



Stichting **De Warme Huizen**

Geïntegreerd kwaliteits- en bestuursverslag 2021



Een warm thuis voor u

De Warme Huizen omvat in de toekomst meerdere verpleeghuizen in de regio en Huize Herfstzon in Goor is daarvan het eerste huis.

Eenieder is er hartelijk welkom en kan in De Warme Huizen een nieuw thuis vinden als hij of zij door de gezondheid niet meer op zichzelf kan blijven wonen. Een warm huis is precies wat de naam doet vermoeden – warm en huiselijk. Geen afstandelijke, grote, klinische verpleeghuizen, maar kleinschalige, huiselijke huizen met een ziel. Huizen waarin het leven geleefd wordt en we lief en leed met elkaar delen; bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers samen.

We staan bekend om onze door de kok vers gekookte maaltijden en om onze gemoedelijkheid en aandacht voor elkaar. We zien ieder mens zoals hij is en horen graag ieders verhaal. We kunnen onze deskundigheid en kwaliteit immers het beste inzetten als we dichtbij mogen komen. Ook proberen we een sfeer te scheppen waarin mensen het naar hun zin kunnen hebben, ook als het genieten minder eenvoudig gaat.

Tenslotte staat ieder warm huis in een levendige omgeving. Wij zijn onderdeel van de gemeenschap en horen bij de wijk, het dorp of de kleine stad. We hebben contact met de mensen, bedrijven en verenigingen in de buurt om de samenleving mede vorm te geven.



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	7
2. Visie op kwaliteit: bewonersperspectief als uitgangspunt	9
3. Samenwerkingspartners De Warme Huizen	12
4. Inspanningen en resultaten in 2021 per onderdeel	14
5. Wet Zorg en Dwang	44
6. Governance	46

Bijlagen

Cliënt	54
Medewerker en vrijwilliger	56
Financiën	58
Organogram	60
Kernwaarden De Warme Huizen	62



1. Voorwoord

Dit geïntegreerde kwaliteits- en bestuursverslag vat de inspanningen en resultaten in 2021 samen. Deze zijn uitgewerkt volgens de thema's uit het landelijke Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarnaast is in dit verslag de verantwoording voor de governance en de kwantitatieve verantwoording rondom de thema's cliënt, medewerker, Wet zorg en dwang en financiën beschreven

Het jaar 2021 is voor Stichting De Warme Huisen een bijzonder indrukwekkend jaar geweest vanwege de impact van corona. Vooral toen in december 2021 de Deltavariant daadwerkelijk uitbrak in verpleeghuis Huize Herfstzon en bewoners en medewerkers besmet raakten. Veel bewoners zijn erg ziek geweest en van zes bewoners hebben we afscheid moeten nemen. Dit is een zwarte bladzijde in het boek van het verpleeghuis.

Ondanks uitval van medewerkers zijn alle zieke en gezonde bewoners goed verzorgd geweest in een warme sfeer waarin lief en leed gedeeld werd. Hieraan hebben alle medewerkers, het behandelteam van Novicare, de families en de leiding van Huize Herfstzon in gezamenlijkheid hard gewerkt. Door het dragen van beschermende kleding en de overheids- en hygiënemaatregelen was het werk intensief. Dat werd versterkt door het wegvalen van de reguliere dagroutine nadat vrijwilligers en groepsactiviteiten tijdelijk stopten.

De coronaperiode heeft daarnaast impact gehad op medewerkers door de vele extra uren die zijn gewerkt door ziekte of quarantaine van collega's. Heel bijzonder was de deskundigheid en de extra dagen die door het Covid-crisisteam en het eigen kweek-en-vaccinatie-team zijn gemaakt. Door de inzet van iedereen heeft de zorgverlening goede doorgang kunnen vinden, zijn er alterna-

tieve activiteiten georganiseerd en zijn bewoners gemoedelijk opgevangen. Voor deze intensieve, maar ook mooie onderlinge samenwerking, zijn we iedereen dankbaar. Grote dank aan al deze Helden in de zorg voor hun grote en soms bovenmenselijke inzet.

Naast de impact van corona zijn er voor het jaar 2021 positieve mijlpalen voor de organisatie te benoemen.

Ten eerste hebben de kwaliteitszorg en de deskundigheidsbevordering op een aangepaste wijze doorgang kunnen vinden. Medewerkers hebben aan teambuilding gedaan en zijn geschoold in levingsgerichte zorg. Ook heeft de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) in 2021 een goed vervolg gekregen. De interne kwaliteitsbewaking en -toetsing heeft plaatsgevonden en de verbetercirkel heeft gedraaid. Het jaarlijkse externe cliënttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden, net zoals de externe kwaliteitstoetsing door Perspekt. Op eigen verzoek is daarbij de verpleeghuiszorg (verblijf met behandeling) extra getoetst. Hiermee is het Gouden Kwaliteitskeurmerk van PREZO opnieuw behaald.

We zijn trots op de goede uitkomsten van de kwaliteitstoetsing en de cliënttevredenheidsonderzoeken. We werken al meerdere jaren intensief ►

aan het bereiken van een hoog niveau van kwaliteit en veiligheid en zijn tevreden dat dit ondanks de coronaperiode door kon gaan.

Ten tweede is de medezeggenschap gegroeid, met als hoogtepunt het operationeel worden van de Ondernemingsraad in het begin van 2021. Hiermee heeft de medezeggenschap van medewerkers een waardige invulling gekregen.

Vervolgens is het jaar 2021 voor Stichting De Warme Huizen een goed opbouwjaar geweest. Het concept voor de kleinschalige huiselijke verpleeghuiszorg is verder ontwikkeld. De kern van dit concept wordt gevormd door de volgende onderdelen die statutair zijn vastgelegd: een warme huiselijke inrichting, vers eigengemaakt eten, een warme en gemoedelijke manier van omgaan met elkaar, een vast aanspreekpunt voor ieder huis, vakkundige medewerkers en het vormen van een actief onderdeel van de gemeenschap van het dorp of kleine stad. Daarbij is door de Directeur-Bestuurder, Raad van Toezicht en Cliëntenraad de gezamenlijke ambitie uitgesproken om de organisatie in de komende tien jaar met dit concept te gaan uitbreiden.

Dit jaar is de strategische visie ontwikkeld op huisvesting en vastgoed. Daarbij is een plan van eisen en zijn ontwerpen gemaakt voor drie nieuwe locaties. Hierover worden gesprekken gevoerd met gemeenten en investeerders. Met deze stappen wordt steeds meer vormgegeven aan het streven om in de komende tien jaar drie nieuwe verpleeghuislocaties in de regio te realiseren en om het vastgoed van locatie Huize Herfstzon in Goor te vernieuwen.

Tenslotte is ook het jaar 2021 financieel goed afgerond. De exploitatie is al meerdere jaren stabiel met een positief resultaat en de solvabiliteit is

conform plan vergroot. Dit ondanks de incidenteel hogere uitgaven om de kwaliteit, deskundigheid en faciliteiten voor de verpleeghuiszorg op orde te brengen. Alle investeringen en gebouwaanpassingen zijn uit eigen middelen betaald. De incidentele hoge uitgaven voor de specifieke Covid-zorg en de daarbij behorende tijdelijke leegstand, zijn financieel gecompenseerd. Alle incidentele inkomsten zoals de coronasubsidies en de compensatie- en kwaliteitsgelden zijn uitgegeven in overeenstemming met de doelstelling van deze middelen en zijn als zodanig verantwoord.

De groei van de omzet is ontstaan doordat enerzijds de zorgwaarde van bewoners is toegevoegd en anderzijds het aantal Wlz-plaatsen is uitgebreid. Zoals gepland is daardoor de omzet van de overige inkomsten gedaald, met name die uit huur, wijkverpleging en het all-inclusieve pakket.

Wat we dit jaar hebben bereikt is mede mogelijk gemaakt door de inzet van medewerkers, leidinggevend, vrijwilligers, bewoners en hun familie, Cliëntenraad, Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en de externe partners. Van deze laatste willen we met name Menzis Zorgkantoor en de gemeente Hof van Twente noemen voor hun ondersteuning.

Aan hen allen zijn we veel dank verschuldigd.



Drs. Angelique J.I. Lamme MHA
Directeur-Bestuurder en founder
Stichting De Warme Huizen

2. Visie op kwaliteit: bewonersperspectief als uitgangspunt

Het landelijk ‘Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – Samen leren en verbeteren’ staat centraal in dit jaardocument en vandaaruit is het meerjarig kwaliteitsplan opgesteld dat jaarlijks geactualiseerd wordt. Het kader gaat uit van de cliënt als mens – en dat is precies waar De Warme Huizen voor staat: **bewonersperspectief als uitgangspunt**

Kwaliteit, en de daarbij behorende veiligheid, kan verschillend worden opgevat. Daarom worden hier de uitgangspunten van De Warme Huizen geformuleerd:

Kwaliteit bij De Warme Huizen en locatie Huize Herfstzon

- gaat over de behoeften, ervaring en beleving van bewoners
- is zorg leveren volgens de landelijke kaders die zijn vertaald naar de kleinschalige context van stichting De Warme Huizen, met als voorbeeld locatie Huize Herfstzon
- omvat de geïntegreerde kwaliteit en veiligheid van zorgverlening, gebouwen, werk en bedrijfsvoering
- is het meten van echte zorgresultaten (prestaties) bij bewoners
- is leren en het steeds verder verbeteren van zorg- en dienstverlening in de context van het moment

Kwaliteit komt tot stand in de interactie tussen bewoner en medewerker en daarbij is het leven, de regie en het perspectief van de bewoners het uitgangspunt. Om deze keuze expliciet en zicht-

baar te maken, hebben we er binnen De Warme Huizen voor gekozen om de kwaliteits- en zorgdoelen te formuleren vanuit het bewonersperspectief, in de “ik-vorm”, in plaats van vanuit de gebruikelijke “mevrouw/meneer-schrijfwijze”. Dat geldt zowel voor de klantbeloftes in dit kwaliteitsverslag als voor de zorgvragen en -doelen in het zorgleefplan. Dit helpt en dwingt ons en de familie om vanuit de bewoner te denken en met hem te overleggen in plaats van voor de bewoner te denken en te doen.

Sinds de invoering van het Elektronische Cliëntdossier (ECD) en het familieportaal ‘Caren’ worden de zorgvragen en -doelen in het zorgleefplan geformuleerd vanuit het bewonersperspectief. Dit helpt zorgmedewerkers te onderzoeken en te overleggen met bewoners over wat zij graag willen.

Als het bewonersperspectief leidend is, geldt dat ook voor de invulling van de Wet zorg en dwang. Daarbij past de keuze van De Warme Huizen voor het principe “de bewoner is zo vrij mogelijk”. Vanuit dat perspectief zijn we met familie, medewerkers en Cliëntenraad op zoek gegaan naar alternatieven voor gesloten afdelingen. Er diende vooral evenwicht te ontstaan tussen eigen regie en bewegingsvrijheid versus verantwoorde veilig-

heid voor de dwalende bewoners. We hebben het “opsluitconcept” vervangen door het menswaardige “ontmoedigings- en verleidingsconcept”. Allereerst is de woonomgeving zo ingericht dat vergeetachtige bewoners zich er thuis en rustig kunnen voelen. De locaties van De Warme Huizen worden daarom volgens de uitgangspunten van Anneke van der Plaats ingericht.

Locatie Huize Herfstzon is daar als eerste huis een voorbeeld van. Daar zijn voor het ontmoedigen van het ‘dwalen’ de toegangsdeuren en trappen aan het zicht onttrokken door optisch bedrog. Ook beschikt Huize Herfstzon over een besloten binnentuin. Bewoners worden verder door afleiding of gesprekje met medewerkers ‘verleid’ om in de buurt te blijven of om te keren. Tenslotte kan een bewoner worden ondersteund met domotica die zijn plaats bepaalt.

Binnen Huize Herfstzon is een moderne variant aanwezig van dwaaldetectie waarbij de bewoner volledig op maat ondersteund kan worden in diverse gradaties. Aanvullend kan dit door de familie zelf worden uitgebreid. In overleg met bewoner (indien mogelijk) en met de familie wordt gekozen welke vorm van domotica passend en nodig is. Dit wordt vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier (ECD). In voorkomende gevallen zijn er afspraken mogelijk in samenwerking met Huize Herfstzon, de familie en de wijkagent. De ligging van Huize Herfstzon in een beschutte wijk leent zich hier goed voor. De ervaring leert ons dat dit “ontmoedigings- en verleidingsconcept” bijna alle bewoners met dementie kan helpen en dat het een menswaardige wijze van leven is. Het brengt een evenwicht tussen de eigen regie en vrijheid van bewoners versus veiligheid. Familie moet hier wel, samen met Huize Herfstzon, bewust voor kiezen en degenen die toch kiezen voor het “opsluitconcept” worden verwezen naar collega-zorgorganisaties in de regio.

Als wordt uitgegaan van de individuele behoeften en wensen van de bewoner, betekent dit te-

gelijktijd dat kwaliteitsplannen en kwaliteitssystemen in De Warme Huizen en in Nederland niet leidend zijn, maar ondersteunend. We vatten de taken en verplichtingen die voortvloeien vanuit het kwaliteitskader op als een logisch onderdeel van ons dagelijks werk voor de bewoners en als we dat nog niet goed genoeg doen, willen we dat nog leren. De kwaliteitsgegevens die uit deze systemen voortkomen, dragen hieraan bij.

Vanuit dezelfde zienswijze ten aanzien van bewoners en vanuit onze kleinschaligheid, heeft De Warme Huizen een aantal beloftes aan de bewoners ontwikkeld. Deze zijn geschreven vanuit bewonersperspectief. Deze beloften zijn ontstaan vanuit het gedachtegoed vanuit een kamer van Waardigheid en Trots, samen met Kwaliteit@ en Vilans. De Warme Huizen is daarna een eigen kwaliteitsweg ingeslagen en daarbij zijn de klantbeloften op maat aangepast en vereenvoudigd:

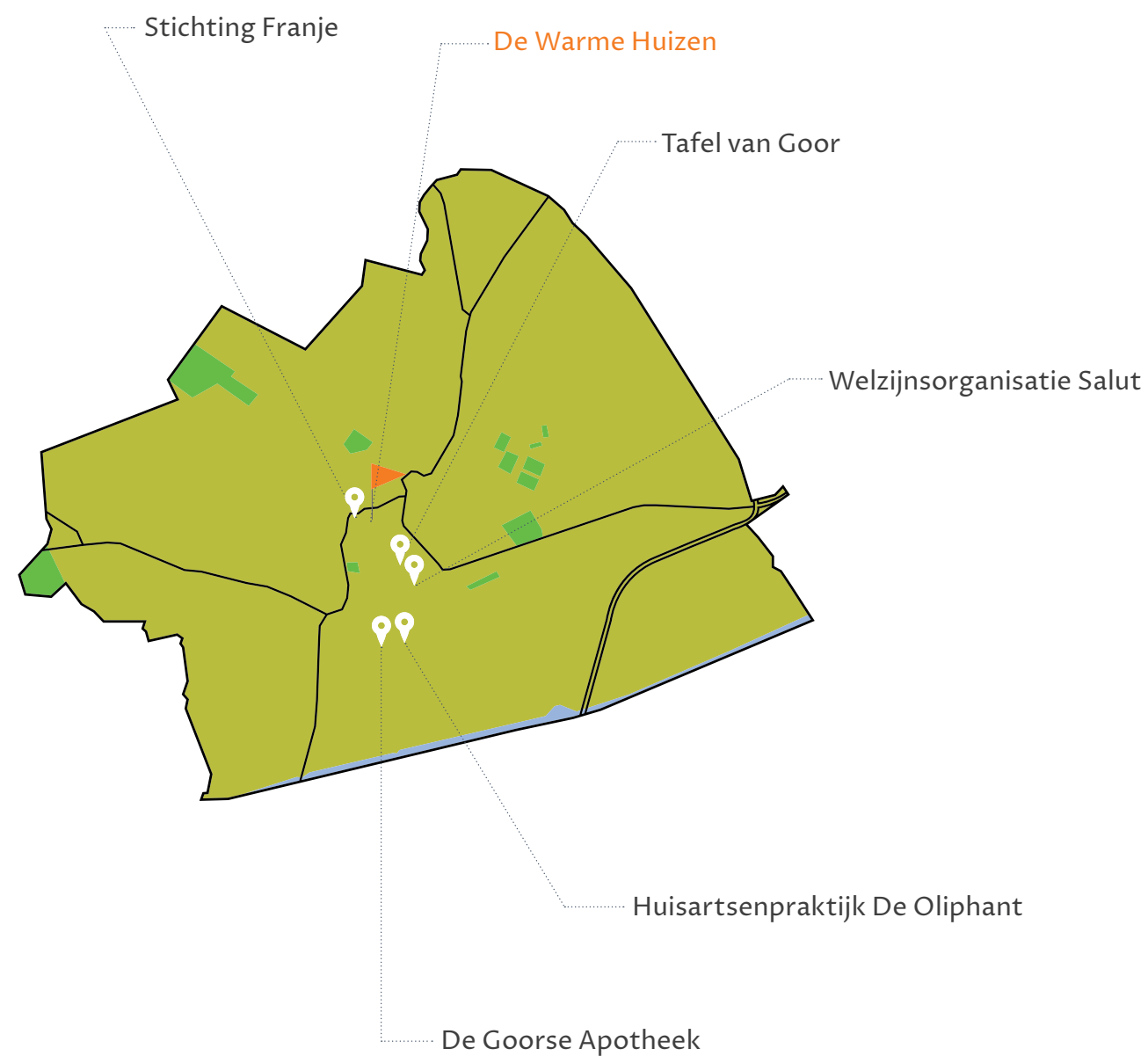
Klantbeloften van De Warme Huizen ten aanzien van kwaliteit en veiligheid

1. Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom en dat geldt ook voor mijn naasten
2. Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
3. Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen
4. Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze
5. Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn in mijn eigenheid
6. Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij
7. De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie
8. Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering



3. Samenwerkingspartners De Warme Huizen

Hof van Twente



Twente



Bovenregionaal

Novicare behandelzorg
Pro-Da mondzorg
Interakt Contour
LSR steunpunt medezeggenschap
Lucretia Inrichting
Zorgverzekeraars

4. Inspanningen en resultaten in 2021

Inspanningen en resultaten

In het onderstaande schema wordt de verbinding gelegd tussen de klantbeloften van De Warme Huizen en de thema's uit het kwaliteitskader waarover verantwoording wordt afgelegd.

Klantbeloften van De Warme Huizen	Bijbehorend thema uit kwaliteitskader
1. Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom en dat geldt ook voor mijn naasten	Wonen en welzijn
2. Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Wonen en welzijn
3. Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen	Veiligheid en gebruik van hulpbronnen
4. Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze	Veiligheid en Wonen en welzijn
5. Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn in mijn eigenheid	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
6. Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Personeelssamenstelling
7. De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie	Leren en verbeteren van kwaliteit
8. Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering	Leiderschap, Governance en management Gebruik van informatie

Toelichting vooraf

Het jaar 2021 heeft volledig in het teken van COVID-19 gestaan, we verleenden in dit jaar zowel preventieve- als curatieve coronazorg. In dat kader dienen alle resultaten te worden beschouwd. Dat geldt ook voor de resultaten op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Het belangrijkste streven in deze periode is geweest om bewoners als individu te blijven zien en hen, ondanks de coronabeperkingen, voldoende warme en deskundige zorg te geven. Daarnaast is getracht om de kwaliteits- en veiligheid methodiek (in aangepaste vorm) te blijven uitvoeren, zodat toetsing, verbeteren en leren aan de orde konden blijven. Zodoende leerden we ook veel van deze periode

Beide is gelukt, zowel het handhaven van de kwaliteitsmethodiek als de uitvoering van warme en deskundige zorg. Dat is een grote prestatie. Daarvoor grote dank aan alle medewerkers, zij zijn de helden in de zorg.

Maar.... dit heeft wel heel erg veel gekost van alle individuele medewerkers op alle niveaus van de organisatie. Zowel in tijd, als in energie, als in het sociale leven en in de gezondheid. De vraag is welke tol hiervoor in de toekomst betaald moet worden.

In het vervolg van dit hoofdstuk worden de in 2021 behaalde resultaten beschreven.



Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom, en dat geldt ook voor mijn naasten

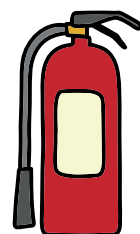
wonen en welzijn

- Het was een uitdaging om bewoners en naasten zich veilig en welkom te laten voelen ten tijde van de coronabesmettingen. Er werd samen met de Cliëntenraad besloten om bezoek altijd toe te laten, zonder bezoektijden, omdat bezoek van de directe naasten in moeilijke tijden onmisbaar is voor het welzijn en de gezondheid van bewoners. Om de veiligheid zoveel mogelijk te waarborgen en besmettingen met het virus te voorkomen, golden voor bezoek (strikte) coronaregels. Dit waren tijdelijke maatregelen en deze werden per afdeling ingezet afhankelijk van het aantal besmettingen. De maatregelen varieerden van maximaal aantal gelijktijdige bezoekers in huis, de onderlinge afstand, het gebruik van desinfectans en beschermende kleding (zoals schort en mondkapje). Bij jubilea en verjaardagen is in overleg met de bewoner en naasten veelal met succes gezocht naar alternatieve oplossingen om deze te kunnen vieren. Het speciaal opgezette bezoekerscafé bij de ingang is daarnaast goed gebruikt door bewoners en hun naasten.
- Er zijn in verband met coronaperiode geen gezamenlijke familieavonden georganiseerd en de familie-doe-dag is niet doorgegaan. Om die reden is gezocht naar alternatieve vormen van familieparticipatie. Individuele gesprekken van bewoners en hun eerste contactpersoon met de verpleeghuisarts (specialist ouderengeneeskunde), verpleging en de andere behandelaren hebben waar nodig aangepast op locatie plaatsgevonden. Voor de reguliere multidisciplinaire overleggen is zoveel mogelijk de vorm van “beeldbellen” of telefonisch contact gekozen. Meerdere eerste contactpersonen hebben daar gebruik van gemaakt. Zodra het mogelijk was zijn de multidisciplinaire overleggen op locatie opgestart. Door de voordelen van digitale overleggen blijft het overleg waarbij mensen deels op locatie aanwezig zijn en deels meedoen via een videoverbinding in de toekomst mogelijk.
- Er is kennisgemaakt met de nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon van de LSR in het kader van de Wet zorg en dwang. In overleg met haar is de rol van vertrouwenspersoon beter geborgd en duidelijker uitgewerkt in de reglementen en organisatie en bij naasten bekendgemaakt door middel van flyers.
- De Warme Huizen heeft een warme, vertrouwde huiselijke inrichting die zich als huisstijl onderscheidt en gebaseerd is op de principes van Anneke van der Plaats. Na een pauze van een jaar is met de binnenhuisarchitect eind 2021 het interieur van De Warme Huizen getoetst. Tijdens die rondgang is onder andere gekeken of



er schade is en of het interieur nog steeds overeenkomt met de huisstijl van De Warme Huizen. Daarnaast is beoordeeld of de afdelingen niet vervallen tot “klinische verpleeghuisafdelingen” en huiskamers niet verworden tot “kantoren van zorgmedewerkers”. Uit de audit bleek dat de huisstijl heeft geleden onder de coronaperiode. In overleg met de afdelingsmedewerkers is de huisstijl sinds december 2021 verbeterd.

- Veiligheid voor bewoners en medewerkers is, naast persoonsgerichtheid en huiselijkheid, een belangrijk doel dat nagestreefd wordt. In coronatijd hebben de veiligheidsaudits en trainingen in aangepaste vorm plaatsgevonden. Dat geldt ook voor het onderhoud en aanpassing van de gebouwen, koeling en brandcentrale. In de bijscholing voor veiligheid heeft het accent gelegen op de bedrijfshulpverlening (bhv) en hygiëne. Tijdens de coronaperiode hebben de leden van de coronacommissie, infectiepreventie en de medewerkers met aandachtsgebied hygiëne een extra belangrijke rol gespeeld.



- In het kader van veiligheid van gebouwen is er aangepast gecontroleerd op brandveiligheid, via een zelfscan. Door de brandweer is geconstateerd dat aan de vereisten wordt voldaan. In 2021 is er op één tappunt een over-

schrijding van legionella gemeten. Dit is direct opgelost en bij de herbemonstering was de overschrijding verdwenen.

- Vier jaar geleden is de nieuwe functie “medewerker leefomgeving” ingevoerd en daarbij is een nieuwe, geïntegreerde werkwijze ontwikkeld voor eten en drinken, schoonmaak en leefomgeving. In 2021 is deze werkwijze geëvalueerd en is het project “leefomgeving onder de loep” gestart. Daarbij is gekeken naar dienstroosters, werkroutes, de rol van de medewerker leefomgeving, hygiëne, eten en drinken, methode van besluitvorming, de schoonmaakmethodiek, de wijze van monitoring, de HCCP-audits en de wijze van aansturen en aanspreken. Verschillende verbeteracties, zoals extra inzet van medewerkers Leefomgeving bij de maaltijden, zijn voor 2022 gepland.
- Uit de analyse van de valincidenten in de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) en de bespreking daarvan in de kwaliteitscommissie, bleek dat de drempels van de badkamers in de appartementen meerdere valincidenten hebben veroorzaakt. Deze zijn te hoog voor tilliften en bewoners met een rollator. Alle drempels van de badkamer zijn verwijderd, zowel in hoofdgebouw als in gebouw de Kapellengaarden.

Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

wonen en welzijn

- Gedurende het hele jaar zijn nieuwsbrieven opgesteld voor bewoners en hun familie. Deze nieuwsbrieven werden in de coronaperiode zeer gewaardeerd. Met bewoners en familie is steeds gesproken over de maatregelen en gevolgen voor het welzijn. In deze periode is lief en leed met elkaar gedeeld en het gevoel van “samen sterk” verstevigd.
- Kenmerkend voor De Warme Huizen en locatie Huize Herfstzon is de gezelligheid en gemoedelijkheid bij de gezamenlijke activiteiten, bingo's en feestavonden. Bewoners waarderen dit en misten de grotere bijeenkomsten. Tijdens de coronaperiode zijn er, in overleg met de Cliëntenraad, aangepaste activiteiten georganiseerd in kleinere groepen of individueel. Dit gebeurde ook op afdelingen waar bewoners in quarantaine zaten. Naast het verdriet bleef sprake van een goede sfeer en plezier tijdens de coronaperiode. Veelbesproken zijn de alternatieve afdelingsbingo's, de aangepaste afdelings-gym, de zangmiddagen in petit-comité en Sinterklaas die met een speciaal “baard-mondkapje” en in een coronaschort de afdelingen bezocht. Zodra de mogelijkheid er weer was, zijn in de zomerperiode enkele grotere groepsbijeenkomsten gehouden. De bewoners zeggen hier erg van genoten te hebben.
- Er zijn aangepaste activiteiten georganiseerd door de activiteitenstichting GOAL. Stichting GOAL heeft als doel om het deelnemen aan recreatieve activiteiten voor mensen met een zorgbehoefte toegankelijk te houden door het leggen van sociale en lokale verbindingen tussen zorginstellingen en bedrijven. In de coronaperiode heeft dit aangepast plaatsgevonden met Huize Herfstzon en de plaatselijke ondernemers uit Goor. Vooral het boottochtje is een groot succes geweest volgens de bewoners, evenals de aangepaste feestavond met als thema “Holland”.
- Wat betreft het ondersteunen van zinvolle bezigheden is in 2021 gerichte aandacht besteed aan activiteiten rond de persoonlijke individuele dagstructuur. Afhankelijk van de belangstelling en de talenten van bewoners, helpen zij elkaar bijvoorbeeld met koffie inschenken, tafeldekken, eten opscheppen, gezamenlijk eten, afruimen en afwassen, wasgoed opvouwen, bewegen of een wandeling maken. Individuele hobby's van bewoners kregen meer aandacht, zoals puzzelen, tekenen, handwerken, lezen, iets maken of gezelschapsspellen. Tijdens de coronaperiode heeft dit extra aandacht en tijd gevraagd en dit is mogelijk gemaakt door de extra inzet van activiteitenbegeleiders en door coronabananen. Het (nog) meer op maat organiseren van de activiteiten bij individuele bewoners is goed bevallen. Hierover is in de coronaperiode veel geleerd. Post-corona zullen de activiteiten meer gevarieerd blijven en zal er afwisseling blijven tussen individuele begeleiding, activiteiten op afdelingsniveau en grotere groepsactiviteiten in het restaurant.
- Jaarlijks vindt het uitgebreide cliënttevredenheidsonderzoek (CQ-onderzoek) plaats door het externe bureau Facit. Voor het meten van cliënttevredenheid zijn nieuwe vragenlijsten en interviews op maat gebruikt die meer inzicht verschaffen in de achterliggende redenen van de tevredenheid en gewenste verbeteringen. Deze vragenlijsten en daaropvolgende gesprekken vervangen de rondetafelgesprekken, omdat de huidige bewoners het gesprek in de rondetafel-setting niet goed meer konden voeren en het daardoor lastig was bruikbare informatie te verkrijgen. Cliënten en naasten zeggen in 2021 zeer tevreden te zijn over zorg, maaltijden, schoonmaak, aandacht en deskundigheid van medewerkers. Verbeteringen en aanbevelingen worden direct opgepakt door middel van een verbeterplan dat in overleg met de Cliëntenraad is opgesteld.





Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning en de juiste hulpbronnen

veiligheid & gebruik van hulpbronnen

- Door ziekte en quarantaine van medewerkers en bewoners is het in het coronajaar 2021 een uitdaging geweest om de zorg goed te kunnen verlenen en de diensten rond te krijgen. Dit is gelukt door de grote inzet van alle medewerkers die vele uren extra hebben gewerkt. Ook de medewerkers uit de ondersteunende diensten, leidinggevend en directie hebben hieraan hun steentje bijgedragen. Belangrijk daarbij was de “blended care” werkwijze vanuit het behandelteam van Novicare, waarbij fysiek en digitaal contact kon worden gecombineerd. Op deze manier konden de behandelaren flexibel werken op meerdere, al dan niet besmette, locaties. Eind november 2021 is Huize Herfstzon getroffen door een grote corona-uitbraak met de dodelijke Deltavariant. Veel bewoners (en medewerkers) zijn ernstig ziek geweest en zeven bewoners zijn ten gevolge van COVID-19 overleden. Dit is een zwarte bladzijde in de geschiedenis van Huize Herfstzon.
- Voor extra ondersteuning zijn zeven betrokken mensen gevraagd om in tijden van COVID-19 tijdelijk aanvullende cliëntondersteuner te zijn. Zij konden bij een eventuele uitbraak of aanscherping van de bezoeksregeling breder ingezet worden. Het betrof onder andere receptionistes, gastvrouwen en een ondersteuner met verpleegkundig diploma. Hiervan is diverse keren gebruik gemaakt.
- Alle ondersteunende hulp- en beschermingsmiddelen die nodig waren voor de preventie en bestrijding van COVID-19 zijn aangeschaft en gebruikt. Deze waren voortdurend in voldoende mate aanwezig. Dat geldt ook voor de zeer schaarse artikelen, zoals de zuurstofconcentratoren en zuurstofflessen.
- Het samengestelde kweek- en vaccinatieteam heeft zelf alle kweken, vaccinaties en boosters voor zowel bewoners als medewerkers uitgevoerd voor COVID-19, griep en dergelijke. Het hele proces van bestellen, klaarmaken en uitvoeren heeft plaatsgevonden onder leiding van de Specialist Ouderengeneeskunde. Bewoners waren hier heel tevreden over en vonden het zelfs leuke en gezellige dagen. Daarnaast was door deze werkwijze de vaccinatiegraad onder medewerkers hoog.
- Zorgtechnologie heeft mede door de coronaperiode een extra boost gekregen. Stichting De Warme Huizen heeft veel baat gehad bij het lidmaatschap van de Twentse Technologie & Zorg Academie. In het laatste kwartaal van 2021 is op locatie een tentoonstelling van zorgtechnologieproducten georganiseerd waardoor medewerkers, de Cliëntenraad, bewoners en familie deze konden bekijken en proberen. Naar aanleiding daarvan zijn in december diverse technologieproducten aangeschaft die frequent gebruikt worden.

Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn in mijn eigenheid

persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Er is extra aandacht besteed aan de persoonlijke benadering en zorgverlening van bewoners. Ter ondersteuning hiervan zijn medewerkers gestart met de scholing “belevingsgerichte zorg”. Medewerkers zijn beter toegerust om persoonsgerichte zorg te verlenen met oog voor de eigenheid en diversiteit van de bewoners. Daarbij is steeds meer met de bewoners en familie overlegd over wat zij belangrijk vinden.
- Een speerpunt was om de eigenheid van de bewoner en de individuele zorg goed te verwerken in het elektronische cliëntdossier. In de zorgplannen is opnieuw nadruk gelegd op het formuleren van de zorgvragen en doelen vanuit bewonersperspectief, vanuit de “ik-vorm”.
- Ook in 2021 is de 100ste verjaardag gevierd van een bewoner. Vanwege de coronamaatregelen heeft in overleg met de jarige en diens familie, de viering van deze bijzondere gelegenheid op maat plaatsgevonden. Het was een geslaagde viering.
- Ter afsluiting van de corona-uitbraak zijn gezamenlijke activiteiten gekozen. Als eerste de kerkdienst die geleid is door de dominee van de Hofkerk. In die dienst is kerst gevierd en zijn de overleden bewoners herdacht. Op verzoek van de bewoners is er ook feestelijk afscheid genomen van die periode en hebben medewerkers een bonte avond georganiseerd. Medewerkers van verschillende afdelingen zoals de keuken, leefomgeving, zorg, activiteiten en leiding/directie traden zelf voor de bewoners op. Bewoners hebben waar mogelijk ook zelf meegedaan. Bewoners en medewerkers hebben samen lief en leed gedeeld en samen genoten.
- Veel mensen, scholen en bedrijven uit Goor hebben cadeaus en bloemen aan de bewoners geschonken tijdens de coronaperiode, om hen een hart onder de riem te steken. Bewoners hebben deze aandacht als positief ervaren en voelden zich erdoor gezien.



Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze

veiligheid & wonen en welzijn

- Ook tijdens dit coronajaar is iedere dag vers gekookt en is er gezamenlijk aan tafel gegeten. Bewoners worden namelijk per huiskamer als één huishouden beschouwd. Daarnaast heeft het gezamenlijk eten een belangrijke functie in de dagstructuur, een stimulerende werking op de inname van voeding en bevordert het de sociale contacten. De maatregel om 1,5 meter afstand te houden was wel van kracht. Bewoners kunnen hun eigen voor- en afkeuren van eten bij de kok kenbaar maken. Met deze wensen wordt rekening gehouden tijdens het koken.
- Voor Stichting De Warme Huizen zijn eten en drinken en het zelf op locatie koken belangrijke speerpunten waarin de organisatie zich wil onderscheiden. Daarom kijken de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht mee in het proces, vindt er directe aansturing plaats vanuit de leiding van de organisatie en is er evaluatie en toezicht door de directie.
- Er heeft in 2021 een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen plaatsgevonden (HACCP).

Er is extra aandacht nodig voor stickers, voorraadbeheer, aftekenen schoonmaak, logistiek voor schoon en vuil. De verbeteracties zijn opgepakt in het project “Leefomgeving onder de loep”.

- In overleg met de gemeente Hof van Twente en welzijnsorganisatie Salut is ervoor gekozen om in coronatijd door te gaan met de maaltijdbezorging door Lekker Ett’n aan kwetsbare ouderen in Goor en omgeving. Er werden speciale coronamaatregelen getroffen, zoals het dragen van een mondkapje, het gebruik van desinfectans en het bewaren van afstand. Het aantal maaltijden is in coronatijd toegenomen tot 300 per week. Om dit te realiseren heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met de koks, planner en de vrijwillige chauffeurs van Lekker Ett’n in Huize Herfstzon. De opkomst was groot. Er zijn negen nieuwe chauffeurs aangesteld. De bezorging vindt plaats in vier wijken. Chauffeurs en klanten zijn tevreden.





Ik heb voldoende medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij

persoonsgerichte zorg en ondersteuning & personeelssamenstelling

- Met de toegenomen zorgzwaarte van bewoners is het aantal diensten uitgebreid, waardoor het aantal medewerkers is gestegen. Dit betreft zowel de diensten voor zorgmedewerkers als voor medewerkers leefomgeving. Hiermee is tegemoetgekomen aan de wens van zorgmedewerkers die hebben gezegd dat de werkdruk hoog is en het werken in de beschermende kleding zwaar is. Daarnaast is het door een landelijke subsidie mogelijk geweest om tijdens de coronaperiode extra medewerkers in te zetten met een “coronabaan”.
- Het Zorgformatie-instrument is ontwikkeld en geïmplementeerd. In dit instrument worden jaarlijks de goedgekeurde begroting en het normatieve dienstrooster gezet. Afhankelijk van de wisseling in zorgzwaarte en zorgprofielen wordt duidelijk hoeveel medewerkers ingezet kunnen worden voor de directe zorg aan bewoners. Hierdoor past de inzet van personele formatie binnen de bandbreedte van de zorgzwaarte en kan daar flexibel mee worden omgegaan.
- Locatie Huize Herfstzon had aan het einde van het jaar geen openstaande vacatures en had in 2021 voldoende medewerkers om de groei te realiseren.
- In de nabije toekomst wordt in het werkgebied van de organisatie een medewerkerstekort verwacht in de ouderenzorg. In 2021 is in het kader van de regionale transitiegelden gestart met het meerjarige regionale project “strategische personeelsplanning”. Met de regionale leden van Interzorg Ouderen is een voorinventarisatie gedaan. De regisseur is de projectleider bij De Warme Huizen en het project zal vanaf 2022 starten.
- De betrokkenheid van medewerkers bij bewoners, en omgekeerd, is kenmerkend voor Huize Herfstzon. Een voorbeeld hiervan is dat een zorgmedewerker op haar trouwdag in haar bruidsjurk en samen met haar nieuwe echtgenoot bij Huize Herfstzon zijn geweest, zodat bewoners het paar konden bewonderen en feliciteren. De bewoners hebben ervan genoten en spraken er maanden later nog over.
- Een groot deel van het kortdurend verzuim werd veroorzaakt door quarantaines en lichte coronabesmettingen. Het langere verzuim werd veroorzaakt door reguliere COVID-19 besmettingen en het zeer lange verzuim door long-covid en andere ernstige ziekten. Het langdurige verzuim is ten opzichte van 2020 flink gedaald. Een mogelijke reden hiervoor is de intensieve ziektebegeleiding door de leidinggevende in samenwerking met de arbodienst.
- De coronatijd heeft een groot beroep gedaan op de vaste samenstelling van de afdelingsteams. Door overmacht werkten medewerkers in alle diensten en op alle afdelingen om de zorgverlening zoveel mogelijk te continueren. Bewoners zagen daardoor steeds verschillende gezichten. Dit nadeel werd enigszins gecompenseerd door de kleinschaligheid van de locatie en van de kleine stad Goor, waarin veel mensen elkaar kennen en bijna iedereen met elkaar vertrouwd is. Daarnaast hebben de Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden/Verpleegkundigen (EVV’ers) zoveel mogelijk zelf de regie genomen om de continuïteit van zorg voor hun eigen bewoners in stand te houden. Verbeterpunt voor 2022 is dat na afloop van een coronaperiode zo snel mogelijk wordt toegewerkt naar de vaste samenstelling van afdelingsteams met vaste zorgmedewerkers, medewerkers leefomgeving en EVV’ers.



De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie

leren en verbeteren van kwaliteit

- Er hebben in aangepaste vorm teambuilding en -trainingsdagen plaatsgevonden. Daar-in stond enerzijds de onderlinge samenwerking binnen en tussen de teams centraal. Anderzijds is aandacht besteed aan de verdere uitwerking van de kernwaarden van de organisatie. Medewerkers hebben bij iedere kernwaarde zelf hun gedragsregels gekozen. Bijvoorbeeld: Bij de kernwaarde “samen sterk” kozen de meeste medewerkers de volgende twee gedragsregels: 1. “ik betrek anderen bij beslissingen. Dat doe ik niet alleen met zorgcollega’s, maar ook met de medewerkers leefomgeving” en 2. “Bij problemen denk ik mee over oplossingen”.
- Het scholingsplan 2021-2023 is opgesteld. In dit plan wordt per jaar gekeken wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot scholing. Het betreft een plan voor alle medewerkers: zorgmedewerkers, medewerkers facilitair en vrijwilligers. Daarnaast is er oog voor nieuwe medewerkers en wat voor hen van belang is om te leren. Een aandachtspunt is de nadruk op het leren en ontwikkelen bij medewerkers. Daarom wordt dit onderwerp meegenomen in de jaargesprekken over loopbaanontwikkeling. Ook hebben in 2021 regelmatig jaargesprekken plaatsgevonden.
- Veel geplande scholing, zowel individueel als in het team, is door COVID-19 doorgeschoven naar 2022 of anders ingericht door bijvoorbeeld scholing in kleinere groepen. In 2021 is begonnen met de training belevingsgerichte zorg. In 2022 krijgt dit een vervolg door coaching on the job.
- Daarnaast was in 2021 sprake van deskundigheidbevordering, waaronder de BHV training, e-learning voorbehouden handelingen, e-learning ARBO en veiligheid, verpleegtechnische vaardigheden, training dementiezorg en hygiëne. De medewerkers hebben hierin elk hun eigen aandachtsgebied en trainen de andere medewerkers volgens het train the trainer principe, waarbij kennis wordt gedeeld. De Specialist Ouderengeneeskunde en de psycholoog hebben een cursus aan zorgmedewerkers gegeven over rapporteren in het cliëntdossier van gedrag bij bewoners met dementie of met een psychiatrische zorgvraag.
- Omdat enkele medewerkers nog moeite hebben met hun digitale vaardigheden, is een extra bijeenkomst georganiseerd met instructies, bijvoorbeeld om het digitale kwaliteitshandboek te raadplegen en daarin zaken te kunnen opzoeken.

- Er is een pilot “taakherschikking tussen de Specialist Ouderengeneeskunde en Verpleegkundig Specialist” gestart op 1 september 2021. Deze pilot loopt door tot in 2022. De Specialist Ouderengeneeskunde gaat samen met de Verpleegkundig Specialist de medische zorgtaken onderling verdelen. Daarnaast krijgen de zorgteams verpleegkundige begeleiding van de Verpleegkundig Specialist.
- De halfjaarlijkse bijeenkomst van de Infectiepreventie Commissie heeft plaatsgevonden. De hygiënist heeft met aandachtsvelders een aantal actiepunten en checks gepland. Er is een meerjarenplan Hygiëne en infectiepreventie met speerpunten voor de komende twee jaar opgesteld en geaccordeerd.
- Er zijn in dit jaar twee Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM) gedaan. Er zijn gesprekken gevoerd met de betrokkenen en daarin zijn geen patronen gevonden. Er zijn incidentele verbeteracties voor de individuele cases uit voortgekomen.
- Er is een offerte getekend met arbodienst Fizie voor een preventief meerjaren vitaliteitsplan. In die periode wordt jaarlijks een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Daarnaast wordt elke twee jaar een uitgebreide periodieke gezondheidscheck (MPO) gedaan, waarbij de eerstvolgende verplaatst is naar de tweede helft van 2022. De RI&E is gepland in 2023. Jaarlijks wordt vanuit de meetuitslagen een verbeterplan opgesteld. Elk halfjaar wordt een vitaliteitsonderwerp gekozen door P&O en leidinggevenden.
- De oud- en nieuwjaarsborrel heeft online plaatsgevonden. Een theatergezelschap had een voorstelling georganiseerd met een medewerkersquiz. Met de eigen borrel en borrelsnacks hebben medewerkers vanuit huis met elkaar op het nieuwe jaar getoost. Door de directie zijn alle medewerkers bedankt voor hun grote en bovenmatige inzet.

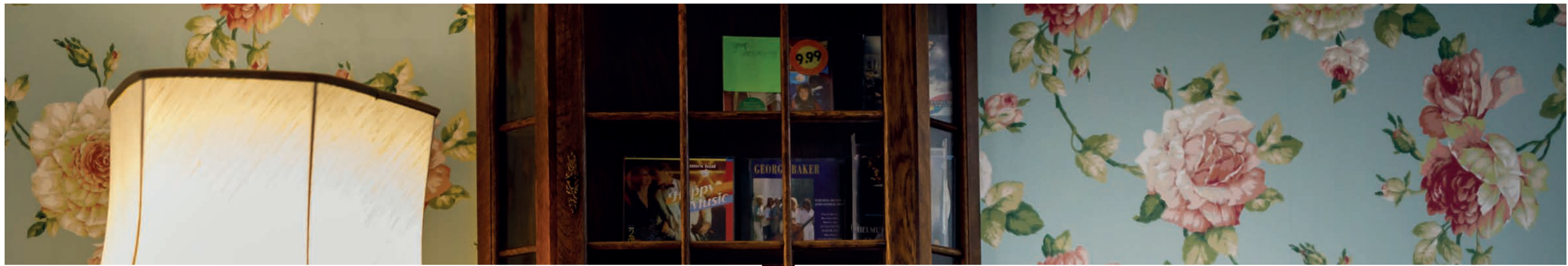




Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering.

leiderschap, governance en management & gebruik van informatie

- Door de bijzonder situatie in het coronajaar 2021 moesten er keuzes worden gemaakt in het kwaliteitsbeleid. Er waren vier speerpunten: warme en veilige coronazorg, de scholing belevingsgerichte zorg, de verdere invoering van de Wet zorg en dwang met betrekking tot onvrijwillige zorg en de rapportage in het elektronische cliëntendossier (ECD).
- Voor de kwaliteitsindicatoren die worden aan-geleverd aan Zorginstituut Nederland zijn in 2021 dezelfde indicatoren gekozen als in 2019 en 2020, met als reden om de continuïteit van de ingezette verbeteringen te waarborgen en de totale verbetercyclus in de PDCA-fases te kunnen volgen en doorlopen.
- Op basis van de externe PREZO kwaliteitsau-dit in april 2021 behoudt Huize Herfstzon haar Gouden Kwaliteitskeurmerk. Uit de audit blijkt dat het zichtbaar en hoorbaar is dat zowel or-ganisatie als medewerkers denken vanuit de cliënt en kijken waar verbetering gewenst is. Daarnaast is Huize Herfstzon transparant ten aanzien van kwaliteitsuitkomsten en is veel in-formatie beschikbaar op de website. Er volg-den twee aandachtspunten, namelijk dat de Wet zorg en dwang nog in ontwikkeling is en dat de opslag en het beheer van de werkvoor-raad van enkele medicijnen risicovol is waar-door de kans op fouten vergroot. Hierop is meteen actie ondernomen.
- Het kwaliteitshandboek is geëvalueerd en verbeterd. Door de verbeterde structuur en opbouw is er meer duidelijkheid en orde ont-staan. Daarnaast zijn verouderde documenten verwijderd en is het handboek uitsluitend di-gitaal te raadplegen. Hierdoor is het voor me-dewerkers toegankelijker om het handboek te gebruiken.
- Er hebben interne auditronden plaatsgevon-den, waarbij medewerkers aan de hand van auditkaarten een kwaliteitsthema toetsen en de resultaten in de teams presenteren. Samen met het team worden d verbeteracties opge-steld.
- Zorgkaart Nederland wordt door Huize Herfstzon gebruikt als kwaliteitsinstrument. Van-wege de kleinschaligheid van Huize Herfstzon worden de beoordelingen via Zorgkaart Ne-derland aangevuld met interviews met be-woners en/of familie van bewoners. In totaal scoorde De Warme Huizen met locatie Huize Herfstzon in 2021 een 8,4.
- De jaarlijkse toetsing van de administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) in de-cember is in verband met de corona-uitbraak verplaatst naar begin 2022.
- De reguliere toetsing van de hulp- en ver-pleegmiddelen door de HartingBank is vanwe-ge corona verschoven naar een later moment.
- Het meerjaren kwaliteitsplan tot en met 2023 is voor het jaar 2022 geactualiseerd. De acties uit het kwaliteitsplan staan in de kwaliteitska-lender en worden maandelijks besproken tij-dens het overleg van de kwaliteitscommissie.



Daarnaast heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden voor medewerkers voor betrokkenheid bij kwaliteit, de evaluatie en vooruitblik.



- Het aantal Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) is in 2021 afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Ondanks verschillende acties en het analyseren van iedere val vermindert het aantal valincidenten nauwelijks. Een mogelijke oorzaak is dat de zorgzwaarte toeneemt en er een goede meldingsbereidheid onder medewerkers is: zo wordt frequent vallen bij eenzelfde bewoner steeds apart vermeld. Het aantal medicatie-incidenten is met de zorgzwaarte wel bovenmatig toegenomen, ondanks de toepassing van het digitale systeem Medimo. Regelmatig wordt het aftekenen vergeten. Verbeteringen zijn ingezet en nodig op medewerkerniveau, maar ook op het niveau van procedure, materiaal en uitvoering door apotheek. Naar aanleiding hiervan is een nieuwe procesbeschrijving opgesteld om een veilige medicatieketen te borgen. Met deze procesbeschrijving worden de medewerkers door het totale proces van medicatiezorg geleid. De procesbeschrijving is toegevoegd aan het handboek. Op momenten dat fouten worden geconstateerd bij een individuele medewerker wordt hiermee een individueel gesprek aangegaan om te kijken naar oorzaken en oplossingen. Daarnaast worden patronen in de zorgteams en in de kwaliteitscommissie besproken.

- Het jaarverslag 2021 van de medewerkersver-

trouwenspersoon laat zien dat enkele medewerkers de vertrouwenspersoon geraadpleegd hebben. Er zijn geen patronen aangetroffen en in de individuele situaties zijn individuele oplossingen gezocht en gevonden. De bereikbaarheid en procedure is in de teams benoemd, zodat alle medewerkers op de hoogte zijn. Na zeven jaar wordt in 2022 samen met de ondernemingsraad een nieuwe vertrouwenspersoon geworven en aangesteld.

- Voor de Wet zorg en dwang wordt ook een auditronde ingeregeld. De auditkaart wordt opgesteld, met betrokkenheid van de aandachtsvelders. Bewoners waarop de Wet zorg en dwang van toepassing is worden meegenomen in dit proces. Er is een praktische lijst gemaakt waardoor onvrijwillige zorg eenvoudiger te herkennen is. Daarmee wordt het eenvoudiger voor de medewerker om vervolgstappen te zetten.
- Het gebruik van psychofarmaca is, in het kader van de Wet zorg en dwang, een continu aandachtspunt dat in de Wzd-commissie wordt besproken. Het is daarbij altijd van belang te weten of er gericht wordt gekeken naar alternatieven. Dit moet gerapporteerd worden in het ECD. Daarnaast is het een aandachtspunt dat medewerkers voldoende kennis hebben van de wet en het bijbehorende stappenplan. De functionaris zorg en dwang besteedt hier aandacht aan bij de medewerkers. Daarbij moeten zij advies en begeleiding van de psycholoog krijgen om bijvoorbeeld een benaderingswijze en omgangadvies toe te (leren)

passen. De arts evalueert periodiek of er bij langdurig gebruik nog wordt gekeken naar nut en noodzaak.

- Om de zorgcontinuïteit te waarborgen is het ophogen van de zorgindicaties bij De Warme Huizen onder de aandacht. Dit jaar is de zorg op basis van het zorgprofiel VV04 met behandeling sterk afgenomen en is de zorg op basis van de zorgprofielen VV05 en hoger toegenomen.
- In januari 2021 is de ondernemingsraad opgestart. Deze vervangt de medewerkersparticipatie-bijeenkomsten. Aanleiding is dat het aantal van vijftig medewerkers is bereikt is. Meer informatie over de ondernemingsraad volgt in hoofdstuk 6.
- De Gemeente Hof van Twente heeft de Directeur-Bestuurder van de warme Huizen geselecteerd voor de denktank Op Stoom voor de herinrichting van het TSB-terrein. Op dit terrein wil De Warme Huizen nieuwbouw voor verpleeghuis Huize Herfstzon realiseren. De denktank is breder dan het eigen nieuwbouwtraject. De bijdrage vanuit De Warme Huizen betreft inbreng van deskundigheid vanuit het zorgperspectief en de participerende leefgemeenschap.
- Er hebben in 2021 aangepaste activiteiten plaatsgevonden in het lerend netwerk, zowel digitaal als fysiek. De bestuurders hebben regelmatig met elkaar gesproken en elkaar geadviseerd over coronazaken. De kwaliteits-

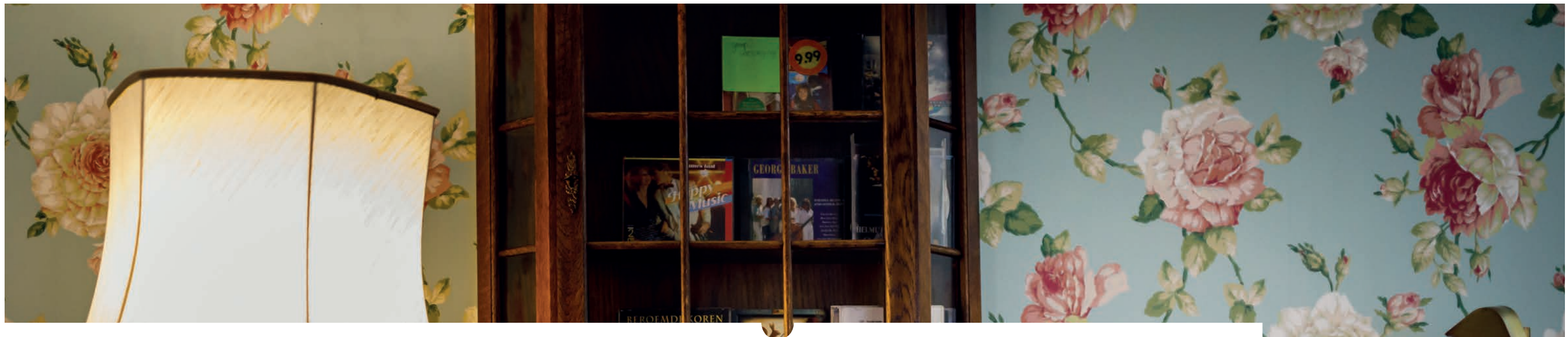
functionarissen van 't Dijkhuis en De Warme Huizen hebben kennis gemaakt en kennis uitgewisseld over de invulling van de AVG. Er heeft ook een bijeenkomst plaatsgevonden met de bestuurders over het thema "zelfevaluatie RvT en accreditatie van bestuurders". Daarnaast zijn de regisseur en de Directeur-Bestuurder van De Warme Huizen bij 't Dijkhuis op bezoek geweest om de cliëntadministratie en ondersteunende organisatie te bespreken. Tot slot neemt de regisseur van De Warme Huizen deel aan het lerende netwerk van regio Twente met alle zorginstellingen over de implementatie van de Wet zorg en dwang.

- De Warme Huizen is lid geworden van "Twente Beter". Dit is een regionale uitvoeringsorganisatie van de regiovisie die samenwerkt met Menzis, zorgpartijen, het sociaal domein, ziekenhuizen, huisartsen en acute zorg.



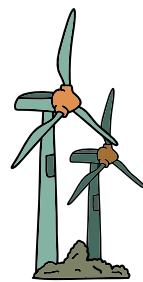
- Het Alzheimer Café is via radio-uitzendingen doorgegaan in de coronaperiode en is zodra dat mogelijk was fysiek opgestart in de Reggehof. Huize Herfstzon ondersteunt dit café sinds de oprichting in verband met participatie in de Goorse samenleving. Er was een geringe opkomst en het aantal bezoekers moet opnieuw opgebouwd worden. Het Café wordt goed bezocht en leidt tot veel belangstelling voor Huize Herfstzon en de dagbesteding op woensdag in Huize Herfstzon.

- Er hebben filmopnamen plaatsgevonden bij Huize Herfstzon in het kader van de regionale



dementieketen in de regio, waarbij ook bewoners zijn gefilmd. Het is een mooie film geworden die inmiddels online staat.

- Voor de visie op leiderschap binnen de Warme Huizen is gekozen is voor “ondersteunend situationeel leiderschap” dat, afhankelijk van de behoeften, resultaten en de context, kan worden ingezet voor individuele of een groep medewerkers. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd op de heidag met de leidinggevende, regisseur en Directeur-Bestuurder onder externe leiding van Accenz.
- Huize Herfstzon heeft samen met de bewoners aandacht voor mensen in nood elders om de beleving tot participeren in de samenleving te bevorderen. Daarvoor wordt ieder jaar een onderwerp van aandacht gekozen. In 2021 is een collecte gehouden om de arme landen te helpen in de strijd tegen corona. Traditiegetrouw heeft de organisatie daarbij een donatie gedaan. De reden voor dit onderwerp is dat corona in Nederland en in verpleeghuizen alleen te bestrijden is als deze wereldwijd wordt aangepakt.



- De Warme Huizen heeft op het gebied van duurzaamheid en verantwoorde inzet van energie een structurele samenwerking met Stichting Lucrum. Door hen wordt een platform geboden voor inkoop, logistiek, kennisuitwisseling, innovatie en duurzaamheid.

Jaarlijks vindt in het platform van Lucrum een evaluatie van het duurzaamheidsbeleid plaats en wordt een speerpunt voor het betreffende jaar bepaald. Huize Herfstzon heeft zich aangemeld voor het provinciale doe-project duurzaamheid. In het kader van dit project vindt op maat onderzoek plaats naar instellingen. Voor Huize Herfstzon waren energiecontracten het speerpunt en is de verlichting vervangen door LED. De investeringen worden afgewogen in het kader van de levensduur van het gebouw tot aan de geplande nieuwbouw. In de nieuwbouw is het streven om energieneutraal te bouwen. Duurzaamheid is een belangrijke onderwerp in het strategisch vastgoedplan en ruimtelijk programma van eisen.

- Klachten worden gezien als leermomenten. In 2021 is er één officiële klacht ontvangen over geluidsoverlast van een medebewoner. Daar is een verslag van gemaakt en de klacht is voor betrokkenen naar tevredenheid afgehandeld. Daarnaast zijn er nog vier andere problemen aangekaart bij de directie in de vorm van een klacht, maar die zijn op verzoek van de indieners niet officieel geworden. Dit betrof een maaltijd van lekker Etten, geluid van een verplaatste airco en een coronamaatregel met oud en nieuw. Ook deze onderwerpen zijn besproken, in een verslag vastgelegd en naar tevredenheid afgehandeld. De klacht en de aangekaarte problemen zijn besproken in de klachtencommissie en de Cliëntenraad.

- Voor het borgen van de continuïteit van de organisatie zijn door de bestuurder, samen met de Raad van Toezicht en Cliëntenraad, strategisch keuzes gemaakt voor uitbreiding van de organisatie met meerdere verpleeghuislocaties. Hiermee is een start gemaakt om het concept van de kleinschalige huiselijke verpleeghuiszorg verder uit te rollen en voor de toekomst te bewaren. Deze strategisch keuzes en uitbreidingsplannen zijn vertaald en vastgelegd in een strategisch vastgoed- en huisvestingsplan 2022-2032, met een bijbehorend ruimtelijk programma van eisen waarin onder andere de eisen voor een nieuwe locatie staan beschreven. De Warme Huizen heeft een promotiefilm gemaakt over de visie en organisatie om investeerders aan te trekken voor een nieuwe locatie. In 2021 is uit meerdere opties een investeerder gekozen die de drie nieuwbouwlocaties gaat ontwikkelen en financieren.

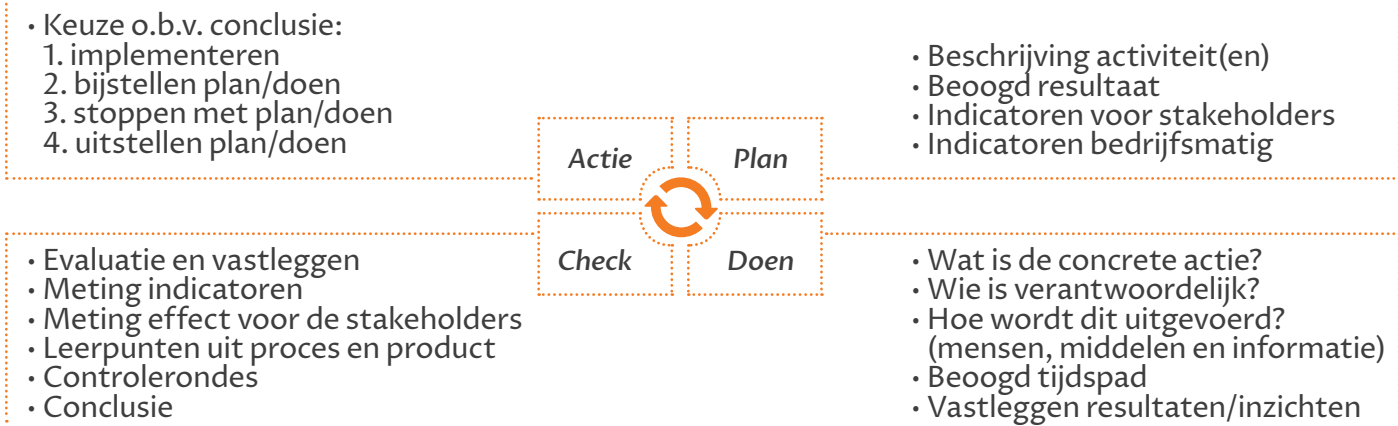
Kwaliteitsorganisatie en cyclisch werken

De gekozen kwaliteitsorganisatie is in 2021 verder bestendigd en geborgd. Er wordt gewerkt met het PREZO kwaliteitssysteem, omdat het bij het toetsen uitgaat van het meten van uitkomsten (outcomes) en ook een concrete verbetermethode aanreikt. De laatste versies van dit systeem zijn bovendien gekoppeld aan het kwaliteitskader voor de langdurige zorg, Wlz met behandeling. In 2021 heeft een tussentijdse toetsing plaatsgevonden op de domeinen van verpleeghuiszorg en verblijf met behandeling.

Naast de externe kwaliteitsaudit hanteert De Warme Huizen het systeem van een interne kwaliteits-

toetsing, die door medewerkers en kwaliteitsfunctionarissen wordt uitgevoerd. Zo vinden in locatie Huize Herfstzon systematisch interne audits plaats onder de noemer “rondjes Huize Herfstzon”, waarbij medewerkers aan de hand van auditkaarten (prestatiekaarten) een gekozen kwaliteitsthema toetsen. De uitkomsten worden besproken met de teams en leiden zo nodig tot het formuleren en instellen van verbetermaatregelen.

Om cyclisch en geborgd te werken aan kwaliteit wordt een kwaliteitsjaarkalender gebruikt voor de planning van de kwaliteits- en veiligheidsacties.



Beschouwing 2021

De kwaliteitszorg heeft ondanks de coronamaatregelen en zware coronazorg met een kleinere medewerkersbezetting door kunnen gaan, hetzij in aangepaste vorm. Dit is een grote prestatie en we danken alle betrokkenen voor hun inzet.

Het kwaliteitstraject kent een geschiedenis van

een aantal jaren. In 2015 is met Huize Herfstzon begonnen aan het realiseren van een plan om van het bestaande verzorgingshuis een verpleeghuis te maken met een eigen visie van kleinschalige en huiselijke verpleeghuiszorg, met als doel om dit concept uit te breiden en de organisatie daarna toekomstbestendig te maken. Dit plan is opgedeeld in drie fasen:

Fase 1 De basiszorg op orde, de opbouw van het kwaliteitssysteem en bevordering van het kwaliteitsdenken.

Fase 2 Realisatie volledige verpleeghuiszorg met een eigen concept van ‘huiselijke warme verpleeghuiszorg in een kleinschalige setting’ en verbetering van de cyclische kwaliteitszorg.

Fase 3 Borging van de kwaliteitszorg en continuïteit van de organisatie. De continuïteit van de organisatie wordt geborgd door uitbreiding van het aantal verpleeghuisplaatsen en verzwaring van de zorg in zorgwaarte (zorgzwaartepakket VV5 en hoger). Voor de uitbreiding in het aantal verpleeghuisplaatsen wordt door planontwikkeling ook gekeken naar uitbreiding met meerdere verpleeghuislocaties onder de naam Stichting De Warme Huizen.

In 2021 functioneert de organisatie in fase 3. Voor wat betreft het kwaliteitssysteem en de uitvoering daarvan is in 2021 extra ingezet op:

- Veilige en warme zorg in coronatijd
- Hygiëne en preventie
- Aangepast toetsen, verbeteren en leren aan de hand van de PDCA-cyclus
- De kwaliteitscommissie, waarbij de Directeur-Bestuurder de voorzitter is van de kwartaalevaluaties en de regisseur de voorzitter is van de maandelijkse bijeenkomsten van de kwaliteitscommissie
- De kwaliteitskalender als planningsinstrument, waarbij deze in coronatijd steeds is bijgesteld en een aantal activiteiten naar 2022 is verplaatst (zoals het medewerkerstevredenheidsonderzoek)
- Verder uitbreiden van het systeem van interne audits en auditkaarten
- Cliënttevredenheidsonderzoek

- Vitaliteitbeleid met de nieuwe Arbodienst
- Verbetering van de kwartaalanalyse MIC/MIM met conclusie en aanbevelingen
- Blijvende aandacht voor verbeteren van medicatiefouten en verminderen van valincidenten
- Deskundigheidsbevordering door teambuilding en starten met het traject “Belevingsgerichte Zorg”
- Actualisatie van het kwaliteitshandboek
- Vervolg van de invoering van Wzd
- Continuïteit van de kleinschalige verpleeghuisorganisatie door uitbreiding in zorgwaarte, toename van aantal verpleeghuisplaatsen en uitbreiding van aantal zorgmedewerkers

Wat zijn de verbeteraccenten voor 2022 en verder?

Hoewel de randvoorwaarden voor het leveren van verpleeghuiszorg op orde zijn, blijft deskundigheidsbevordering in de komende jaren een speerpunt. Hierbij is het de kunst om ervoor te zorgen dat de combinatie van persoonsgerichtheid en huiselijkheid de kern van de zorgverlening en organisatie blijft bij een toenemende professionaliteit van de medewerkers en de organisatie.

Uitgangspunt voor 2022 is het borgen van de kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening:

- Verder invoeren van de Wet zorg en dwang
- Borgen van kwaliteitszorg door te werken aan de hand van de kwaliteitskalender
- Een nieuw opleidingsplan 2022-2024 met een accent op deskundigheidsbevordering ten behoeve van verpleeghuiszorg. Hierbij kan gedacht worden aan een vervolg op de scholing belevingsgerichte zorg
- Verbeteren en onderhouden van deskundige verpleeghuiszorg, inclusief de basisveiligheid voor de doelgroep met een complexere

zorgvraag. Deskundigheid wordt onderhouden door reguliere onderhoudstrainingen en scholingen (voorbehouden handelingen, BHV en dergelijke). Voor het verbeteren van de deskundigheid ligt het accent op de introductie van Belevingsgerichte Zorg en de scholing daarin. De scholing gebeurt in de vorm van theorielessen die vervolgd worden door coaching on the job

- Blijvende aandacht is nodig voor het verder verbeteren van de medicatiedistributie en het aanreiken en toedienen van medicatie en met name het aftekenen daarvan
- Versterken van onderlinge samenwerking van zorgmedewerkers door het plannen van extra teambuildingsdagen. Doel van deze teambuilding is om de teams naar de volgende ontwikkelingsfase te brengen, namelijk de fase van taakvolwassen teams. Hierdoor komt een basis te liggen voor de verdere ontwikkeling naar meer zelforganiserende teams in de toekomst, waarbij de leidinggevende een meer ondersteunende en coachende rol zal krijgen
- In 2022 ligt een accent op het verder ontwikkelen van de taak en rol van de Eerstverantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige (EVV-er), hierbij ligt het accent op de overstijgende coördinatie van zorg van toegewezen bewoners en ook de coördinatie binnen de dienst als “EVV-er-van-de-dag”
- Versterken (empoweren) van de groep verpleegkundigen in hun rol als deskundige en in

het methodisch verpleegkundig redeneren

- Opstarten van het project “de rol en inzet van de verpleegkundig specialist”, in samenwerking met de huidige verpleegkundig specialist van Novicare
- Behoud van medewerkers en de vervanging van vertrekkende medewerkers wordt een steeds grotere uitdaging in de zorg. In 2022 en volgende jaren zal steeds meer het accent komen te liggen op strategische personeelsplanning en out-of-the-box oplossingen
- In 2022 wordt gestreefd naar het vergroten van de exploitatiebasis door zorgverzwaring en door uitbreiding van enkele verpleeghuisplaatsen
- Er wordt verder gewerkt aan de uitbreidingsplannen en de voorbereidingen voor het realiseren van meerdere verpleeghuislocaties in de regio



5. Wet Zorg en Dwang

Kwalitatieve analyse 2021

In de afgelopen jaren heeft Stichting De Warme Huizen, locatie Huize Herfstzon, een stapsgewijze implementatie doorgemaakt van de Wet zorg en dwang. Dit is gezamenlijk met een aantal andere zorgorganisaties in de regio Twente in het lerend netwerk van Interzorg Ouderen gedaan. Door de ontwikkelingen rondom corona is de invoering minder snel gegaan dan gepland en is ervoor gekozen om de invoering te verlengen tot einde 2022. In 2021 heeft de invoering van de wet een goed vervolg gekregen en in 2022 wordt dit vervolgd.

De kern van de wet is “Nee, tenzij,” en het uitgangspunt is, dat onvrijwillige zorg niet thuis hoort in de zorgverlening, behalve als het echt nodig is en er geen alternatieven zijn. Ook het kwaliteitskader stelt de bewoner centraal en dat past bij de kernwaarden van De Warme Huizen. In onze visie op kwaliteit is het bewonersperspectief het uitgangspunt. Hierbij hoort de keuze voor het principe “de bewoner is zo vrij mogelijk”.

Conform de landelijke kaders is Stichting de Warme Huizen voorbereid op de veranderingen die de Wzd vereist. Zo is er een visie en beleid voor zorg en dwang ontwikkeld, waarin de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen volgens de nieuwe wet duidelijk zijn vastgelegd. Na goedkeuring door de Cliëntenraad is een Wzd-functionaris aangesteld. De Wzd-functionaris is een onafhankelijke Specialist Ouderengeneeskunde van Novicare; deze SO is dus niet betrokken bij de behandeling van de bewoners van Huize Herfstzon.

Er is een Wzd-commissie Vrijheid & Bewonersveiligheid actief, die vier keer per jaar bijeenkomt. Deze commissie werkt grotendeels met vaste

agendapunten en hanteert een verbetercyclus volgens Plan-Doen-Check-Actie (PDCA). Bovendien is er in het kader van de Wzd een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van de LSR aan Huize Herfstzon verbonden, op voorspraak van Menzis Zorgkantoor. Met deze vertrouwenspersoon is inmiddels uitgebreid kennisgemaakt, inclusief door een afvaardiging van de Cliëntenraad.

Stichting De Warme Huizen heeft een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtencommissie. Daarnaast is zij via Actiz aangesloten bij de landelijke geschillencommissie. Hiermee wordt objectiviteit en professionaliteit bij het behandelen van eventuele klachten nagestreefd.

De Eerstverantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) heeft de rol van zorgverantwoordelijke bij de coördinatie en opvolging van het stappenplan van onvrijwillige en vrijwillige zorg. De EVV-er en de behandelend Specialist Ouderengeneeskunde bewaken samen het stappenplan in het multidisciplinaire overleg en letten daarbij ook op de tussentijdse evaluaties en de tijdigheid en aanwezigheid van de juiste betrokkenen bij de dialoog. Ook andere disciplines worden hierbij actief betrokken. In 2021 is er vaker overleg geweest met de Wzd-functionaris rechtstreeks vanuit zorgverantwoordelijken. Dit is een teken van groeiend bewustzijn en leren en ontwikkelen in afwegingen en acties rondom onvrijwillige zorg.

In 2021 is verder gegaan met scholings- en informatiemomenten, om te leren en te ontwikkelen en te leren van de voorkomende casuïstiek. Ook is er deelgenomen aan enkele casuïstiek besprekingen in het Lerend Netwerk. In team overleggen is “onvrij-

willige zorg” een vast agendapunt geworden. Kern daarin is dat het gedrag van een bewoner goed geobserveerd, geanalyseerd en gerapporteerd moet worden. Voordat onvrijwillige zorg kan worden ingezet, dienen eerst alternatieven te worden bekeken en uitgetoetst. Ter ondersteuning hiervan is gewerkt aan een nieuw Wzd-formulier in het elektronische cliëntendossier ONS van Nedap. Het formulier stuurt en ondersteunt in het hanteren van het Wzd-stappenplan. Wat betreft ondersteunende scholing is de theorie van Belevingsgerichte Zorg in diverse groepslessen vormgegeven met behulp van externe docenten. Hieraan hebben zowel zorg- als facilitaire medewerkers deelgenomen. “Dementiezorg en methodisch handelen” hebben in 2021 ook een praktisch vervolg gehad met zowel individuele zorgmedewerkers als kleine groepjes zorgmedewerkers rondom zorgplannen van bewoners.

Door middel van regelmatige metingen (interne audits) van zorgresultaten bij de bewoners formuleert Huize Herfstzon verbeterpunten. Deze worden aan de betrokkenen gecommuniceerd en, indien goedgekeurd, uitgevoerd. Kwaliteitszorg binnen Huize Herfstzon heeft een vaste cyclus van besprekmomenten op basis van de PDCA-cyclus.

Kwantitatieve analyse 2021

Uit de metingen en dossiergegevens in 2021 blijkt dat er bij drie bewoners onvrijwillige zorg heeft plaatsgevonden in Huize Herfstzon, zoals de Wzd nu wordt geïnterpreteerd. Daarbij is goede aandacht voor proces en opvolging geweest voor de afwegingen, communicatie en afstemming. Het gebruiken van het digitale systeem voor het stappenplan is een verbeterpunt, hetgeen met digitale vaardigheid van gebruikers te maken heeft.

Verbeteringen voor verdere invoering in 2022

Aandachtspunten voor de verdere invoering in 2022 richten zich vooral op:

- nadere definiëring van termen van Zorg en Dwang die meer herkenbaar en werkbaar zijn voor de zorgverantwoordelijken. De commissie maakt hier een voorzet voor.
- extra aandacht bij de zorgverantwoordelijke en overige zorgmedewerkers voor beter en consequent rapporteren, zodat een betere opbouw van informatie in het zorgdossier in Nedap ontstaat over evaluatie van reeds genomen stappen en mogelijke vervolgstappen. Dit wordt getoetst door de kwaliteitsfunctionaris tijdens de interne auditronde aan de hand van een speciale, nog te ontwikkelen, prestatiekaart.
- het uitwerken van een methodiek van en inzicht in het stappenplan voor alle betrokkenen, waarbij medewerkers een instructie of korte handleiding in de dagelijkse praktijk tot de beschikking hebben.
- Uitwerken van een plan om een somatische afdeling op de begane grond om te zetten naar een PG-afdeling met daarbij behorende aspecten van “vrijheid en veiligheid”.

Bij verdere verbetering blijft het een aandachtspunt om de landelijke kaders goed te vertalen naar de kleinschalige context van Huize Herfstzon. Het gevaar is dat de vertaling te complex, uitgebreid en bureaucratisch wordt, waardoor het zijn doel mist. Uitgangspunt is dat dit altijd betrekking heeft op de behoeften, ervaring en beleving van de bewoners en dat de kern van de wet hanteerbaar wordt omgezet naar de praktijk.

6. Governance

Normen voor goed bestuur

Stichting De Warme Huizen werkt volgens de Zorgbrede Governance Code (2022). In het bestuursmodel wordt Stichting De Warme Huizen bestuurd door één Directeur-Bestuurder. De Stichting staat onder toezicht van de Raad van Toezicht en Advies, bestaande uit vier leden.

De taken van de Raad van Toezicht en Advies en de Directeur-Bestuurder zijn expliciet gescheiden en zijn beschreven in de statuten en het reglement. De leden van de Raad van Toezicht en Advies hebben een zittingsperiode van vier jaar en treden af volgens een rooster van aftreden. In het kader van de continuïteit van de kleinschalige organisatie is daarbij in 2020 een juridisch beargumenteerd beroep gedaan op de uitzon-

deringsclausule uit bijlage b.1 van de Zorgbrede Governancecode, zodat de ontwikkeling van fase 3 kan plaatsvinden waarin de organisatie naar de toekomst toe geborgd kan worden.

Onder de leden van de Raad van Toezicht en Advies zijn specifieke aandachtsgebieden aangewezen: voorzitter, vice-voorzitter, audit-commissie, remuneratiecommissie, kwaliteit en veiligheid, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. De bezoldiging is een deelbedrag van WNT klasse II. De Raad van Toezicht is lid van de NVTZ, vereniging voor toezichthouders in de zorg.

De samenstelling Raad van Toezicht en Advies Stichting De Warme Huizen per 31 december 2021:

Naam en bestuurs-functie	Aandachtsgebied	(Neven)functies	Rooster van aftreden
Martin Hendrikus Johannes Leferink geb. 12-12-1963	Voorzitter Remuneratiecommissie (lid) Kwaliteit & veiligheid	• Ziekenhuisgroep Twente, hoofd Spoedeisende Hulp	Benoeming 28-08-2014 1e herbenoeming 2018 Herbenoeming conform ZBGC b.1 2022 Aftreden 2026
Evert Barendrecht geb. 07-05-1952	Vice-voorzitter Audit-commissie	• Eigenaar E. Barendrecht Beheer B.V. • Penningmeester Hart voor Goor	Benoeming 01-10-2013 1e herbenoeming 2017 Herbenoeming conform ZBGC b.1 2021 Aftreden 2025

Monique Milné Voulon Geb. 10-05-1960	Lid Remuneratiecommissie Ondernemingsraad en P&O	• Eigenaar van MonPlus, verlies en rouwtherapie • Voorzitter cliëntenraad van 't Roessingh • Voorzitter Cliëntenraad Actolei	Benoeming 01-10-2017 1e herbenoeming 2021 Herbenoeming conform ZBGC b.1 2025 Aftreden 2029
Bertha Maria Grimberg geb 01-04-1965	Lid Cliëntenraad	• Manager HRM & PR bij Azora	Benoeming 01-01-2018 1e herbenoeming 2022 Herbenoeming conform ZBGC b.1 2026 Aftreden 2030

In het kader van de visie op kleinschaligheid vindt het toezicht plaats in nabijheid, waarbij gestreefd wordt naar een evenwicht tussen nabijheid en afstand. De samenwerkings-as tussen de voorzitter van de Raad van de Toezicht en Advies en de Directeur-Bestuurder wordt daarbij gezien als een belangrijke pijler van de organisatie. De specifieke deskundigheid van de leden van de Raad van Toezicht en Advies kan door de Directeur-Bestuurder ook buiten de reguliere vergaderingen om worden geraadpleegd en benut. De Raad van Toezicht is hiermee een Raad van Toezicht en Advies.

In de reguliere vergaderingen tussen de Raad van Toezicht en Advies en de Directeur-Bestuurder wordt de raad uitgebreid geïnformeerd over de voornaamste risicogebieden (strategische resultaten, kwaliteit & veiligheid, medewerkers, financiën en bedrijfsvoering), waardoor de raad haar toezichthoudende functie heeft kunnen uitvoeren.

Tijdens de vergadering wordt met regelmaat een strategisch inhoudelijk onderwerp geagendeerd waarover gesproken en gediscussieerd wordt en waarbij gasten (veelal de regisseur van De Warme Huizen of een extern deskundige) worden uitgenodigd. Daarnaast zijn de leden met regelmaat zichtbaar in de organisatie, spreken zij met medewerkers, de leidinggevenden, vrijwilligers en bewoners. Zij zijn bijvoorbeeld aanwezig bij diverse informele bijeenkomsten. Daarnaast participeren zij selectief als gast in formele bijeenkomsten (kwaliteitscommissie, strategiebijeenkomsten, vergaderingen Cliëntenraad en Ondernemingsraad, et cetera).

In 2021 heeft de Raad van Toezicht een zelfevaluatie gedaan onder externe begeleiding vanuit Beljon Westerterp. Naast individuele gesprekken heeft op 22 oktober 2021 de gezamenlijke zelfevaluatie plaatsgevonden. Naar aanleiding van de zelfevaluatie is op een aantal onderwerpen

de onderlinge werkwijze aangepast en is de raad van mening dat er geen sprake is van belangenverstrengeling bij de leden en de organisatie. De leden volgden scholing en/of symposia voor de eigen deskundigheidsbevordering, zoals de externe scholing van de NVZT over de besluitvorming en monitoring van nieuwbouwtrajecten.

In 2021 heeft het jaarlijkse gesprek in twee delen plaatsgevonden met de Directeur-Bestuurder. Dit keer stond niet de beoordeling van het functioneren centraal, want de Raad van Toezicht en Advies is daarover tevreden, evenals over de resultaten. Centraal in het gesprek stond de onderlinge samenwerking en de doorontwikkeling in de invulling van de functie bij de uitbreiding van Stichting de Warme Huizen. De Directeur-Bestuurder is tevens de founder van het concept De Warme Huizen en heeft de opdracht gekregen om de uitbreiding van de verpleeghuislocaties in de komende jaren met visie te gaan leiden. De samenwerking tussen de Directeur-Bestuurder en Raad van Toezicht is in 2021 als goed beoordeeld. In 2021 heeft het beoordelingsgesprek met de bestuurder gestructureerd plaatsgevonden aan de hand van de NVZD-gebieden.

Samenvatting van de meest relevante besluiten van de Raad van Toezicht en Advies in 2021:

- Besluit tot instelling remuneratiecommissie
- Goedkeuring jaarrekening en geïntegreerd jaarverslag 2020
- Verlening decharge aan de Directeur-Bestuurder over het jaar 2020

- Besluit en vaststelling van bezoldiging van leden van de RvT en de Directeur-Bestuurder met 3% indexatie per januari 2022
- Besluit tot jaarlijkse indexering van het salaris van Directeur-Bestuurder conform landelijke indexatie
- Besluit om de zelfevaluatie van de Raad van Bestuur en Advies te laten ondersteunen door Beljon Westerterp als externe partij
- Besluit, op basis van onderzoek, om het Zorghuis Twente en de drie bijbehorende locaties niet over te nemen
- Besluit, op basis van onderzoek, om het aangeboden nieuw half afgebouwde zorghotel in Zenderen niet over te nemen
- Goedkeuring voor onderzoek door de bouwstuurgroep De Warme Huizen naar verpleeghuiszorglocatie te Groenlo
- Besluit om nieuwbouw ontwikkelingsplan in Groenlo te stoppen in verband met te kleine grondlocatie
- Besluit om geen uitgebreide onderzoeken of zoekopdrachten op te starten met betrekking tot een nieuwe locatie. Zodra een goede kans voorbij komt, wordt deze wel onderzocht en beoordeeld. Energie en focus gaan nu uit naar de huidige nieuwbouwplannen
- Besluit tot uitvoering en financiering van plannen tot nieuwbouw in Diepenheim, Nijverdal en Goor

NB. Van iedere vergadering van de Raad van Toezicht en Advies heeft uitgebreide verslaglegging plaatsgevonden.

Raad van Bestuur stichting De Warme Huizen per 31 december 2021:

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties	Aanstelling
Drs. Angélique Jolanda Ilona Lamme MHA	Directeur-Bestuurder en Founder van Stichting De Warme Huizen	• Eigenaar van Angelique Lamme Advies • Lid van bestuur Vogelwerkgroep Losser • Lid bestuur Stichting Mariakapel 'Geurmei' • Vrijwilliger Alzheimercafé Goor • BIG-geregistreerde verpleegkundige niveau 5 met bereikbare dienst • Gastdocent diverse universiteiten en het houden van deskundigheidsverhandelingen op symposia en bijeenkomsten.	21-08-2014

De Directeur-Bestuurder is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van De Warme Huizen. Zij heeft daarbij de extra opdracht gekregen om de uitbreiding van een aantal verpleeghuislocaties te realiseren ten bate van de continuïteit van de organisatie.

Ten aanzien van de bezoldiging van de Directeur-Bestuurder conformeert Huize Herfstzon zich aan de WNT en aan de publicatie van deze gegevens. De bezoldiging van de Directeur-Bestuurder valt in 2021 onder de WNT-grens klasse 2. De Raad van Toezicht en Advies is van mening dat er geen sprake is van belangenverstrengeling van de Directeur-Bestuurder en de organisatie. Ook heeft de Directeur-Bestuurder aan de Raad van Toezicht en Advies de juiste informatie verstrekt over de organisatie en de daaraan gerelateerde zaken en de risico's.

De deskundigheidsbevordering van de Directeur-Bestuurder vindt plaats door middel van scholing, symposia, externe werkbezoeken, externe executive coaching, uitwisseling in het lerend netwerk met twee collega-bestuurders en het jaarlijkse meelopen met medewerkers in de praktijk.

Medezeggenschap door cliëntenraad

Binnen Stichting De Warme Huizen is voor locatie Huize Herfstzon conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) een Cliëntenraad ingesteld. De raad bestaat uit vier leden en is samengesteld uit vertegenwoordigers van cliënten en vrijwilligers of aantoonbare betrokkenen van Huize Herfstzon. De Warme Huizen stelt de noodzakelijke middelen beschikbaar voor het goed functioneren van de raad. De Cliëntenraad is lid van

het LOC. Daarnaast wordt de Cliëntenraad ondersteund door een secretaresse die bekostigd wordt door De Warme Huizen.

De Cliëntenraad heeft ondanks de coronaperiode in 2021 regulier en live kunnen vergaderen met de Directeur-Bestuurder. De Cliëntenraad vergadert onderling voorafgaande aan de overlegvergadering. De regisseur van De Warme Huizen is regelmatig te gast. Indien wenselijk worden er andere gasten uitgenodigd om een themaonderwerp te bespreken.

De Cliëntenraad is in 2021 zesmaal om (verzwaard) advies of instemming gevraagd. Daarbij

is de Cliëntenraad vooraf in een vroeg stadium over het desbetreffende onderwerp geïnformeerd. In 2021 is intensief contact geweest tussen de voorzitter en de Directeur-Bestuurder in verband met corona en de impact daarvan. Door een nieuw ingestelde digitale app zijn de leden continu geïnformeerd over de stand van zaken en kon tussendoor snel worden geschakeld en besloten. Alle tussentijds gevraagde en ongevraagde adviezen die de Cliëntenraad heeft gegeven zijn vervolgens meegenomen in de officiële besluitvorming en de uitvoering. De bijeenkomsten in 2021 zijn eenmaal bijgewoond door een lid van de Raad van Toezicht en Advies.

Cliëntenraad Huize Herfstzon per 31 december 2021:

Naam	Functie	Aandachtsgebied
De heer Jan Overbeek	Voorzitter	Financiën
Mevrouw Diny Krol	Vice-voorzitter	
Mevrouw Linda van Wanrooij	Lid	Cliëntenvertrouwenspersoon
De heer Arnold Janse	Lid	Kwaliteit en veiligheid

De Cliëntenraad is tevens de huurcommissie voor de vier huurders in Kapellengaarden. De jaarlijkse huurdersvergadering heeft in mei plaatsgevonden.

De Cliëntenraad evalueert haar eigen functioneren jaarlijks en volgt (online) scholing of bezoekt bijeenkomsten van de LOC en het Menzis Zorgkantoor voor de eigen deskundigheidsbevordering. In 2021 heeft scholing plaatsgevonden door de externe deskundige Wim Eggen. De onderwerpen die werden behandeld waren de Wet zorg en dwang en instemming en adviesaanvragen conform wetgeving.

Samenvatting van de besluiten van de Cliëntenraad in 2021:

- Goedkeuring met coronabeleid, draaiboeken, procedure en werkschema
- Begroting 2021
- Jaarverslag 2020
- Goedkeuring Lief-en-leed protocol, versie 3.0
- Instemming verbeterplan CQ en PREZO 2020/2021
- Instemming Mantelzorgbeleid
- Goedkeuring prijslijst 2021
- Ontheffing van één lid en benoeming van één nieuw lid Cliëntenraad
- Instemming aangepast coronabeleid en versoepeling bezoekersregeling per 1 juni 2021
- Instemming coronabesluiten en beleid ter zake corona van januari 2021 t/m december 2021
- Instemming medewerkersbeleid met betrekking tot gebruik mondkapjes per 4 juni 2021

- Instemming vervanging rondetafelgesprekken door “Cliëntenvragenlijst halfjaarlijkse bespreking”
- Goedkeuring over de gehouden (aangepaste) activiteiten bewoners ten tijde van corona. Per oktober starten met de (aangepaste) gebruikelijke activiteiten
- Instemming aftreedschema Cliëntenraad per 2021
- Goedkeuring geïntegreerd Kwaliteits- en bestuursverslag (inclusief Wet Zorg en Dwang) 2020

NB. Van iedere vergadering van de Cliëntenraad heeft uitgebreide verslaglegging plaatsgevonden.

Ondernemingsraad

De installatie van de Ondernemingsraad door de Directeur-Bestuurder vond plaats op 5 januari 2021, nadat in 2020 de voorbereidingen en de initiële OR-scholing hebben plaatsgevonden. Dit is een mijlpaal: voor het eerst heeft St. De Warme Huizen een Ondernemingsraad.

De Warme Huizen stelt de noodzakelijke middelen beschikbaar voor het goed functioneren van de raad. Daarnaast wordt de Ondernemingsraad ondersteund door een secretaresse die bekostigd wordt door De Warme Huizen.

In dit startjaar heeft de Ondernemingsraad begeleiding gehad van de externe deskundige HRM, mevrouw Hampsink. De twee nieuwe leden die de vacatures in 2021 hebben vervuld, hebben aanvul-

lend de initiële scholing genoten. Bij deze scholing zijn de zittende leden nogmaals aangesloten. De

HRM-ondersteuning en de scholing van eventuele nieuwe leden wordt vervolgd in 2022.

Ondernemingsraad Huize Herfstzon per 31 december 2021:

Naam	Functie
Mevrouw Femmy Zomer	Voorzitter
Mevrouw Wilma Bruns	Vice-Voorzitter
Mevrouw Wilma Arkink	Lid
Mevrouw Marion Vonder	Lid
De heer Olaf Alting	Lid

Ondanks de corona hebben zowel de overlegvergaderingen als de onderlinge vergaderingen live kunnen plaatsvinden met naleving van de coronamaatregelen.

Samenvatting van de relevante besluiten van de Ondernemingsraad in 2021:

- Besluit en vaststelling Reglement
- Besluit tot verdeling interne functies van voorzitter en vicevoorzitter
- Goedkeuring Lief-en-leed protocol, versie 3.0
- Aanpassing voorstel bestuurder Werkkostenregeling/Fietsplan
- Instemming met instemmingsaanvraag WKR/Fietsplan

- Goedkeuring reiskostenvergoeding; Huize Herfstzon hanteert geen begrenzing voor woon-werkverkeer
- Goedkeuring rapport en plan van aanpak Arbodienst/RI&E
- Benoeming van twee OR-leden in de Adviescommissie voor de selectie van de functie Vertrouwenspersoon

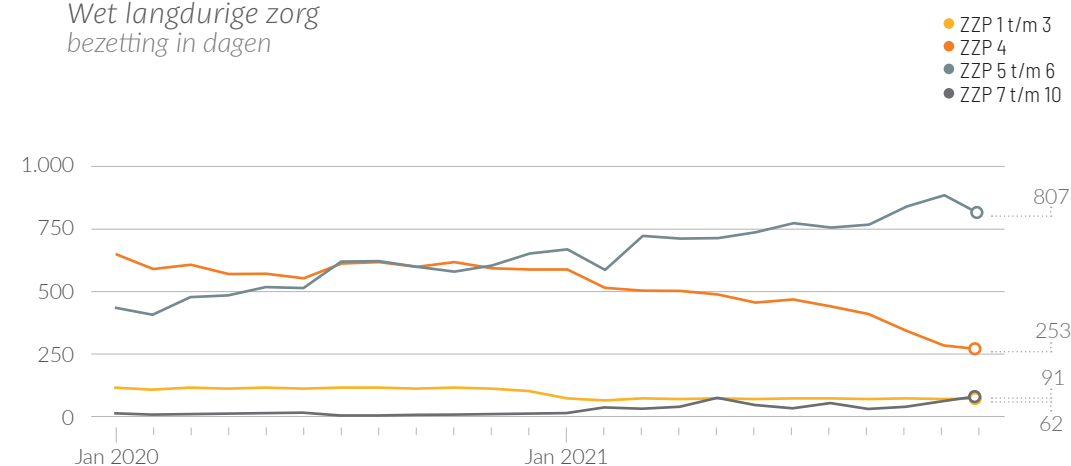
NB. Van iedere vergadering van de Ondernemingsraad heeft uitgebreide verslaglegging plaatsgevonden.



Bijlage 1

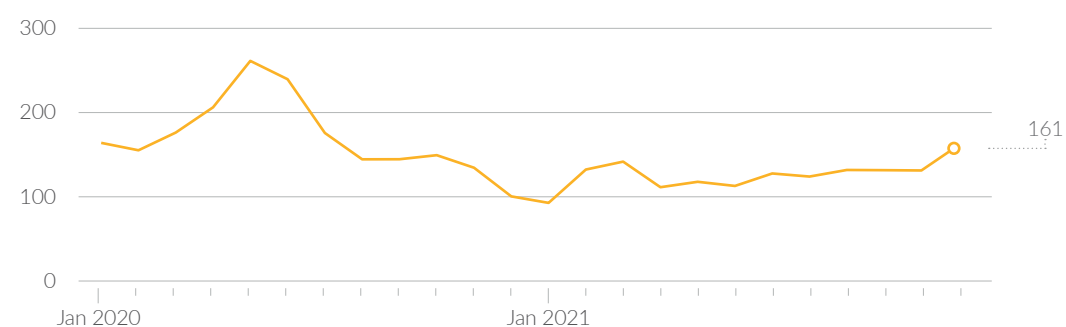
Client

Wet langdurige zorg
bezetting in dagen



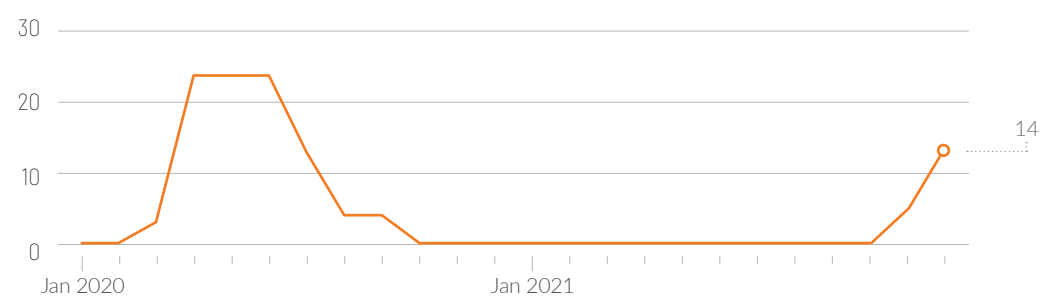
Zorgverzekeringswet
bezetting in uren

Wijkverpleging



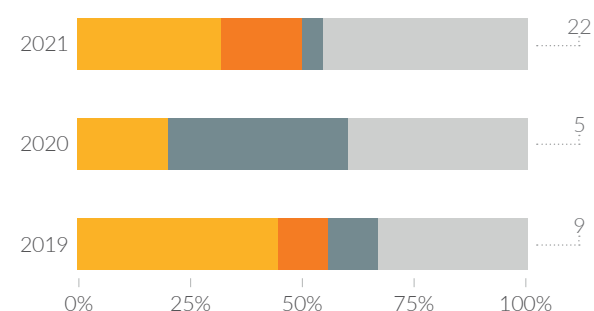
Wet maatschappelijke ondersteuning
in uren

Huishoudelijke ondersteuning



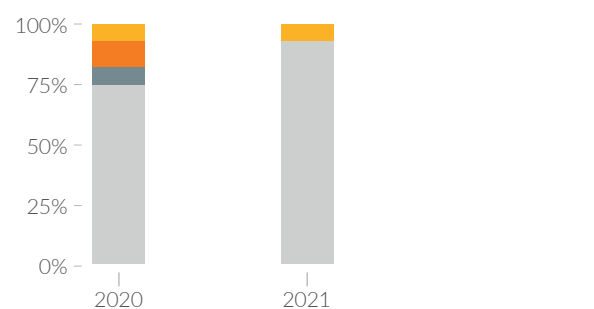
Verblijfsduur Wlz
Uitgestroomde cliënten

• korter dan 1 jaar
• 1 tot 2 jaar
• 2 tot 3 jaar
• langer dan 3 jaar



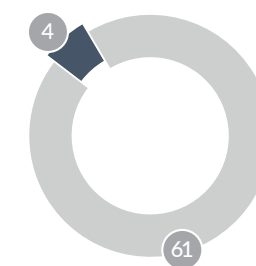
Inzet Wijkverpleging
gemiddelde uren

• minder dan 10 uur
• 10 tot 15 uur
• 15 tot 20 uur
• meer dan 20 uur



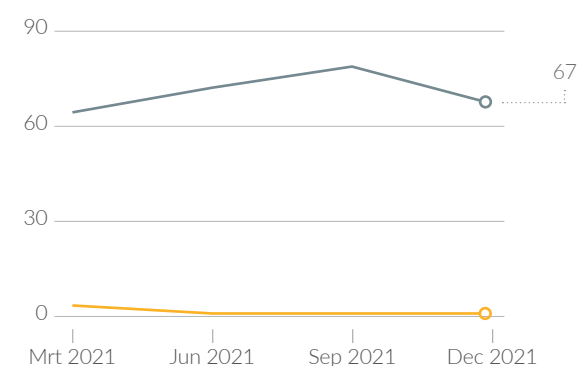
Aantal unieke cliënten

• Wlz
• Zvw
• Wmo

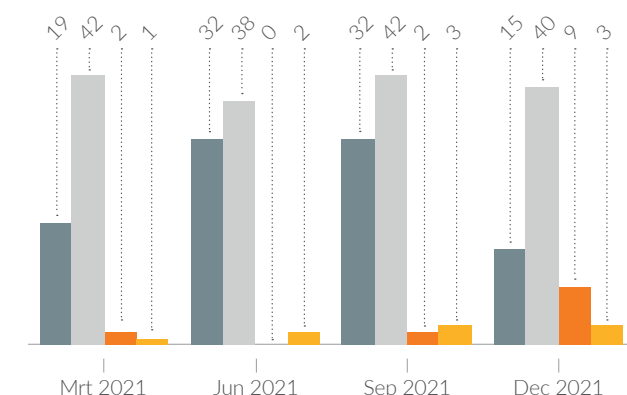


Incidentmeldingen

• MIC
• MIM



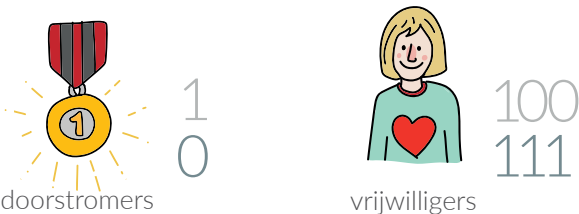
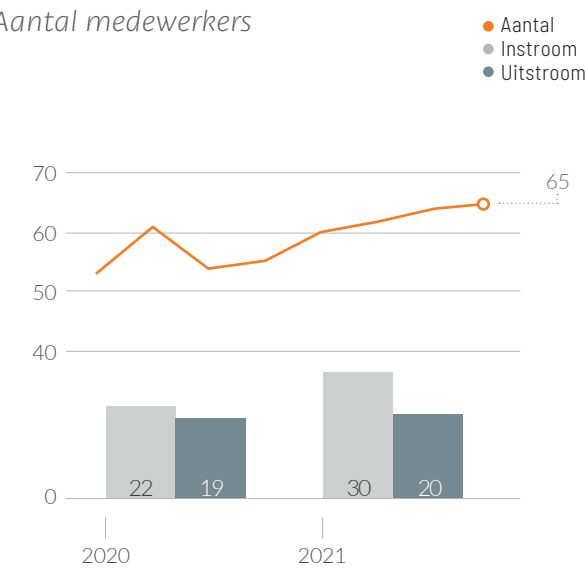
• MIC - vallen
• MIC - agressie
• MIC - medicatie
• MIC - overig



Bijlage 2

Medewerker en vrijwilliger

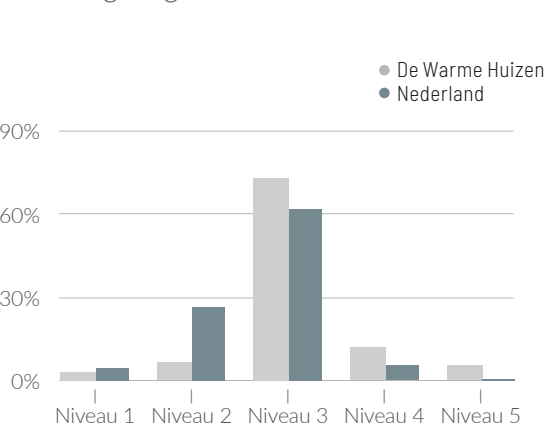
Aantal medewerkers



Aantal fte

	eind 2020	eind 2021
Zorg		
Niveau 1	0,00	0,56
Niveau 2	0,78	1,22
Niveau 3	13,56	13,64
Niveau 4	2,33	2,22
Niveau 5	1,00	1,00
	17,67	18,64
Voeding	1,44	1,44
Leefomgeving	4,33	5,53
Algemeen	3,33	4,11
Totaal	26,78	29,72

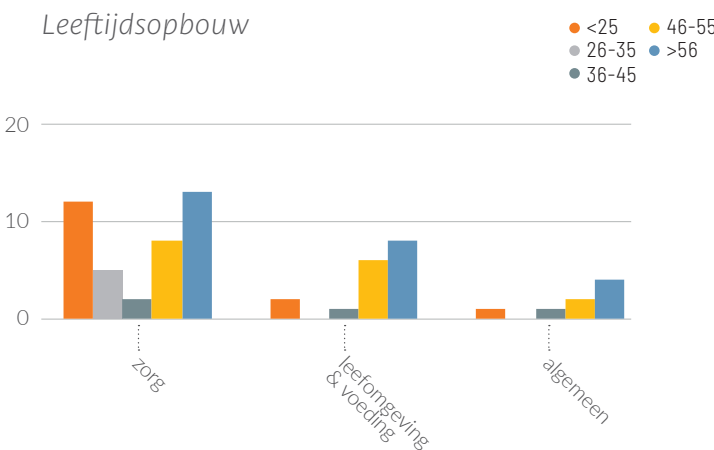
Verdeling zorgniveaus



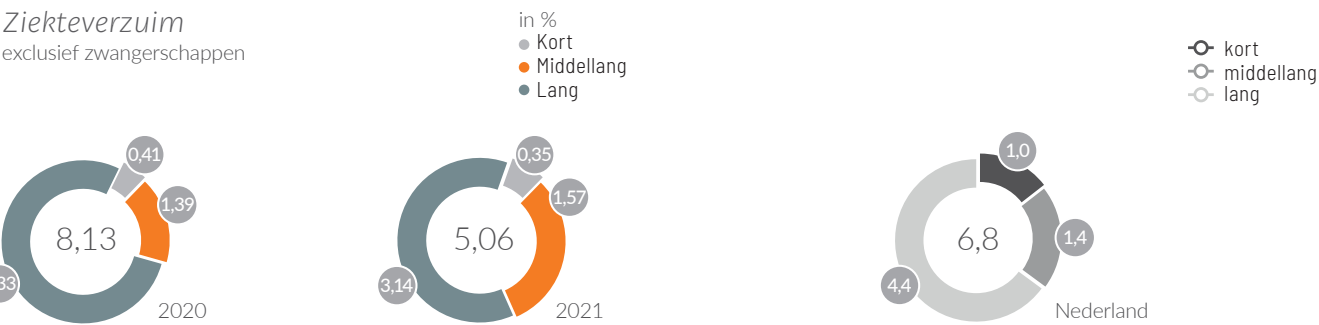
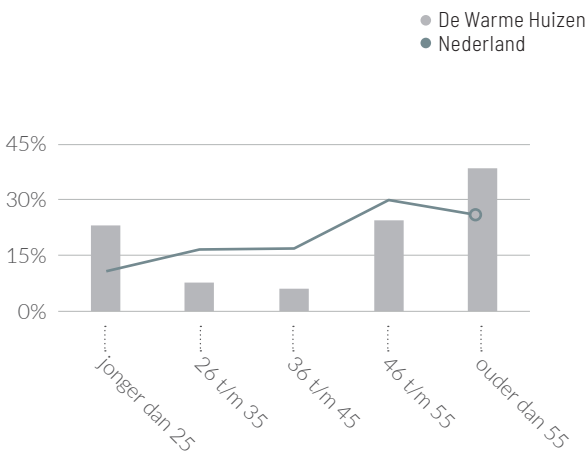
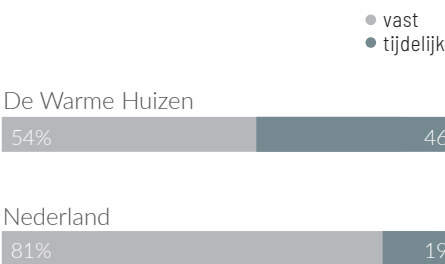
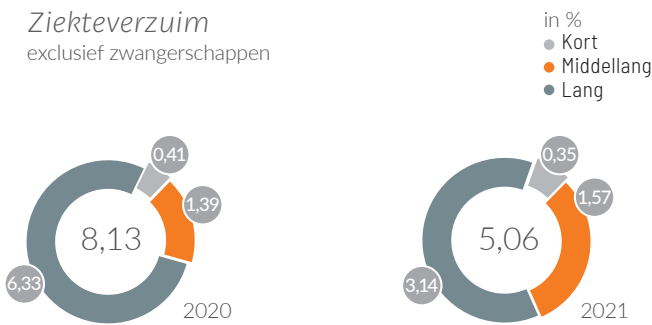
Arbeidsovereenkomsten

	2020		2021	
Parttimeklassen				
0,0 tot 0,2 FTE	11	20%	16	25%
0,2 tot 0,4 FTE	8	15%	7	11%
0,4 tot 0,6 FTE	10	18%	15	23%
0,6 tot 0,8 FTE	21	38%	23	35%
0,8 tot 1,0 FTE	5	9%	4	6%
	55	100%	65	100%

Leeftijdsopbouw



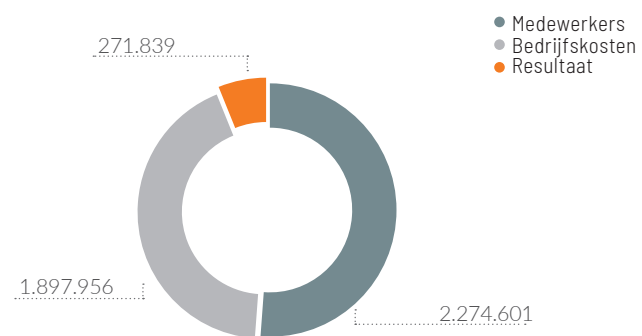
Ziekteverzuim
exclusief zwangerschappen



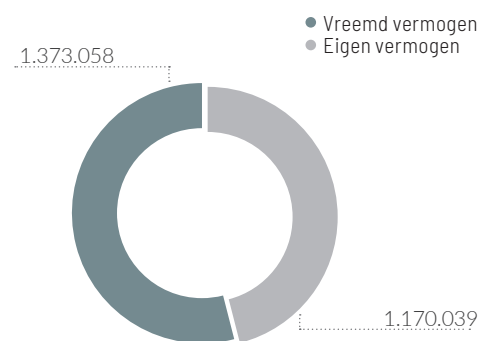
Bijlage 3

Financiën

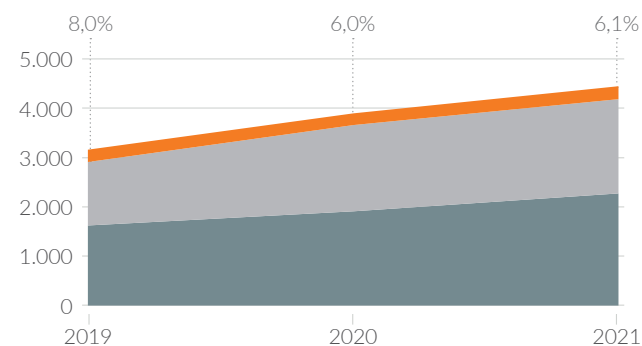
Resultaat



Verdeling vermogen (solvabiliteit)



Omzet ontwikkeling
x1.000

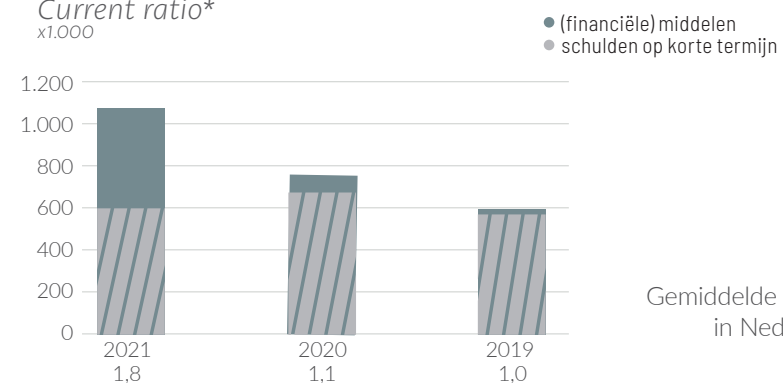


Gemiddelde resultaat in Nederland 2020 **2,3%**



Vereiste solvabiliteit in Nederland 2020 **39,9%**

Current ratio*
x1.000



* in staat om schulden af te lossen

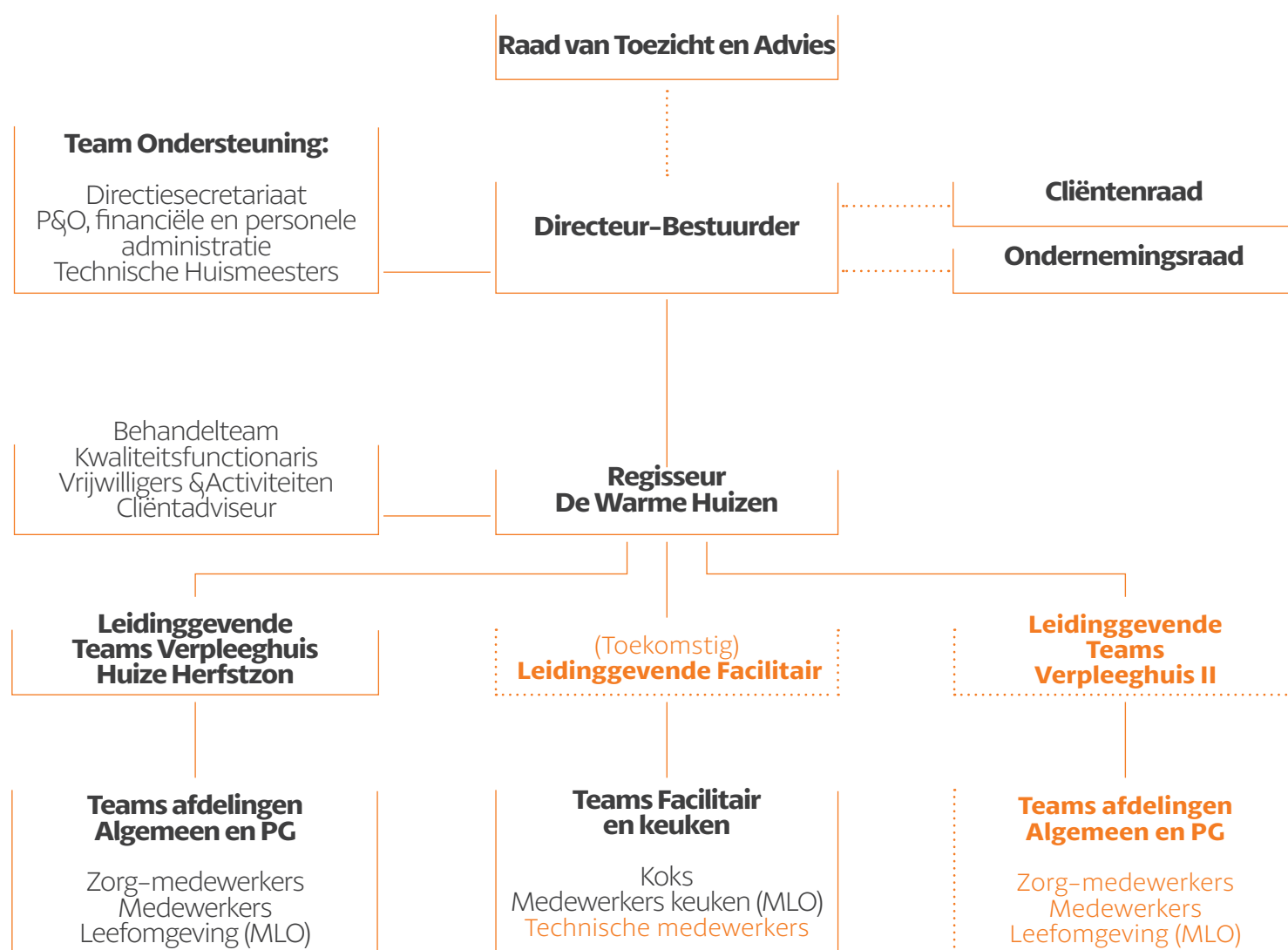
Gemiddelde current ratio in Nederland 2020 **1,5**



Bijlage 4

Organogram

Vastgesteld op 21 december 2020



Kernwaarden

Profiel van De Warme Huizen

De missie en kernwaarden geven de kern van De Warme Huizen weer. Zij vormen samen met de omschrijving van de organisatiestructuur en de doelgroep het profiel van de organisatie

1.1 Missie en kernwaarden

Onze missie:

Wij willen laten zien hoe we samen sterk kunnen zijn in de warme, huiselijke en kleinschalige verpleeghuiszorg voor ouderen en langdurig zieken.

Ons motto: **De Warme Huizen, Echt samen, thuis.**

Onze kernwaarden: **Samen sterk, Thuis, Genieten, Dichtbij, Eigenwaarde**

Samen sterk

Wij geloven in 'samen'. Samen doen en samen leven verrijkt ons allemaal. Dit is ons huis waar we gastvrijheid en vriendschap koesteren en waarin we als vakmensen ons werk doen. We zijn sterk omdat we deel zijn van deze gemeenschap: dit huis, deze wijk, deze stad, dit dorp in Twente. Omdat we verbonden zijn met elkaar: familie, vrienden, medewerkers, vrijwilligers en alle mensen in de omgeving. Zo voelen we dat. We zijn hier met elkaar en voor elkaar - dat maakt het zo bijzonder. Daardoor kunnen we veel aan. We willen dat niemand zich hier alleen voelt en daar zetten we ons helemaal voor in.

Thuis

Dit is uw thuis, zo moet het voelen. Als bewoner leeft u hier. Dus we zorgen voor een vertrouwde en huiselijke omgeving. Gezellig, open. Waar iedereen welkom is, in ochtendjas of opgedoft. Met uw eigen spullen, uw eigen meubelen, met uw hond, kat of kanariepiet. En dat is nog maar het begin. Want samen zorgen we voor een goede sfeer. Open. Gezellig. Warm. Zodat iedereen, bewoner, familielid, bezoeker, medewerker of vrijwilliger zich helemaal thuis voelt.

Genieten

Genieten is van alle leeftijden. Het leven wordt mooier als er veel te genieten valt. Voor u als oudere of als langdurig zieke medemens en voor ons als ondersteuners. Daarom willen we een sfeer scheppen waarin u het naar uw zin kunt hebben. Dat is onze wens. We proberen steeds weer een glimlach op ieders gezicht te krijgen. Ook als dat wat minder eenvoudig gaat. We zoeken altijd manieren om contact te maken en samen iets te beleven. Want genieten is iets dat je samen doet.

Dichtbij

Als we dichtbij mogen komen, kunnen we veel betekenen. In ons werk is nabijheid heel belangrijk. Het is een voorwaarde om onze deskundigheid in te kunnen zetten. Als we dichtbij kunnen komen, zien we wie u echt bent en wat u wilt. Dat inzicht hebben we nodig om ons werk goed te kunnen doen. En dat doen we onvoorwaardelijk. We zijn er voor elke bewoner, dag en nacht. Het maakt ons blij dat we dichtbij u mogen komen. Dan horen we ook de mooie levensverhalen. Dat verrijkt ons werk en ons leven.

Eigenwaarde

Iedereen is de moeite waard. Daarom willen we dat u zelf, met uw naasten, bepaalt wat u wilt. Ons huis is een plek waar we oog hebben voor eigenwaarde. Wie u ook bent, wat ook uw verhaal of situatie is, voor ons bent u de moeite waard. We accepteren u zoals u bent. Zonder oordeel. Wij willen veel voor u betekenen en vinden het mooi als u ook veel voor ons gaat betekenen. We houden van wat eigenwijsheid. Dat laat zien wie je echt bent. We willen dat u nog zoveel mogelijk zelf doet, beslist en regelt. We zien ook onze eigen waarde. We zijn trots wat we doen, op ons vak en hoe we dat doen. We hebben waardering voor elkaar, voor bewoners en voor ieder ander die met ons te maken heeft.

1.2 Platte kleinschalige organisatie en ondersteunend situationeel leiderschap

De Warme Huizen werkt volgens de Zorgbrede Governancecode, waarbij de Raad van Toezicht de professionele Directeur-Bestuurder benoemt. Het toezicht geschiedt in nabijheid en dat betekent dat ook de Raad van Toezicht, net als de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad betrokken is.

De Warme Huizen heeft een platte organisatie-structuur met korte lijnen en open deuren. In de kleinschalige organisatie zijn de Directeur-Bestuurder, regisseur en de leidinggevende veel aanwezig op de werkvloer, waarbij hun werkruimten in de nabijheid van een afdeling zijn gevestigd. Zij spreken de bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers dagelijks en kennen hen bij hun naam.

Leiderschap is aanwezig op alle niveaus en in alle functies. Het gaat om het nemen van verantwoordelijkheid en leiden van jezelf in je vak, beroepshouding en samenwerken in collegialiteit. Het leiderschap van de bestuurder, regisseur en leidinggevende teams heeft zich ontwikkeld tot ondersteunend situationeel leiderschap. Dat betekent dat leiderschap zich aanpast en meeloopt in de ontwikkeling en positionering van het team, het individu en de organisatie, waarin de bewoner samen met de medewerkers centraal staan.

1.3 Doelgroepen zorgverlening

Binnen De Warme Huizen wordt geïndiceerde zorg geboden op basis van de Wet langduri-

ge zorg (Wlz). Daarnaast is er aanvullend zorg uit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Verder vindt op kleine schaal aanvullende zorg- en dienstverlening plaats waarvoor geen indicatie nodig is.

Het zorgaanbod omvat verpleging en verzorging en is gericht op ouderen en chronisch zieken en wordt geleverd in combinatie met wonen. Hiervoor zijn, verdeeld over twee gebouwen aan de Javastraat in Goor, in totaal vijftig verpleeghuisplaatsen beschikbaar. Het streven is om daar in 2022/2023 een zestal appartementen aan toe te voegen in Kapellengarden.

Dit aanbod bestaat uit de volgende leveringsvormen:

- a. Wlz-verblijf plaatsen (ZZP 4 tot en met ZZP 8 en ook ZZP 10), zowel voor verblijf van cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag, als cliënten met een somatische en psychiatrische zorgvraag.
- b. Voor ouderen of chronisch zieken zonder verblijfsindicatie kan beperkt een beroep worden gedaan op het product “all-inclusive zorgwonen” waarmee een appartement gehuurd kan worden en aanvullende zorg- en dienstverlening kan worden afgenomen
- c. Wijkverpleging en Eerstelijnsverblijf op grond van de Zorgverzekeringswet
- d. Dagbestedingsactiviteiten of begeleiding op grond van de Wmo of voorliggende voorzieningen





