedrag. Er wordt gesproken van probleemgedrag om de noodzaak om het gedrag te begrijpen en aan te pakken te benadrukken.

In 2023 is er voor de locaties met behandeling aandacht geweest om te gaan werken met het vernieuwde protocol en stappenplan 'Probleemgedrag'. In de werkgroep is gemonitord hoe dit verloopt. Er zijn met name twee punten naar voren gebracht in relatie tot bruikbaarheid:

- Medewerkers geven alsnog aan dat het protocol veel leeswerk is. Het stappenplan is meer werkbaar;
- Het is moeilijker te gebruiken voor bewoners die al in het circuit van probleemgedrag bekend zijn. Het stappenplan is met name gericht op de cyclus vanaf het begin (start probleemgedrag). De werkgroep buigt zich nu over wat de mogelijke oplossingen zijn.

Vanuit een casus is naar voren gekomen dat het beleidsstuk met name gericht is op bewoners uit de doelgroep psychogeriatric. In 2024 zal onderzocht worden of het stuk ook bruikbaar is of gemaakt kan worden voor de doelgroep somatiek.

In 2023 is er een eerste aanzet gedaan om een beleidsstuk en/of stappenplan te maken voor locaties zonder behandeling. Dit proces is lastig te doorgronden, in verband met de financiën en de samenwerking met diverse huisartsenpraktijken. Hierdoor is er nog geen bruikbaar stappenplan. Dit wordt in 2024 verder opgepakt.

Expertiseteam WelThuis

Het expertiseteam is multidisciplinair van aard met als doel het samen in kaart brengen van het gedrag en/of vrijheidsbeperking bij bewoners met dementie en hierbij een passend advies te geven aan het multidisciplinaire behandelteam. Door de bundeling van kennis en ervaring van alle individuele leden ontstaat er een gezamenlijke expertise waarbij het uitgangspunt is om de situatie hanteerbaar(der) te maken voor alle betrokkenen. In 2023 is de werkgroep gestart met de evaluatie van het beleid. De werkgroep onderzoekt of het expertiseteam ook ingezet kan worden bij de specialistische doelgroepen van WelThuis.

Pijn bij dementie

In 2023 zijn de documenten rond pijn geactualiseerd. In twee platformbijeenkomsten voor de teamrolhouders pijn zijn deze besproken en is duidelijk aangegeven waar deze te vinden zijn op het kenniscentrum. De platformbijeenkomsten zijn gegeven door de pijnconsulent. Met een mentimeterquiz is op een leuke manier kennis gedeeld en verdieping gegeven op de vragen. In 2023 is ook locatie De Zevenster (per juli 2023 formeel onderdeel van WelThuis), gestart met het trainen van observanten.



afbeelding: platformbijeenkomst teamrolhouders pijn

Valpreventie

Het valpreventiebeleid is bedoeld voor alle bewoners van WelThuis. Het valrisico van een bewoner

wordt geïnventariseerd vanaf het moment dat iemand komt wonen bij WelThuis. Van hieruit worden eventuele acties ingezet door zorg en behandelaren om vallen zoveel mogelijk te voorkomen. Indien nodig worden afspraken gemaakt over 'geaccepteerd valrisico' met de bewoner en/of vertegenwoordiger die in het zorgplan worden opgenomen. Tijdens het MDO wordt het thema 'vallen' individueel besproken en geëvalueerd. Valt iemand regelmatig dan wordt hier tussentijds actie op ingezet. In 2022/2023 zijn alle locaties gaan werken met het Mikzo binnen het ECD. De risico-inventarisatie kent daarin een andere systematiek. Het valpreventieprotocol moet worden afgestemd op de Mikzo systematiek. De werkgroep valpreventie is daar in 2023 mee aan de slag gegaan. De Wolkheupairbag is toegevoegd aan het valpreventieprotocol als een van de interventies bij bewoners die valgevaarlijk zijn.

Bewegen

Binnen WelThuis wordt gewerkt volgens het beweegbeleid; bewegen is zowel gericht op preventief bewegen als op het bevorderen van bewegen tijdens de dagelijkse zorg voor de bewoners van WelThuis. Op het gebied van bewegen wordt samengewerkt met Palet Welzijn en Goudenhart. Het uitgangspunt is dat alle bewoners worden gestimuleerd in zelfredzaamheid en voldoende beweging. De bewoners worden uitgenodigd om waar mogelijk bijvoorbeeld te helpen bij het bereiden van het eten, het afruimen van de tafels en in- en uitruimen van de vaatwasser. Elke locatie organiseert beweegactiviteiten die afgestemd zijn op de bewoners zoals yoga, wandelen en sportles. In locatie Vivaldi is bijvoorbeeld een beweegdag georganiseerd met bijdragen van de fysiotherapie, de zorgmedewerkers en een externe sportschool.

Lig- en zithouding

In 2023 is een nieuw stappenplan geïmplementeerd ten aanzien van langdurige lig- en zithouding. Het stappenplan is geïntroduceerd met een digitale kick-off bijeenkomst voor de kwaliteitsverpleegkundigen, ergocoaches en de WZB4 collega's. De ergotherapeuten hebben op locatie een training gegeven over het belang van een juiste en lig- en zithouding en het toepassen van het stappenplan indien er sprake is van problemen bij het liggen en zitten. In het najaar is er een enquête uitgezet onder de betrokkenen en de uitkomsten hiervan zijn begin 2024 gedeeld met de kwaliteitsverpleegkundigen, het MT en de vakgroep ergotherapie van Goudenhart. De conclusie was dat de werkwijze is ingebed in de locaties van WelThuis en dat het stappenplan ten aanzien van lighouding een hulpmiddel is gebleken en frequent wordt gebruikt.

Wondzorg

Voor de locaties zonder behandeling werkte WelThuis met een Stroomschema Wondzorg. Hierin werden de stappen beschreven die een zorgmedewerker moest nemen als er sprake was van een wond, welke disciplines betrokken zijn en wat ieders taken zijn. Bij de locaties met behandeling was er ook behoefte aan een stroomschema. Voor de doelgroepen met en zonder behandeling is in 2023 het wondzorgbeleid beschreven. Bij de behandeling van wonden is er intensief overleg met Goudenhart, huisartsen, ZorgBrug en Veilig Thuis. In overleg met deze samenwerkingspartners is het beleid wondzorg en een stroomschema opgesteld. De samenwerkingsafspraken met ZorgBrug zijn geconcretiseerd. In het beleid wordt onder andere de deskundigheidsbevordering en de borging van kennis en vaardigheden beschreven. In 2024 zal het wondzorgbeleid geïmplementeerd worden.

3.3 High Care Verpleeghuiszorg

Sinds eind 2021 wordt binnen WelThuis ingezet op verdieping en verdere professionalisering van het aanbod voor bewoners met een psychogeriatrische en/of somatische zorgvraag. WelThuis wil haar medewerkers optimaal voorbereiden en toerusten zodat zij in staat zijn, met behoud van werkplezier, complexe zorg te kunnen bieden. In 2023 is veel aandacht uitgegaan naar ons toekomstbeeld onder de noemer 'High Care Verpleeghuiszorg'; een beweging van bewustwording en deskundigheidsbevordering waarmee we onze medewerkers de kennis en vaardigheden willen bieden om voorbereid te zijn op de ontwikkelingen naar een steeds complexere doelgroep binnen WelThuis. Elke locatiemanager heeft hiertoe een plan van aanpak voor de eigen locatie gemaakt. Ook de (para-) medische vakgroepen zijn bezig met invulling geven aan de high care vraagstukken wat een veranderende rol/inzet van de (para-)medische vakgroepen kan opleveren. In de werkgroep High Care Verpleeghuiszorg (HCVZ) op locatie worden de ontwikkelpunten besproken en acties uitgezet zoals het organiseren van klinische lessen die aansluiten bij de vraag van de zorgmedewerkers. Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen zijn onder andere verschillende vormen van dementie in combinatie met psychiatrie, klinisch redeneren, Wzd. Opgemerkt wordt dat het begrip HCVZ steeds meer vorm en inhoud krijgt op locaties. Medewerkers zien en ervaren dat bewoners steeds complexere zorg nodig hebben en casuïstiek complexer wordt. Op meerdere locaties is de werkgroep HCVZ inmiddels opgeheven en zijn de onderwerpen ondergebracht bij andere werkgroepen en/of in het locatieverbeterplan. HCVZ blijft ook in 2024 onder de aandacht, zodat zorgmedewerkers toegerust zijn om de complexe zorg te kunnen blijven bieden.

3.4 Specialistische doelgroepen

Palliatieve terminale zorg

WelThuis heeft een actieve rol gespeeld binnen het netwerk Palliatieve zorg Midden-Holland. Tijdens diverse bijeenkomsten hebben zowel de programmamanager High Care Verpleeghuiszorg als medewerkers van WelThuis actief deelgenomen aan discussies en kennisdeling. Deze bijeenkomsten hebben niet alleen bijgedragen aan deskundigheidsbevordering, maar hebben ook geleid tot inspiratie en nieuwe inzichten voor de locaties van WelThuis waar palliatieve terminale zorg wordt geboden (Vivaldi, De State en De Westerweeren).

Op locatie De Zevenster is een verpleegkundige palliatieve zorg werkzaam. Deze expertise wordt eerste instantie ingezet op de eigen locatie, maar er wordt ook nagedacht over mogelijke toekomstige inzet op andere locaties van WelThuis. Daarnaast hebben enkele medewerkers van de drie locaties met ELV-bedden de opleiding 'gespecialiseerd verzorgende palliatieve zorg' van het SVOZ gevolgd. Ook is WelThuis in 2023 actief betrokken geweest bij de EerstelijnsZorg Zoetermeer (EZZ) om de samenwerking in de regio Zoetermeer verder te verstevigen. Dit illustreert de voortdurende inzet van WelThuis om de palliatieve zorg in de regio te verbeteren en te optimaliseren.

Oog voor Naasten

De locaties De Zevenster en De Westerweeren hebben meegedaan aan de pilot Oog voor Naasten (ON2). ON2 is een methodiek, ontwikkeld door het LUMC, om in de palliatieve fase bewust aandacht te schenken aan de naasten. De methodiek ON2 legt de nadruk op de bewustwording bij de

zorgmedewerker van het belang van het welbevinden van de naaste voor de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van leven van de bewoner. Dit sluit aan bij de Strategische Koers van WelThuis om naasten meer te begeleiden en intensiever te betrekken bij de dagelijkse zorg, gedurende de gehele periode van verblijf bij WelThuis. Het doel van de pilot voor WelThuis was het implementeren van de methodiek ON2. Gelijktijdig verzamelde het LUMC tijdens de implementatie gegevens over de methodiek om deze verder te ontwikkelen. De pilot heeft gelopen van het tweede kwartaal van 2022 tot het derde kwartaal van 2023. WelThuis is ervan overtuigd dat er meer aandacht moet komen voor de naasten, om hen beter te begeleiden en betrekken bij de zorg voor hun naaste. Als vervolgstap wordt in 2024 onderzocht wat hiervoor nodig is en of de ON2-methodiek hiertoe WelThuis breed bruikbaar is.

Gerontopsychiatrie

Medewerkers van het team van afdeling Jasmijnhof (locatie Vivaldi) bezochten in 2023 de open dag van Aesopus Rotterdam, wat als bijzonder waardevol werd ervaren. Deze locatie fungeert als Regionaal Expertise Centrum (REC) voor WelThuis. Tijdens het bezoek werd veel inspiratie opgedaan die direct van toepassing is op afdeling Jasmijnhof. Verder is in 2023 het zorgprogramma van de landelijke Vereniging van Gerontopsychiatrie door de programmamanager High Care Verpleeghuiszorg met enkele managers doorgenomen om te evalueren hoe de zorg van Jasmijnhof zich verhoudt tot dit programma. Enkele verbeteracties zijn vastgesteld, met het idee om deze in de komende jaren, verder te ontwikkelen en implementeren. Daarnaast heeft het zorgteam van Jasmijnhof in 2023 de Mat-training gevolgd. Deze training richt zich op het vergroten van vaardigheden in de interactie met mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen. Door middel van de Mat-methode leren hulpverleners om de interactie tussen henzelf, de cliënt en familieleden zichtbaar, voelbaar en beïnvloedbaar te maken. Medewerkers van Jasmijnhof werden ook in 2023 op consultbasis begeleid door GGZ Rivierduinen door middel van casuïstiekbespreking.

Jonge Mensen met Dementie

In 2023 was WelThuis goed vertegenwoordigd bij de adviesraden van het landelijk kenniscentrum voor Jonge Mensen met Dementie. Dit kenniscentrum, dat al jaren actief is in de doorontwikkeling van de zorg voor jonge mensen met dementie (JMD), speelt een cruciale rol in het bevorderen van de kwaliteit en het begrip van deze complexe aandoening. De afdeling Veerhuis van locatie Buytenhaghe, waar de jongen mensen met dementie wonen binnen WelThuis, heeft met succes de eindaudit voor het PREZO-keurmerk Dementie op Jonge Leeftijd van Perspekt doorlopen in 2023. De positieve beoordeling van de audit bevestigt opnieuw de hoge kwaliteit van de zorg die op de afdeling wordt geboden. Dit heeft een versterkend effect op het vertrouwen in de afdeling en haar capaciteiten. In 2023 heeft de afdeling zich ook ingezet voor het verkrijgen van groepsmeerzorg, waarvan zij in 2024 een reactie van het zorgkantoor verwachten. Dit is een belangrijke stap om de benodigde zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden aan de bewoners (jonge mensen met dementie). Wat betreft deskundigheidsbevordering hebben de medewerkers van afdeling Veerhuis een training volgens de Mat-methode gevolgd. Deze training richt zich op het vergroten van vaardigheden in de interactie met mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen, wat van grote waarde is bij de zorg voor jonge mensen met dementie.

4. Veiligheid

De veiligheid van bewoners en de veiligheid van medewerkers zijn allebei belangrijke onderwerpen waar structureel aandacht voor is. Ten aanzien van veiligheid gaat het om het voorkomen van vermijdbare schade en het leren van veiligheidsincidenten. In dit hoofdstuk gaan we specifiek in op de thema's medicatieveiligheid, indicatoren basisveiligheid, de RI&E, informatiebeveiliging gericht op informatisering en domotica, en informatie-uitwisseling.

4.1 Medicatieveiligheid

Ten aanzien van medicatie wordt voor de bewoners met een indicatie zonder behandeling samengewerkt met de EerstelijnsZorg Zoetermeer (EZZ) en apotheken. Ten aanzien van de zorg met behandeling speelt het medisch team van Goudenhart een cruciale rol en vindt jaarlijks een gestructureerde medicatiebeoordeling tezamen met de apotheker plaats. Binnen de locaties wordt gewerkt met teamrolhouders medicatie, zowel in de zorg als binnen het behandelteam. Zij nemen deel aan platformbijeenkomsten waarin kennisoverdracht en casuïstiekbespreking plaatsvindt. WelThuis werkt met de medicatie distributiesystemen FarMedX (bewoners mét behandeling) en nCare (huisartsenzorg). Met deze werkwijze wordt de veiligheid van het medicatieproces geoptimaliseerd.

Psychofarmaca

Psychofarmaca zijn medicijnen die bedoeld zijn om de zogenaamde lijdensdruk van de patiënt te verminderen door te kalmeren en het gedrag positief te beïnvloeden. Echter, de bijwerkingen zijn aanzienlijk. Psychofarmaca lossen onderliggende oorzaken niet op, hebben grote invloed op de persoonlijke levenssfeer van de zorgvrager en de werkzaamheid is beperkt. Het behandelteam van Goudenhart is gericht op het op een verantwoorde manier terugdringen van het gebruik van psychofarmaca. Waar mogelijk worden alternatieven ingezet. Het voorschrijven van psychofarmaca maakt binnen WelThuis/Goudenhart onderdeel uit van een weloverwogen multidisciplinaire aanpak: na voorschrijven wordt het effect periodiek multidisciplinair geëvalueerd. Als het chronisch gebruik van psychofarmaca geïndiceerd en voldoende onderbouwd is, wordt structureel multidisciplinair, periodiek geëvalueerd en is men gericht op het geleidelijk en gestructureerd afbouwen wanneer het kan.

Antibiotica

Het gebruik van de antimicrobiële middelen zijn niet meer weg te denken uit de huidige zorg, maar helaas vormen resistente micro-organismen een belangrijke bedreiging voor de patiëntveiligheid. Ontwikkeling van nieuwe antimicrobiële middelen neemt al jaren af, de mogelijkheden tot behandeling worden steeds geringer. Vanuit Goudenhart is een antibioticumbeleid bepaald. Dit is besproken met alle voorschrijvers en apothekers van WelThuis en Goudenhart. Dit beleid is leidend in het voorschrijfgedrag. Dit betekent dat nog kritischer wordt gekeken naar de noodzaak van starten met antibioticum en dat meer gezocht wordt naar alternatieven; dit leidt tot meer terughoudendheid in het starten van kuren. Ten aanzien van bovenbeschreven onderwerpen heeft Goudenhart haar missie en visie voor de komende jaren vastgesteld en gepresenteerd, deze is gericht op het

terugdringen van het gebruik en vergroten van kennis. Ook in de infectiepreventiecommissie is aandacht voor dit onderwerp.

4.2 Meting indicatoren basisveiligheid 2023

Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is WelThuis verplicht jaarlijks kwaliteitsindicatoren én kernfactoren personeelssamenstelling te meten en aan te leveren aan een het zorginstituut. Belangrijk onderdeel van (het meten van) de kwaliteitsindicatoren is het terugkoppelen en bespreken van de resultaten in de teams en met de locatiemanager: het leren en verbeteren op de werkvloer.

tabel: overzicht totaalscores 2023, 2022 en 2021

Jaar	% Decubitus	% Plan voor zorg rondom de toiletgang	% ACP	% Bespreken medicatie fouten	% Medicatie review	% Formele medicatie review	% Voedsel voorkeuren besproken en vastgelegd
2023	3,98	93,81	99,23	100,00	98,34	93,81	87,73
2022	3,72	90,07	99,10	100,00	95,99	73,92	84,54
2021	3,20	100,00	99,43	100,00	92,70	68,53	86,84

Conclusies op hoofdlijnen

Decubitus:

Zoals ook in de voorgaande jaren zien we zeer weinig gevallen van decubitus op onze locaties. De totaalscore op de indicator is nagenoeg gelijk aan die van 2022 en 2021.

Continentie:

De score op deze indicator is heel licht gestegen t.o.v. 2022 naar 94%. Over het algemeen zijn er afspraken over de toiletgang vastgelegd in het dossier (bijv. in de zorgkaart), bijv. over de benodigde hulp bij de toiletgang, voorkeuren/gewoonten t.a.v. de toiletgang, passend gebruik van incontinentiemateriaal en de wijze waarop bewoners nog zelfstandig naar het toilet kunnen.

Advanced Care planning:

Ten aanzien van de indicator Advanced Care planning zijn er geen bijzonderheden: de totaal score is hoog (99%) en nagenoeg gelijk aan die van voorgaande jaren. Het thema ACP staat nog steeds goed op de kaart binnen WelThuis en de wensen van de bewoner worden structureel vastgelegd in het dossier.

Bespreken medicatiefouten in het team:

Ook ten aanzien van het bespreken van de medicatiefouten in het team zijn er geen wijzigingen t.o.v. voorgaande jaren. Alle locaties scoren 100% op deze indicator; dit betekent dat medicatiefouten ten minste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken in het team, zodat ervan geleerd wordt en passende verbeteracties afgesproken worden.

Medicatiereview:

Belangrijk bij deze indicator is dat er gescoord wordt hoe vaak een 'formele' medicatiereview heeft plaatsgevonden, dat wil zeggen in bijzijn van de apotheker, SO/arts en zorgmedewerker. Zeer positief is dat de scores op de 'formele' medicatiereview flink is gestegen naar 94% (ten opzichte van 74% in 2022).

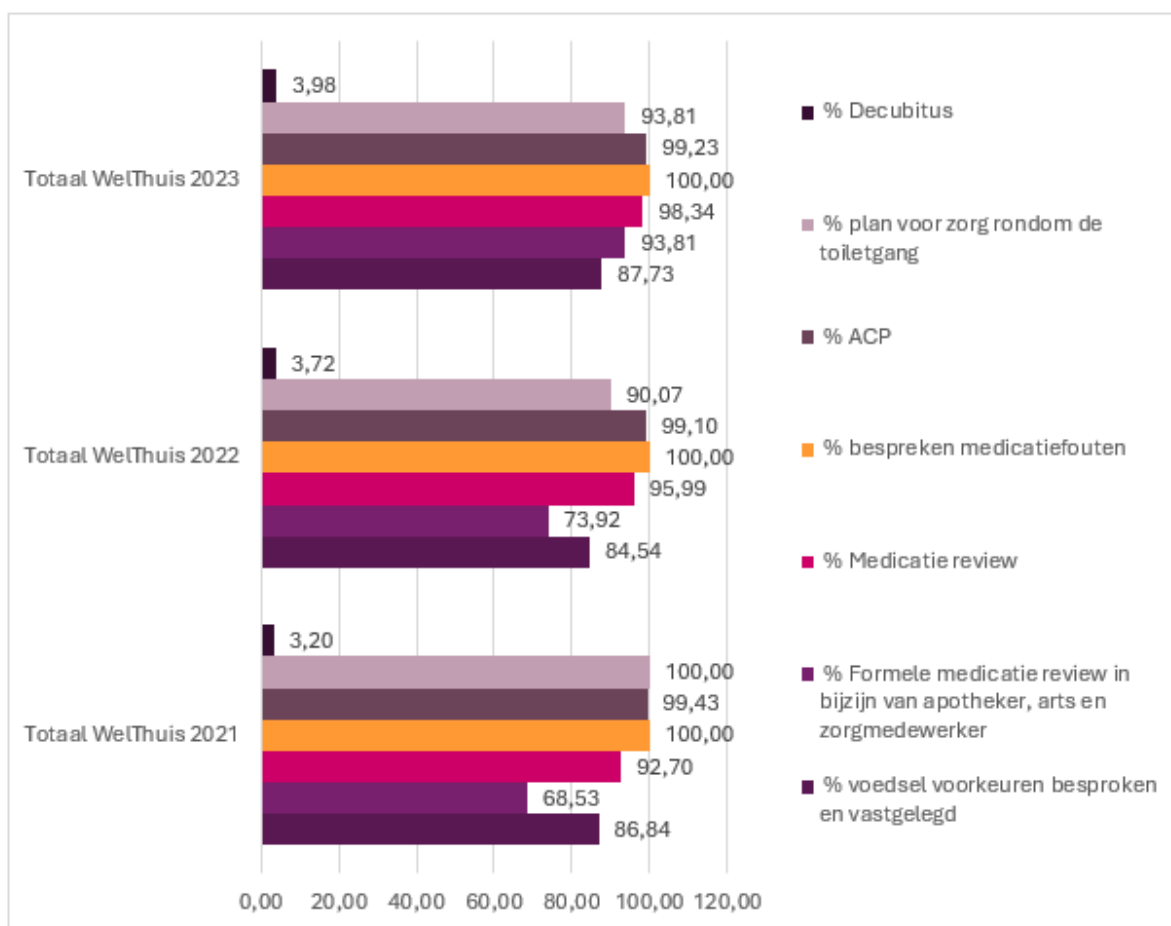
Aandacht voor eten en drinken:

De indicator eten en drinken (88%) is heel licht gestegen ten opzichte van 2022 (85%). Zorgteams geven aan dat het Mikzo dossier op dit punt nog aandacht vraagt; de wensen en behoeften t.a.v. het eten en drinken zijn wel bekend, maar moeten nog ingevuld worden in de zorgkaart.

Verbeterpunten genoemd door de teams

De teams hebben verbeterpunten geformuleerd naar aanleiding van de scores van de locatie. De thema's die het meest frequent genoemd worden bij de verbeterpunten zijn het (Mikzo-)dossier en het zorgplan, het thema eten en drinken en het thema medicatie/review. Deze verbeterpunten worden per locatie gemonitord in de kwaliteitsreview van de locatie. Indien er betrokkenheid van Goudenhart is, worden de verbeterpunten gedeeld en afgestemd met Goudenhart, zoals bijvoorbeeld de indicatoren 'Advanced Care planning' en de 'medicatiereview'.

figuur: overzicht totaalscores 2023, 2022 en 2021



4.3 RI&E en veiligheid medewerkers

Veiligheid en het gevoel van veiligheid van medewerkers zijn een continu aandachtspunt, zeker bij een krappe personeelsbezetting en een toegenomen zorgzwaarte van de bewoners. De medewerker Preventie, die speciaal is aangesteld en opgeleid voor de preventie rondom Arbo en veiligheid van medewerkers, zorgt samen met de locatiemanagers dat aandachtspunten worden opgepakt en uitgevoerd.

In 2023 heeft WelThuis een nieuwe uitvoerder gevonden ten behoeve van de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E). In december 2023 heeft de rondgang plaatsgevonden op de locaties De Boomgaard, De Liezeborgh en De State. In 2024 zal de RI&E worden uitgevoerd op verschillende andere locaties, met een doorloop naar 2025.

Tot voorkort combineerde WelThuis de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' met het beleid 'Huiselijk geweld en ouderenmishandeling'. Tijdens de laatste evaluatie van dit beleid werd door het MT van WelThuis echter geconcludeerd dat de Richtlijn Veilige Zorgrelatie meer expliciete aandacht nodig heeft binnen WelThuis. WelThuis is zich bewust van de grote verantwoordelijkheid die zorgteams dragen en het aanwezige risico op incidenten in de huidige zorgpraktijk van alledag, waarin veel van de medewerkers gevraagd wordt. Vanuit casuïstiek is in 2023 aandacht geweest voor het herzien van het beleid met betrekking tot de veilige zorgrelatie en werd een nieuw beleid, gebaseerd op de landelijke Leidraad Veilige Zorgrelatie, voorbereid.

4.4 Informatiebeveiliging

In 2021 is de blauwdruk afgerond voor de inrichting van de organisatie rondom Informatiebeveiliging. In 2022 zijn alle functiebeschrijvingen hierop aangepast en vastgesteld. Daarmee voldoet het nieuwe functiehuis aan de eisen van NEN7510 en is het ook AVG-proof. In 2021 zijn alle applicaties van WelThuis onderzocht op veiligheid en beheersbaarheid. Hierbij zijn een aantal risico's uit naar voren gekomen en voor elk risico is een Risico Reactie Plan (RRP) opgesteld. Met een projectmatige aanpak worden verbeteringen aangebracht rondom het onderhoud en beheersing van het applicatielandschap van WelThuis. Maandelijks wordt over de voortgang gerapporteerd.

In 2023 is gestart met het upgraden van het netwerk om een hogere beveiliging te realiseren. Hiertoe zijn access-points vervangen en uitgebreid, firewalls zijn vernieuwd en er is een onderhoudsovereenkomst afgesloten met een leverancier. Daarnaast zijn we met werkplek 2.0 gestart, zodat iedere medewerker een eigen digitale werkplek krijgt. Hiermee wordt beter voldaan aan privacy en informatieveiligheid. Ook zijn de autorisaties voor de Office-omgeving, AFAS en Nedap geautomatiseerd, waardoor er op functieniveau bepaald wordt wie welke autorisaties krijgt. Bij in- en uitdienst worden deze autorisaties automatisch aan- of uitgezet.

Binnen WelThuis zijn digicoaches opgeleid om in de eigen organisatie collega's te ondersteunen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Inmiddels zijn de digicoaches ingebed in de WelThuis-structuur en worden zij aandachtsvelders genoemd. De aandachtsvelders digitalisering worden op hun beurt binnen WelThuis ondersteund in hun rol. In 2023 is een project E-overdracht afgerond in samenwerking met het HagaZiekenhuis Zoetermeer (voorheen Langeland Ziekenhuis), Vierstroom Zorg Thuis en In beweging. Gebleken is dat nog niet alle softwareleveranciers even ver zijn in de

ontwikkeling hiervan. Vierstroom Zorg Thuis maakt gebruik van hetzelfde ECD. Met hen zal dan ook gekeken worden hoe overdracht wel verder vormgegeven kan worden.

4.5 Informatie-uitwisseling

WelThuis volgt het landelijke programma KIK-V. Dit programma heeft als doel het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie over de verpleeghuiszorg. De informatie-uitwisseling moet efficiënter en effectiever worden, leiden tot minder administratieve lasten en meer beschikbare en betrouwbare informatie. De ontwikkeling van KIK-V, voor onder andere de meting van de landelijke indicatorenset Basisveiligheid en personeelsindicatoren, is nog niet zo ver doorontwikkeld dat het bruikbaar was voor het meetjaar 2023. Met de leverancier zijn afspraken gemaakt voor een demonstratie van het programma. De demonstratie zal in 2024 plaats vinden.

5. Leren en werken aan kwaliteit

WelThuis werkt volgens het Landelijk Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat in 2017 is uitgekomen en in 2021 is geactualiseerd. In dit kader staat beschreven wat we gezamenlijk verstaan onder goede zorg en hoe daaraan gewerkt wordt in de verpleeghuizen. Door de landelijke arbeidsmarktproblematiek en de groeiende zorgvraag is het huidige kader onder druk komen te staan. In 2023 is door betrokken partijen gewerkt aan een meer generalistisch Kwaliteitskader, het zogenaamde ‘Generiek Kompas’ dat het kwaliteitskader gaat vervangen; de ontwikkelingen hieromtrent worden op de voet gevolgd door WelThuis.

5.1 Kwaliteitssysteem

WelThuis heeft het interne kwaliteitssysteem beschreven in een beleidsdocument. In 2023 is dit document herzien en opnieuw vastgesteld. Het kwaliteitssysteem is cyclisch van karakter (zie afbeelding hieronder). Cyclisch werken vindt plaats op alle niveaus binnen de organisatie, zowel op bewoners-, team-, management- als directieniveau.



figuur: weergave cyclisch karakter kwaliteitssysteem

Per kwartaal worden metingen verricht, audits uitgevoerd und analyses gemacht om te kunnen sturen op de kwaliteit van zorg und gerichtet te kunnen werken an qualiteitsverbetering. Het gaat hierbij um die meting van cliënttevredenheit, von interne und externe audits, intern toezichtbezoeken, incidenten und klachten.

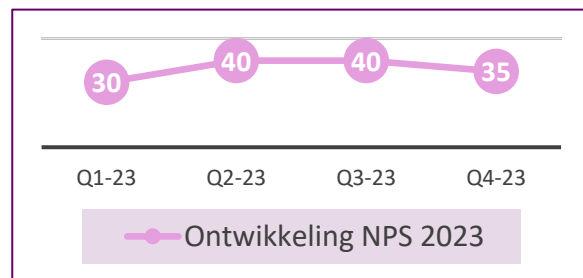
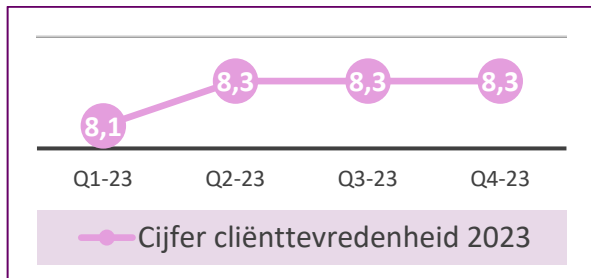
5.2 Cliënttevredenheit

WelThuis hecht veel waarde an die tevredenheit von die bewoner und/oder zijn mantelzorger. Die cliënttevredenheit kommt expliciet an die orde tijdens het multidisciplinair overleg (MDO) und wordt doorlopend gemonitord. Per kwartaal wordt een overzicht gemacht von die resultaten per locatie, bestehende uit die Net Promoter Score (NPS) gegevens, die resultaten von die MDO-meting und die waarderingen op ZorgkaartNederland.

Onderstaende zes vragen worden gesteld an die bewoners/erste contactpersonen bij die voorbereiding von die MDO. Die vragen kunnen worden beantwortet mit altijd, meestal, soms, nooit. In 2023 zijn in totaal 758 waarderingen opgehaald via die MDO. In die tabel is die som von die antwoorden altijd und meestal op die zes vragen weergegeven in percentages.

Positieve score uit die MDO (altijd und meestal) – 758 waarderingen	
1	Kennen zorgverleners die bewoner? 95%
2	Houden zorgverleners rekening mit wat u prettig vindt und waar u blij von wordt? 94%
3	Ervaren bewoner und/of familie vertrouwen und begrip? 94%
4	Ervaren bewoner und/of familie eine goede samenwerking mit verzorgenden? 94%
5	Hebben bewoner und/of familie vertrouwen in die kennis und deskundigheid von medewerkers? 96%
6	Sluit die daginvulling von bewoner an bij behoeften und mogelijkheden? 88%

tabel: percentage antwoord altijd/meestal op vragen uit cliënttevredenheidsonderzoek WelThuis



De locaties van WelThuis ontvingen in 2023 in totaal 67 waarderingen op ZorgkaartNederland, waarbij een mooie gemiddelde score van 8,6 is behaald.

5.3 Audits en intern toezicht

Externe audit: PREZO-VVT en PREZO-Dementie

WelThuis hecht aan een onafhankelijk beoordeling van de kwaliteit van de zorg. Na de positieve ervaring in 2022 van de afdeling Jonge Mensen met Dementie in locatie Buytenhaghe met de PREZO-audit Dementie, is besloten om in 2023 ervaring op te doen met de PREZO-audit VVT. In 2023 hebben de backoffice en drie locaties van WelThuis – De State, De Liezeborgh en De Rozentuin – deelgenomen aan de PREZO-audit VVT. De audit werd als intensief ervaren. We zijn dan ook erg trots dat alle locaties én de backoffice het PREZO-keurmerk met zeer goed resultaat hebben weten te behalen. De afdeling Jonge Mensen met Dementie in locatie Buytenhaghe heeft in 2023 de eindaudit van het keurmerk PREZO-Dementie met vlag en wimpel behaald.



afbeelding: uitreiking PREZO-certificaat

PREZO staat voor PREstaties in de ZOrg en focust niet op protocollen, systemen of richtlijnen. PREZO kijkt in de eerste plaats naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening. Voelen bewoners zich thuis? Voelen ze zich gehoord? Ervaren zij dat ze (met hulp) hun eigen keuzes kunnen maken? PREZO kijkt naar de prestaties die zorgprofessionals en -organisaties leveren.

Interne audits

WelThuis voert doorlopend interne audits uit. Jaarlijks worden in ieder geval de onderwerpen infectiepreventie, Wzd, medicatie en het ECD geaudit. Voor de onderwerpen Persoonsgerichte zorg, Voeding en ambiance, en Welzijn zijn auditformats ontwikkeld waarmee de teamrolhouders zelf aan de slag kunnen, ter ondersteuning van hun rol. De interne audits dragen bij aan de monitoring van de diverse thema's op de locaties. De auditor werkt hierbij zoveel mogelijk samen met de betreffende teamrolhouder met als doel deze 'mee te nemen' in de vereisten, normen en werkwijzen. Deze werkwijze wordt als zeer waardevol beschouwd, niet alleen door de managers, maar zeker ook door de medewerkers zelf. Interne audits leiden op locatie tot locatie specifieke verbeterpunten. Overstijgende punten worden besproken met de betreffende commissies en teruggekoppeld aan het MT.

Intern toezicht

WelThuis werkt met een intern toezichthouder die structureel de locaties bezoekt volgens het toetsingskader van de Inspectie. De intern toezichthouder vervult de rol van 'dwarskijker' in onze dagelijkse zorg. Deze methode wordt door WelThuis en de cliëntenraden zeer waardevol bevonden. Aanbevelingen uit deze interne toezichtbezoeken worden binnen de locatie, het MT en de Raad van Toezicht (RvT) besproken. Vanwege de PREZO-audit op drie locaties is besloten om het intern toezicht bezoek dit jaar te beperken. Alleen locatie De Bovenberghe is in 2023 bezocht door de intern toezichthouder. De tips en tops zijn gedeeld met de locatie. De verbeterpunten zijn besproken in de teams en zo nodig opgenomen in het locatieverbeterplan.

5.4 Incidenten en klachten

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

Zie hoofdstuk 3.1 voor informatie over de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC).

Meldingen Incidenten Medewerker (MIM)

Wanneer medewerkers zelf te maken krijgen met incidenten wordt dit gemeld via het medewerkers portaal AFAS InSite. De medewerker Preventie analyseert maandelijks de meldingen en bespreekt deze met de desbetreffende locatiemanager als dat nodig is. In 2023 zijn er 250 MIM-meldingen gedaan in het medewerkersportaal. Dit is een behoorlijke stijging ten opzichte van vorig jaar met 175 meldingen. Het overgrote deel van de meldingen ging over 'agressie en geweld'. Dit onderwerp is WelThuis-breed onder de aandacht en heeft o.a. geleid tot de inzet van de Mat-training; een methode waar de medewerkers handvatten worden aangereikt om grenzen te stellen en te reageren op (verbale) agressie. Het is goed dat medewerkers steeds beter bekend zijn met het systeem om daarin de MIM-meldingen te plaatsen, waardoor er gericht nazorg geboden kan worden aan de betrokken medewerker(s) en acties ondernomen kunnen worden om de situatie in het vervolg te voorkomen.

Calamiteiten

In geval van een (mogelijke) calamiteit wordt binnen WelThuis een Prisma-onderzoek uitgevoerd, eventueel onder begeleiding van een externe voorzitter. Indien van toepassing wordt melding gedaan bij de IGJ. Analyserapporten leveren belangrijke verbetermogelijkheden op die worden gemonitord door de afdeling kwaliteit. In 2023 heeft WelThuis twee meldingen bij de Inspectie gedaan.

Eén melding had betrekking op een ernstig slikincident en de andere melding betrof geweld in de zorgrelatie. Bij beide meldingen is een onderzoekscommissie ingesteld die uitgebreid onderzoek heeft gedaan. De IGJ concludeerde op basis van het onderzoeksrapport van beide meldingen, dat er voldoende verbetermaatregelen zijn ingezet om een herhaling in de toekomst te voorkomen.

5.5 Klachtenbehandeling

Klachten bieden de mogelijkheid de zorg verder te verbeteren. WelThuis werkt met een klachtenregeling, op basis van actuele wetgeving. De klachtenfunctionaris is laagdrempelig bereikbaar en rapporteert elk

**Een klacht?
Vertel het ons!**

kwartaal aan het managementteam van WelThuis. De klachtenfunctionaris is periodiek aanwezig in het managementteam om de voortgang en trends te bespreken. Het aantal klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris in 2023 (17) is lager dan het aantal klachten van 2022 (32). Het is niet bekend wat de reden van deze daling is. Klachten worden ook zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris opgelost. In 2023 ging het voornamelijk om klachten met betrekking tot de zorginhoud, faciliteiten of informatie/ communicatie.

5.6 Medezeggenschap

WelThuis hecht veel waarde aan de inbreng van de cliëntenvertegenwoordiging via de cliëntenraden en de medewerkers via de Ondernemingsraad (OR). Binnen WelThuis functioneren geclusterde cliëntenraden die de locaties vertegenwoordigen en is een Centrale Cliënten Raad (CCR) op WelThuis-niveau. Waar van toepassing wordt nieuw beleid voorgelegd aan de CCR en/of de OR. Ook worden zij betrokken bij de evaluatie van beleid.

Centrale Cliëntenraad (CCR) Wonen met Zorg

Missie en visie

WelThuis heeft in mei 2023 de visie op medezeggenschap opnieuw vastgesteld en heeft deze geformuleerd in drie pijlers:

1. Samen werken aan waardevolle zorg

Medezeggenschap bij WelThuis staat voor gezamenlijk (directie en CCR) de koers te bepalen. Door goede samenwerking, wederzijds vertrouwen, belangstelling en verbinding geven we vorm aan de medezeggenschap. Hierbij staan onze bewoners altijd centraal. Als we kijken vanuit het perspectief van de bewoners, kijken we vanuit hun leefwereld. Het gaat erom dat zij hun leven zo veel mogelijk kunnen leiden zoals zij dat willen en gewend zijn. Bij het behartigen van de belangen van individuele bewoners nemen we hun levensloop dan ook altijd als uitgangspunt. Van daaruit zetten we ons in voor zorg, begeleiding en ondersteuning die aansluit op hun achtergrond, gewoonten, wensen en behoeften. Medezeggenschap geeft hun daar een stem in.

2. Doel van medezeggenschap

Het doel van medezeggenschap is om de kwaliteit van het leven van de bewoner te bevorderen en waar te maken waar we voor staan: samen werken aan waardevolle zorg. Ook gaat het om het formaliseren van de afspraken over medezeggenschap, waarbij we rekening houden met de leefwereld van de bewoner en van de naasten die hen vertegenwoordigen, maar ook met de organisaties en de formele afspraken.

3. Samen sterk staan voor goede zorg

Medezeggenschap leidt dan ook tot wederzijds begrip en draagvlak. Door samen te zoeken, praten, sparren en luisteren, ideeën te hebben en perspectieven te verzamelen. Medezeggenschap brengt verschillende perspectieven en gedeelde bewonersbelangen bijeen. Zo maken we samen (moeilijke en mooie) keuzes en staan we samen sterk voor goede zorg!

Samenstelling van de Centrale Cliëntenraad (CCR) Wonen met Zorg

De CCR heeft in totaal zeven zetels beschikbaar, waarvan in 2023 vijf waren vervuld. De zetels worden bezet door afgevaardigden uit lokale cliëntenraden (CR) van WelThuis organisaties in Bergambacht,

Gouda, Haastrecht, Linschoten, Rotterdam, Schoonhoven, Stolwijk, Woerden, Zevenhuizen en Zoetermeer. De CCR heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In verband met het verstrijken van de zittingstermijn is er in 2023 afscheid genomen van de voorzitter en van drie leden van de CCR. Naast het vertrek van enkele leden heeft de CCR ook een vier nieuwe leden verwelkomd en de nieuwe onafhankelijk voorzitter.

Overleggen en bijeenkomsten

De CCR is in 2023 acht keer formeel bijeengewees in een onderlinge vergadering. Tijdens de besprekingen wordt de stand van zaken per lokale raad kort toegelicht en bereidt de CCR zich voor op de overlegvergadering met de directeur. Met de directeur van WelThuis en de manager Beleid en Kwaliteit heeft de CCR acht keer vergaderd. Ieder jaar staan de Strategische Koers van WelThuis, het kwaliteitsplan voor het lopende jaar, het jaarverslag klachten, het jaarverslag van melding incidenten cliënten (MIC), het jaarplan en de begroting geagendeerd. Daarnaast zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde geweest: fusietraject locatie De Zevenster, visievorming technologie en innovatie, evaluatie High Care Verpleeghuiszorg, voortgang thema Voeding en Ambiance, uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).

Regelmatig worden verschillende bijeenkomsten georganiseerd, die zowel gericht zijn op de achterban als ter input dienen voor de CCR zelf. De CCR heeft in 2023 deelgenomen aan de volgende bijeenkomsten: Benen op Tafel (BOT) overleg, themabijeenkomst centrale cliëntenraden Fundis, jaarlijks gremiaoverleg met de Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen, de ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden, Expeditiecafé Fundis in de Goudse Schouwburg, themabijeenkomst CCR Wonen met Zorg, bespreking begroting WelThuis 2024 met de CCR Wonen met Zorg en een delegatie van lokale cliëntenraden.

Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken

In 2023 heeft de CCR Wonen met Zorg vier adviesaanvragen behandeld en vier instemmingsverzoeken. Er zijn positieve adviezen uitgebracht voor de jaarrekening WelThuis 2022, de begroting WelThuis 2024, Strategische Koers WelThuis 2023-2026 en de Juridische fusie De Zevenster-WelThuis. Er is instemming verleend voor het Kwaliteitsbeleid WelThuis, de Zorgovereenkomst WelThuis, Beleidsafspraken openbaren en de Keuze indicatoren basisveiligheid.

Ondernemingsraad

Projectgroep Medezeggenschap

De OR is voor twee jaar gekozen en heeft de opdracht gekregen in de zittingstermijn 2022-2024 mee te denken over de medezeggenschap bij Fundis. Nadat in 2022 vooral de richting en uitgangspunten zijn opgesteld, zijn er in 2023 concrete stappen gezet om de medezeggenschap eenvoudig, laagdrempelig, benaderbaar en toekomstgericht neer te zetten. Dit heeft geleid tot onder andere de volgende keuzes en ligt er een nieuwe werkwijze klaar voor de volgende OR-termijn 2024-2027.

1. De ondernemingsraad gaat werken in een basisstructuur van vier commissies: Wereld Thuis, Wonen en Welzijn en Revalidatie en Herstel en het Dagelijks Bestuur waarbij de beslissingsbevoegdheid blijft liggen bij de gezamenlijke ondernemingsraad. Het doel is om op deze manier meer ruimte te scheppen, zodat de leden van de ondernemingsraad dichterbij de achterban en inhoud kunnen komen;

2. De ondernemingsraad gaat van 14 naar 16 zetels. Dit om tegemoet te komen aan de uitbreiding van Fundis in de loop der jaren;
3. Het systeem van kiesgroepen is verlaten, in plaats daarvan vindt de zetelverdeling plaats via het systeem van geormerkte zetels. Het voordeel hiervan is dat de zetelverdeling meer flexibel wordt.
4. De ondernemingsraad wil de zeggenschap binnen de Fundis bedrijven stimuleren (dit is tevens een opdracht aan de directeuren, ook op basis van de CAO). De medezeggenschap en de zeggenschap in de bedrijven moeten elkaar gaan vinden, zodat er kortere lijnen ontstaan van de OR naar de medewerkers (achterban).

Samenstelling van de ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) bestaat uit vertegenwoordigers van alle bedrijven die behoren bij Fundis. De OR en de Holdingdirectie handelen volgens het in 2015 gezamenlijk opgestelde manifest. Hierin staat onder andere de visie op zeggenschap en medezeggenschap.

De OR startte op 1 januari 2023 met een bezetting van tien leden op de veertien zetels, die worden gekozen door en uit de diverse kiesgroepen binnen Fundis, waaronder WelThuis (drie leden). De OR vertegenwoordigt ongeveer 4500 medewerkers uit de groep van bedrijven binnen Fundis. Het aantal zetels per kiesgroep is gebaseerd op het aantal medewerkers dat werkzaam is in de kiesgroep. De ondernemingsraad heeft in 2023 te maken gehad met veel wisselingen en afwezigheid door langdurig ziekteverzuim.

Training

De ondernemingsraad heeft een eigen begroting. Deze wordt ieder jaar tegelijkertijd met de Fundis-brede begroting vastgesteld.

De OR heeft in 2023 twee gezamenlijke trainingdagen gevolgd. Eén dag stond in het teken van inzicht in rechten en plichten, positie en strategie van de OR en is door de CNV-Academie georganiseerd. De OR heeft zelf een trainingmiddag georganiseerd. Alle Fundis-bedrijven zijn in kaart gebracht (zorgaanbod, aantal cliënten, overzicht directeuren, financiering, doelgroep etc.) en hiermee is een spel gespeeld. Verder hebben de leden bijna allemaal een individuele scholingsdag gevolgd over onder andere ziekteverzuimbeleid, arbeidsvoorwaarden, financieel beleid, pensioenen, organisatieveranderingen, effectief vergaderen en participierend leidinggeven). Tot slot zijn de bijeenkomsten van LOMOZ (platform voor ondernemingsraden in zorg en welzijn) goed bezocht door de leden van de OR, steeds in wisselende samenstelling.

Overleggen en bijeenkomsten

In de loop van 2023 is het werken met vaste commissies (commissie Financiën&Organisatie en Arbo (F&O + Arbo) en de commissie Sociaal Beleid (SB) min of meer losgelaten. De vele wisselingen en de beperkte bezetting maakte dat de OR heeft gekozen om de dossiers in gezamenlijkheid op te pakken.

In 2023 is de ondernemingsraad vijf keer bij elkaar geweest voor OR-overleg, dit is naast de wekelijkse vooroverleggen voorafgaand aan de overlegvergaderingen. Met de Holdingdirectie heeft de ondernemingsraad negen keer in de formele setting van de overlegvergadering gesproken.

Daarnaast hebben er verschillende overlegvergaderingen plaatsgevonden met de bedrijven van Fundis. Met WelThuis heeft de OR vijfmaal een formeel overleg gevoerd.

Er is in 2023 één keer een informeel overleg met de Raad van Commissarissen (RvC) geweest. Daarnaast heeft er in juni een gremia-overleg plaatsgevonden. Dit is een bijeenkomst met de RvC, CR, OR en de

Groepsraad, waar het thema 'Reablement' is besproken. In november heeft de OR het thema 'Reablement' ook besproken in een Benen op Tafel (BOT) overleg.

Op 28 en 29 mei organiseerde Fundis het Zorg voor Morgen festival 2023 in de Van Nelle Fabriek in Rotterdam. De OR heeft hier via de wensboom vele suggesties en wensen opgehaald vanuit de medewerkers. Tot slot was de OR op 23 oktober vertegenwoordigd op het Expeditie Café in de Goudse Schouwburg.

Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken

De ondernemingsraad heeft zestien adviesaanvragen behandeld in het kader van artikel 25 WOR en 23 Instemmingsverzoeken in het kader van artikel 27 WOR. Er zijn in 2023 vijf nieuwsbrieven door de ondernemingsraad uitgebracht.

5.7 Lerend Netwerk

Jaarverslag COP 2023

Evenementen



Masterclass - succesvolle innovatie met duurzaam resultaat
Meerdere bijeenkomsten van april-oktober



Innovatienetwerkdag
26 oktober 2023

Innovatienetwerkbijeenkomst -
disruptieve innovatie
7 december 2023



Kenniscafe - Vernieuwing ouderenzorg
18 januari 2024

Stuurgroep

7x

Stuurgroep overleg COP

2x

Bestuurlijk overleg COP



Netwerk bijeenkomsten

Klantadviseurs
Juni

Kwaliteits-/Regie-verpleegkundigen
Juni & Oktober

**Innovatieve woonconcepten/VPT-
onderzoek en vastgoedadviseurs**
Januari, Mei, Oktober (2x)

Infectiepreventie
Augustus



In 2023 is deelname vanuit WelThuis aan het lerend netwerk 'Community of Practice' (CoP) gecontinueerd. Vanuit de CoP zijn verschillende evenementen op het gebied van innovatie georganiseerd; meerdere masterclasses in de periode van april tot oktober, een innovatienetwerkdag in oktober en in december een innovatienetwerkbijeenkomst, toegespitst op het onderwerp disruptieve innovatie.

De vastgoedadviseurs zijn bijeen geweest om zich te buigen over innovatieve woonconcepten en onderzoek naar VPT. En ook op andere thema's vonden inspirerende bijeenkomsten plaats vanuit de CoP. De klantadviseurs, de kwaliteits- en regieverpleegkundigen en de collega's betrokken bij infectiepreventie hebben elkaar ontmoet voor uitwisseling van kennis en ervaring.



6. Leiderschap, government en management

Op het gebied van leiderschap, government en management heeft WelThuis in 2023 twee belangrijke mijlpalen behaald. De fusie met De Zevenster is afgerond waardoor De Zevenster sinds juli 2023 een volwaardig onderdeel is van WelThuis. Na het herijken van de visie en kernwaarden in 2022 is de Strategische Koers in 2023 vastgesteld door het MT en werd een start gemaakt met de thema's die hierin benoemd zijn.

Andere belangrijke thema's waren de versteviging van de cliëntvertegenwoordiging en het structureel inbedden van de professionele participatie van medewerkers.

6.1 Fusie Stichting de Zevenster

Met de succesvolle afronding van de juridische formaliteiten is de fusie tussen ouderenzorgorganisaties WelThuis en De Zevenster in Zevenhuizen per 1 juli 2023 definitief. In 2021 vond de bestuurlijke samensmelting al plaats. Ouderen en chronisch zieken kunnen dankzij de fusie rekenen op een compleet en vernieuwend zorgaanbod. Volgens planning verhuizen de bewoners van De Zevenster eind 2024 bovendien naar een nieuwgebouwde, moderne locatie. Hier zijn alle voorwaarden voor een hoogwaardige woon- en leefomgeving ingevuld. WelThuis en De Zevenster vieren de nu bereikte mijlpaal in stijl.

Op 3 juli 2023 werd het samengaan van de zorgorganisaties officieel bekrachtigd. De bewoner die het langst in De Zevenster woont en de medewerker met de meeste dienstjaren hesen samen de WelThuis-vlag. Ook werd een feestweek ingeluid voor bewoners, medewerkers en genodigden om de samenwerking en het vooruitzicht op het nieuwe woon- en zorgcentrum te vieren.

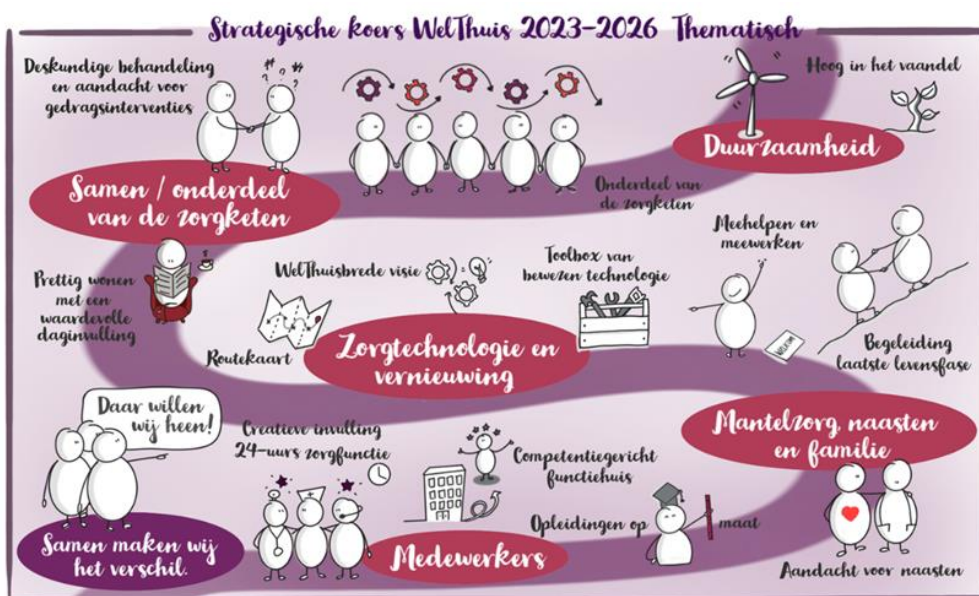
Als onderdeel van de WelThuis-organisatie, die nu 17 woonlocaties telt, levert De Zevenster in Zevenhuizen professionele persoonsgerichte zorg. Vanuit het gezamenlijke WelThuis-motto 'Samen kan het wel' maken de staf en medewerkers zich samen sterk voor een aanbod dat aansluit op de belevingswereld, wensen, behoeften en mogelijkheden van bewoners. Hierbij gaat veel aandacht uit naar de betrokkenheid van verwanten en naasten en van de lokale gemeenschap.



afbeelding: op 3 juli 2023 werd de WelThuis vlag gehesen bij De Zevenster

6.2 Visie, kernwaarden en strategische koers

WelThuis heeft haar visie op zorg vastgesteld in samenspraak met cliëntenraden, medewerkers en managementteam van WelThuis en vastgelegd in een beleidsdocument. De kernwaarden van WelThuis - persoonsgericht, betrokken, deskundig en samen - zijn eveneens vastgesteld in samenspraak met cliëntenraden en medewerkers van WelThuis. De visie en de kernwaarden van WelThuis vormen de basis van ons handelen, liggen ten grondslag aan beleid en maken onderdeel uit van ons scholingsaanbod en onze functioneringscyclus. In 2022 zijn de visie en kernwaarden geëvalueerd vanuit heroriëntatie op de Strategische Koers. De WelThuis visie 'u doet ertoe' en 'het kan wel' werd door de projectgroep als zeer persoonsgericht, inspirerend en toekomstbestendig beschouwd. Vanuit de klankbordbijeenkomsten kwam de wens naar voren om hier het begrip 'samen' aan toe te voegen; samen met collega's binnen WelThuis, de mantelzorg, andere bedrijven binnen de Fundisgroep en samen binnen de grotere zorgketen, voelen we vertrouwen om de missie en visie ten uitvoer te brengen. Samen kan het wél! In 2023 is de nieuwe Strategische Koers van WelThuis vastgesteld.



figuur: de Strategische Koers van WelThuis in beeld

Thema's uit de Strategische Koers

In de nieuwe Strategische Koers heeft WelThuis vijf thema's opgenomen die in de periode 2023-2026 gerichte aandacht krijgen. Ten aanzien van vrijwel alle thema's zijn, in meer of mindere mate, de eerste stappen gezet. Voor het thema innovatie is een programmamanager aangesteld.

HR: WelThuis-medewerkers werken in vaste teams met diverse functionarissen en geven samen creatief invulling aan de 24-uurs zorgfunctie. De mogelijkheid om te werken in de zorg is verbreed door een competentiegericht functiehuis en opleidingen op maat. WelThuis-medewerkers denken actief mee in het tot stand komen van beleid.

Samenwerking met naasten: Naast de bewoner, wordt ook mantelzorg, naasten en/of familie gezien en begeleid in het emotionele proces van de laatste levensfase. Tegelijkertijd bieden we de mantelzorg concrete mogelijkheden om mee te helpen en te werken. Dit kan voor de naaste, op de woongroep of

op de locatie. Vanaf het moment van verhuizing is er aandacht voor de naaste waardoor inzet en betrokkenheid wordt vergroot.

Innovatie: Een WelThuis-brede visie op Zorgtechnologie en Vernieuwing leidt tot een routekaart waarlangs de implementatie van technologie vorm krijgt. Alle locaties beschikken o.a. over een toolbox van bewezen technologie geënt op de visie op technologie van WelThuis. Domotica wordt arbeidsbesparend ingezet ten behoeve van ondersteuning en comfort voor de medewerker, gericht op veiligheid en kwaliteit van leven voor bewoner.

Samen: Samen met vier andere Fundis-partijen continueren wij de inzet op het welbevinden, door prettig wonen met betekenisvolle activiteiten. Deskundige multidisciplinaire behandeling is binnen bereik op basis van begeleiding en advies met aandacht voor doorontwikkeling op gedragsinterventies. Nieuwe specialisaties worden verkend. WelThuis legt zich toe op de langdurige zorg en is daarmee onderdeel van de zorgketen. De locaties worden waar mogelijk beschikbaar gesteld voor activiteiten van andere Fundis-bedrijven en/of wijkactiviteiten.

Duurzaamheid: Bij alle activiteiten die WelThuis ontplooit staat duurzaamheid hoog in het vaandel. Samen met andere Fundis-partijen wordt uitvoering gegeven aan het duurzaamheids- en milieubeleid.

6.3 Cliëntbelangen

Binnen WelThuis wordt gewerkt met een centrale cliëntenraad (CCR) en lokale cliëntenraden (CR) op locaties. Afgelopen jaren is gebleken dat het bemensen van de raden steeds moeilijker wordt. Een breed samengestelde werkgroep heeft zich gebogen over de nieuwe wetgeving en adviezen gegeven om toekomstbestendig vorm en inhoud te geven aan medezeggenschap. Van hieruit is op diverse locaties besloten om te werken met geclusterde raden. Dit met als doel minder kwetsbaar te zijn en de medezeggenschap op alle locaties te borgen. Er zijn diverse wervingscampagnes geweest, met wisselend resultaat. Het contact houden met de achterban is voor veel raden een uitdaging; hiertoe werken enkele raden met een zogenaamde klankbordgroep. Tijdens een themabijeenkomst werd WelThuis-breed met alle raden gesproken over de toekomst van medezeggenschap, mogelijkheden voor achterbanraadpleging en werden diverse modellen 'uit den lande' gepresenteerd. Het borgen van de medezeggenschap staat ook voor 2024 hoog op de agenda.

6.4 Professionele participatie zorgmedewerkers

In 2023 heeft de werkgroep Professionele Participatie gewerkt aan de ontwikkeling van een digitaal platform waar alle medewerkers van WelThuis op kunnen meedenken, meepraten, meedoen en soms ook meebeslissen. Op het platform kunnen medewerkers berichten plaatsen en is het mogelijk om op elkaars berichten te reageren. Tips, praktijkverhalen en nieuws kunnen met elkaar gedeeld worden en er is gelegenheid om laagdrempelig met elkaar in contact te komen. Vanaf november 2023 is de werkgroep diverse malen bijeengekomen om vorm te geven aan het platform en mee te denken over de implementatie ervan. Een onderdeel hiervan was het vragen aan medewerkers om mee te denken over een korte, krachtige naam voor het platform. Begin 2024 wordt de naam van het platform bekend gemaakt en worden trainingen georganiseerd voor de redacteurs, waarna het Digitaal Participatieplatform naar verwachting in april/mei gelanceerd wordt.

7. Personeelssamenstelling

Alle medewerkers van WelThuis zijn, voor zover de functie dit vraagt, gediplomeerd en vakbekwaam. Zorgmedewerkers worden ingezet vanaf niveau 1 en hoger; hieronder vallen ook de BBL-leerlingen met een leerarbeidsovereenkomst. De teams op locatie zijn in grote mate 'zelforganiserend'; taken en rollen zijn verdeeld binnen het team, waarbij er binnen elk team een verpleegkundige niveau 4 werkzaam is, die het team coacht en ondersteunt, maar die geen leidinggevende rol heeft. WelThuis-breed zijn teamcoaches beschikbaar voor vraagstukken in relatie tot zelforganisatie en teamsamenwerking. Welzijnsassistenten ondersteunen bij welzijnsactiviteiten en de maaltijden. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan de persoonsgerichte zorg en het toezicht op de huiskamer. Op elke locatie is een activiteitenbegeleider betrokken. Op elke locatie is ook een kwaliteitsverpleegkundige (HBO-V) aanwezig, met als doel de multidisciplinaire samenwerking op locatie te versterken, de verzorgenden en verpleegkundigen in het team te ondersteunen bij complexe zorgvraagstukken en de kwaliteit van zorg, zowel op locatie als WelThuis-breed, proactief te bevorderen. De locatiemanager is het gezicht van de locatie en (financieel) verantwoordelijk. Een kleine, efficiënte backoffice ondersteunt en faciliteert de locaties.

7.1 Deskundigheidsbevordering

WelThuis is in 2023 overgestapt van LearnLinq naar Studytube als Learning Management System (LMS). Eind 2023 was Studytube nog niet volledig operationeel. In 2024 wordt Studytube verder geoptimaliseerd.

Studytube geeft rechtstreeks toegang tot alle (actueel en continu geüpdatet) E-learningmodules binnen 'Zorgpad professionals', welke door Noordhoff worden gemaakt. Indien gewenst kan WelThuis ook eigen content koppelen aan Studytube. Daarnaast is het dashboard van de bevoegdheid van medewerkers op locatie en WelThuis-niveau met één druk op de knop in te zien. De modules vanuit Studytube ondersteunen de medewerkers in hun deskundigheidsbevordering en het bevoegd en bekwaam blijven voor de uitvoering van hun functie. De modules worden op functieniveau aangeboden. Alle medewerkers van WelThuis hebben toegang tot deze modules. Er zijn verplichte modules per niveau geselecteerd en men kan gebruik maken van keuzemodules uit de catalogus.

Naast regulier opleiden hecht WelThuis veel waarde aan specialisaties. Zo zijn er medewerkers geschoold ten aanzien van de doelgroep Jonge Mensen met Dementie. Andere voorbeelden zijn de opleiding MMZ (Medewerker Maatschappelijke Zorg) of Palliatief verpleegkundige (post HBO). WelThuis heeft goede ervaringen met de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP), die door diverse medewerkers werd gevolgd en inmiddels ook met de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende/Verpleegkundige Gerontopsychiatrie (GVGP). Deze opleiding heeft, evenals de GVP, meerwaarde voor de doelgroep binnen WelThuis. Ook zijn diverse verpleegkundigen gestart met de opleiding HBO-V via de Hogeschool Leiden.

WelThuis participeert in het project Campus Gouda: een samenwerking tussen diverse organisaties, gemeente Gouda en de Haagse Hogeschool. Doel hiervan is om het onderwijs in de regio Midden-Holland sterker te maken en werkenden in de zorg een kans te geven zich verder te ontwikkelen. Met

Campus Gouda wordt gewerkt aan een groter aanbod HBO-onderwijs. Inmiddels volgen verpleegkundigen vanuit WelThuis modules op HBO-niveau via de Campus Gouda. In 2024 wordt onderzocht of studenten van de Campus Gouda via een verkort traject een HBO-V diploma kunnen behalen.

WelThuis beschikt over een eigen verkorte opleiding -VIG 3.0- in samenwerking met het Albeda College: de 'WelThuis Academie'. Hierbij worden medewerkers, met de juiste ondersteuning en eigen 'WelThuis-Expertlessen', direct ingezet in de zorg. Het curriculum van de opleiding is zodanig ingericht dat medewerkers worden klaargestoomd voor de steeds complexer wordende zorg in combinatie met het welzijn van de bewoner. Twee keer per jaar starten er niveau 3IG-groepen die onder de WelThuis Academie vallen. WelThuis biedt op niveau 3IG twee trajecten aan: het reguliere driejarige traject via het Albeda College en een verkort (zij-instroom) traject van 18 maanden. Daarnaast biedt de WelThuis Academie voor de BBL-studenten themabijeenkomsten aan waarbij dieper wordt ingegaan op voor WelThuis belangrijke onderwerpen zoals persoonsgerichte zorg, tilvaardigheden, dementie, communicatieve vaardigheden. Ook de opleiding Helpende (niveau 2) is opgenomen in het palet.

In 2023 is een op maat gemaakte opleiding tot activiteitenbegeleider gestart. Dit omdat de reguliere opleiding activiteitenbegeleider niet meer bestaat. Met dit opleidingstraject kunnen medewerkers bij WelThuis, die aan bepaalde voorwaarden voldoen, in korte tijd opgeleid worden tot activiteitenbegeleider. Daarnaast is eind 2023 de functie Helpende Zorg en Welzijn niveau 2 plus geïmplementeerd. Afhankelijk van de vooropleiding kunnen helpenden via een kort opleidingstraject in aanmerking komen voor de functie. De WelThuis Academie draagt in grote mate bij aan de instroom, maar ook aan het behoud van voldoende en gekwalificeerde medewerkers binnen WelThuis.

Vanuit medewerkers en zij-instromers/potentiële kandidaten is er steeds meer behoefte aan maatwerk opleidingstrajecten in plaats van volledige opleidingen. In de huidige krappe arbeidsmarkt zal WelThuis mee moeten bewegen en aan deze behoefte tegemoet moeten komen. WelThuis biedt al verkorte opleidingen aan en daarnaast gaat WelThuis zich oriënteren op modulair- en competentiegerichte opleiden. Ook wordt gekeken naar de kwalificaties die nodig zijn in de verschillende functies in de zorg. In 2024 zal WelThuis de visie op opleiden herzien en een het opleidingsbeleid zal worden aangepast aan deze herziene visie.

7.2 Toekomstige personeelssamenstelling



afbeelding: wervingscampagne WelThuis

Werving

Voornaamste doel rondom werving is het blijvend aantrekken van nieuwe medewerkers. Vanaf 2021 is een start gemaakt met het opzetten van een werkgevers-merk-campagne. Dit is een doorlopend traject en deze campagne is inmiddels blijvend ingebed in de wervingsactiviteiten. Het doel is een constante lijn in communicatie in- en extern te bewerkstelligen om het werkgeversmerk 'WelThuis' te versterken en bij de doelgroep onder de aandacht te blijven/komen als aantrekkelijk werkgever op het gebied van verpleeghuiszorg. Eind 2022 werd de nieuwe werken-bij-WelThuis-website gelanceerd en deze is in 2023

geoptimaliseerd om de vindbaarheid van de website en vacatures nog beter te krijgen. Om toekomstige medewerkers te bereiken zijn er in 2023 twee off- en online wervingscampagnes uitgerold via LinkedIn, Facebook, Instagram en diverse jobboards, zoals Indeed (standaard). Beide campagnes waren voornamelijk gericht op het aantrekken van verzorgenden 3IG. De wervingscampagnes stonden in het teken van het thema 'tijd': "Het is tijd voor jou...". In de eerste wervingscampagne (voorjaar) stonden de zorgprofessionals van WelThuis centraal.

In de tweede wervingscampagne (najaar) stonden de bewoners van WelThuis centraal. Voor deze campagnes zijn korte aansprekende video's met bewoners van WelThuis gemaakt en zijn foto's van bewoners gebruikt. De foto's en video's zijn te zien op de werken-bij-website, maar ook in abri's, op two-signs borden en in huis-aan-huis-flyers in Zoetermeer en de Krimpenerwaard.

Per campagne heeft WelThuis meer dan 1 miljoen vertoningen behaald; in 2023 ontvingen we 1100 sollicitanten. Om meer te kunnen doen op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie is de vakgroep HR in 2023 uitgebreid met een tweede parttime recruiter. De beide recruiters houden zich, met ondersteuning van de communicatiemedewerker, bezig met arbeidsmarktcommunicatie in brede zin en met het zoeken en spreken van toekomstige medewerkers. Met een zogenaamde 'leadfee'-actie (referral campagne) worden medewerkers die nieuwe medewerkers aanbrengen, beloond met een VVV-bon.

Om toekomstige medewerkers laagdrempelig te bereiken werden er wervingsevents georganiseerd. Bijvoorbeeld een koffiemoment met rondleiding op een WelThuis-locatie en zogenaamde speeddate sessies. Potentiële medewerkers werden geïnspireerd met verhalen uit de praktijk. WelThuis verstuurde met regelmaat persberichten en redactionele artikelen en deed mee met diverse landelijke en regionale arbeidsmarkt-communicatie-initiatieven.



afbeelding: wervingscampagne WelThuis

In samenwerking met het team Opleidingen zijn er wervingsinitiatieven geweest specifiek gericht op stagiaires en zij-instromers. Denk hierbij aan: Zoetermeer on Stage en MBO open dagen. Voor zij-instromers, die eerst willen ervaren hoe het is om te werken in de ouderenzorg, wordt de ADL-functie aangeboden. In deze functie kun je bij WelThuis zeven maanden werken en hiervoor is geen zorgachtergrond nodig. Na zeven maanden stroomt men door naar de (verkorte) BBL-opleiding (combinatie van werken en leren) voor helpende niveau 2 of verzorgende niveau 3. Bij alle wervingsevents werden banieren ingezet met uitingen van het eigen personeel en van de bewoners, ook vanuit de wervingscampagnes. Op de wervingscampagnes kwamen steeds meer reacties binnen van kandidaten die niet over een zorgachtergrond/-diploma beschikken. Met het team Opleidingen wordt in 2024 een start gemaakt met het onderzoeken van mogelijkheden om deze kandidaten snel opgeleid te krijgen voor zorgtaken.

Bij het zoeken naar andere mogelijkheden, het op een andere manier werven, het buiten de gebaande paden zoeken naar nieuwe medewerkers, zijn er begin 2023 bijeenkomsten geweest met Vilans en een aantal andere VVT-organisaties. Dit traject werd gelopen middels de methode 'Design Thinking' en heeft het (ideale) toekomstscenario 2040 opgeleverd: in de ideale situatie is in 2040 jong en oud in de samenleving zich ervan bewust dat de verantwoordelijkheid voor de zorg van onze ouderen in eerste

instantie bij de oudere met zorgvraag en het eigen netwerk ligt. Waar nodig wordt professionele zorg ingeschakeld. Verpleeghuizen bestaan nog wel, maar daar wordt voornamelijk zorg voor de allerlaatste levensfase aangeboden.

Door diverse programma's wordt toegewerkt naar dit toekomstscenario, denk hierbij aan het programma 'Ouder Worden 2040' en 'Praat vandaag over morgen'.

Functiebeschrijvingen zorgfuncties

De functiebeschrijvingen voor de functies in de directe zorg zijn allen herzien en opnieuw gewaardeerd volgens de FWG-methodiek. Medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld om bezwaar te maken en in gesprek te gaan met de klankbordgroep herziening zorgfuncties. De herziening van de functies op de backoffice volgt in 2024.

Buitenlandse verpleegkundigen

Mede vanuit de krapte op de arbeidsmarkt heeft WelThuis ervaring opgedaan met het aantrekken van zorgpersoneel uit het buitenland. In het verleden waren al Italiaanse verpleegkundigen ingezet binnen de locaties van WelThuis. Een eerder kleinschalig initiatief met de inzet van vier Filipijnse zorgprofessionals in Schoonhoven is een succes gebleken. Dit traject was gestart met bemiddeling van de Avant Talent Group. Zij werven verpleegkundigen op de Filipijnen en na een intensieve training in hun thuisland zijn zij vervolgens in Nederland inzetbaar op niveau 3IG. Bij aankomst in Nederland spreken de kandidaten Nederlands op goed niveau. In juli 2023 is opnieuw een groep van vijf Filipijnse zorgprofessionals bij de locaties Borchleer, De Lindewaard en De Thuyne gestart en ook dit is naar tevredenheid verlopen. Alle vijf zijn zij bij WelThuis werkzaam gebleven in 2023. In 2024 zal besproken worden of er de wens is dat er tweemaal per jaar een groep aangetrokken zal worden via Avant Talent Group.

Vitaliteit medewerkers

Om medewerkers te ondersteunen bij het duurzaam inzetbaar blijven is in oktober 2023 gestart met het traject Duurzame Inzetbaarheid (DI). Met het traject DI wordt beoogd medewerkers vitaal, productief en met plezier aan het werk te houden tot aan het pensioen en het liefst nog tot lang daarna fit blijven. Er is een match tussen de medewerker en de werkomgeving, zodat de talenten, passie en mogelijkheden van de medewerker optimaal benut worden en de organisatie er een bevlogen, productieve, capabele medewerker voor terugkrijgt.

WelThuis heeft hiervoor een focusgroep, bestaande uit medewerkers uit de zorg, OR-, HR- en MT-leden, opgericht en het traject wordt begeleid door Carrièrepoort, een organisatie die veel ervaring heeft bij DI-trajecten. Dit traject zal doorlopen worden in 2024 en 2025 en zal leiden tot beleid dat in de zorgorganisatie wordt ingebed (met een passend aanbod aan interventies). Medewerkers uit de zorg kunnen goede input leveren vanuit hun deelname aan de focusgroep.

Eind 2023/begin 2024 krijgen medewerkers actief een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) aangeboden. Fitme ondersteunt WelThuis bij de uitrol van het PMO. Medewerkers die willen deelnemen krijgen een vragenlijst toegestuurd waarna het medisch onderzoek plaatsvindt. Daarna wordt een terugkoppeling gegeven aan de medewerker en kunnen indien nodig interventies (onder

andere gesprek met een coach) worden ingezet. De vitaliteitscheck/het PMO geeft medewerkers inzicht in hun eigen gezondheid en vitaliteit; dit zal bijdragen aan het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.

Vanaf 2023 is er gestart met een uitstroomonderzoek door middel van het uitzetten van exitinterviews (op papier/of in gesprek) waarmee de vertrekredenen van medewerkers kunnen worden achterhaald. Het helder krijgen van de vertrekredenen van medewerkers geeft belangrijke informatie, waarmee we in staat worden gesteld om effectieve maatregelen te treffen om te voorkomen dat medewerkers de organisatie verlaten. Omdat de medewerker de organisatie gaat verlaten, zal hij/zij eerder geneigd zijn om eerlijk te vertellen wat hij/zij van de organisatie vond. Het goed instellen van de procedure en systemen waarmee de vertrekinformatie wordt opgehaald heeft in 2023 een aantal hobbels gekend; vanaf het eerste kwartaal van 2024 kan een representatieve analyse worden gemaakt waarmee eventuele verbeterpunten geformuleerd kunnen worden.

Verbetering van onboarding nieuwe medewerkers

Om nieuwe medewerkers bij WelThuis kennis te laten maken met de organisatie is er een onboarding-programma ontwikkeld. In dit programma is aandacht voor een warm welkom en begeleiding van nieuwe medewerkers in hun eerste maanden bij WelThuis. Een van de onderdelen uit dit programma is het organiseren van een onboardingsbijeenkomst nadat medewerkers ongeveer 3 maanden in dienst zijn. Er wordt periodiek overleg gevoerd over eventuele verbeteringen in het onboardingsproces. In 2023 is ingezet op de aanscherping van onderdelen binnen het onboardingsprogramma voor nieuwe medewerkers. In 2024 worden de inwerkprogramma's voor de zorgfuncties herzien, zodat deze beter aansluiten op wat in de praktijk nodig is.

Zeggenschap werktijden

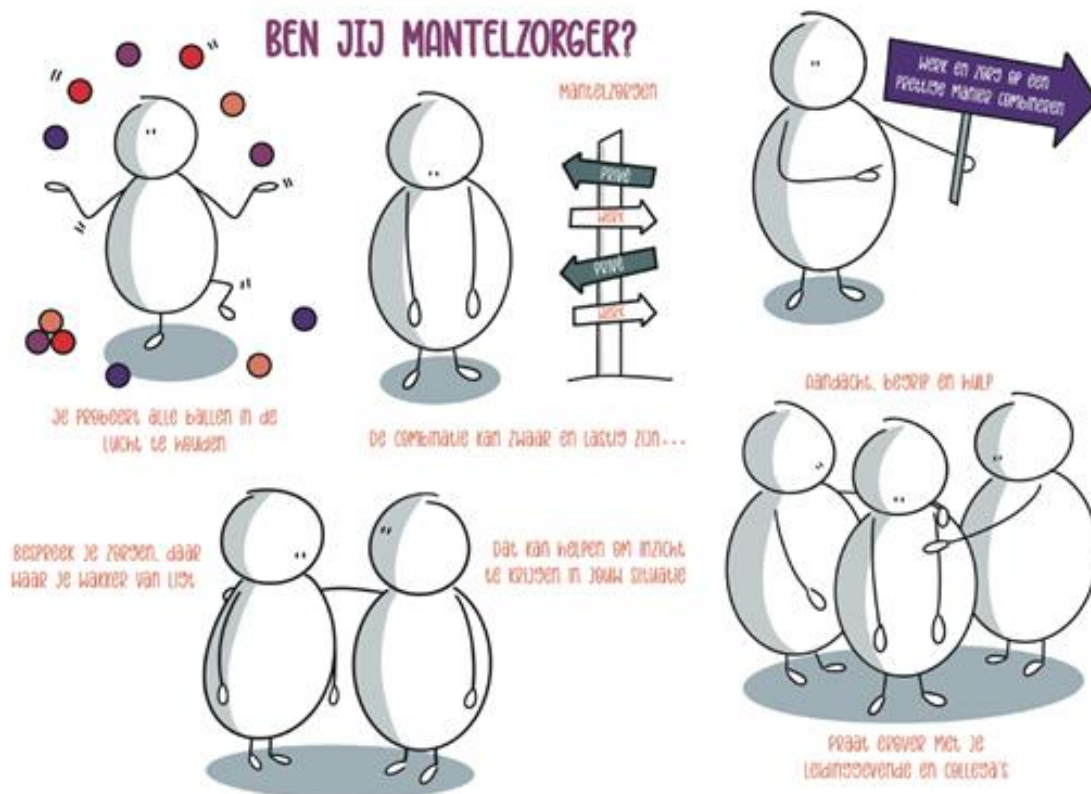
Het invullen van de roosters vraagt steeds meer creativiteit ten aanzien van ureninzet en functieniveaus. Als aantrekkelijk werkgever onderzocht WelThuis welke flexibiliteit hierin mogelijk is en hoe de zeggenschap van medewerkers hierin vergroot kan worden. Dit met als doel om medewerkers flexibele mogelijkheden van werkinvulling aan te kunnen bieden, om voldoende gekwalificeerd personeel te houden en om nieuwe medewerkers aan te trekken. In 2024 krijgt dit onderzoek een vervolg.

Mantelzorgvriendelijke werkgever

In de zorg combineert één op de drie medewerkers werk met mantelzorgtaken. Zo zijn er binnen WelThuis ook veel medewerkers die werk met mantelzorg combineren. Vanuit goed werkgeverschap zet WelThuis zich in voor gerichte aandacht voor werkende mantelzorgers en een mantelzorgvriendelijk werkklimaat. WelThuis heeft in 2023 de erkenning voor mantelzorgvriendelijk werkgever verkregen en voldoet hiermee aan de voorwaarden die mantelzorgvriendelijk werkgeverschap met zich meebrengt.

WelThuis heeft daar ook mee beloofd om aandacht aan dit onderwerp te blijven besteden. Er is een poster ontwikkeld waarmee medewerkers gestimuleerd worden om kenbaar te maken dat zij mantelzorger zijn, zodat hier (waar mogelijk) rekening mee gehouden kan worden in het werk. Werkgever en werknemer blijven in gesprek met elkaar, zodat de ontwikkelingen van de mantelzorger

besproken en gevolgd kunnen worden. Tijdens de jaargesprekken is het onderwerp mantelzorg een vast onderdeel van het gesprek. Ook komt dit onderwerp als vast onderdeel terug in het periodieke werkbelevingsonderzoek.



figuur: mantelzorgvriendelijke werkgever

8. Gebruik van hulpbronnen

Op het gebied van hulpbronnen heeft WelThuis in 2023 de aandacht vooral gericht op het ontwikkelen van vastgoed, duurzaamheid, arbeidsmarktcommunicatie & werkgeversmerk, informatiebeveiliging en gegevensbescherming, en innovatie.

8.1 Vastgoed

Fundis Vastgoed beheert de woonzorglocaties van WelThuis die deels in eigendom zijn en waarbij deels langdurige huurovereenkomsten met diverse verhuurende instanties van toepassing zijn. Uitgangspunt is dat de gebouwen zodanig zijn ingericht dat bewoners privacy, een goede woon- en leefruimte ervaren en deze huizen het concept van kleinschalig wonen zoveel mogelijk ondersteunen.

In 2023 zijn de werkzaamheden om locatie De Morgenster op eenzelfde wijze te transformeren - van verzorgingshuisplaatsen - naar verpleeghuisplaatsen zoals in locatie Buytenhaghe, afgerond. Hierbij zijn de vijf plaatsen op de begane grond en alle verdiepingen opgeleverd.

In 2020 zijn de eerste verkennende gesprekken gevoerd met de zelfstandige zorginstelling De Zevenster. In 2021 is er een bestuurlijke fusie tot stand gekomen en is Fundis Vastgoed een herontwikkelingsplan gestart voor nieuwbouw van deze locatie. De omgevingsvergunning is inmiddels onherroepelijk en de start van het nieuwe verpleeghuis is in oktober 2023 gestart. De verwachte oplevering is eind 2024, waarna aansluitend de verhuizing zal plaatsvinden. Locatie De Zevenster wordt volgens de meest recente bouwrichtlijnen duurzaam gebouwd.

In 2023 is door Fundis Vastgoed gestart met het opstellen van het nieuwe Strategisch Huisvestingsplan (SHP). In dit plan worden de vastgoed eisen en wensen bepaald aan de hand van de Strategische Koers van WelThuis. Het SHP vormt de leidraad voor de activiteiten van Fundis Vastgoed in de komende jaren. De activering zal in 2024 plaatsvinden.

De Zevenster – gemeente Zuidplas

Sinds 2020 vindt de planontwikkeling plaats voor nieuwbouw van De Zevenster. De Zevenster is een 'traditioneel' verzorgingshuis uit de jaren 70 en voldoet niet meer aan de hedendaagse wensen en eisen. Beoogd wordt een nieuwe locatie geschikt voor somatische en psychogeriatrische bewoners. Er komen 84 bedden in zowel één-, als tweekamerappartementen. De verwachting is dat de nieuwe locatie eind 2024 opgeleverd zal worden en aansluitend in gebruik kan worden genomen.

De Fundis bedrijven die zijn gevestigd aan de Antwerpseweg, waaronder WelThuis, hebben voor een periode van ongeveer 18 maanden hun intrek genomen in de tijdelijke huisvesting aan de Groningenweg 8a. Het oude kantoor is in 2023 duurzaam gesloopt om plaats te maken voor het nieuwe kantoor voor de Fundis bedrijven: het Fundis Huis. Deze nieuwe duurzame en circulaire werkomgeving zal het centrale ontmoetingspunt worden voor alle Fundis bedrijven. Het doel is om een kantoor te hebben dat de nieuwe manier van werken, ondernemerschap en innovatie ondersteunt. De omgevingsvergunning is verleend en naar verwachting wordt begin 2024 gestart met de daadwerkelijke bouw. De verwachte bouwtijd is 13 maanden.

8.2 Duurzaamheid

WelThuis/Fundis Vastgoed heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en heeft sinds 2022 een eigen Milieubeleid van waaruit inmiddels diverse stappen zijn gezet. Denk hierbij onder andere aan het Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI): in de inkoopcatalogus wordt alleen de ‘duurzame keuze’ gepresenteerd. En het project ‘afvalscheiding’: eind 2023 is op elke locatie verregaande afvalscheiding via het “PreZero Project Zero Waste” van start gegaan.



afbeelding: aankondiging Week van de Duurzaamheid WelThuis

WelThuis/Fundis Vastgoed acteert eveneens vanuit wetgeving op het gebied van Duurzaamheid. Dit betreft onder andere landelijke wetgeving; bijvoorbeeld de milieuen de omgevingswet; als ook Europese wetgeving komend uit het klimaatakkoord van Parijs. Daarnaast is WelThuis/Fundis Vastgoed bekend met de inhoud van de Greendeal 3.0. Dit ‘Akkoord’ is gesloten door de brancheorganisatie tezamen met ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De Greendeal omvat doelstellingen onder andere op het gebied van gezondheidsbevordering, bewustwording, verminderen CO₂-uitstoot, verminderen primair grondstoffengebruik en het verminderen van de milieubelasting van medicatie(gebruik). WelThuis/Fundis Vastgoed streeft ernaar om invulling te geven aan de genoemde doelen.

WelThuis/Fundis Vastgoed is, vanuit Europese richtlijnen, vanaf boekjaar 2025 verplicht over duurzaamheid te rapporteren. Voor dat rapporteren zijn speciale richtlijnen opgesteld, beter bekend als de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Doel van de CSRD is om aan de hand van Europese wet- en regelgeving partijen meer in de richting van duurzame investeringen te bewegen. Deloitte ondersteunt WelThuis/Fundis Vastgoed bij de CSRD-rapportage. WelThuis/Fundis Vastgoed hebben te maken met de verplichte vierjaarlijkse EML (Erkende maatregelenlijst) en de EED (Europese Energie-Efficiency Richtlijnrapportage). Aan de EML/Informatieplicht van de diverse locaties wordt voldaan per 1 december 2023. Aan de (concern) EED energie-audit wordt voldaan in 2024. Daarnaast zal WelThuis/Fundis Vastgoed werken aan de rapportageverplichting ‘werkgebonden personen-mobiliteit’, vanuit de Omgevingswet. Hierbij dienen de reisbewegingen vanuit woon-/werkverkeer inzichtelijk gemaakt te worden.

8.3 Arbeidsmarktcommunicatie en werkgeversmerk

De externe communicatiekanalen worden met name ingezet om het imago en de vindbaarheid van WelThuis te verbeteren/versterken, om de naamsbekendheid te vergroten, de sfeer binnen de locaties, activiteiten met bewoners en om een nieuw product of dienst te lanceren en in de markt te zetten. In 2023 is er veel relevante content gedeeld op inhaakdagen zoals: de nationale week zonder

vlees (aandacht vragen voor thema verduurzamen), de dag van de zorg, nationale complimenten-dag, de dag van zorg voor morgen etc. WelThuis heeft medewerkers die vanaf hun woonzorglocatie actief input leveren voor de social mediakanalen; de zogenaamde ‘social media ambassadeurs’.

Zie hoofdstuk 7.1 voor meer informatie over arbeidscommunicatie en werkgeversmerk.

8.4 Gegevensbescherming in de zorg

In 2019 is een e-learning “Gegevensbescherming in de Zorg” ontwikkeld samen met het externe bedrijf Infosquare. Deze e-learning is een verplicht onderdeel voor alle medewerkers van WelThuis en dient door alle medewerkers gevolgd en afgerond te worden met een voldoende. De ervaring heeft geleerd in 2022 dat medewerkers de e-learning modules als heel belastend ervaren. Daarom is in 2022 een evaluatie geweest om te achterhalen waar deze belasting in zit en hoe we de modules kunnen aanbieden zodat deze als minder belastend worden ervaren. Met de informatie die uit de evaluatie naar voren kwam, is 2023 gebruikt om de bestaande e-learnings rondom AVG beter bekend te maken, onder andere met behulp van de implementatiemedewerkers. Dit heeft geleid tot een hoger slagingspercentage >55%. Infosquare biedt ook een uitgebreide bibliotheek en toegang tot informatieve films rondom het thema AVG. Hiermee wordt het thema AVG prominent onder de aandacht gebracht van alle medewerkers. Daarnaast zal de NEN 7510 verankerd worden in de AO/IC. Informatieveiligheid en gegevensbescherming zijn belangrijke items. Een Fundis-brede stuurgroep werkt eraan om tot een organisatie te komen die voldoet aan de NEN 7510-richtlijnen. In 2023 is een risicomatrix opgesteld voor de belangrijkste risicoprocesen rondom NEN 7510. Vanaf 2024 zal deze ook daadwerkelijk in gebruik worden genomen in de bestaande AO/IC cyclus, waarbij er per kwartaal steekproeven zullen worden uitgevoerd op dit onderwerp.

8.5 Innovatie

Binnen WelThuis worden sinds enkele jaren verschillende innovaties toegepast en uitgetoetst. Dit komt voort uit de wens van WelThuis om zich te blijven ontwikkelen en ons voor te bereiden op de toekomst. De inzet van technologie biedt mogelijkheden om op bepaalde gebieden de zorg te verlichten. Vanuit de Strategische koers wordt gericht ingezet op innovatie en zorgtechnologie. Hiertoe is in 2023 een programmamanager ‘innovatie gestart. WelThuis streeft ernaar om innovatie toe te passen vanuit een samenhangende visie op innovatie/technologie.

Visievorming

Van het eerste tot en met het derde kwartaal is binnen WelThuis met een multidisciplinair team gewerkt aan de visievorming op Zorgtechnologie en Innovatie. Het visievormingstraject is in oktober 2023 afgerond en heeft geresulteerd in een duidelijke visie op innovatie:

bij innoveren staat de zorgmedewerker centraal en ligt de focus op het verlichten, ondersteunen en aanvullen van het werk van deze groep. Dit doen we door in te spelen op zichtbare kansen ter bevordering van het werkklimaat, hun inzetbaarheid en productiviteit

Roadmap

Met de visie als uitgangspunt is een Roadmap opgesteld, waarin thematische activiteiten en

inhoudelijke projecten in een meerjarige planning uiteen zijn gezet. De activiteiten zijn onder andere gericht op het vergroten van het innovatieklimaat en het efficiënt inrichten van een sturingsproces, zodat de juiste randvoorwaarden worden gecreëerd om effectief te kunnen innoveren. Medewerkers worden uitgedaagd om kleinschalig in het alledaagse werk te innoveren en tegelijkertijd worden locatie-overstijgende innovaties door een programmteam opgepakt. In de Roadmap zijn al drie projecten opgenomen: het Ambassadeurstraject, de (visie op) Domotica en het participatieplatform. In 2024 wordt daar een veelbelovende vernieuwing (een lef-project) aan toegevoegd. De voortgang van de Roadmap loopt volgens planning.

Project Ambassadeurs Zorgtechnologie: in samenwerking met Zorgpartners Midden-Holland, Winterdijk, Cedrah, Sanare en De Zellingen is het ambassadeurstraject Zorgtechnologie gestart. Dit project heeft als doel de bewustwording, kennis en kunde rondom zorgtechnologie bij zorgmedewerkers te vergroten. In oktober 2023 hebben achttien zorgmedewerkers een tweedaagse training gevolgd. Door middel van coaching en intervisie worden zij gedurende de looptijd van het project begeleid in hun rol van ambassadeur. De activiteiten voor 2024 worden in afstemming met de locatiemanagers en het programmteam opgesteld. De gemaakte kosten voor scholing, inzet uren en projectorganisatie worden vanuit de transitie-middelen (het regionaal stimuleringsbudget ouderenzorg) 2022-2026 bekostigd. Het ambassadeurstraject is in het derde kwartaal van 2023 gestart en heeft een doorlooptijd tot het derde kwartaal van 2025.



afbeelding: kennismaking met zorgtechnologie op locatie

Project (visie op) Domotica: in samenwerking met Fundis Vastgoed, de Wzd-commissie en het programmteam Innovatie is het project (visie op) Domotica van start gegaan. In dit project wordt aan de hand van een vastgestelde visie het programma van eisen voor domotica herijkt en per locatie een plan van aanpak opgesteld. De uitvoering wordt op basis van urgentie gefaseerd uitgerold.

Project Participatieplatform: vanuit het digitaal platform OneDesk Mobile (werkplek 2.0) wordt een participatieplatform ingericht om zeggenschap, verbinding en kennisdeling te bevorderen. Daarnaast wordt het participatieplatform als middel ingezet om het innovatieklimaat binnen de organisatie te vergroten. De live-gang van het platform staat gepland in de eerste helft van 2024.

Regiosamenwerkingen

In het vierde kwartaal van 2023 is, in samenwerking met Campus Gouda, Zorgpartners Midden-Holland, Winterdijk, Cedrah, Sanare, De Zellingen, MBO Rijnland en het Hoornbeeck College, een fysiek Experience Lab en een digitale uitleenservice ingericht. Studenten en medewerkers van de aangesloten organisaties kunnen hier innovatieve producten testen en voor een bepaalde periode lenen.

In het vierde kwartaal van 2023 heeft WelThuis zich samen met Cardia en Saffier als regio Haaglanden/Midden-Holland aangesloten bij de landelijke beweging 'Anders werken in de zorg' (AWIZ). De ambitie is om naast kennisdeling ook bij de realisatie van innovaties intensiever samen te werken.

9. Gebruik van informatie

9.1 Medewerkerstevredenheid

Binnen WelThuis wordt eens in de drie jaar een WerkBelevingsOnderzoek (WBO) uitgevoerd onder alle medewerkers, in samenwerking met onderzoeksbureau Effectory. Het WBO is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2023 en kende een hoog responspercentage van 65,9%. WelThuis scoorde hierbij op diverse onderdelen zeer positief, zoals teamdynamiek (sfeer en vertrouwen binnen het team). Medewerkers gaven aan trots te zijn op WelThuis als werkgever. WelThuis heeft een stabiel resultaat laten zien t.o.v. de eerder meting in 2019. Door het bereiken van dit mooie resultaat heeft WelThuis het keurmerk 'Beste werkgever 2023/2024' in ontvangst mogen nemen; ook in 2019 behaalde WelThuis het keurmerk.

De trots- en verbeterpunten zijn door de leidinggevenden binnen de organisatie met de teams besproken in de werkoverleggen. Naar aanleiding hiervan zijn actieplannen opgesteld door de teams, waarin speerpunten werden opgepakt. In de actieplannen staat beschreven welke stappen er gezet moeten worden die tot verbetering van de speerpunten gaan leiden. Deze punten zijn ook WelThuis-breed aangemerkt en gecommuniceerd met de medewerkers. Alle teams zijn hier in het derde en vierde kwartaal van 2023 actief mee aan de slag gegaan.



figuur: inzichten in werkbelevingsonderzoek 2023

10. Slotwoord

We kijken terug op een jaar waarin we, zoals u heeft kunnen lezen, volop aan de slag zijn gegaan met de thema's uit de Strategische Koers die aan het begin van 2023 werd vastgesteld. Dit deden we altijd vanuit de kernwaarden van WelThuis: persoonsgericht, betrokken, deskundig en samen.

Het is waardevol om ook in 2023 te ervaren dat we bij WelThuis kunnen rekenen op de tomeloze inzet van onze betrokken en enthousiaste medewerkers, vrijwilligers en externe partners. Samen kan het wél.

Veel dank aan allen!

Miranda Schouten,
directeur WelThuis

Lijst met afkortingen

3IG	Individuele Gezondheidszorg niveau 3	JMD	Jonge Mensen met Dementie
ADKAR	Awareness, Desire, Knowledge, Ability and Reinforcement	KIK-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg
ADL	Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen	LMS	Learning Management System
AFAS	Applications For Administrative Solutions	Mat	Methodiek voor interactie en communicatie
AO/IC	Administratieve Organisatie en Interne Controle	MDO	MultiDisciplinair Overleg
Arbo	ArbeidsOmstandigheden	MIC	Meldingen Incidenten Cliënten
AVG	Algemene Verordening Gegevensbeveiliging	Mikzo	MeetInstrument Kwaliteit van Zorg
AWIZ	Anders Werken In de Zorg	MIM	Meldingen Incidenten Medewerkers
BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg	MMZ	Medewerker Maatschappelijke Zorg
BOT	Benen Op Tafel	MT	Management Team
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst	MVI	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
CCR/CR	Centrale Cliëntenraad/Cliëntenraad	NEN	Nederlandse Norm
CO²	Koolstofdioxide	NPS	Net Promoter Score
CoP	Community of Practice	OR	Ondernemingsraad
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive	PES	Probleem, Etiologie, Symptomen
CTO	Cliënt TevredenheidsOnderzoek	PG	PsychoGeriatric
CVP	CliëntVertrouwensPersoon	PMO	Preventief Medisch Onderzoek
DI	Duurzame Inzetbaarheid	PREZO	PREstaties in de ZOrg
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier	REC	Regionaal Expertise Centrum
EED	Europese Energie-Efficiency Richtlijn	RI&E	Risico-Inventarisatie en Evaluatie
ELV	EersteLijns Verblijf	RRP	Risico Reactie Plan
EML	Erkende Maatregelenlijst	RvT	Raad van Toezicht
EVV'er	Eerst Verantwoordelijke Verzorgende	SHP	Strategisch HuisvestingsPlan
EZZ	EerstelijnsZorg Zoetermeer	SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden
FWG	Functie Waardering Gezondheidszorg	SVOZ	Stichting Voortgezette Opleiding voor Ziekenverzorgenden
GGZ	Geestelijke GezondheidsZorg	VIG	Verzorgende Individuele Gezondheidszorg
GVGP	Gespecialiseerde Verzorgenden Gerontopsychiatrie	VPT	Volledig Pakket Thuis
GVP	Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric	VVT	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
HBO-V	Hoger Beroeps Onderwijs - Verpleegkunde	VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
HCVZ	High Care Verpleeghuiszorg	WBO	WerkBelevingsOnderzoek
HR	Human Resources	WOR	Wet op de OndernemingsRaden
IDDSI	International Dysphagia Diet Standardisation Initiative	WZB4	WoonZorgBegeleider niveau 4
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	Wzd	Wet zorg en dwang
IPC	Infectie Preventie Commissie		