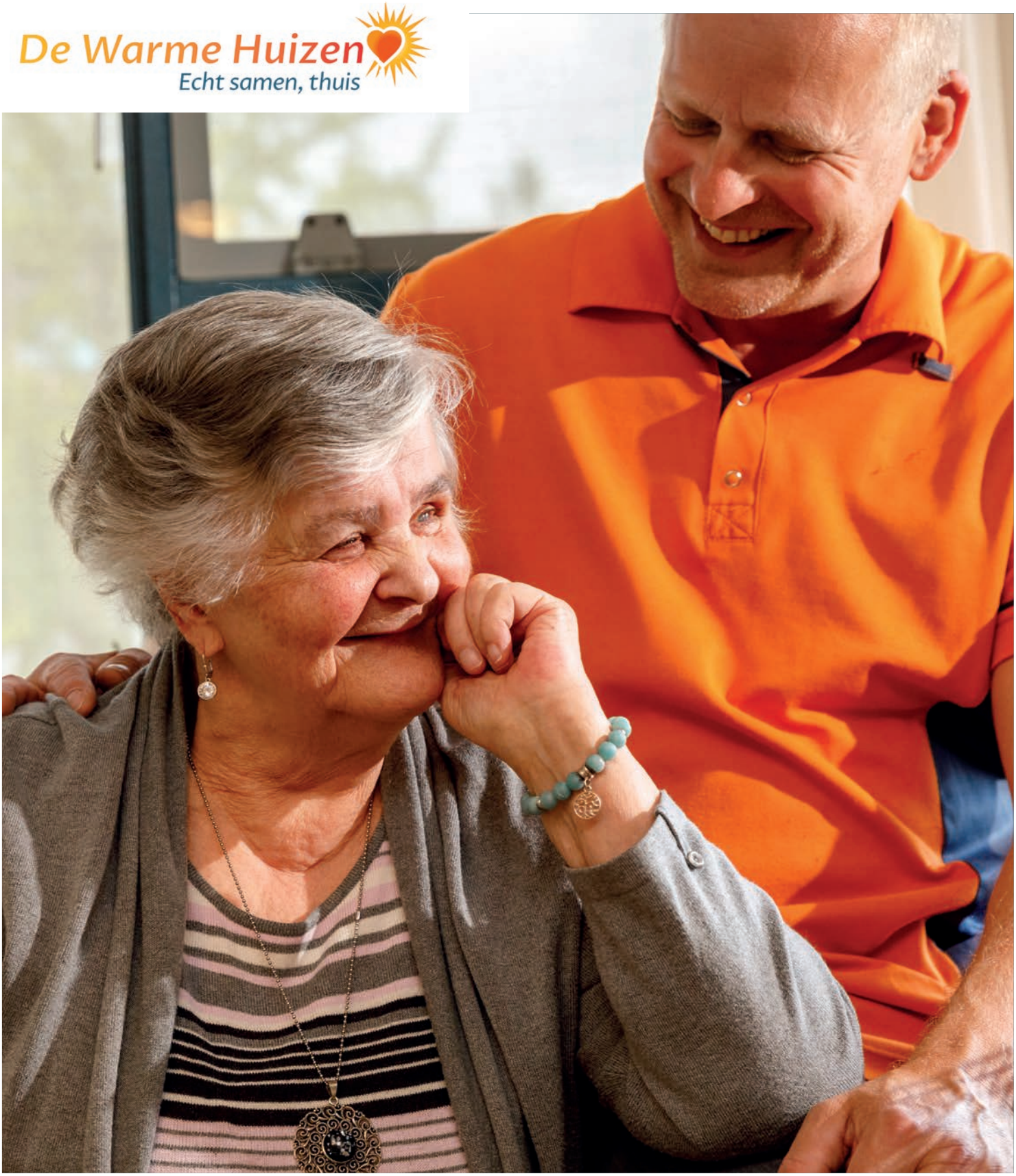
De Warme Huizen
Echt samen, thuis



Stichting De Warme Huizen

Geïntegreerd kwaliteits- en bestuursverslag 2020

Een warm thuis voor u

Stichting 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 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 2020 per onderdeel 14
5. Wet Zorg en Dwang 32
6. Governance 34

Bijlagen
Cliënt 40
Medewerker en vrijwilliger 42
Financiën 44
Organogram 46

1. Voorwoord

Dit geïntegreerde kwaliteits- en bestuursverslag vat de inspanningen en resultaten van 2020 samen. Deze zijn uitgewerkt volgens de basisthema'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 2020 is voor de organisatie een doorslaggevend en fundamenteel jaar geweest, omdat in dit jaar Stichting De Warme Huizen is opgericht en Huize Herfstzon in Goor het eerste "warme verpleeghuis" is geworden. Hiermee is, met visie en passie, een start gemaakt om het concept van de kleinschalige huiselijke verpleeghuiszorg verder te ontwikkelen en voor de toekomst te bewaren. De kern van het 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.
Door de Bestuurder, Raad van Toezicht en Cliëntenraad is de gezamenlijke ambitie uitgesproken om de organisatie in de komende tien jaar met dit concept te gaan uitbreiden. Streven is om drie tot vier nieuwe verpleeghuislocaties in de regio te realiseren en om het vastgoed van Huize Herfstzon in Goor te vernieuwen.

Daarnaast was het jaar 2020 indrukwekkend vanwege de uitbraak van COVID-19. Deze virusuitbraak heeft mondiaal en landelijk een ongekend grote impact gehad. Voor Huize Herfstzon was het coronavirus bepalend. Bewoners hebben door de drastische maatregelen in een lockdown gezeten en waren een tijdlang afgesloten van de buitenwereld. Het jaar stond in het teken van beperkingen, bezoekersregelingen en besmettingsgevaar. Het dagelijkse leven veranderde door de ingevoerde 1,5 meter afstand en het wegvallen van de groepsactiviteiten en de vrijwilligers. Medewerkers, het behandelteam van Novicare en de leiding van Huize Herfstzon hebben hard gewerkt om covid buiten de deuren te houden. Dat is gelukt, want er zijn geen besmettingen onder de bewoners geweest; Daar zijn we dankbaar voor, want we hebben bij collega-zorginstellingen andere situaties gezien.

Dank aan alle betrokkenen voor hun grote inzet en begrip. Het werk was intensief door de beschermende kleding, de overheids- en hygiënemaatregelen en het wegvallen van de reguliere dagroutine toen de vrijwilligers en groepsactiviteiten tijdelijk stopten. Ook was het werk zwaarder door de extra uren die zijn gewerkt omdat collega's uitvielen door ziekte of quarantaine. Dank ook voor de deskundigheid en de extra dagen die door het covid-crisisteam en het eigen kweek-en-vaccinatie-team zijn gemaakt. Door deze inzet heeft de zorgverlening doorgang kun- ▶

nen vinden, zijn er alternatieve activiteiten georganiseerd en zijn bewoners gemoedelijk opgevangen. Ook de deskundigheidsbevordering en de kwaliteitszorg hebben op een aangepaste wijze door kunnen gaan.

Naast de impact en prestaties betreffende bovenstaande onderwerpen zijn er andere mijlpalen. Ten eerste heeft Huize Herfstzon in 2020 voor het eerst een volledig jaar verpleeghuiszorg met verblijf en behandeling geleverd. Voor het eerst werkten het nieuwe behandelteam en de zorgmedewerkers met elkaar samen. Ten tweede zijn na de zomer van 2020 de voorbereidingen getroffen voor de oprichting van een Ondernemingsraad, omdat er inmiddels meer dan vijftig medewerkers bij ons werkzaam zijn. Ten derde is een begin gemaakt met de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd), waarvan de invoering in 2021 wordt gecontinueerd.

Tenslotte is de kwaliteitszorg (aangepast) doorgegaan. We werken nu een aantal jaar intensief aan het bereiken van een hoog niveau van kwaliteit en veiligheid. In 2020 hebben de RI&E en het medewerkertevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Ook de kwaliteitstoetsing is gecontinueerd en het Gouden Kwaliteitskeurmerk van PREZO is opnieuw behaald. Daarnaast zijn we trots op de goede uitkomsten van de clienttevredenheidsonderzoeken.

Financieel is 2020 positief afgerond. De exploitatie is al een paar jaar stabiel en de solvabiliteit is conform plan verder vergroot, ondanks de incidenteel hogere uitgaven om de kwaliteit, deskundigheid en faciliteiten voor de verpleeghuiszorg op orde te brengen. De investeringen en gebouwaanpassingen zijn uit eigen middelen betaald.

De groei van de omzet is ontstaan doordat enerzijds de zorgzwaarte van bewoners is toegenomen en anderzijds het aantal Wlz-plaatsen is uitgebreid. Zoals gepland is daardoor de omzet van de overige inkomsten gedaald, met name voor de huur, de wijkverpleging, Interakt Contour en het all-inclusieve pakket. De incidentele inkomsten in 2020, zoals de coronasubsidies en de compensatie- en kwaliteitsgelden zijn uitgegeven in overeenstemming met de doelstelling van de middelen en deze zijn als zodanig verantwoord.

Wat we dit jaar hebben bereikt is mede mogelijk gemaakt door de inzet van medewerkers, leidinggevenden, vrijwilligers, bewoners en hun familie, Cliëntenraad, Raad van Toezicht, Ondernemingsraad in oprichting en de externe partners. Van deze laatsten 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 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 wordt gemaakt 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 zichtbaar te maken, hebben we er binnen De Warme Huizen voor gekozen om beleidsdoelen 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 Clientdossier (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. Daarbij diende er vooral een evenwicht te ontstaan tussen eigen regie en bewegingsvrijheid versus verantwoorde veiligheid 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 inrichting van de locaties van De Warme Huizen worden daarom volgens de uitgangspunten van Anneke van der Plaats opgezet.

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 gesprekjes 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 levensvrijheid 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 tegelijkertijd 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.

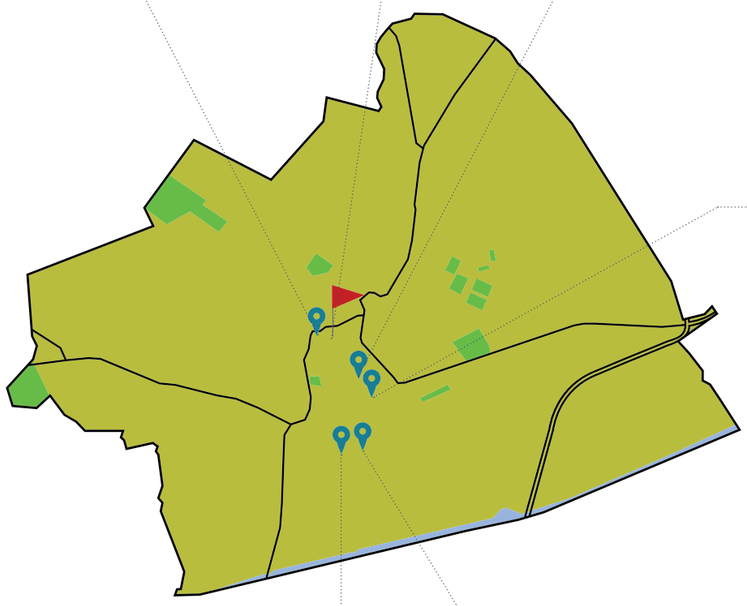
Vanuit diezelfde zienswijze ten aanzien van bewoners en vanuit onze kleinschaligheid, heeft De Warme Huizen een aantal beloftes aan de bewoners ontwikkeld. Deze zijn geschreven vanuit bewonersperspectief. Deze beloften zijn ontstaan vanuit het gedachtegoed van een kamer van Waardigheid en trots, samen 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



Stichting Franje

De Warme Huizen

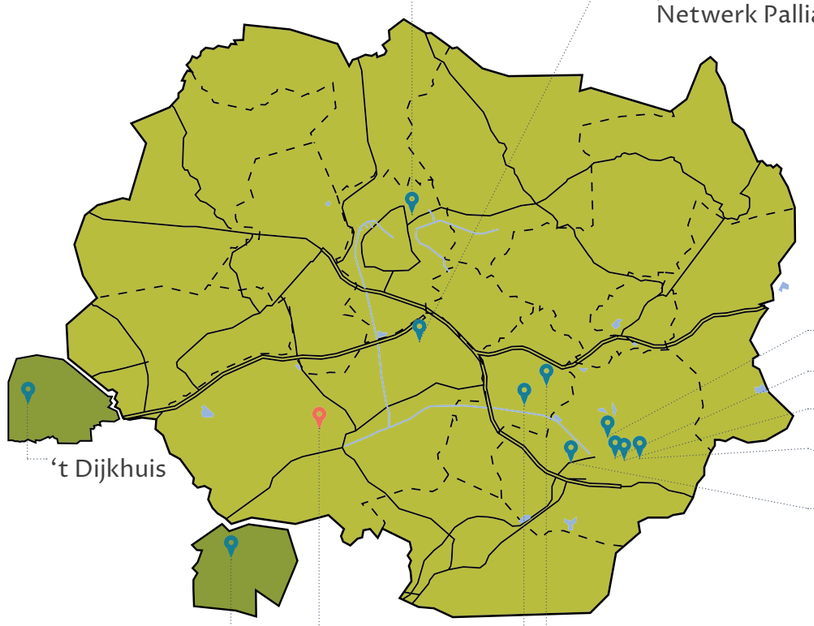
Tafel van Goor

Welzijnsorganisatie Salut

Huisartsenpraktijk De Oliphant

De Goorse Apotheek

Twente



Friso

Interzorg Ouderen (IZO) Twente

Dementietwente

Netwerk Palliatieve Zorg Twente

Zorgkantoor Twente

Zorgschakel Enschede

Medisch Spectrum Twente Ziekenhuis

Zorggroep Manna

Stichting Lucrum

‘t Dijkhuis

Zorgbelang Cliëntondersteuning

Carint Reggeland

Gemeente Hof van Twente

Viverion Woningbouwvereniging

Bovenregionaal

Novicare behandelzorg

Pro-Da mondzorg

Interakt Contour

LSR steunpunt medezeggenschap

4. Inspanningen en resultaten in 2020

Inspanningen en resultaten

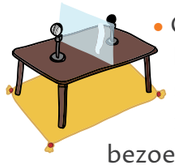
In het onderstaande schema wordt de verbinding gelegd tussen de klantbeloften van De Warme Huizen en de thema's uit het kwaliteitskader waarover verantwoording wordt afgelegd.

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

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

wonen en welzijn

- In 2020 stond het borgen van persoonsgerichtheid en huiselijkheid binnen de groeiende locatie Huize Herfstzon centraal. Om een warme, vertrouwde omgeving te kunnen bieden aan bewoners was één van de doelen om de basisveiligheid voor complexere zorgvragers verder te verbeteren. Door middel van audits, evaluaties en cursussen is de organisatie gedurende het hele jaar bezig geweest met het verbeteren van de gebouwen en veiligheid voor alle bewoners. Concrete verbeteringen zijn onder andere onderhoud en aanpassing van de gebouwen, koeling en brandcentrale. Daarnaast heeft bijscholing plaatsgevonden in BHV en hygiëne.



- Gedurende de lockdown vanwege het coronavirus en de daarmee samenhangende tijdelijke stopzetting van het ontvangen van bezoek, heeft Theaterbureau Showline spreekluisterverbinding “de Kuierbox” gerealiseerd bij Huize Herfstzon, zodat bewoners hun familie toch live konden horen en zien als welkome aanvulling op de digitale en telefonische contacten. Dit werd een voorbeeld voor veel huizen in Nederland.

- Om volgens de Coronarichtlijnen bezoek te kunnen ontvangen, heeft Huize Herfstzon in mei een tijdelijk bezoekerscafé opgezet naast de hoofdingang. Hier konden bewoners hun vaste bezoeker(s) op een veilige manier ontmoeten.

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

wonen en welzijn

- Jaarlijks vindt het cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Cliënten zeggen zeer tevreden te zijn over zorg, maaltijden, schoonmaak, aandacht en deskundigheid van medewerkers.

- Op basis van het onderzoek heeft Huize Herfstzon twee verbeterpunten opgesteld. In de eerste plaats op het gebied van de medewerkersinzet op de afdeling Somatiek. Daar is de zorgformatie uitgebreid. Het tweede verbeterpunt betreft de inspraak van cliënten op de zorgverlening. Ondanks het feit dat Huize Herfstzon hiermee op het landelijke gemiddelde scoort, zijn, om de inspraak verder te vergroten, verbeteracties opgesteld. Zoals het opstarten van multidisciplinaire overleggen samen met familie (en waar mogelijk) met bewoner. In deze overleggen wordt het zorgplan gezamenlijk geëvalueerd en aangepast. Twee keer hebben rondetafelgesprekken plaatsgevonden met bewoners en leidinggevende. Teamtraining over ‘professionaliteit’ versus ‘eigen regie van de bewoner’ vond plaats en medewerkers gaan geschoold worden in belevingsgerichte zorg, waarbij de inbreng van de bewoner een belangrijke voorwaarde is.

- Gedurende het hele jaar zijn maandelijks nieuwsbrieven gemaakt voor de bewoners en hun familie. Deze nieuwsbrieven werden in de coronaperiode zeer gewaardeerd.

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

veiligheid & gebruik van hulpbronnen

- In januari is in het kader van verpleeghuiszorg het structurele mondzorgprogramma gestart van Pro-Da. Het eerste halfjaar is besteed aan implementatie door middel van klinische lessen voor medewerkers, het maken van afspraken en het onderzoeken van gebitten en monden van bewoners op locatie door tandartsen, mondverzorgers en prothesedeskundigen. Indien mogelijk worden behandelingen uitgevoerd op Huize Herfstzon. Complexere behandelingen vinden plaats in de praktijk van Pro-Da.

- Eind februari hebben medewerkers en leidinggevenden instructies gekregen over de preventie en melding van covid-verschijnselen in het kader van de opkomst van het coronavirus. Dit is het hele jaar continu geactualiseerd door de corona-crisiscommissie. Bewoners, medewerkers en behandelaren zijn veelvuldig getest. Ook is met beschermende middelen gewerkt.

- Stichting De Warme Huizen is lid geworden van de Twentse Technologie & Zorg Academie. Door dit lidmaatschap kan de organisatie innovatieve zorgtechnologie uitproberen en is Huize Herfstzon in aanmerking gekomen voor een pilot rondom afleidingstechnologie voor mensen met dementie die de neiging hebben om te dwalen. Vier zorgmedewerkers volgen de module “Zorgtechnologie” en zij mogen een aantal technologieproducten voor dementie uitkiezen en uitproberen. In 2020 waren dat onder andere de Oer Muziekspeler speciaal voor mensen met dementie, robotkatten en Zorgrobot SARA. Van de Oer Muziekspeler zijn wegens de positieve ervaringen meerdere exemplaren aangeschaft voor meerdere bewoners. De muziekspeler is makkelijk te bedienen en speelt favoriete liedjes van de bewoner af. Dit geldt ook voor de robotkatten. Zorgrobot SARA is een sprekende zorgrobot die verpleeghuisbewoners ondersteunt bij luisteractiviteiten en communicatie. SARA vertelt onder andere verhalen aan bewoners met dementie, maar kan bewoners bijvoorbeeld ook aansporen om gymnastiekoefeningen te doen. De pilot is geslaagd, maar vanwege de hoge kosten hebben we SARA niet kunnen aanschaffen.

- Huize Herfstzon is in verband met corona gestart met blended care vanuit het behandelteam van Novicare, waarbij fysiek en virtueel contact worden gecombineerd. Op deze manier kunnen de behandelaren flexibel werken en wordt de kans op een coronabesmetting verkleind.

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

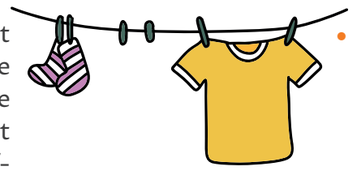
persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- In de coronaperiode zijn de grote groepsactiviteiten met vrijwilligers vervallen. Deze zijn vervangen door individuele activiteiten en activiteiten in kleine, vaste huiskamergroepjes. Hiervoor zijn nieuwe medewerkers aangesteld, bekostigd vanuit de coronasubsidies en kwaliteitsgelden.

- Een meerjarig contract is afgesloten met Stichting GOAL. Deze stichting gaat na de coronaperiode in samenwerking met lokale ondernemers vier keer per jaar een activiteit organiseren voor de bewoners van Huize Herfstzon. Doel is om Goorse ondernemers meer bij Huize Herfstzon te betrekken als onderdeel van de gemeenschap. 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.

- Veel mensen en bedrijven hebben cadeaus en bloemen aan de bewoners geschonken tijdens de lockdown om hen een hart onder de riem te steken. Bewoners hebben de aandacht als positief ervaren en voelden zich erdoor gezien.

- Om bewoners op te vrolijken in de moeilijke coronaperiode is er in juni een alternatief Goors Volks- en schoolfeest georganiseerd. Terwijl bewoners binnen zaten voor de ramen was er een buitenoptreden gaande en waren er vis- en ijskarren aanwezig voor de bewoners. Gedurende het hele jaar zijn er buiten onder de veranda voorstellingen gespeeld door één of twee personen.



- Bewoners met dementie konden vanaf oktober 2020 het verleden herbeleven met behulp van belevingskasten rondom de thema's 'wasgoed ophangen' en 'baby-/kinderkamer'. De kasten zijn, inclusief geuren, levensecht ingericht. Op deze manier worden meerdere zintuigen van de bewoners gestimuleerd.

- In september is een bewoonster honderd jaar geworden. Vanwege de coronamaatregelen moest de viering van deze bijzondere gelegenheid worden aangepast, maar het was desondanks zeer geslaagd. De beste vriendin van de bewoonster vierde vlak erna ook haar honderdste verjaardag.

- De GZ-psycholoog heeft extra aandacht besteed aan de bewoners die het moeilijk hadden met de coronamaatregelen.

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

veiligheid & wonen en welzijn

- Ook tijdens het coronajaar is iedere dag vers gekookt en is er gezamenlijk aan tafel gegeten. Bewoners worden namelijk per huiskamer als één huishouden beschouwd en daarnaast heeft het gezamenlijk eten een stimulerende werking op de inname van voeding en de sociale contacten. De maatregel om 1,5 meter afstand te houden was wel van kracht.

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

- Huize Herfstzon heeft een nieuwe Arbodienst en per februari 2020 een vaste bedrijfsarts. De arts helpt onder andere bij het opstellen van het vitaliteitsbeleid en het begeleiden van zieke medewerkers.

- Het dienstrooster van zorgmedewerkers van team Algemeen is uitgebreid met drie uur per dag. Gedurende de rest van het jaar is de inzet verder uitgebreid in overeenstemming met de toename van de zorgzwaarte en de stijging van het aantal Wlz-cliënten. Hiervoor werd in eerste instantie gekeken naar het verhogen van het aantal contracturen van huidige medewerkers en vervolgens werden vacatures voor verpleegkundigen en verzorgenden uitgezet om de overige uren in te vullen.

- In mei is een eerste inventarisatie gedaan voor de start van het meerjarige regionale project “strategische personeelsplanning”. In 2021 en 2022 wordt het project gecontinueerd.

- Huize Herfstzon had aan het einde van het jaar geen openstaande vacatures en had in 2020 voldoende medewerkers om de groei te realiseren. Om potentiële nieuwe medewerkers te bereiken heeft er een interview met twee verpleegkundigen in het Hofweekblad gestaan en is Huize Herfstzon vanaf augustus actief op de sociale media Facebook en Instagram.

- In 2020 was er regelmatig uitval van medewerkers door coronatesten en quarantaines. Het eigen team heeft bijna alle diensten weten op te vangen, waardoor weinig uitzendkrachten zijn ingezet en de bewoners voornamelijk vertrouwde gezichten bleven zien.

- Iedere bewoner heeft een eigen EVV-er die de zorg coördineerde en het vaste aanspreekpunt is voor familie en behandelaren.

- De Warme Huizen heeft een eigen corona-crisiscommissie en een kweek- en vaccinatieteam opgezet.

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

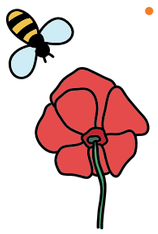
leren en verbeteren van kwaliteit

- In juli heeft een visiebijeenkomst plaatsgevonden met behandelaars van Novicare en de leiding en directie van Huize Herfstzon. Hierin is de visie van Huize Herfstzon rondom kleinschaligheid en gemoedelijkheid uitgedragen en uitgewisseld en is onderling kennisgemaakt.

- Het behandelteam van Novicare is een team geworden met vaste behandelaren. Samenwerking met het zorgteam is daardoor gestructureerd en de beide teams raken goed op elkaar ingespeeld. Het MDO, de vaste visitedagen en het gedragsspreekuur van de GZ-psycholoog dragen daar in hoge mate aan bij.

- In januari zijn voorbereidingen getroffen voor de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB). Het aantal tijdelijke contracten is geïnventariseerd. Medewerkers met een tijdelijk contract konden, indien zij dit wilden, een vast contract krijgen.

- In de teamtraining stonden de samenwerking binnen en tussen de teams, de nadere uitwerking van de kernwaarden van 2019 en de uitkomsten van de gesprekken met de medewerkers centraal



- Huize Herfstzon heeft in april haar dankbaarheid geuit aan verschillende waardevolle partners binnen de organisatie. Zo hebben de chauffeurs van Lekker Ett'n en vrijwilligers een kaartje ontvangen en alle zorgmedewerkers een klaproos van keramiek. Daarnaast zijn de inwoners van Goor in een advertentie in het Hofweekblad bedankt voor hun steun in een moeilijke tijd.

- Ondanks de restricties vanwege het coronavirus, wilde Huize Herfstzon haar medewerkers de kans bieden om mee te denken over en te reageren op ontwikkelingen binnen de organisatie. Daarom heeft de inspraakavond voor medewerkers in aangepaste vorm online plaatsgevonden in oktober. Tijdens twee sessies zijn medewerkers ingelicht over de ontwikkeling van Huize Herfstzon in de toekomst, de oprichting van de ondernemingsraad en P&O-zaken. Daarnaast was er ruimte voor vragen en opmerkingen.

- De Warme Huizen wil middelbare scholieren enthousiasmeren voor de ouderenzorg en biedt daarom maatschappelijke stages aan.

- In 2020 is het ziekteverzuim gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. De verzuimpercentages waren 0,41 procent (kortdurend), 1,39 procent (middellang) en 6,33 procent (langdurend).

- Er hebben verschillende scholingen plaatsgevonden voor deskundigheidbevordering, waaronder de BHV training, e-learning voorbehouden handelingen, e-learing 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.

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

- Begin januari zijn het kwaliteitshandboek en het kwaliteitsplan geactualiseerd.

- De bestuurder is uitgenodigd door Actiz om mee te denken over de toekomst van de gezondheidszorg in de “Denkkamer-arena”.

- Huize Herfstzon 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 deel aan 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 van 2020. In juli zij nieuwe goedkopere afgesloten en is de verlichting vervangen door LED.

- Omdat veel dubbeltellingen zijn geconstateerd is de inrichting van het dashboard medewerkersgegevens van ADP aangepast.

- Na evaluatie in maart is de website geactualiseerd en in overeenstemming gebracht met de folder en de nieuwe verpleeghuissituatie van Huize Herfstzon. Ook is de website aangevuld met een interview met zorgmedewerkers en nieuwe foto’s.

- Op basis van de PREZO kwaliteitsaudit is bepaald dat Huize Herfstzon haar gouden keurmerk behoudt. Daarnaast is een extra audit uitgevoerd in verband met de start van verpleeghuiszorg op de domeinen. Auditoren complimenteerden Huize Herfstzon met de huiselijke leefomgeving, zorgverlening en inrichting van de kwaliteitssystemen. Medewerkers zijn gefeliciteerd met het resultaat en hun individuele aandeel in de organisatie.

- Voor de kwaliteitsindicatoren die worden aangeleverd aan Zorginstituut Nederland zijn in 2020 dezelfde indicatoren gekozen als in 2019, 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. Om deze reden zullen in 2021 opnieuw dezelfde indicatoren worden gebruikt.

- De reguliere toetsingen voor de gebouwen zijn gecontinueerd, maar de toetsing van de hulp- en verpleegmiddelen door de HartingBank is vanwege corona verschoven naar later moment.

- Huize Herfstzon is lid geworden van de meldlijn voor prikaccidenten op het werk Prikpunt.nl.

- De bestuurder is tweemaal uitgenodigd om aan te schuiven in het NPO1-programma Tijd voor Max. Onderwerp van gesprek was de Kuierbox, het bedanken van medewerkers in de zorg en meelevendheid van inwoners uit Goor en het wel of niet versoepelen van de bezoekregeling in verpleeghuizen.

- De Kuierbox van Huize Herfstzon is opgenomen in het Vilans protocol van Waardigheid en trots op locatie (WOL).

- In mei heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) contact gehad met de voorzitter van de cliëntenraad en bestuurder. Daarna is er dat jaar nog vaker contact geweest. Op basis van de gesprekken is de IGJ positief over hoe Huize Herfstzon omgaat met de pandemie en de keuzes voor de maatregelen. De Kuierbox maakte een goede indruk, dit geldt ook voor de situatie dat er nog geen besmettingen geconstateerd zijn en de cliëntenraad goed op de hoogte was van de ontwikkelingen binnen de organisatie en om instemming wordt gevraagd over de regelingen.

- Op basis van de kwaliteitsrapporten heeft de kwaliteitscommissie een aantal verbeterplannen opgesteld: het integreren van Zorgkaart en Zorgplan in het elektronische cliëntendossier van Nedap, het zetten van de volgende stap in het medicatieproces en het zetten van de volgende stap in de MIC (Melding Incidenten Cliënten)-commissie.

- In mei zijn drie projectplannen opgeleverd en projecten opgestart: project Wet zorg en dwang, project personenalarmering en belgedrag en project plan van aanpak voor nieuwe standaard dementiezorg.

- In 2020 is het aantal van vijftig medewerkers bereikt en zijn de voorbereidingen gestart om een ondernemingsraad op te starten.

- Vanwege de kleinschaligheid van Huize Herfstzon worden de beoordelingen via Zorgkaart Nederland aangevuld met interviews met cliënten en/of familie van cliënten. In totaal scoorde Huize Herfstzon een 8,4. Zorgkaart Nederland wordt door Huize Herfstzon gebruikt als kwaliteitsinstrument.

- Per 1 november is de functienaam van strategisch manager veranderd in “regisseur”. Deze functie vervult deels het aansturen van de locatie en deels het zijn van kwartiermaker voor De Warme Huizen.

- Het aantal meldingen incidenten cliënten (MIC) is toegenomen in 2020. De meldingen bevatten zowel valincidenten als medicatiefouten. De verbeteracties zijn ingezet en omvatten extra controles via Medimo en het aanspreken van medewerkers door leidinggevende en kwaliteitsfunctionaris. Daarnaast zijn voor het verbeteren van het aftekenproces de applicatie van Medimo en het werkproces aangepast. De valincidenten bleken vooral bij enkele dezelfde bewoners vandaan te komen. Hierop zijn individuele verbeteracties toegepast. In 2021 wordt verder aandacht besteed aan het aantal meldingen en adequate verbeteracties.

- In december is de jaarlijkse administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) besproken. Eerdere adviezen zijn grotendeels opgevolgd en de resultaten zijn verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren. Enkele verbeterpunten hebben betrekking op (het ondertekenen van) zorgcontracten en extra aandacht voor cliënten die van extramurale naar intramurale zorg gaan. In september is het programma ProActive aangeschaft voor het digitaliseren van de verwerking van inkoopfacturen.

- Er is een Wzd-functionaris aangesteld. Het implementatietraject voor de Wzd is gestart en loopt door in 2021. In 2020 zijn alle bewoners geëvalueerd met de arts, verzorgenden en familie en er is hiervoor een speciaal Wzd-formulier opgenomen in het cliëntendossier. Daarnaast participeert De Warme Huizen in een multidisciplinair lerend netwerk over zorg en dwang. In dit lerend netwerk wordt aan deskundigheidsbevordering gedaan en er worden hulpmiddelen en methoden aangereikt voor de implementatie van de wet.

- Gedurende het jaar hebben besprekingen met bouwprojectgroep Viverion plaatsgevonden over drie projecten in kapellengaarden: hitteproblematiek en klimaatbeheersing, verbetering van de gangen en het bouwen van een huiskamer, invalidentoilet en hulpmiddelenruimte. In juni is gestart met het verbouwen van Kapellengaarden om meer berging en een fietsenhok te realiseren. Daarnaast is in november toestemming gekregen om te starten met het renoveren van de gangen en trappen.

- In 2020 zijn drie klachten ingediend, besproken en naar tevredenheid afgehandeld. Bij de klachtencommissie en de clientvertrouwenspersoon zijn geen klachten ingediend.

- In december 2020 is Stichting De Warme Huizen opgericht en is Huize Herfstzon in Goor het eerste “warme verpleeghuis” geworden. Hiermee is een start gemaakt om het concept van de kleinschalige huiselijke verpleeghuiszorg verder te ontwikkelen en voor de toekomst te bewaren.

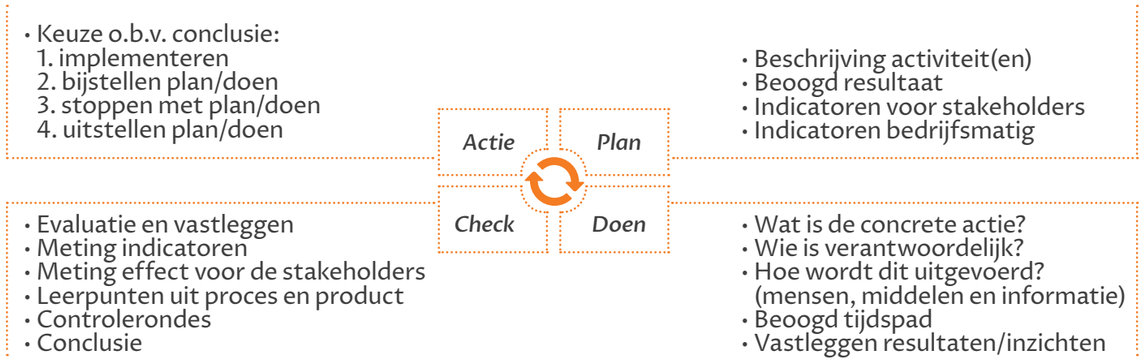
- De visie op leiderschap binnen de Warme Huizen is verder uitgewerkt. Gekozen is voor “ondersteunend situationeel leiderschap” dat, afhankelijk van de behoeften, resultaten en de context, kan worden ingezet voor individuele of een groep medewerkers.

Kwaliteitsorganisatie en cyclisch werken

De gekozen kwaliteitsorganisatie is in 2020 bestendigd en geborgd. Er wordt gewerkt met het PREZO kwaliteitssysteem, omdat het bij het toetsen uitgaat van het meten van uitkomsten (outcomes) en een concrete verbetermethode aanreikt. De laatste versies van dit systeem zijn bovendien gekoppeld een het kwaliteitskader voor de langdurige zorg. In 2020 heeft nog een extra toetsing plaatsgevonden op de domeinen van verpleeghuiszorg en verblijf met behandeling.

Er vinden in Huize Herfstzon systematisch interne audits plaats onder de noemer “rondjes Huize Herfstzon”, waarbij medewerkers aan de hand van auditkaarten een 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 is een kwaliteitsjaarkalender gebruikt waarop de kwaliteits- en veiligheidsacties worden ingepland. Er wordt systematisch gebruikgemaakt van de volgende PDCA-cyclus om te verbeteren en te leren.



Beschouwing

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 basis op orde en de opbouw van de kwaliteitssystemen

Fase 2 Realisatie volledige verpleeghuiszorg met een eigen concept van huiselijke kleinschaligheid en verbetering van de cyclische kwaliteitszorg

Fase 3 Continuïteit van de organisatie door uitbreiding naar meerdere verpleeghuislocaties onder de naam Stichting De Warme Huizen en borging van de kwaliteitszorg.

In 2020 is de organisatie in fase 3 beland.

Binnen het kwaliteitssysteem en de uitvoering daarvan is in 2020 extra ingezet op:

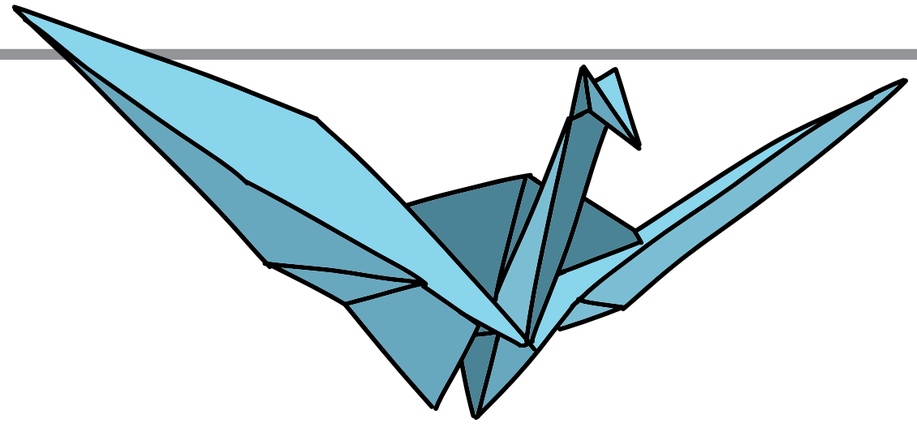
- toetsen, verbeteren en leren aan de hand van de PDCA-cyclus
- verdere differentiatie in kwaliteitsfunctionarissen (theorie en praktijk)
- de kwaliteitscommissie, waarbij de bestuurder de voorzitter is van de kwartaalevaluaties
- de kwaliteitskalender als planningsinstrument
- uitbreiden van het systeem van interne audits en auditkaarten
- tevredenheidsonderzoeken
- nieuwe arbodienst, RI&E en vitaliteitbeleid
- verbetering van de kwartaalanalyse MIC/MIM met conclusie en aanbevelingen
- deskundigheidbevordering
- herziening en actualisatie van het kwaliteitshandboek
- invoering van Wzd
- veilige en warme zorg in coronatijd
- feitelijk rapporteren in cliëntdossier
- continuïteit van de kleinschalige verpleeghuisorganisatie door uitbreiding

Wat zijn de verbeteraccenten voor 2021 en verder?

Hoewel de randvoorwaarden voor het leveren van verpleeghuiszorg op orde zijn, blijft dit onderwerp in de komende jaren een speerpunt. Hierbij zal het de kunst zijn 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 is het borgen van de kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening:

- Verder invoeren van de Wet zorg en dwang
- Verbeteren van verpleeghuiszorg inclusief de basisveiligheid voor de doelgroep met een complexere zorgvraag
- Aandacht voor het verder verbeteren van de medicatiedistributie en het aanreiken en toedienen van medicatie
- Een nieuw opleidingsplan 2021-2024 met een accent op deskundigheidsbevordering ten behoeve van verpleeghuiszorg. Hierbij kan gedacht worden aan de scholing belevingsgerichte zorg
- Het versterken van onderlinge samenwerking van zorgmedewerkers door het plannen van teambuildingsdagen
- Streven naar het vergroten van de exploitatiebasis door zorgverzwaring
- Voor de continuïteit van de organisatie zal verder gewerkt worden aan de uitbreidingsplannen en de voorbereidingen voor het realiseren van meerdere verpleeghuislocaties in de regio: lokaal, warm en kleinschalig. Hiermee wordt voorzien in de toenemende behoefte aan verpleeghuiszorg en wordt tegelijkertijd de exploitatiebasis van Huize Herfstzon verstevigd voor de continuïteit in de toekomst



5. Wet Zorg en Dwang

Kwalitatieve analyse 2020

In het jaar 2020 heeft Stichting De Warme Huizen, locatie Huize Herfstzon, een start gemaakt met de implementatie 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 eind 2021.

Op 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. De kern van de wet is "Nee, tenzij," en het uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in de zorgverlening, behalve als het echt nodig is en er geen alternatieve 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.

Tevens is er een Wzd-commissie Vrijheid & Bewonersveiligheid gevormd, die vier keer per jaar bijeen zal komen. Deze commissie werkt grotendeels met vaste agendapunten om een verbetercyclus volgens Plan-Doen-Check-Actie (PDCA) te hanteren. 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 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 coordinatie 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.

In 2020 is een begin gemaakt met het informeren en voorbereiden van zorgmedewerkers in de teamoverleggen. 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 uitgeprobeerd. 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. Om een begin te maken met de praktische vertaling zijn daarom alle bewoners waar een "middel of maatregel" in het oude systeem was ingezet geëvalueerd en in het nieuwe Wzd-formulier geplaatst. Ook is er via het opleidingsplan een begin gemaakt met deskundigheidsbevordering van zorgmedewerkers op de thema's "Dementiezorg en methodisch handelen" en het onderwerp "Feitelijk rapporteren van gedrag".

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 bespreekmomenten op basis van de PDCA-cyclus.

Kwantitatieve analyse 2020

Uit de metingen en dossiergegevens in 2020 kan de conclusie getrokken worden dat er geen onvrijwillige zorg heeft plaatsgevonden in Huize Herfstzon, zoals de Wzd nu wordt geïnterpreteerd. Er is geen geval van verleende zorg waartegen de bewoner (of vertegenwoordiger) zich verzet.

Verbeteringen voor verdere invoering in 2021

Er is echter ruimte voor verbetering in de manier van gegevensverzameling op het gebied van onvrijwillige zorg. Ook zijn er vragen over de interpretatie van diverse onderdelen.

Aandachtspunten voor de verdere invoering in 2021 zijn de volgende:

- het uitwerken van de termen vrijwillige zorg, onvrijwillige zorg en verzet en daarnaast het gebruik van het stappenplan
- de interpretatie van gebruikte psychofarmaca, die voorheen wel onder "middelen en maatregelen" vielen. Of deze onder de Wzd vallen is afhankelijk van of zij onderdeel zijn van een behandelrichtlijn of niet
- het maken van een duidelijk onderscheid tussen de kwaliteitsindicatoren "middelen en maatregelen rond vrijheid" die worden aangeleverd aan Zorginstituut Nederland versus onvrijwillige zorg zoals bedoeld in Wzd
- het uitwerken van een methodiek van en inzicht in het stappenplan voor alle betrokkenen
- betere opbouw van informatie in het zorgdossier in Nedap over evaluatie van reeds genomen stappen en mogelijke vervolgstappen

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. 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 uitzonderingsclausule uit bijlage b.1 van de Zorgbrede Governancecode, zodat de ontwikkeling van fase 3 kan plaatsvinden.

Onder de leden van de Raad van Toezicht en Advies zijn specifieke aandachtsgebieden aangewezen: voorzitter, vice-voorzitter, auditcommissie, remuneratiecommissie, kwaliteit en veiligheid, cliëntenraad en ondernemingsraad. De bezoldiging is een deelbedrag van WNT klasse I. 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 2020:

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 2014 1e herbenoeming 2018 Herbenoeming conform ZBGC b.1 2022 Aftreden 2026
Evert Barendrecht geb. 07-05-1952	Vice-voorzitter Audit-commissie	• Eigenaar EBMS managementsupport • Vrijwilliger schuldsanering Salut	Benoeming 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	Benoeming 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 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 bestuurder ook buiten de reguliere vergaderingen om worden geraadpleegd en benut. De Raad van Toezicht en Advies 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 2020 hebben de leden van de Raad van Toezicht en Advies hun functioneren onderling geëvalueerd. Naar aanleiding van de zelfevaluatie is de raad van mening dat er geen sprake is van belangenverstrengeling bij de leden en de organisatie. De leden volgen (online) scholing en/of symposia voor de eigen deskundigheidsbevordering. De scholing over nieuwbouw die gepland was voor 2020 is in verband met Corona verplaatst naar

2021. Voor 2021 is een externe partner aangesteld om de zelfevaluatie te begeleiden en tevens de methodiek van zelfevaluatie te professionaliseren.

In 2020 heeft het jaarlijkse gesprek 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 invulling van de functie bij de start van Stichting de Warme Huizen. De Directeur-Bestuurder is benoemd tot de founder van het concept De Warme Huizen en zal de uitbreiding van de verpleeghuislocaties in de komende jaren met visie gaan leiden. De samenwerking tussen de Directeur-Bestuurder en Raad van Toezicht is in 2020 als goed beoordeeld en gezamenlijk is gekozen voor de nieuwe strategische weg. In 2021 zal het beoordelingsgesprek met de bestuurder gestructureerd plaatsvinden aan de hand van de NVZD-gebieden die worden gehanteerd bij de accreditatie van bestuurders.

Dit jaar is speciale aandacht geweest voor de evaluatie van de Governancecode Zorg van Stichting De Warme Huizen, waarbij de statuten en het reglement zijn aangepast in december 2020.

Een aantal relevante besluiten van de Raad van Toezicht en Advies in 2020:

- Goedkeuring offerte voor teambegeleiding van twee zorgteams
- Goedkeuring geactualiseerde versie kwaliteitsplan 2019-2022
- Goedkeuring hypotheekverlenging met verlaagde rente van 1% voor 20 jaar
- Goedkeuring begroting 2020
- Goedkeuring herziene klokkenluidersregeling
- Goedkeuring jaarrekening 2019 op basis van bevindingen accountant
- Goedkeuring geïntegreerd kwaliteits- en bestuursverslag 2019
- Verlening decharge aan Directeur-Bestuurder over het jaar 2019
- Goedkeuring oprichting De Warme Huizen en het uitrollen van het bijbehorende concept en visie
- Goedkeuring verandering naam van stichting Woon- en zorgcentrum Herfstzon naar Stichting De Warme Huizen
- Goedkeuring aanpassing statuten waarbij de doelstelling is uitgebreid, de founderspara-graaf is toegevoegd, de governance-passage is aangepast en de naam van de RvT is vervangen door Raad van Toezicht en Advies
- Goedkeuring uitzonderingsclausule governance en nieuwe rooster van aftreden conform “Continuïteit governance Herfstzon” met uitzonderingsclausule van de Zorgbrede Governancecode uit paragraaf b1
- Goedkeuring begroting 2021
- Goedkeuring renovatie gangen Kapellengaarden en verbouwing berging
- Goedkeuring nieuwbouw Kapellengaarden en bijbehorende huurbedrag

Raad van Bestuur stichting De Warme Huizen per 31 december 2020:

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Drs. Angélique Jolanda Ilona Lamme MHA	Directeur-Bestuurder Founder van Stichting De Warme Huizen	• Gastdocent diverse universiteiten en het houden van deskundigheidsverhandelingen op symposia en bijeenkomsten. • Lid bestuur Stichting Mariakapel ‘Geurmei’ • Lid van bestuur Vogelwerkgroep Losser • Vrijwilliger Alzheimercafé Goor • BIG-geregistreerde verpleegkundige niveau 5

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 2020 onder de WNT-grens klasse I. De Raad van Toezicht en Advies is van mening dat er geen sprake is van belangenverstrengeling van de 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 bestuurder vindt plaats door middel van (online) 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. Huize Herfstzon 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 Huize Herfstzon.

De cliëntenraad heeft in vijfmaal 2020 regulier vergaderd 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 onderwerp te bespreken.

De cliëntenraad is in 2020 twaalmaal om (verzwaard) advies of instemming gevraagd. Daarbij is de cliëntenraad vooraf in een vroeg stadium over het desbetreffende onderwerp geïnformeerd. In 2020 is intensief contact geweest tussen de voorzitter en de Directeur-Bestuurder in verband met corona en de impact daarvan. Door een digitale app zijn de leden continu geïnformeerd over de stand van zaken en kon tussendoor snel worden geschakeld en besloten. Alle gevraagde en ongevraagde adviezen die de cliëntenraad heeft gegeven zijn vervolgens meegenomen in de besluitvorming en de uitvoering. De bijeenkomsten in 2020 zijn eenmaal bijgewoond door een lid van de Raad van Toezicht en Advies.

Cliëntenraad Huize Herfstzon per 31 december 2020:

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

De cliëntenraad is tevens de huurcommissie voor de vier huurders in Kapellengaarden. De jaarlijkse huurdersvergadering heeft in mei plaatsgevonden. Daarnaast is de cliëntenraad met een delegatie aanwezig geweest bij de rondetafelgesprekken in 2020.

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.

Besluiten van de cliëntenraad in 2020:

- Goedkeuring voor de verplichte en keuze kwaliteitsindicatoren zijnde dezelfde als in 2019
- Goedkeuring geactualiseerde versie medezeggenschapsregeling
- Goedkeuring aanpassing scholingstraject voor medewerkers
- Goedkeuring renoveren gangen en verbouwing Kapellengaarden
- Instemming voor alle in 2020 door de Bestuurder voorgestelde bezoekersregelingen en coronamaatregelen
- Goedkeuring projectplan Wet zorg en dwang
- Goedkeuring projectplan personenalarmering/belgedrag
- Goedkeuring plan van aanpak van nieuwe standaard dementiezorg
- Goedkeuring uitvoering integreren zorgkaart/zorgplan in ECD, verbeterstappen medicatieproces en vervolgstappen MIC
- Goedkeuring prijslijst 2020
- Akkoord voor aanpassing van activiteitenschema's vanwege corona
- Goedkeuring voor Stichting De Warme Huizen en bijbehorende visie en concept

Ondernemingsraad in oprichting

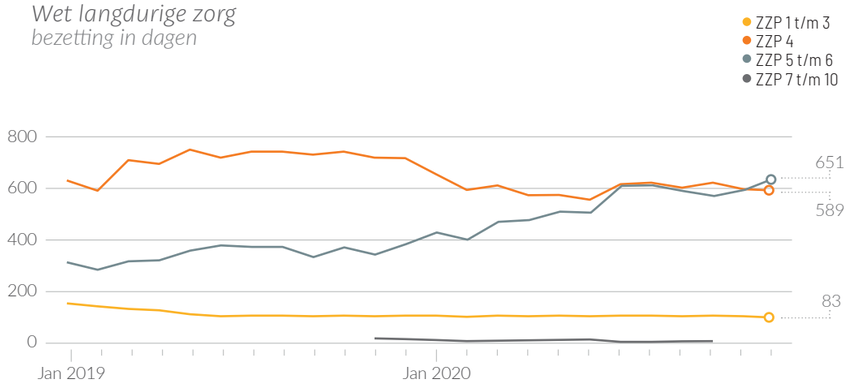
Aan de medezeggenschap is in 2020 voor de laatste keer invulling gegeven door een (online) inspraakbijeenkomst voor de medewerkers over de ontwikkelingen van De Warme Huizen en de uitbreiding naar meerdere verpleeghuislocaties. De Directeur-Bestuurder heeft, met ondersteuning van de vice-voorzitter van de Raad van Toezicht en Advies, deze bijeenkomst geleid, waarbij het merendeel van de medewerkers aanwezig was.

Sinds 2020 werken meer dan vijftig medewerkers voor de organisatie. Om die reden zijn in de tweede helft van 2020 de voorbereidingen gestart voor de oprichting van een ondernemingsraad. De vacatures zijn gesteld en vervuld zonder dat er verkiezingen hebben plaatsgevonden, omdat het aantal benoembare kandidaten gelijk was aan het aantal vacatures. In het laatste kwartaal heeft de scholing plaatsgevonden voor de aspirant raadsleden ter voorbereiding op de installatie van de ondernemingsraad op 5 januari 2021.

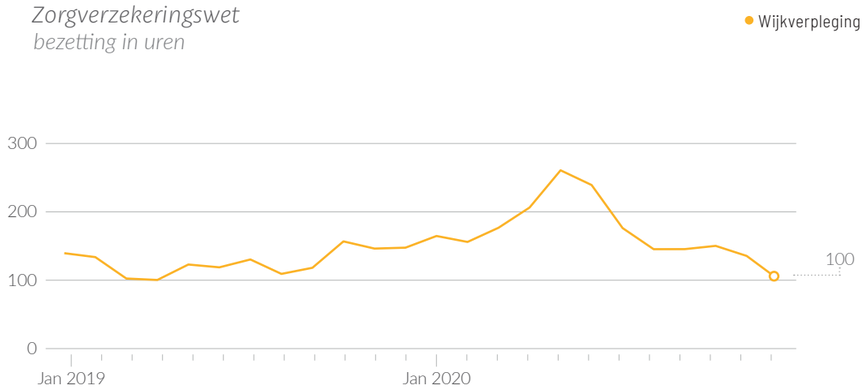
Bijlage 1

Cliënt

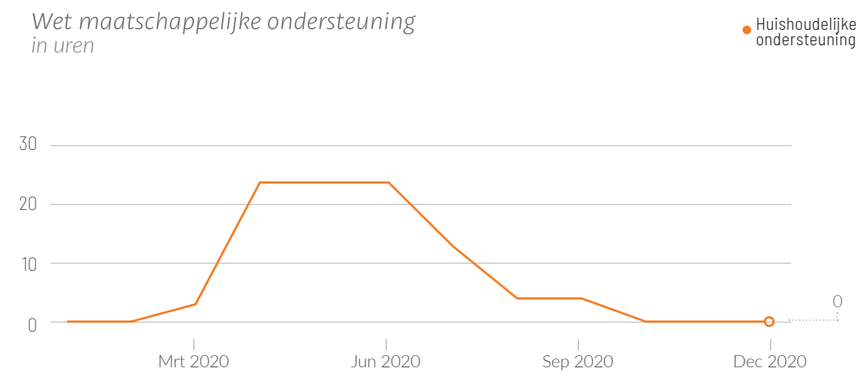
Wet langdurige zorg
bezetting in dagen



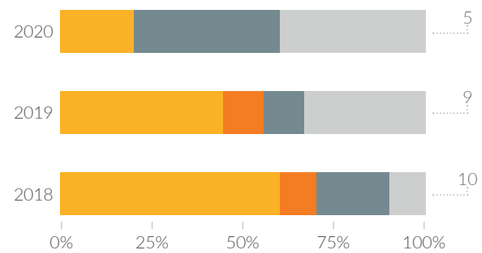
Zorgverzekeringswet
bezetting in uren



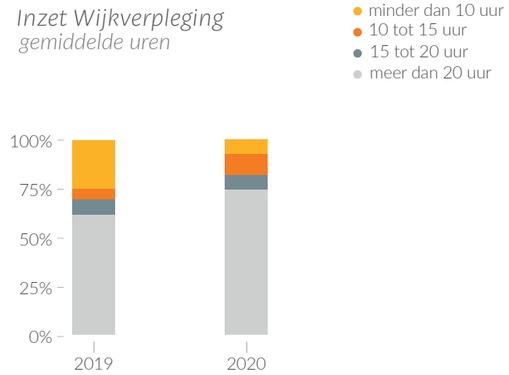
Wet maatschappelijke ondersteuning
in uren



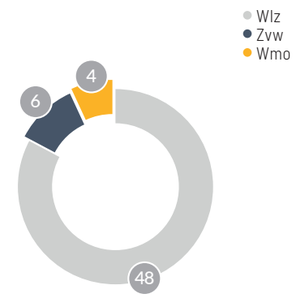
Verblijfsduur Wlz
Uitgestroomde cliënten



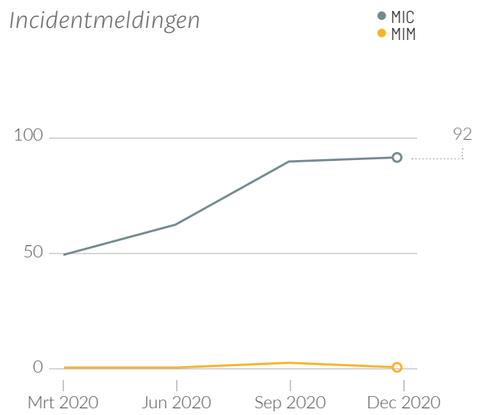
Inzet Wijkverpleging
gemiddelde uren

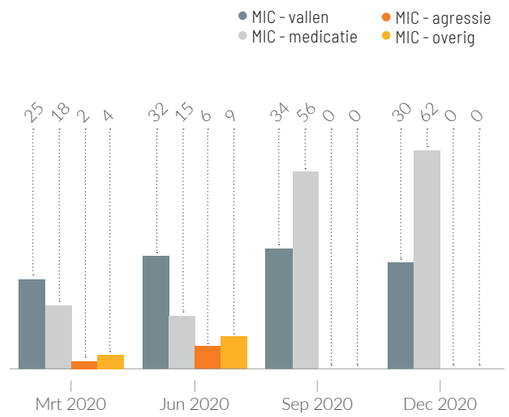


Aantal unieke cliënten



Incidentmeldingen

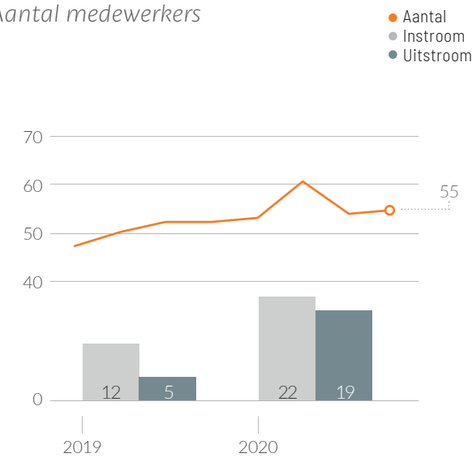




Bijlage 2

Medewerker en vrijwilliger

Aantal medewerkers



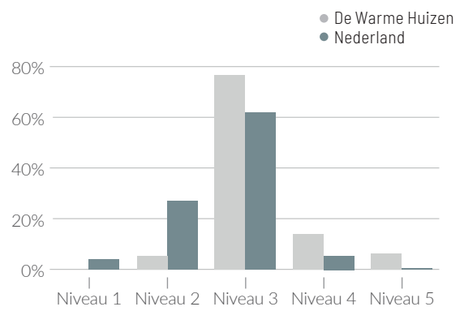
0
1
doorstromers

103
100
vrijwilligers

Aantal fte

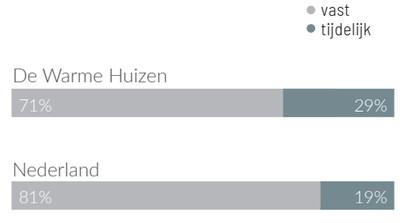
	2019	2020
Zorg		
Niveau 2	0,44	0,78
Niveau 3	12,00	13,56
Niveau 4	1,69	2,33
Niveau 5	0,22	1,00
	14,36	17,67
Voeding	1,39	1,44
Leefomgeving	3,97	4,33
Algemeen	4,11	3,33
Totaal	**23,83**	**26,78**

Verdeling zorgniveaus

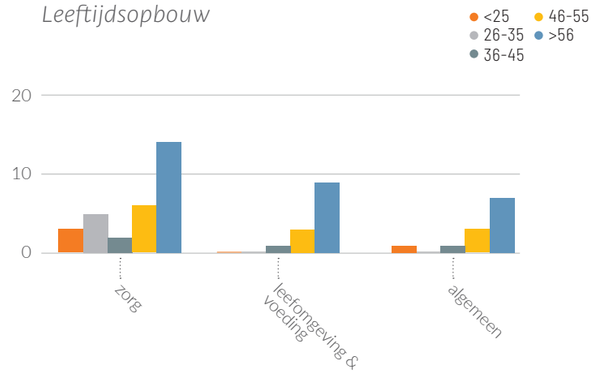


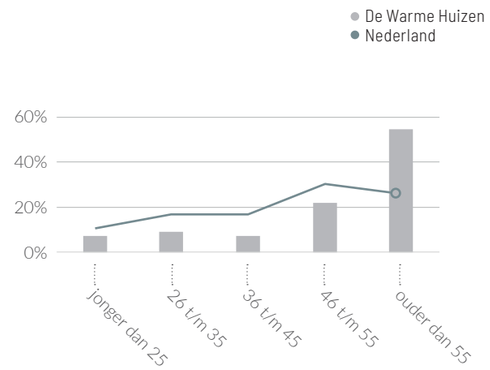
Arbeidsovereenkomsten

	2019		2020	
Parttimeklassen				
0,0 tot 0,2 FTE	10	19%	11	20%
0,2 tot 0,4 FTE	10	19%	8	15%
0,4 tot 0,6 FTE	12	23%	10	18%
0,6 tot 0,8 FTE	17	33%	21	38%
0,8 tot 1,0 FTE	3	6%	5	9%
	52	**100%**	**55**	**100%**

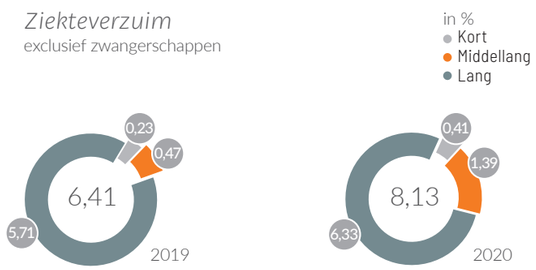


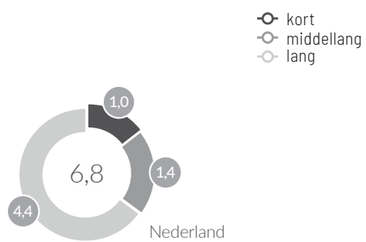
Leeftijdsopbouw





Ziekteverzuim
exclusief zwangerschappen

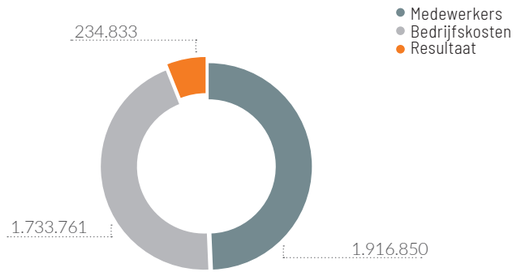




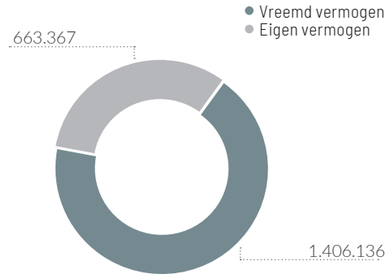
Bijlage 3

Financiën

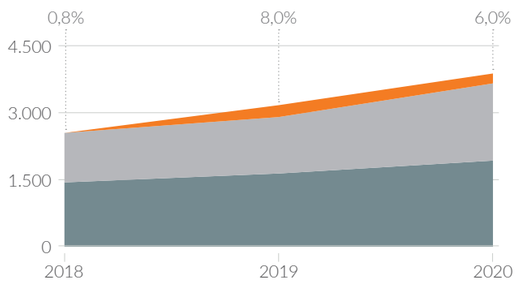
Resultaat



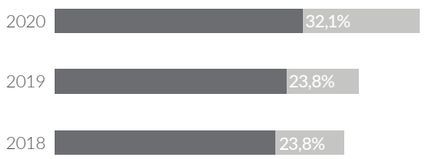
Verdeling vermogen (solvabiliteit)



Omzet ontwikkeling
x1.000

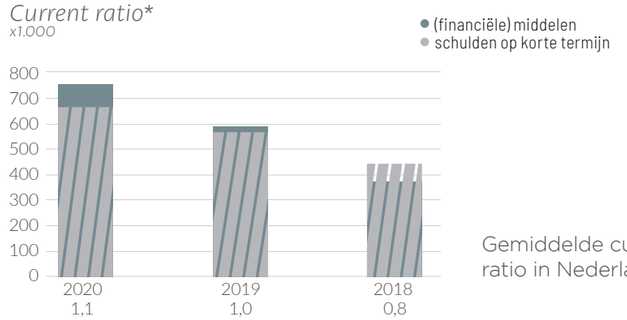


Gemiddelde resultaat in Nederland 2019 1,7%



Vereiste solvabiliteit 25,0%

*Current ratio**
x1.000

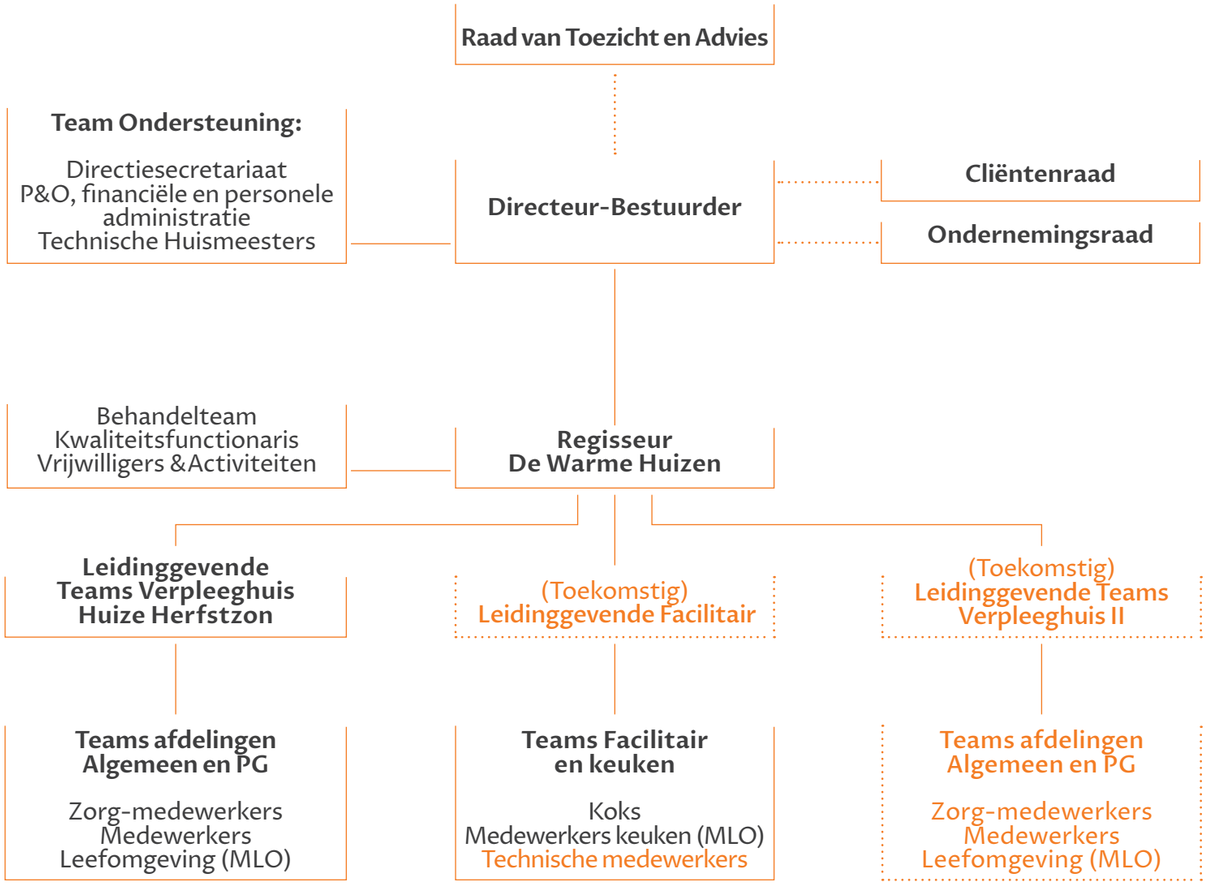


Gemiddelde current ratio in Nederland 2019 1,6

** in staat om schulden af te lossen*

Bijlage 4

Organogram



De Warme Huizen
Echt samen, thuis