

Kwaliteitsplan 2019 – 1 juli 2023

Geactualiseerd meerjarig kwaliteitsbeleid in december 2022

Stichting De Warme Huizen

Verpleeghuis Huize Herfstzon



De Warme Huizen. Echt samen, thuis.

Bij ons in het kleinschalige verpleeghuis draait het om u als bewoner. Iedereen is bij ons de moeite waard, wie u ook bent en wat uw situatie is. We werken zoveel mogelijk samen. Samen met u, uw familie, medewerkers en vrijwilligers. U leeft hier, dus we zorgen voor een vertrouwde huiselijke omgeving waarin iedereen zich thuis voelt en welkom is. Voor u koken onze koks iedere dag een ouderwets verse maaltijd. En het is onze wens om een sfeer te scheppen waarin u het naar uw zin kunt hebben. Ook als het genieten wat minder eenvoudig gaat. Als we dichtbij u mogen komen, zien we wie u echt bent en horen we uw verhaal. Dat is een voorwaarde om onze deskundigheid en kwaliteit goed in te kunnen zetten. Verder heeft het gastvrije huis ook een belangrijke wijkfunctie. Een ieder is er hartelijk welkom, want ons verpleeghuis is tenslotte een belangrijke zorgpartner in het netwerk van de gemeenschap.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	pag. 3
2. Bewonersperspectief als uitgangspunt voor kwaliteit	pag. 5
3. De klantbeloften worden ondersteund door kwaliteitsinstrumenten	pag. 8
4. Reflectie en verbeteren	pag. 16
5. Leerhuis De Warme Huizen: leren en verbeteren als basis	pag. 24
Bijlage 1: Profiel en personeelssamenstelling	pag. 27
Bijlage 2: Cliënt en mantelzorgers	pag. 32
Bijlage 3: Medewerkers en vrijwilligers	pag. 34

1. Inleiding

1.1 Kwaliteit bij De Warme Huizen

Dit is het meerjaren kwaliteitsplan 2019 – 1 juli 2023, van Stichting de Warme Huizen, waarvan Verpleeghuis Huize Herfstzon een onderdeel is. Deze versie betreft de geactualiseerde versie van het meerjarig kwaliteitsbeleid. Met deze actualisatie heeft de Cliëntenraad ingestemd op 8 december 2022. Het kwaliteitsplan is een ontwikkeldocument dat steeds wordt aangepast. In dit plan is kwaliteit en veiligheid zoveel mogelijk geïntegreerd; overal waar ‘kwaliteit’ staat, kan ‘kwaliteit en veiligheid’ gelezen worden.

Als Stichting de Warme Huizen willen wij laten zien hoe we samen sterk kunnen zijn in de kleinschalige zorg voor ouderen en langdurig zieken. De cliënten die bij De Warme Huizen wonen en leven worden door ons ‘bewoners’ genoemd en de naasten en mantelzorgers van de bewoner worden bij hun eigen naam genoemd of heten gewoon ‘familie’.

Kwaliteit wordt volgens ons samen gemaakt in de interactie tussen bewoner en medewerkers. Het belangrijkste vertrekpunt daarbij is dat iedere bewoner, samen met diens familie, zich gezien en gehoord voelt. De basis daarbij is dat de bewoner zoveel mogelijk zelf bepaalt wat hij/zij wil. Daarbij gaan we niet voorbij aan de individuele kwetsbaarheid en context. Daarbij houden we ook rekening met de mogelijkheden binnen de Nederlandse gezondheidszorg en de Wmo, en we proberen de kansen uit die de participerende samenleving biedt.

We streven er ook naar dat iedere bewoner prettig en veilig woont, daarbij een thuis ervaart en zoveel mogelijk kan genieten. Soms gaat genieten niet meer zo makkelijk, maar we doen daarvoor wel ons uiterste best. Ons streven is om iedere bewoner goed te leren kennen, zodat we deskundige verzorging en behandeling persoonsgericht en in nabijheid kunnen bieden. Hierbij wordt iedere cliënt met hartelijkheid, eigenheid en respect benaderd door betrokken medewerkers en vrijwilligers.

De klantbeloften in dit plan zijn gebaseerd op de beloften die in 2017 zijn ontwikkeld in een kamer van Waardigheid & Trots door Vilans, samen met de kleinschalige woonzorghuizen van ‘Kwaliteit@’. Inmiddels is Kwaliteit@ losgekoppeld en een aparte coöperatie geworden die eigen kwaliteitssystemen ontwikkelt. Met deze praktische uitvoering doet De Warme Huizen niet mee en gaat haar eigen weg. We blijven wel gebruik maken van de destijds ontwikkelde oorspronkelijke klantbeloften die de bouwstenen vormen voor kwaliteit in de dagelijkse praktijk van kleinschalige zorgorganisaties. Deze beloften zijn echter voor De Warme Huizen aangepast en vereenvoudigd.

Dit kwaliteitsplan zal tezamen met het kwaliteitsverslag, dat een vast onderdeel is van het jaarlijkse bestuursverslag, bijdragen aan de interne en externe verantwoording van kwaliteit en veiligheid binnen De Warme Huizen. De Cliëntenraad en de Raad van Toezicht hebben hierbij een belangrijke bewakende rol en zijn in nabijheid betrokken bij de invulling ervan.

Aanvullend hierop wisselen we het kwaliteitsplan uit met de zorginstellingen uit het lerende netwerk, dit zijn 't Dijkhuis in Bathmen en Friso in Almelo.

De Warme Huizen streeft ernaar om met een ieder die er werkt en woont garant te staan voor kwaliteit en veiligheid van wonen en zorg, en daarin zijn we zo transparant mogelijk. We betrekken bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers bij onze plannen en bij de dagelijkse uitvoering daarvan.

In dit kwaliteitsplan wordt beschreven op welke wijze De Warme Huizen invulling geeft aan het kwaliteitsbeleid. Leidraad voor dit plan is het landelijke 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – Samen leren en verbeteren'. En 'Thuis in het verpleeghuis- Waardigheid en trots op elke locatie'. Ook het kwaliteitskader Wijkverpleging is een geïntegreerd onderdeel van dit geheel.

1.2. Verpleeghuis Huize Herfstzon

Huize Herfstzon is een locatie van De Warme Huizen en is een kleinschalig verpleeghuis dat 65 jaar geleden in Goor is gevestigd. We beschikken over 47 appartementen, waarvan 31 in het hoofdgebouw aan de Javastraat en 16 in het tegenoverliggende Kapellengarden. In Huize Herfstzon wonen en leven voornamelijk ouderen en chronisch zieken die volledige verpleeghuiszorg (Wlz met behandeling) nodig hebben. Een beperkt aantal appartementen is beschikbaar voor echtparen en voor cliënten met thuiszorg die het appartement huren en dienstverlening afnemen.

Huize Herfstzon is geworteld in Goor en is daar een actief en vitaal onderdeel van de gemeenschap. Vanuit dit uitgangspunt is het bijna logisch dat bestaande (familie)verbanden actief betrokken zijn bij de ondersteuning van bewoners. Er zijn ruim 100 vrijwilligers betrokken bij het kleinschalige Huize Herfstzon. Voor een goede invulling van deze participatie is er vanuit de organisatie continu aandacht voor de rol van de familie als mantelzorger en voor de vrijwilligers bij de zorg- en dienstverlening. Deze benaderingswijze is positief en veronderstelt een vanzelfsprekende behoefte bij familie en vrijwilligers om betrokken te zijn. Inspraak gaat op een natuurlijke wijze doordat familie veel aanwezig is in Huize Herfstzon en de lijnen kort zijn. De familie-avonden en "familie-doe-dagen" worden goed bezocht.

2. Bewonersperspectief als uitgangspunt

Kwaliteit kan op verschillende wijzen worden opgevat, daarom is het belangrijk om hier de uitgangspunten van De Warme Huizen te benoemen.

2.1 Uitgangspunten kwaliteit bij De Warme Huizen

Kwaliteit bij De Warme Huizen:

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

Zoals is genoemd wordt kwaliteit 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 een aantal zaken te formuleren vanuit bewonersperspectief. Dat geldt zowel voor de klantbeloftes in dit kwaliteitsplan, maar ook voor de zorgvragen en -doelen het Zorgleefplan. Dit helpt en dwingt ons (en ook de familie), om *vanuit* de bewoner te denken en met hem te overleggen in plaats van *voor* de bewoner.

Sinds de invoering van het Elektronische Cliëntdossier (ECD) en het familieportaal 'Caren' worden de zorgvragen en doelen in het zorgleefplan anders geformuleerd vanuit het bewonersperspectief, dus in de "Ik-vorm", in plaats vanuit de gebruikelijke "mevrouw/meneer-schrijfwijze". Bijvoorbeeld: "Ik word voor het ontbijt om 9 uur geholpen met het kiezen en aantrekken van mijn bovenkleding". Dit in plaats van het voormalige: "Mevrouw wordt geholpen met aankleden". Dit helpt zorgmedewerkers te onderzoeken en te overleggen met bewoners over wat zij graag willen.

2.2 Visie op zorg en dwang

Als het bewonersperspectief leidend is, dan past daarbij ook de keuze van De Warme Huizen voor het principe "de bewoner is zo vrij mogelijk". De Warme Huizen, inclusief locatie Huize Herfstzon, hebben daarom geen gesloten afdelingen voor psychogeriatrische bewoners. Vanuit dat perspectief is met familie, medewerkers en Cliëntenraad op zoek gegaan naar alternatieven voor gesloten afdelingen. Daarbij diende er in belangrijke mate een evenwicht te ontstaan tussen eigen regie en levensvrijheid versus de veiligheid voor de dwalende bewoners. We hebben het "opsluitconcept" vervangen door het menswaardige

“ontmoedigings- en verleidingsconcept”. Allereerst is de woonomgeving op de psychogeriatricatie zo ingericht dat vergeetachtige bewoners zich er thuis en rustig kunnen voelen. De inrichting van de locaties van De Warme Huizen zijn daarom volgens de uitgangspunten van Anneke van der Plaats opgezet. Daarnaast zijn voor het ontmoedigen van het ‘dwalen’ de open deuren, trappen en dergelijke aan het gezicht onttrokken door optisch bedrog. Ook beschikken de locaties, en dus ook Huize Herfstzon, over een besloten binnentuin waar bewoners vrij kunnen vertoeven. Dwalende bewoners worden verder door afleiding of gesprekjes met medewerkers ‘verleid’ om in de buurt te blijven of om te keren. Als allerlaatste kan een bewoner individueel worden ondersteund met toezicht door domotica, die helpen de plaats van de bewoner te bepalen. Dit betreft individuele domotica als dwaaldetectie of eventueel camera- of geluidstoezicht op het individuele appartement van de bewoner. De camera’s in de algemene ruimten en gangen vallen hier niet onder, die zijn voor de algemene veiligheid in het gebouw. Voor toezicht op een individuele bewoner is binnen Huize Herfstzon een moderne variant aanwezig van dwaaldetectie waarbij de bewoner volledig individueel op maat in diverse gradaties ondersteund kan worden. Aanvullend kan dit door de familie zelf daarbuiten worden uitgebreid. In overleg met bewoner (indien mogelijk) en met de familie wordt gekozen welke vorm van domotica passend en nodig is. Daarbij worden alternatieven bekeken. In voorkomende gevallen zijn er ook 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 heeft ons geleerd dat dit “ontmoedigings- en verleidingsconcept” bijna alle bewoners met dementie kan helpen en dat het tevens 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. Degenen die toch kiezen voor het “opsluitconcept” worden verwezen naar collega zorginstellingen in de regio.

Naast het hiervoor genoemde individuele toezicht kan in De Warme Huizen onder bepaalde omstandigheden ook sprake zijn van andere vormen van onvrijwillige zorg bij individuele bewoners. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van psychofarmaca bij wilsonbekwame bewoners. Onvrijwillige zorg zal alleen worden ingezet als dat echt nodig is om ervoor te zorgen dat er geen ernstig nadeel is voor de bewoner die de zorg krijgt of voor haar of zijn omgeving. Onvrijwillige zorg kan niet zomaar worden ingezet. Dat wordt overlegd met de bewoner (en/of diens familie bij wilsonbekwaamheid) en met de behandelend arts. Ook is er eerst sprake van een analyse van de situatie. Daarbij wordt gekeken naar mogelijke alternatieven die, als dat kan, eerst worden uitgetoetst. Als onvrijwillige zorg wordt ingezet, dan wordt deze volgens een bepaalde methode geëvalueerd en gerapporteerd volgens de Wet zorg en dwang, waarbij ook onafhankelijke functionarissen worden betrokken. De stappen worden gerapporteerd in het speciale Wzd-formulier in het ECD.

In december 2022 is het implementatieplan geëvalueerd. Daaruit is gebleken dat de dossiers en de stappenplannen actueel zijn. Het doel van 2023 is om bij iedere bewoner in het MDO de Wzd-maatregelen te evalueren en bij iedere nieuwe bewoner het stappenplan in te zetten, samen met de Wzd-functionaris. De toetsing gebeurt via interne audits. In juli en december 2023 vinden evaluaties plaats.

2.3 Kwaliteitssystematiek

Als wordt uitgegaan van de individuele behoeften en wensen van de bewoner betekent dit tegelijkertijd ook dat de kwaliteitsplannen en kwaliteitssystemen in De Warme Huizen en ook het Kwaliteitskader 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, dan willen we dat nog leren. De systemen ondersteunen ons vooral bij het leren omdat zij ons kwaliteitsgegevens aanleveren.

Vanuit diezelfde zienswijze ten aanzien van bewoners en vanuit onze kleinschaligheid heeft De Warme Huizen zich, zoals eerder genoemd, aangesloten bij het gedachtegoed van een kamer van Waardigheid & Trots. Hierin zijn door Vilans en Kwaliteit@ in 2017 tien klantbeloftes aan de bewoners ontwikkeld, die zijn beschreven vanuit bewonersperspectief. Deze zijn door ons aangepast naar onze eigen situatie en anno 2023 nog steeds leidend voor ons handelen.

Deze beloften zijn door ons aangepast en vereenvoudigd naar de volgende acht klantbeloften:

Klantbeloften De Warme Huizen vanuit bewonersperspectief

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
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 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. De klantbeloften worden ondersteund door kwaliteitsinstrumenten

Gekozen is om onderdelen van het kwaliteitskader te beschrijven aan de hand van drie deelgebieden waar de klantbeloften onder geschaard zijn. Per deelgebied worden de beloften beschreven en de instrumenten die De Warme Huizen inzet om tot de implementatie daarvan te komen. Met de uitwerking van deze klantbeloften, geven wij invulling aan alle onderdelen van het kwaliteitskader. Ze zijn anders geordend, want het bewonersperspectief en de klantbeloften leidend zijn in plaats van de systemen, kaders en instrumenten. Die zijn ondersteunend en dat geldt ook voor hun indelingen.

Uitgangspunt is dat met de uitwerking van de klantbeloften en het gebruik van de kwaliteitsinstrumenten, iedere medewerkers en vrijwilliger van De Warme Huizen altijd rekening houdt met:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: elk mens is uniek, we letten daarbij op compassie, uniek zijn, autonomie en dat de cliënt kan meedenken over zorgdoelen en behandeling.
- Basisveiligheid: zorgorganisaties streven naar optimale veiligheid. Dit moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten. Organisaties gebruiken manieren om de basisveiligheid te borgen, zoals het meten van indicatoren en hiervan leren en vervolgens verbeteren
- Kwaliteitsmanagementsysteem en verbetercyclus: als verbetermethode wordt de PDCA-cyclus gebruikt: Plannen, Doen, Checken en Actie. Als overkoepelend kwaliteitssysteem gebruikt De Warme Huizen: “PREZO, Verpleging, verzorging en thuiszorg” van de stichting Perspekt. We hebben gekozen voor PREZO (PREstaties in de ZOrg) omdat zij niet focust op protocollen, systemen of richtlijnen. Het levert een verbetercyclus (plan-doen-check-actie) die ons helpt om te leren en om te sturen op resultaten en inhoud. Het systeem is erop gericht om de organisatie te ondersteunen bij de implementatie, monitoring, verbetering en borging van kwaliteit. Jaarlijks wordt gemeten en PREZO kijkt bij de initiële- en tussentijdse audits in de eerste plaats naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening aan onze bewoners, en vervolgens ook naar de prestaties van de organisatie.

I. Deelgebied Wonen met Welzijn & Zorg

De klantbeloften hierbinnen zijn als volgt uitgewerkt:

1. Hier voel ik mij thuis, veilig en welkom, en dat geldt ook voor mijn naasten houdt in: ik voel me veilig en geborgen, ik vind het hier schoon en gezellig, ik vind de sfeer fijn. Mijn naasten worden gastvrij ontvangen, zij worden gezien en gehoord, mijn naasten en ik krijgen persoonlijke aandacht

2. Ik hoor erbij, heb zinvolle bezigheden en maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn houdt in: mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan, ik word actief betrokken bij het dagelijks leven. In mijn zorgleefplan (welzijnsdomein) staan persoonlijke afspraken die met mij en mijn familie zijn overlegd en afgesproken. Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend, mijn afspraken worden vastgelegd, met mij of mijn familie geëvalueerd en nagekomen.

3. Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning houdt in: mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden en ik krijg de zorg en behandeling die ik nodig heb. Ik word op een prettige manier ondersteund, mijn behoeften en wensen zijn bekend. Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend, mijn afspraken worden vastgelegd, met mij of mijn familie geëvalueerd en nagekomen.

4. Ik krijg gezonde en veilige voeding aangeboden, maar eet en drink naar eigen keuze houdt in: mijn eten is smakelijk en verzorgd. Ik eet wat ik wil en kan opgeven wat ik niet lust. Ik eet desgewenst gezellig samen met anderen of alleen op mijn kamer. Mijn bezoek is bij de maaltijd ook welkom en kunnen tegen een vergoeding mee-eten. Het voedsel dat mij wordt aangeboden is gezond, gevarieerd, veilig gekocht, bewaard en bereid.

5. Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn in mijn eigenheid houdt in: mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan. Ik word gezien, respectvol aangesproken en er is aandacht voor mij ongeacht mijn individuele gedrag en situatie.

De kwaliteitsinstrumenten die we gebruiken om gestalte te geven aan deze klantbeloften zijn onder andere:

- PREZO kwaliteitsmanagementsysteem: cyclisch en geborgd werken aan kwaliteit, waarbij prestaties voor de klant centraal staan. En het overleg in de Kwaliteitscommissie.
- Externe en interne klanttevredenheidsonderzoeken voor de bewoners en hun familie zijn: de CQ-meting (inclusief NPS), deze vindt eenmaal per twee jaar plaats. Jaarlijks wordt verkort cliënttevredenheidsonderzoek gedaan door een externe organisatie, genaamd FACIT, inclusief de PREM en interviews voor Zorgkaart Nederland. Zo weten we wat er speelt en kunnen we sneller reageren op vragen en verwachtingen. Tot slot worden de beoordelingen op Zorgkaart Nederland gemonitord en gebruikt als input voor beleid.

- Familiebetrokkenheid is uitgangspunt voor De Warme Huizen. Ook in Huize Herfstzon vormt familie een team met de medewerkers en vrijwilligers. Huize Herfstzon is geworteld in Goor en een actief en vitaal onderdeel van de gemeenschap. Vanuit dit uitgangspunt is het bijna logisch dat bestaande (familie)verbanden actief betrokken zijn bij de ondersteuning van bewoners. Voor een goede invulling van deze participatie is er vanuit de organisatie aandacht voor de rol van de familie als mantelzorger en voor de vrijwilligers bij de zorg- en dienstverlening. Deze benaderingswijze is positief en veronderstelt een vanzelfsprekende behoefte bij familie en vrijwilligers om betrokken te zijn. Inspraak gaat op een natuurlijke wijze doordat familie veel aanwezig is op Huize Herfstzon en de lijnen kort zijn. Verder is de eerste contactpersoon betrokken bij de totstandkoming, evaluatie en (als bewoner niet meer kan) de ondertekening van het zorgleefplan. In het zorgleefplan staat duidelijk omschreven welke individuele afspraken met de bewoner zijn gemaakt. Dit zijn na opname eerst tijdelijke afspraken, welke definitief worden binnen 6 weken. Vlak voor het multidisciplinaire overleg wordt dit plan met de familie geëvalueerd. Daarnaast worden er familieavonden gehouden die over het algemeen druk bezocht worden. Bij het Multidisciplinair Overleg (MDO) is de eerste contactpersoon van de bewoner aanwezig en indien mogelijk de bewoner zelf, zodat zij actief betrokken zijn bij de evaluatie en planning van de zorg en de dialoog kunnen aangaan met de Specialist Ouderengeneeskunde en behandelaren.
- Leerhuis De Warme Huizen: De Warme huizen is een lerende organisatie. Het Leerhuis geeft daaraan een toegankelijke, praktische invulling. Zie hiervoor hoofdstuk 5.
- Voor de veiligheid van de gebouwen worden NEN-toetsingen (elektriciteit) gedaan en een gebouwencheck door HK-consultancy. Voor de brandveiligheid in Huize Herfstzon worden jaarlijkse en maandelijkse controles gedaan voor de brandinstallaties door firma van der Molen en daarnaast controleert gemeente Hof van Twente samen met de brandweer de algehele brandveiligheid en de vergunningen. De BHV-organisatie is actief en het BHV-noodplan is gemaakt met BHV.nl. Onder hun leiding worden jaarlijks ontruimingsoefeningen gehouden. Legionellapreventie en toetsing wordt volgens plan gedaan door Xigna en de firma Erikzon. Op verzoek van de bewoners zijn er toezichtcamera's binnen en buiten het gebouw aanwezig en gaat, net zoals thuis, de voordeur bij zonsondergang op slot, waarbij bewoners wel naar binnen en buiten kunnen, maar bezoekers moeten aanbellen. Dit is onderdeel van de huisregels.
- Eten en drinken en zelf koken op de locatie is uitgangspunt van De Warme Huizen. Op Huize Herfstzon wordt dagelijks vers, gezond en gevarieerd gekookt door een kok. Het eten wordt hoog gewaardeerd. Daarnaast zijn er huiskamers beschikbaar (ook voor de afdelingen somatiek) waar de broodmaaltijden samen genuttigd worden. Het samen voorbereiden (servies kiezen, dekken, af- en opruimen etc.) vormt ook hier onderdeel van het dagelijks leven waarbij bewoners hun eigen keuzes maken en autonomie deels behouden. Bewoners zien dit als één van de hoekstenen van onze dagelijkse kwaliteit en wezenlijk onderdeel van het thuis-gevoel. Ook op de dementieafdelingen kiezen de bewoners in overleg met de zorgmedewerker waar het eten plaatsvindt (gezamenlijke huiskamer of eigen appartement).

- Hygiënemaatregelen en controle voeding: controle op eten en drinken vindt plaats volgens de HACCP waarborgen voor veiligheid van eten en drinken. Regelmatig wordt naast de reguliere preventie en controles een aanvullende training gegeven voor de medewerkers leefomgeving in de huiskamers om HACCP toe te passen binnen kleinschaligheid.
- Inrichting en werkwijze van de psychogeriatric afdelingen: het draait bij De Warme Huizen om het dagelijkse leven en om het thuisgevoel te waarborgen, erbij te blijven horen en passende zorg en ondersteuning voor de vergeetachtige bewoners. Er is een vast team medewerkers en vrijwilligers die vertrouwd zijn met de bewoners en hun benaderingswijze.
- Integrale benadering vanuit team is uitgangspunt bij De Warme Huizen. Het werken voor een goede leefomgeving met zorg wordt altijd samengedaan, door alle aanwezige medewerkers en vrijwilligers. Het onderscheid tussen team huishouding en zorg is opgeheven. Ook Huize Herfstzon kent nu een integraal team voor werkeenheden Psychogeriatric en een team voor werkeenheden Algemeen. De teams geven gemeenschappelijk invulling aan zorg en ondersteuning van de bewoner, communicatie met bewoners en met familie en mantelzorgers. De medewerkers zijn verpleegkundigen, verzorgenden en medewerkers leefomgeving. Alle medewerkers hebben een functie in signaleren en rapporteren.

II Deelgebied Eigen Regie

Bij De Warme Huizen geloven we in de eigen regie en kracht van de bewoner en diens familie, daarbij gaan we niet voorbij aan diens kwetsbaarheid en zijn specifieke context. We houden rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de Nederlandse gezondheidszorg en Wmo en we verkennen we de kansen in de participerende samenleving van Goor. Het gaat er vooral om, om samen sterk het spel goed te verkennen van samenwerken en keuzes maken.

Het deelgebied Eigen Regie bevat de volgende klantbeloften:

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

houdt in: mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan, ik word actief betrokken bij het dagelijks leven. In mijn zorgleefplan (welzijnsdomein) staan persoonlijke afspraken die met mij en mijn familie zijn overlegd en afgesproken. Ik word persoonlijk benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend, mijn afspraken worden vastgelegd, met mij of mijn familie geëvalueerd en nagekomen.

3. Ik krijg passende zorg, behandeling en ondersteuning houdt in: mijn gezondheid wordt in de gaten gehouden en ik krijg de zorg en behandeling die ik nodig heb. Ik word op een prettige manier ondersteund, mijn behoeften en wensen zijn bekend. Ik word persoonlijk

benaderd, mijn wensen en voorkeuren zijn leidend, mijn afspraken worden vastgelegd, met mij of mijn familie geëvalueerd en nagekomen.

5. Hier doe ik ertoe en ik mag mijzelf zijn in mijn eigenheid houdt in: mijn mening telt en ik kan mijn eigen gang gaan. ik word gezien, respectvol aangesproken en er is aandacht voor mij ongeacht mijn individuele gedrag en situatie.

Kwaliteitsinstrumenten die we gebruiken om gestalte te geven aan deze klantbeloften zijn onder andere:

- PREZO kwaliteitssysteem en kwaliteitsagenda: cyclisch en geborgd werken aan kwaliteit, waarbij prestaties voor de klant centraal staan.
- Beleid belevingsgerichte zorg wordt ingevoerd: medewerkers krijgen scholing en training on the job. In januari 2023 is er een avondscholing door IMOZ voor vrijwilligers. Daarnaast volgen in 2023 trainingen on the job voor medewerkers. Het accent voor deze medewerkerstraining ligt op benadering bij onbegrepen gedrag van bewoners.
- Beleid ten aanzien van familie en mantelzorgers: leven en zorg rondom de bewoner vormen een integraal geheel. Benadering, omgang, ondersteuning vanuit familie en mantelzorgers, en vanuit de professionele ondersteuners moeten op elkaar aansluiten en elkaar aanvullen.
- Zorgleefplan (ECD Nedap) en familieportaal Caren, aangevuld met “Wie-ben-ik’ in ECD. Hierdoor zijn de activiteiten bij de zorgvragen en -doelen inzichtelijk in te zien. In 2023 ligt het accent op het goed blijven invullen van de doelen vanuit de ‘ik-vorm’. Dit wordt tijdens interne audits getoetst, waarna indien nodig verbeterplannen worden opgesteld.

III Het deelgebied Organisatie

Het deelgebied Organisatie bevat de volgende klantbeloften:

6. Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw, zij kennen mij ook en nemen verantwoordelijkheid voor mij houdt in: ik en mijn naasten krijgen tijd en aandacht van medewerkers. Ik zie dagelijks vertrouwde gezichten en krijg structuur, rust en regelmaat. Ik en mijn naasten maken zich minder zorgen en zijn geruster omdat we altijd bij iemand terecht kunnen. De medewerkers zijn alert op mijn gezondheidsrisico's.

7. De medewerkers om mij heen werken samen, zijn professioneel, werken met tevredenheid en dragen bij aan de continuïteit van de organisatie houdt in: alle medewerkers en vrijwilligers werken goed samen voor mijn welzijn, zorg en veiligheid. Ik ervaar dat de medewerkers deskundig zijn op hun vakgebied, ik ervaar dat de medewerkers op cursus gaan en van elkaar leren. Ook ervaar ik dat de medewerkers het iedere dag weer beter willen doen. De leiding ondersteunt hierin, stuurt de medewerkers aan en checkt de resultaten. Iedere medewerker draagt vanuit haar functie bij aan de continuïteit van De Warme Huizen als organisatie. De directie en de toezichtsorganen werken daarbij volgens de Zorgbrede Governancecode.

8. Ik verblijf in een organisatie die gericht is op kwaliteit en veiligheid en op continuïteit in de bedrijfsvoering houdt in: het kwaliteitsplan en de kwaliteitskalender, gebaseerd op het kwaliteitskader, zijn uitgangspunt. De kwaliteitssystemen en het kwaliteitsverslag zijn ondersteunend aan de verbetercyclus waarin leren centraal staat.

Kwaliteitsinstrumenten die we gebruiken om gestalte te geven aan deze klantbeloften zijn onder andere:

- PREZO kwaliteitssysteem en kwaliteitsagenda: cyclisch en geborgd werken aan kwaliteit. Binnen het kwaliteitssysteem en uitvoering daarvan zet De Warme Huizen onder meer in: Interne audits, overleg Kwaliteitscommissie, Tevredenheidsonderzoeken, Kwartaalanalyses MIC/MIM.
- Leerhuis De Warme Huizen: zie hoofdstuk 5.
- Governancecode Zorg: de statuten en bestuurs- en toezichtreglementen (versie 2020) zijn leidend en gebaseerd op de Zorgbrede Governancecode. In november 2022 is de leidinggevende topstructuur aangepast aan de nieuwe fase waarin de organisatie zich bevindt.
- Een vast team is uitgangspunt bij De Warme Huizen. Ook op Huize Herfstzon is het team medewerkers een vast team dat op een werkeenheid werkt. Huize Herfstzon kent een team voor PG en een team algemeen. Op deze wijze hebben de bewoners bekende en vertrouwde gezichten om zich heen. Vanwege schaarste tijdens de Covid-periode is dit uitgangspunt onder druk komen te staan en zijn medewerkers door het hele huis ingezet om de zorg goed te kunnen verlenen en de diensten rond te krijgen. Om dit te herstellen is in oktober 2022 geïnventariseerd wie in welke teams wil werken. In december 2022 is hiermee geoefend. In het basisrooster voor 2023 zijn de medewerkers weer in vaste teams ingeroosterd, waardoor dit uitgangspunt weer geborgd is.
- Iedere bewoner heeft een Eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige die voor hen en diens familie de coördinatie van de zorg regelt. Er is een integrale benadering vanuit het team: werken voor een goede leefomgeving met zorg wordt altijd samen gedaan, door alle aanwezige medewerkers. De teams geven gemeenschappelijk invulling aan zorg en ondersteuning van de bewoner, communicatie met bewoners en met familie en mantelzorgers. Alle medewerkers hebben een functie in signaleren en rapporteren.
- Zorgleefplan en familieportaal: het gebruik van het familieportaal “Caren” van Nedap bij het ECD versterkt een goede communicatie tussen medewerkers en familie. Familie leest elektronisch mee (als bewoner dit heeft geaccordeerd) met het zorgleefplan en de rapportage en kan via dit portaal overleggen. Het is een aanvulling op de reguliere communicatie en informatie. Daar waar van toepassing is het ECD aangevuld met het stappenplan Zorg & Dwang.

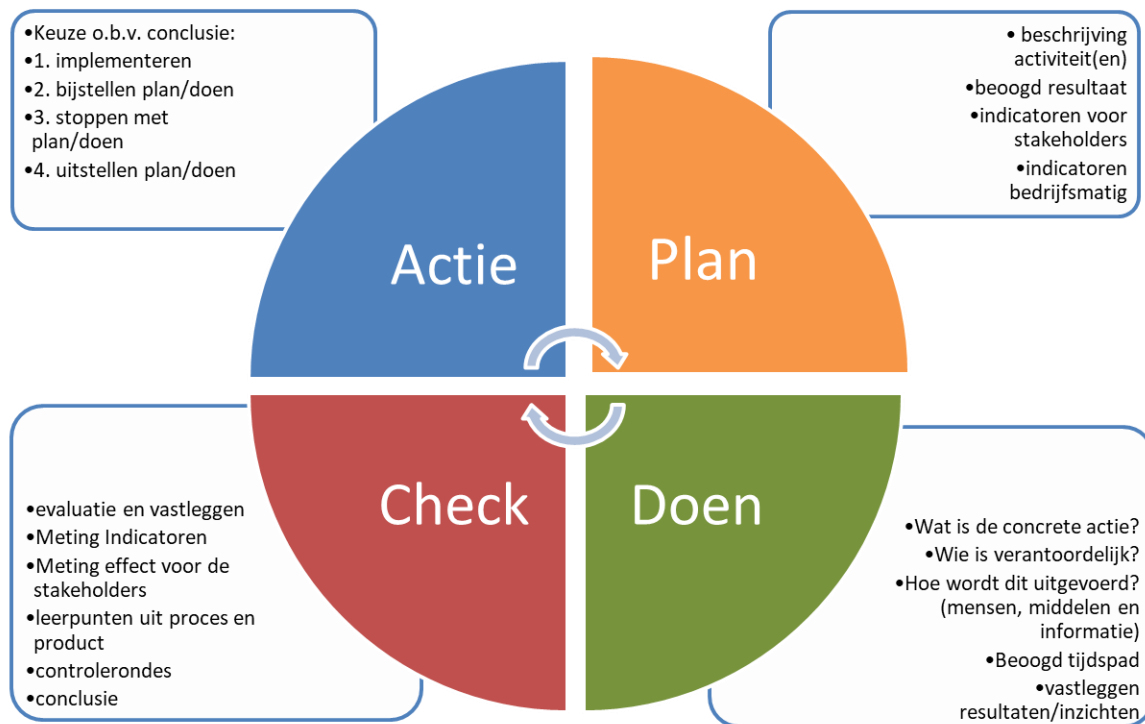
- Het vitaliteitsbeleid heeft als doel om medewerkers te ondersteunen in hun gezondheid en vitaal kunnen (blijven) werken. Onderdelen daarvan zijn het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), het Periodiek medisch onderzoek (PMO), de RI&E en omgaan met klachten. Fysieke metingen en veiligheidsinstrumenten zijn onder meer:
 - Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): medewerkers kunnen zich uitspreken over wat zij goed vinden aan De Warme Huizen en wat er beter kan. Sinds 2022 wordt dit ieder jaar afgenomen. Daardoor geeft het onafhankelijk uitgevoerd MTO eenmaal per jaar gerichte sturingsinformatie, die verder is besproken met de Ondernemingsraad, in het teamoverleg en jaargesprekken. Naar aanleiding daarvan zijn drie speerpunten voor verbetering geïdentificeerd die zijn vertaald in een verbeterplan. Het aanvullende onderwerp met extra vragen was in 2022 De Covid-uitbraak.
 - RI&E, waarvan de maatregelen vast agendapunt vormen bij het kwaliteitsoverleg. In 2023 wordt de RI&E opnieuw uitgevoerd.
 - Healthcheck (PMO) voor medewerkers om de drie jaar. In 2022 heeft het PMO plaatsgevonden en zijn de uitkomsten met de Ondernemingsraad en de teams besproken. Medewerkers worden vrijwillig gecheckt op hun algemene gezondheid en krijgen gezondheidsadviezen om gezond en vitaal te blijven.
 - Het beleid van de Warme Huizen ten aanzien van klachten, is dat een klacht van een medewerker wordt gezien als iets dat op te lossen is, een leermoment en gratis advies. Medewerkers kunnen terecht bij hun eigen leidinggevende, regisseur en bestuurder. Daarnaast bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon en er zijn ook diverse procedures, zoals klachtenreglement en klokkenluidersprocedure.
- Kwaliteitscommissie: In de kwartaaloverleggen hebben zitting: de bestuurder (voorzitter), regisseur, leidinggevendenden, kwaliteitsfunctionaris en een externe kwaliteitsdeskundige. De voorzitter van de maandelijkse bijeenkomsten van de kwaliteitscommissies is de regisseur. Met vaste regelmaat worden aldaar de kwaliteitsagenda, de doelen en acties op gebied van kwaliteit en veiligheid besproken en waar nodig bijgesteld. Ieder kwartaal wordt een evaluatie gehouden en dat verslag is beschikbaar voor het Raad van Toezicht-lid met aandachtsgebied Kwaliteit. Een voorbeeld van een activiteit is het evalueren van de incidenten (Meldingen van Incidenten Cliënten en Medewerkers (MIC en MIM) die de MIC-commissie heeft verzameld en geanalyseerd. De analyse van MIC wordt doorgesproken en er wordt gezocht naar het structureren en borgen van verbeteracties. Andere voorbeelden zijn het monitoren en jaarlijks aanleveren van de indicatoren basisveiligheid, het voorbereiden van alle metingen en audits en het bewaken en ondersteunen van de verbeteracties vanuit het kwaliteitsplan en alle andere kwaliteitsgerelateerde

onderwerpen. Bijzonderheden uit dit overleg worden door de kwaliteitsfunctionaris en de leidinggevende meegenomen naar de teams.

- Leren van klachten van bewoners en familie: leren is belangrijk, want klachten zijn gratis adviezen om te verbeteren. Klachten kunnen overal worden afgegeven. De routes staan vermeld in het Klachtenreglement. De Warme Huizen beschikt daarnaast over een cliëntvertrouwenspersoon, een klachtencommissie en is tevens aangemeld bij de landelijke geschillencommissie. Bij de opbouw naar verpleeghuiszorg zal worden onderzocht of een aansluiting nodig is bij een regionale klachtencommissie. Daarnaast is een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van de LSR aangesteld vanuit de wet Zorg en Dwang.
- Protocollen in het kwaliteitshandboek: De Warme Huizen heeft zich aangesloten bij de zorginhoudelijke Vilans-protocollen en voor de hygiëne- en infectieprocedure bij ZIP-net. De overige organisatiegerelateerde protocollen staan in het elektronische kwaliteitshandboek. We streven ernaar om zo min mogelijk protocollen te maken en beperken ons tot de meest belangrijke. Algemene richtlijnen en protocollen worden zoveel mogelijk in concrete, bij de organisatie passende uitgangspunten, vertaald.
- Planning en controle cyclus: Vanuit de missie en kernwaarden zijn strategische ontwikkellijnen vastgesteld. In 2022 is een strategisch beleidsplan inclusief huisvestings- en vastgoedplan 2022-2032 vastgesteld. Sturing geschiedt aan de hand van de maandrapportage en controlecyclus. Planning voor 2023 en verder is het meer intensief gebruiken de formatie-planningstool en het maken van eenvoudige tool met indicatoren voor risicomangement. Verder wordt in 2023 een start gemaakt met strategische personeelsplanning. Dit is een vervolg op de samenwerking met de zorgaanbieders in de regio via Interzorg Ouderen en de werkgeversvereniging in het kader van schaarste bij zorgmedewerkers. Dit wordt ondersteund door zorgkantoor Menzis.
- Het kwaliteitsplan en verslag (conform kwaliteitskader): het kwaliteitsbeleid en de uitvoering ervan hebben in de afgelopen jaren veel aandacht en een goede plaats gekregen op niveau van de leiding, de Raad van Toezicht en Cliëntenraad. De kwaliteitscommissie heeft een duidelijke rol, de kwaliteitsagenda wordt jaarlijks gemaakt en de indicatoren en het kwaliteitsverslag worden structureel aangeleverd. Met de interne audits en de aandacht in de teambesprekingen is een begin gemaakt met een verhoogde bewustwording bij medewerkers. De uitvoering van de deeltaken is er wel, maar voor medewerkers is kwaliteitscyclus, -plan en -verslag nog niet eigen. Dit blijft continu voor verbetering vatbaar. In het eerste kwartaal van 2023 wordt een nieuw meerjaren kwaliteitsplan gemaakt voor periode 2023-2027.

4. Reflectie en verbeteren

Uitgangspunt bij verbeteren en leren is de volgende PDCA-cyclus:



4.1 Reflectie, is bekijken waar we nu staan

De stap voorafgaande aan verbeteren is reflectie (check)



De Warme Huizen, en met name locatie Huize Herfstzon, komt van ver en heeft hard gewerkt aan verbeteringen in de afgelopen acht jaar. Door de voorgeschiedenis werkten veel medewerkers in de jaren 2014-2017 nog op ‘instructieniveau’. In de veranderperiode zijn naast het crisismanagement ook meerdere externe deskundigen ingezet geweest in het kader van het project “Herfstzon de basis op orde”, het project “Herfstzon in opbouw” en voor de scholingen. Ook is veel geïnvesteerd in de veiligheid, renovatie en onderhoud van het gebouw. De vele scholingen, de grote inzet van medewerkers, de nieuwe samenwerking,

de vele gesprekken, de moeilijke keuzes, de nieuwe collega's en het informeren legden een goede basis om Huize Herfstzon weer op orde te krijgen. Dat we dit alles hebben kunnen verbeteren is met dank aan de enorme inzet van alle medewerkers, leiding, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Zorgkantoor Menzis. Dank ook voor de adviezen van de diverse inspecties en de externe adviseurs.

De omslag heeft goed plaatsgevonden en alle werkprocessen in Huize Herfstzon zijn aangepast en het team van Huize Herfstzon ontwikkelde zich steeds meer tot een taakvolwassen team. Op dit moment zijn er twee teams en de teamontwikkeling in 2020-2023 is ingezet op weg naar meer 'taakzelfstandige teams'. Dit wordt ondersteund door een teambuildingstraject. Het situationele en ondersteunende leiderschap en governance past zich aan op de fasegewijze ontwikkeling van het team. Het eindplaatje is de ontwikkeling naar 'zelforganiserende teams' in de verdere toekomst.

In de afgelopen jaren is ook een kwaliteitsslag gemaakt met betrekking tot de (para)medische behandelingen en het Multidisciplinair Overleg (MDO). Huize Herfstzon is inmiddels volledig over naar verblijf met behandeling (verpleeghuiszorg). Op dit moment wordt een volledig behandelteam ingezet. De Specialist Ouderengeneeskunde is de hoofdbehandelaar en draagt zorg voor de 24 uren-zorg. De SOG doet dit samen met het voltallige (para)medische team van Novicare. Daarnaast heeft Huize Herfstzon in de avond en nacht een eigen bereikbare achterwacht vanuit de verpleging. Huize Herfstzon heeft in het kader van de opbouw naar zwaardere zorg expliciet gekozen voor de inzet van een aantal vaste multidisciplinaire medewerkers, zoals de Specialist Ouderengeneeskunde, psycholoog, de eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige, diëtist, fysiotherapeut, ergotherapeut en verpleegkundig specialist. Met vaste regelmaat wordt onder leiding van de leidinggevende van Huize Herfstzon een Multidisciplinair overleg (MDO) gehouden waarin bewoners worden besproken. Daarbij zijn altijd de Specialist Ouderengeneeskunde, de psycholoog en de eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige aanwezig. De overige disciplines sluiten daar zo nodig bij aan.

Huize Herfstzon staat bekend om haar warme aandacht voor de bewoners en de persoonsgebonden zorg. Dat is de kracht. Onze medewerkers hebben compassie en oog voor het unieke en voor de autonomie van de bewoners. Dit komt ook terug in de zorgdoelen. Er is zowel aandacht voor zinvolle dagbesteding als voor een schoon en verzorgd lichaam. De familieparticipatie is groot en door de vele vrijwilligers is er een zeer royaal aanbod van algemene activiteiten. De volgende stap is de opmaat naar meer individuele dagbesteding. Deze wordt gemaakt met de inzet van individuele vrijwilligers (maatjes) en zal komende jaren verder uitgebouwd worden.

Huize Herfstzon heeft in de afgelopen jaren flink gerenoveerd om de woonomgeving aan te passen aan de wensen van de verschillende doelgroepen van verpleeghuiszorg. Vooral de huiselijkheid kreeg specifieke aandacht. Kapellengarden wordt in 2023 uitgebreid met zes appartementen en een huiskamer. 2023 zal volledig in het teken staan van de nieuwbouwplannen voor Huize Herfstzon.

Terugkijkend is er in de afgelopen jaren vooral veel Plan en Actie geweest.



De basis van Huize Herfstzon is nu op orde en het vervolg vanaf nu is dat medewerkers en bewoners de kans krijgen om dit te 'borgen'. De ingezette maatregelen moeten kunnen wortelen en inslijten vanaf een verbeteractie tot vaste werkwijze. De tijd van Check en Actie is aangebroken.



Daarnaast is de tendens dat de bewoners complexer zijn en verpleeghuiszorg 'zwaarder' wordt. Dat heeft gevolgen voor de onderdelen van de basisveiligheid. De medicatiedistributie behoeft blijvende aandacht. Deze verloopt wel beter dan in de afgelopen jaren door de extra controles en door het aanspreken van de leidinggevende in individuele situaties. De beste verbetering hierin is het elektronisch voorschrijven van geneesmiddelen via voorschrijfsysteem Medimo geweest. De medicatiereviews worden uitgevoerd door de Specialist Ouderengeneeskunde in het MDO en jaarlijks door de apotheker. De verslaglegging hiervan moet nog beter zichtbaar worden. Er worden minder fouten gemaakt, maar desondanks blijft verbetering nodig, met name in het aanreiken en aftekenen van de medicatie.

Kortom, het gaat goed met De Warme Huizen en we weten dat het goed is met de basis door de positieve uitslag van het Inspectierapport na het bezoek van de IGJ in november 2018. Daarin zijn alle onderdelen groen beoordeeld en 11 daarvan zelfs donkergroen. Dat betekent dat we voldoen aan de zorg op alle gebieden. De kwaliteit van de zorg is sindsdien onder de aandacht, wordt getoetst en waar nodig verbeterd. In 2023 wordt een vervolfbezoek van de Inspectie verwacht.

Nu gaat het om het borgen en vasthouden en in die lijn ligt in 2023 het leeraccent vooral op deskundigheidsbevordering voor belevingsgerichte zorg en de opbouw naar zwaardere verpleeghuiszorg.

4.2. Verbeteren in 2023

De stap na reflectie is het inzetten van verdere verbeteracties: Doen.



Nu de zorgzwaarte toeneemt, ligt het accent in 2023 op het bestendigen van deskundigheidsbevordering en het bestendigen van belevingsgerichte zorg in de organisatie. Het verbeteren van de veiligheid bij de zwaardere doelgroep is daar ook een onderdeel van. Daarnaast gaat het om het borgen van de reeds ingezette kwaliteit en veiligheid van zorg en dienstverlening. In maart 2023 is de jaarlijkse kwaliteitstoetsing door PREZO voor zorg met behandeling (verpleeghuiszorg). De uitkomsten van deze meting geven richting aan de deskundigheidsbevordering richting 2023 en verder.

4.2.1 De strategische ontwikkelijnen van 2019 tot juli 2023

A. Bestendinging van verpleeghuiszorg in 2023

Huize Herfstzon is een verpleeghuis (verblijfszorg met behandeling) geworden.

De medewerkers gerelateerde onderwerpen uitgelicht:

A.1. Voldoende medewerkers

- Inzetten en behouden behandelaar (SOG) en behandelteam door inzetten van Novicare
- Uitbreiding zorgmedewerkers door het inzetten van extra kwaliteitsmiddelen en tariefopbouw
- Gerichte uitbreiding en werving van zorgmedewerkers met verpleeghuiservaring
- Verbeteren van roostering en planning door roosterproject
- Strategische personeelsplanning, deelname aan traject regionale arbeidsmarkt problematiek
- Sturing door personeelsformatietool en maandelijkse rapportage

A.2. Deskundige medewerkers

- Versterken nieuwe teams door teamontwikkeling

- Versterken coördinatie van zorg bij EVV-ers
- Verbeterde verslaglegging MDO
- Vereenvoudigd gebruik aanleren van ECD (Zorgleefplan, zorgkaart en doelgericht rapporteren)
- Deskundigheidsbevordering door bundelen van aandachtsgebieden en koppelen van medewerkers als “aandachtsgebieders” met belangstelling en competenties
- Deskundigheidsbevordering via Leerhuis De Warme Huizen
- Beroepsgerelateerde deskundigheidsbevordering via sectorgelden
- Uitwisseling in lerend netwerk met ‘t Dijkhuis en Friso
- Versterken van werk- en praktijkbegeleiding leerlingen en stagiaires
- Gebruik van hulpmiddelen, medische materialen, incontinentiemiddelen, verpleeghuisbedden en domotica

B. Kwaliteit, veiligheid en Leerhuis De Warme Huizen bij zwaardere zorg

- Voor de invulling en planning hiervan: zie dit kwaliteitsplan 2019 – juli 2023 gecombineerd met de kwaliteitskalender 2023 die als jaarplanning fungeert
- Voor de evaluatie en voortgang: zie kwaliteitsjaarverslagen
- De jaarlijkse cliënttevredenheidsmeting in 2023: aanvullende verbeterpunten worden met de Cliëntenraad besproken
- Jaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek waarbij aanvullende verbeterpunten met medewerkers worden besproken en met de ondernemingsraad
- Aanleveren kwaliteitsindicatoren (jaarlijks)
- Evalueren en aanpassen AVG (preventiemedewerker, privacyregelgeving)
- Familieavonden en Zorgkaart Nederland

C. Vergroting van verbinding met de omgeving

- Tafel van Goor: concrete samenwerkingsprojecten en deelname aan dementievriendelijk Goor en Alzheimercafé
- Continueren dagbesteding “Kruispunt van Franje”
- Behoud van maaltijdsservice voor kwetsbare burgers in Goor door Lekker Ett’n

D. Organisatie en uitbreiding De Warme Huizen

- De Warme Huizen heeft het “concept” ontwikkeld van warme en huiselijke verpleeghuiszorg, waar bewoners graag komen wonen. Er is een gezonde financiële basis ontwikkeld. Daarmee is ruimte gecreëerd voor de ontwikkelingen die zijn beschreven in de strategische ontwikkellijnen. De derde fase van de organisatie is ingegaan: groei. Een opmaat naar de voorbereiding voor drie (nieuwe)

verpleeghuislocaties in de regio volgens het huidige concept. De nieuwe locaties die worden voorbereid worden opgezet volgens het principe: “meer Warme Verpleeghuizen in het oosten van Nederland, om het zorglandschap te verrijken en burgers meer diversiteit en keuze te geven in de ouderenzorg”. Met deze uitbreiding van zorg en locaties wordt zorggedragen voor continuïteit van de organisatie in de toekomst.

- In 2023 zullen de functies worden geëvalueerd en waar nodig zullen nieuwe taakfunctieomschrijvingen worden gemaakt. De topstructuur is in 2022 geëvalueerd en aangepast. Wat de topstructuur betreft zijn de volgende functies ontstaan: directeur-bestuurder, regisseur De Warme Huizen, leidinggevende facilitair en leidinggevende zorgteams. In 2023 zal de rol en taakverdeling tussen deze functionarissen verder worden ingevuld.
- Bestendiging planning & controle-cyclus met een personeelsplanningsinstrument en ontwikkeling van een risico-instrument met indicatoren in 2023.
- Deskundigheidsbevordering van de nieuwe Ondernemingsraad. Daarbinnen zijn aandachtsgebieden verdeeld: voorzitter, vice-voorzitter, aandachtsgebied ‘kwaliteit en zorginhoudelijke professie’, aandachtsgebied ‘financiën’ en aandachtsgebied ‘personeelszaken’.
- De professionele inbreng in het aansturen van de organisatie wordt gerealiseerd door structureel overleg tussen de directeur-bestuurder met vertegenwoordigers van de Specialist Ouderengeneeskunde en vaste behandelaars en infectiepreventie. De directeur-bestuurder is als verpleegkundige niveau 5 BIG-geregistreerd, zodat in het bestuur van de zorginstelling professionele kwaliteit gewaarborgd is. Voor een aanvullende functie wordt nog gezocht naar een verpleegkundige niveau 5.

4.2.2 Basisveiligheid borgen voor ‘zwaardere verpleeghuiszorg’

Voor De Warme Huizen heeft het monitoren en verbeteren van de basisveiligheid hoge prioriteit.

Indicatoren voor 2023:

A. Medicatie

- Geneesmiddelen worden volgens een protocol gedistribueerd en onderdeel van dit beleid is het Baxtersysteem om de distributie en toediening beter te organiseren. Het voorschrijven en de distributie gaan via Medimo.
- de MIC-commissie (kwaliteitsfunctionaris en leidinggevende) analyseren maandelijks de medicatiefouten en informeren de kwaliteitscommissie met analyse en advies. Onder leiding van de leidinggevende en kwaliteitsfunctionaris worden in de teams de medicatiefouten besproken. Besproken wordt: Welke fouten zijn gemaakt? Hoeveel? Wat is de oorzaak? Wat is eraan gedaan om het te verminderen? Wat is er nodig om fouten te voorkomen? Hiervan wordt een kort verslag geschreven als onderdeel van de notulen van het overleg.

- Bij iedere bewoner wordt 1x in de zes maanden tijdens het MDO een formele medicatiereview uitgevoerd in het bijzijn van de SOG en de EVV-er. In het MDO-verslag wordt vermeld dat de evaluatie heeft plaatsgevonden en wat de uitkomst is. Eens per jaar doet de apotheker voor alle bewoners, samen met de EVV-er een medicatiereview.
- Vanuit de MIC-analyses blijken toch nog fouten te worden gemaakt bij de uitreiking en het aftekenen van de geneesmiddelen. Daarom wordt gewerkt aan een nieuw verbeterplan.

B. Decubituspreventie

- Bij iedere voorkomende decubitus wordt een casuïstiekbespreking gedaan in het teamoverleg. Onder leiding van de verpleegkundige of leidinggevende wordt gesproken op basis van de volgende items: waar is het huidletsel ontstaan? Wat is de locatie? Zagen we al risico's tijdens de anamnese? Interventies tot op heden, duur van de wondgenezing, etc. Er wordt vervolgens een kort verslag geschreven in het ECD bij de bewoner door de EVV-er. Het doel in 2023 is om dit op dit niveau te houden.

C. Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)

- Conform nieuwe werkwijze Wet zorg en dwang en projectplan verder gaan met de invoering hiervan in 2023.

D. Advance care planning

D1. Voorkomen van ziekenhuisopnamen

- Gebruik van risico-signalering in ECD
- Bij valincidenten of gezondheidssignalen direct overleggen met verpleegkundige of arts
- MDO-besprekingen

D2. Afspraken over levenseinde

- De EVV-er bespreekt het levenseindebeleid samen met de bewoner (indien mogelijk) en diens familie. Dit wordt vastgelegd in het ECD. Bespreekpunten: welke beleidsafspraken zijn met de bewoner en diens familie vastgelegd in het zorgdossier? Wel of niet reanimeren? Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie? Wel of geen ziekenhuisopname? etc. Dit in nauw overleg met de arts.

- Deskundigheidsbevordering palliatieve zorg bij verpleegkundigen heeft plaatsgevonden. Twee medewerkers hebben dit in 2023 als speciaal aandachtsgebied.

E. Hygiëne

- Hanteren basishygiëne conform protocollen en hygiënebeleid. Huize Herfstzon heeft voor de ondersteuning van collega's een verzorgende met aandachtsgebied Hygiëne ingesteld.
- Op het gebied van Infectiepreventie wordt samengewerkt met hygiënist Lian Clemens. Er wordt gebruik gemaakt van de regionale ZIP-protocollen en het regionale Twentse initiatief van infectiepreventie. Aldaar kan Huize Herfstzon vragen stellen (onder andere aan een microbioloog en arts) en advies inwinnen over hygiëne, infecties en infectiepreventiecommissie.
- Bij het signaleren van infectieziekten of resistente bacteriën wordt geacteerd volgens beleid, instructie en ZIP-protocol hygiënist. De hygiënist heeft hierin de regierol en indien nodig wordt een uitbraakteam samengesteld met hygiënist, leiding, directie en zo nodig microbioloog.
- De preventie en bestrijding van Covid-19. In 2022 was dit in het kader van Covid-19 aan de orde van de dag. De aannahme is dat dit in 2023 in een aangepaste vorm zal voortduren. Een Covid-uitbraak wordt aan de hand van een draaiboek door de coronacrisiscommissie begeleid. Een vaccinatiebeleid is in 2021 ingezet en wordt vervolgd zo lang dit aan de orde is; deze wordt door een eigen vaccinatieteam uitgevoerd.
- Antibioticaresistentie. Samen met de hygiënist en de SOG wordt het regionale antibioticaprotocol ingezet.

De verbeteracties in deze paragraaf van dit kwaliteitsplan worden via de kwaliteitscommissie omgezet naar activiteiten per kwartaal en per jaar. Deze acties worden door de kwaliteitsfunctionaris in de 'Kwaliteitskalender' verwerkt, die fungeert als jaarplanning voor De Warme Huizen.

5. Leerhuis De Warme Huizen: leren en verbeteren als basis

Al het leren komt bij ons samen in het Leerhuis De Warme Huizen. Dit is een Leerhuis waar Leren & Ontwikkelen zichtbaar wordt met een overzicht van te volgen en gevolgde scholingen, e-learning en Teamsamenwerkingsbijeenkomsten, zowel individueel als teamgericht. De Warme Huizen wil als organisatie graag leren en ontwikkelen en wil haar medewerkers daartoe ook inspireren en faciliteren. Het lerend netwerk is een vast onderdeel van het Leerhuis. Voor zorgprofessionals is het continue leren en het bevorderen van de deskundigheid de basis van hun vak en hun registratie in het V&VN-register.

De activiteiten in het Leerhuis voor de komende periode zijn:

5.1. Regulier leren in 2023

1. Reguliere cursussen: de BHV-scholing en de ontruimingsoefeningen, de BIG-scholing voor voorbehouden handelingen, etc.

2. E-learningmodules voor de zorgmedewerkers: dit zijn minimaal 5 modules per jaar (inclusief accreditatiepunten voor het V&VN register). In het jaargesprek worden de resultaten besproken. Aanvullend worden aan de 'aandachtvelders' modules en losse studiedagen aangeboden voor meer deskundigheid op hun aandachtsgebied.

3. Speerpunt 2023: belevingsgerichte zorg

In 2023 ligt het speerpunt op de implementatie van belevingsgerichte zorg, waarbij opgedane (theoretische) kennis met praktijkbegeleiding van een docent van IMOZ wordt toegepast en geëvalueerd. Training-on-the-job wordt gecombineerd met theoretische scholingsdagen.

4. Klinische lessen of themalessen

Er zal aan de hand van specifieke diagnosegroepen die zich voordoen in Huize Herfstzon, een aantal klinische lessen plaatsvinden, bijvoorbeeld over Huntington.

Verder zal het thema Palliatieve Zorg met nieuwe aandachtsvelders nieuwe inzichten krijgen. Hierbij wordt samengewerkt met het Twents Netwerk Palliatieve Zorg.

5. Leren van casusbespreking van bewoners

Dit komt aan de orde in ieder MDO-overleg en in de teamvergadering van de werkeenheid, EVV-overleg, Gedragssprekuren. Deze worden op de kwaliteitsagenda gepland.

6. In teamoverleg maandelijks bespreken: MIC-uitkomsten (medicatiefouten en vallen), Decubituscases, (on)vrijwillige zorg en klachten. Deze worden op de kwaliteitsagenda gepland.

7. Bespreken van kwaliteitsuitkomsten en verbeterpunten: zodra deze aanwezig zijn worden deze besproken met medewerkers in team overleggen of inspraakavonden. Zoals uitkomsten CQ-meting, familiegesprekken, MTO, interne auditrondjes Herfstzon, PREZO, RI&E, MIC-uitkomsten, interne dossiercontrole, aangeleverde kwaliteitsindicatoren en klachten.

8. Medicatiereview in MDO-overleg en met apotheek: voor iedere bewoner 1x in 6 maanden een medicatiereview en evt. psychofarmaca van bewoners bespreken door de EVV-er samen met de Specialist Ouderengeneeskunde en leidinggevende. De evaluatie en afspraken daarvan vermelden in verslag MDO. (Ook melden als er geen veranderingen zijn afgesproken). Daarnaast worden alle geneesmiddelen van bewoners 1x per jaar door de EVV-er geëvalueerd met de Apotheker.

9. Lerend netwerk met 't Dijkhuis in Bathmen en Friso in Almelo: leren vindt ook plaats door uitwisseling met andere zorginstellingen. Doel is om buiten de eigen instelling en opvattingen te kijken en te leren van anderen. Huize Herfstzon heeft een lerend netwerk gevormd waarbij specifiek gekozen is voor samenwerking met kleinschalige organisaties buiten de regio Goor. Dit lerend netwerk is in 2018 gestart en na evaluatie meer gefocust op twee collega-instellingen 't Dijkhuis in Bathmen en Friso in Almelo. Binnen dit lerend netwerk vinden de volgende activiteiten plaats:

- Bestuurders hebben een intentieovereenkomst getekend om samen te leren en te verbeteren. Zij hebben jaarlijks diverse keren gestructureerd overleg en tussendoor over bijzondere onderwerpen. Ervaringen, kwaliteitsplannen en procedures worden jaarlijks met elkaar gedeeld en er wordt gevraagd hierop te reageren.
- Leidinggevend en stafmedewerkers (zoals kwaliteitsfunctionaris, cliëntadviseur, planner, etc.) lopen periodiek met elkaar mee.
- In 2023 wordt opnieuw gekeken naar de functie en de inzet van het lerend netwerk, nadat dit tijdens de Covid-periode geen prioriteit heeft gehad en alleen op bestuurniveau heeft plaatsgevonden.

10. Leren door directie, regisseur en leidinggevende: een ieder heeft zijn eigen leerdoelen en zijn eigen individuele externe coach die hen in de diverse (overgangs)vormen van leiderschap laat leren aan de hand van leerdoelen. Op de periodieke hei-middagen wordt gereflecteerd op kwaliteit, leiderschap, personele zaken en organisatie. Zowel de directie als

leidinggevenden wisselen jaarlijks uit in het lerende netwerk en lopen 3x per jaar mee op de werkvloer in de organisatie met een medewerker.

5.2 Deskundigheidsbevordering voor verdere opbouw verpleeghuiszorg

Scholing ter versterking professioneel werken bij complexere zorg in 2023:

- Theorie Belevingsgerichte Zorg afronden voor groepen zorg en medewerkers leefomgeving: de scholing is gestart en krijgt een vervolg in 2023. Met een hybride docent zal op locatie gecoacht worden op toepassing van de belevingsgerichte zorg, het verwoorden en het doelgericht rapporteren.
- Effectieve inzet en gebruik van digitale middelen, voor zowel rapportage als voor zorgtechnologieën-innovatie rondom bewonerszorg.
- Ruimte geven voor scholing voor aandachtsvelders; leren en ontwikkelen voeden door medewerkers te vragen wat hen interesseert.
- EVV-scholing krijgt een vervolg in 2023, gericht op samenwerking en coördinatie van zorg, dagelijks en doorlopend, verbonden met verantwoordelijkheidsgevoel en afspraken individueel en in het team.
- Deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers m.b.t. dementie en onbegrepen gedrag

Beroepsontwikkeling versterken

Opbouw zwaardere, complexe verpleeghuiszorg ondersteunen met het beroepsmatig opleiden.

- Verpleegkundige gaat de opleiding Palliatieve Zorg volgen in 2023
- Verpleegkundige wordt gevraagd om cursus Dementie te gaan volgen
- Twee verzorgenden IG doen de cursus werkbegeleider
- In de jaargesprekken wordt besproken wat de ontwikkelmogelijkheden van medewerkers in dit kader zijn

Bijlage 1: Profiel en personeelssamenstelling

1.1 Profiel van De Warme Huizen

Het profiel van de organisatie wordt weergegeven door de missie en visie die wordt aangevuld met de omschrijving van doelgroepen zorgverlening.

1.1.1 Missie en kernwaarden

Onze missie:

Wij willen laten zien hoe we samen sterk kunnen zijn in de kleinschalige zorg voor ouderen en langdurig zieken.

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

De kernwaarden zijn: 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 in Twente, Salland of de Achterhoek. 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 volledig 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 of kat. 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.

Deze kernwaarden zijn de leidraad voor het handelen van alledag.

De Warme Huizen werkt volgens de Zorgbrede Governancecode, waarbij de Raad van Toezicht de professionele bestuurder benoemt. Het toezicht geschiedt in nabijheid en dat betekent dat ook de Raad van Toezicht, net als de Cliëntenraad, betrokken is bij de invulling, besluitvorming en uitvoering van het kwaliteitskader.

De Warme Huizen kent een platte organisatiestructuur, korte lijnen en open deuren (ook naar bestuurder, regisseur en leidinggevende teams. De Warme Huizen is een kleinschalige organisatie en de directeur-bestuurder, regisseur en de leidinggevende zijn 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 zit bij De Warme Huizen 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 in de afgelopen tijd ontwikkeld tot ondersteunend situationeel leiderschap. Dat betekent dat leiderschap zich aangepast en meeloopt in de ontwikkeling en positionering van het team, het individu en de organisatie, waarin de bewoner en het primaire proces centraal staat.

1.1.2 Doelgroepen zorgverlening,

Binnen De Warme Huizen wordt geïndiceerde zorg- en dienstverlening geboden op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast is er aanvullend zorg uit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Verder vindt op kleine schaal 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 47 appartementen beschikbaar. Het streven is om daar in 2023 een zestal appartementen aan toe te voegen in Kapellengaarden.

Dit aanbod bestaat uit de volgende leveringsvormen:

- a. Wlz-verblijf inclusief behandeling 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 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.

De omvang van de zorg- en dienstverlening wordt per jaar in het kwaliteitsjaarverslag weergegeven:

1.2 Medewerkersamenstelling

De medewerkersamenstelling wordt weergegeven door het medewerkersprofiel, de samenstelling en verloop van medewerkers en het ziekteverzuim.

1.2.1 Medewerkersprofiel van de organisatie

De Warme Huizen is een kleinschalige organisatie, waar medewerkers nauw betrokken zijn bij de cliënten en bij elkaar. Samenwerking, korte lijnen en flexibel anticiperen op wat nodig is om goede en passende zorg aan cliënten te kunnen geven, zijn belangrijke waarden in de organisatie.

Het beleid voor de komende jaren gaat uit van het ontwikkelen naar een steeds grotere mate van eigen verantwoordelijkheid en zelforganisatie. In het eindplaatje, het werken vanuit zelforganiserende teams die ondersteund worden door een coachende leidinggevende. Daarmee worden medewerkers in staat gesteld om hun werkzaamheden binnen professionele randvoorwaarden, vanuit hun functiebeschrijving en de afspraken die met bewoners zijn gemaakt naar eigen inzicht uit te voeren. Tegelijkertijd is dit niet

vrijblijvend en zijn medewerkers ook verantwoordelijk om zelf te zorgen voor een oplossing van een vraagstuk of probleem, of erop toe te zien dat er een oplossing komt. De collega's en de leidinggevende kunnen daarbij ondersteunen.

Medewerkers van verschillende disciplines werken niet naast elkaar, maar met elkaar. Iedere medewerker draagt bij aan het bereiken van een aangename en veilige leefomgeving voor bewoners.

1.2.2 Medewerkerssamenstelling

De omvang van de vaste formatie van zorgverleners en –ondersteuners is kleiner dan de formatie die daadwerkelijk (normatief) ingezet wordt. Het verschil wordt ingevuld via een flexibele schil die bestaat uit:

- medewerkers met een vaste aanstelling die extra werken bovenop hun contracturen
- invalmedewerkers en vakantiekrachten
- inhuur van externe zorgverleners

De Specialist Ouderengeneeskunde en de behandeldienst van de Warme Huizen wordt ingehuurd bij Novicare. In het jaarlijkse kwaliteitsverslag worden de aantallen weergegeven.

1.2.3 Medewerkersverloop

In het jaarlijkse kwaliteitsverslag wordt een overzicht van het medewerkersverloop exclusief stagiaires weergegeven.

Binnen De Warme Huizen is vanwege de beperkte omvang van de organisatie, ook beperkt sprake van vacatures die door medewerkers die al in dienst zijn ingevuld kunnen worden. Om deze reden is er in beperkte mate doorstroming. Dit betekent echter niet dat medewerkers niet kunnen ontwikkelen binnen hun functie of kunnen doorgroeien naar een functie op een hoger niveau. De Warme Huizen besteedt veel aandacht aan het opleiden en scholen van medewerkers. In de periode 2019 tot juli 2023 volgen onder andere enkele medewerkers een opleiding tot verpleegkundige en Verzorgende-IG. Zodra zij deze opleiding hebben afgerond zouden zij kunnen doorstromen naar een passende functie binnen de organisatie.

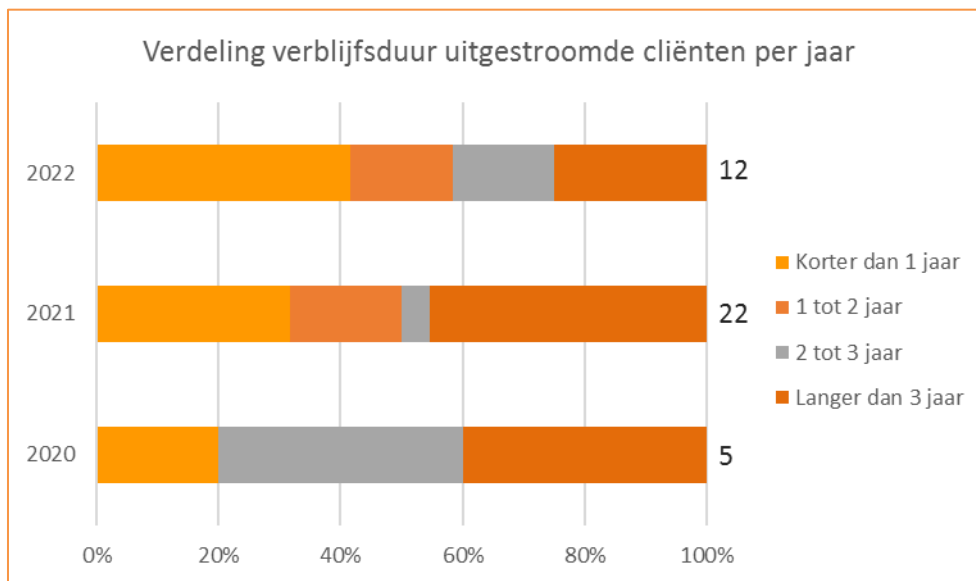
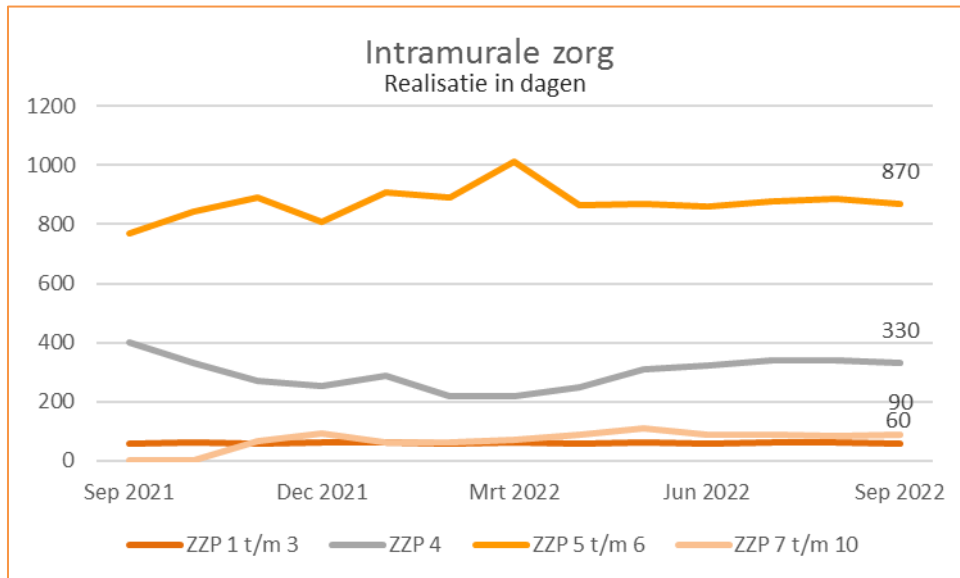
1.2.4 Ziekteverzuim

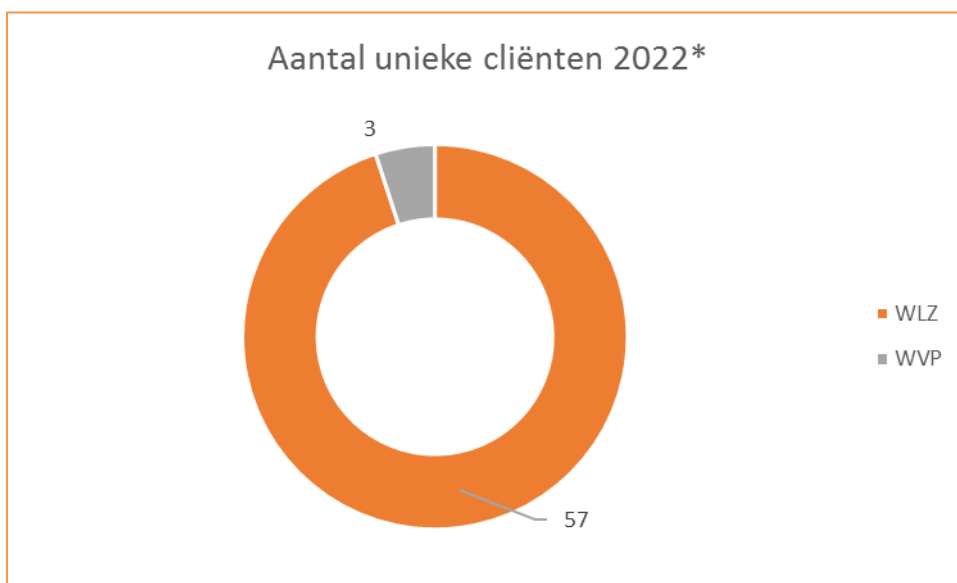
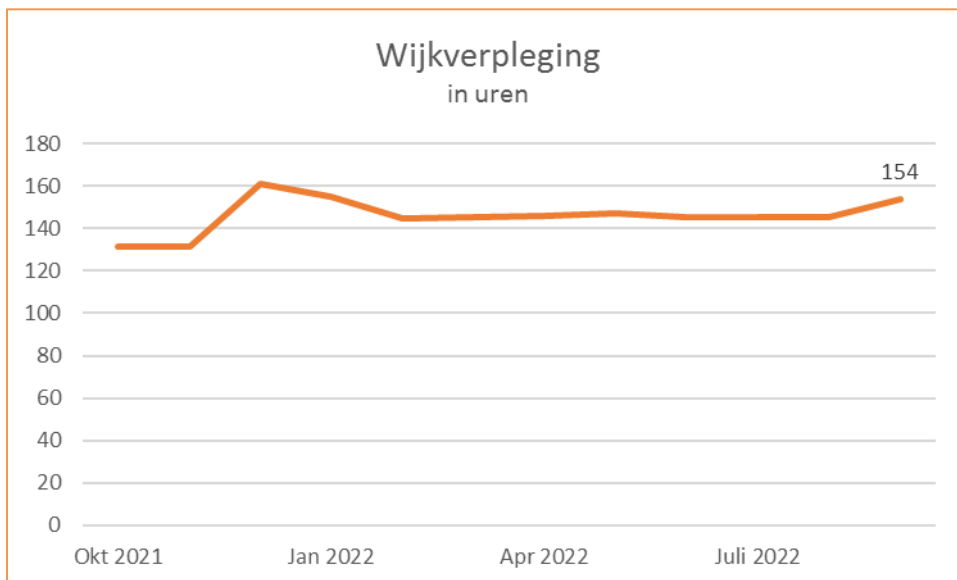
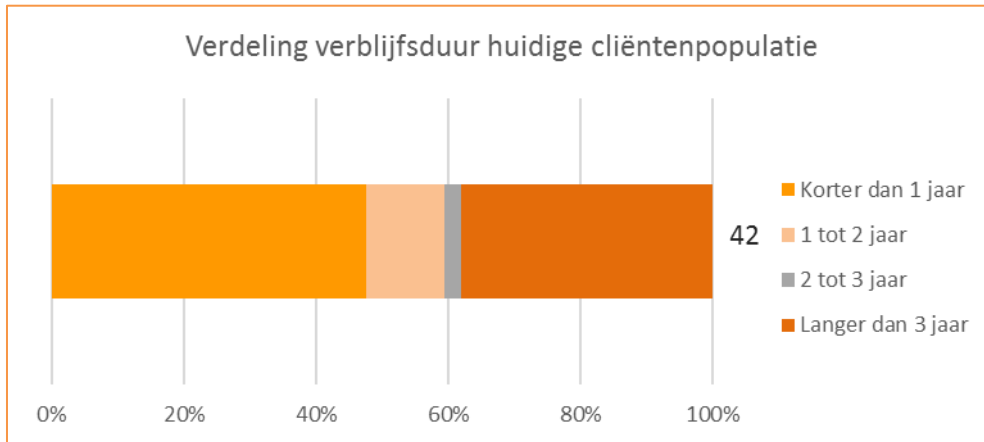
In Bijlage 3 wordt een overzicht van het ziekteverzuim weergegeven.

Het verzuim is in lijn met het landelijke beeld van hoger ziekteverzuim in de VVT-sector. Er is voornamelijk sprake van langdurig verzuim. Omdat De Warme Huizen een relatief kleine organisatie is heeft het langdurig verzuim van enkele medewerkers een relatief groot effect op het verzuimcijfer. Het kortdurend en middellang verzuim zijn relatief laag.

Het huidige verzuimbeleid is intensief en gericht op het zo goed mogelijk begeleiden van zieke medewerkers. Hierbij worden zij direct geholpen bij re-integreren of indien dat niet mogelijk is, door hen te begeleiden naar alternatief werk. De oorzaken van langdurig verzuim zijn soms zodanig dat re-integreren of begeleiding naar ander werk niet mogelijk is. In dat geval wordt een medewerker vanuit goed werkgeverschap zo optimaal mogelijk ondersteund in het ziekteproces.

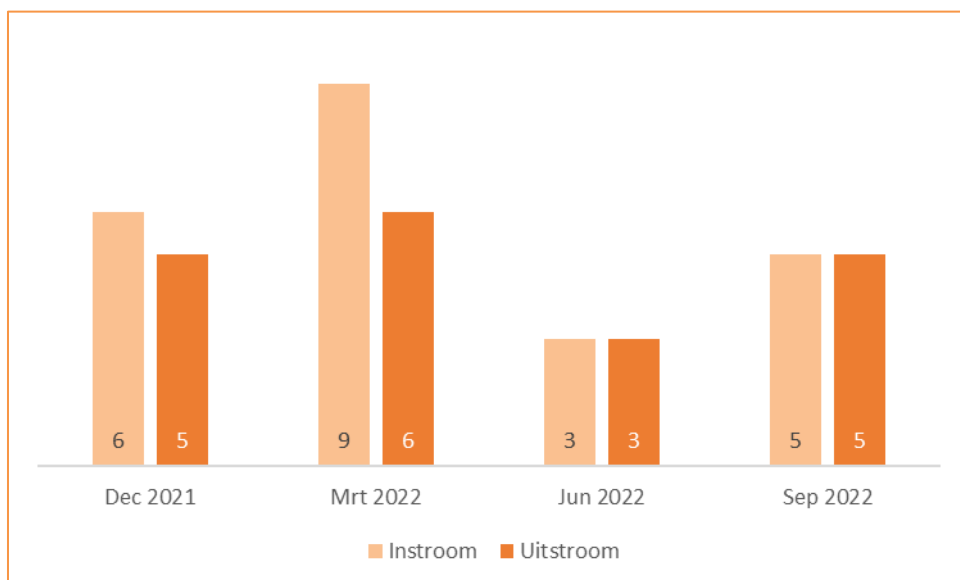
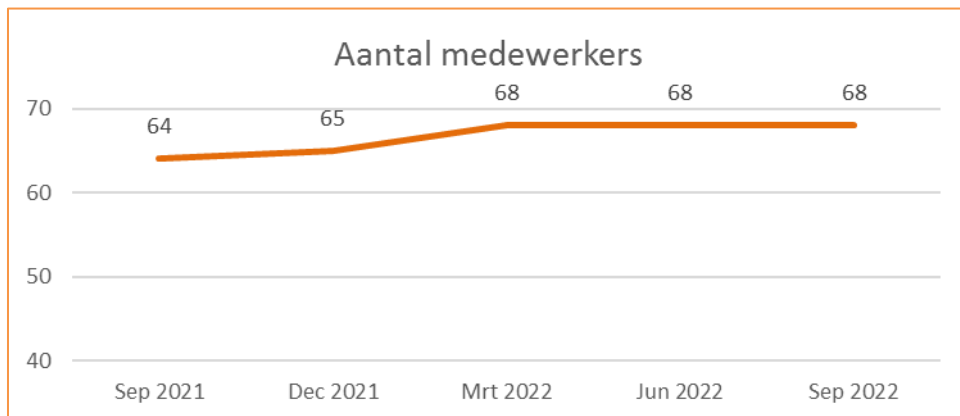
Bijlage 2: Cliënt en mantelzorger





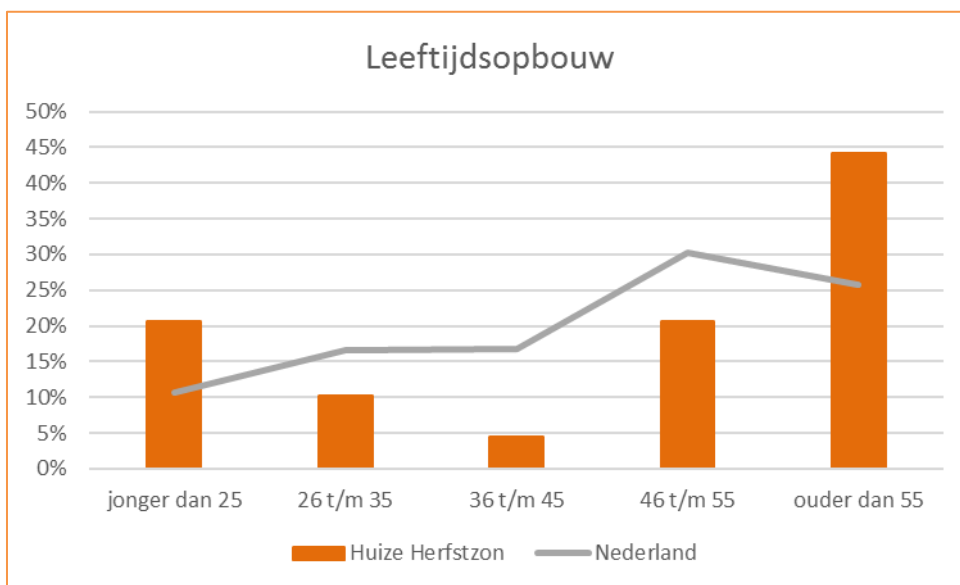
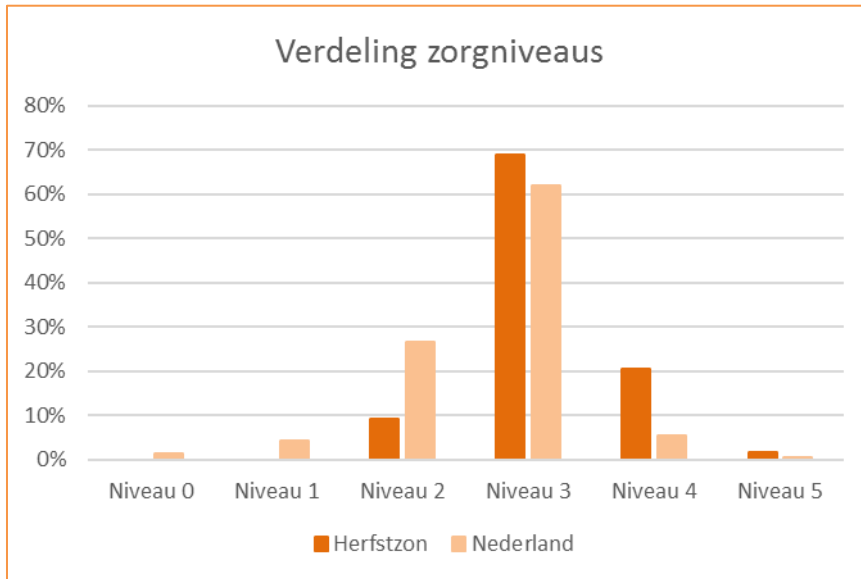
Het tijdsvak 2022 betreft de periode Q4 2021 t/m Q3 2022

Bijlage 3: Medewerkers en vrijwilligers

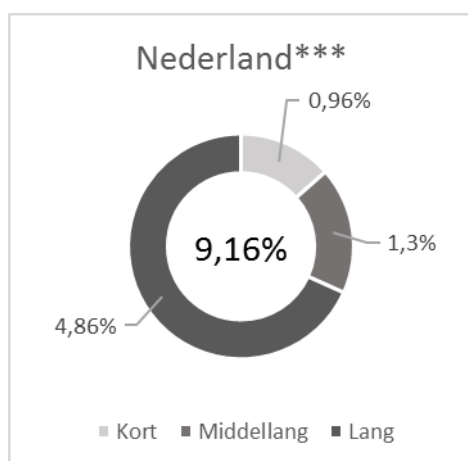
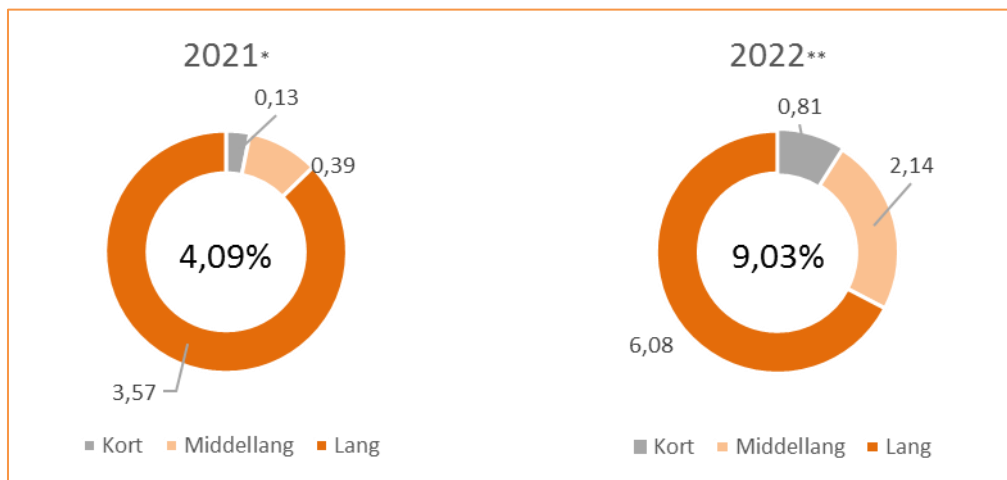


In de periode september 2021 tot en met september 2022 is het personeelsbestand toegenomen van 64 tot 68 medewerkers (in fte's is dat een toename van 30,6 tot 31,3 fte (0,7 fte).

De grootste toename is in verpleegkundige Niveau 4 (van 2,2 na 4,0 fte). Bij verpleegkundige Niveau 3 is een afname van 16,0 fte naar 13,5 fte.



Ziekteverzuim



Vrijwilligers

101

*Het tijdsvak 2021 betreft de periode Q4 2020 t/m Q3 2021

**Het tijdsvak 2022 betreft de periode Q4 2021 t/m Q3 2022

*** Het tijdsvak betreft de periode Q3 2021 t/m Q2 2022