

Kwaliteitsverslag WMO Cederhof 2024

Dit verslag is geschreven voor alle betrokken en geïnteresseerde partijen die meer willen weten over de diensten die Cederhof levert vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en hoe Cederhof de kwaliteit van deze diensten in 2024 heeft gewaarborgd.

Cederhof is een regionale zorgorganisatie gevestigd in de gemeente Kapelle. Wij bieden verpleeghuiszorg, wijkverpleging en nachtzorg, welzijn en wonen onder één dak. Daarnaast leveren wij huishouding, dagbesteding en begeleiding thuis vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Dit is gebaseerd op de nieuwe basis- en deelopereenkomst tussen SWVO en Cederhof, getekend op 15 april 2024, met een looptijd tot 1 januari 2034. Cederhof is

één van de grootste werkgevers van de Gemeente Kapelle met ongeveer 320 medewerkers. Daarbij is Cederhof een opleidingsplaats voor vele beroepen én voor veel jongeren een leuke bijbaan/vakantiebaan. Sinds 2020 biedt Cederhof alle scholen in de gemeente Kapelle de mogelijkheid de maatschappelijke stage te verzorgen.



Missie

Cederhof streeft als Kapelse organisatie naar naadloos aaneengesloten diensten van wonen, welzijn en zorg. Wij bieden met onze bewame en betrokken medewerkers een bijdrage aan de leefbaarheid van onze gemeente. Centraal in ons handelen staat het persoonlijk contact en het respect voor een eigen leven: "heel persoonlijk."

Visie

Aansluitend op onze missie staat in onze zorgvisie zelfstandigheid voorop. Dit houdt in dat wij het als organisatie belangrijk vinden om maatwerk te leveren. Zorg op maat betekent: niet meer, maar ook

niet minder zorg verstrekken dan daadwerkelijk nodig is. Samen met cliënten wordt gekeken naar wat hun netwerk (familie, mantelzorgers en vrijwilligers) voor hen kan betekenen. Dit bepaalt mede wat de cliënt aan professionele zorg en ondersteuning ontvangt. Hierin werken verschillende disciplines binnen Cederhof samen zoals (coördinerend) verpleegkundigen, verzorgenden, de coördinator huishouding, de coördinator dagbesteding en vrijwilligers.

Nieuwbouw

Op 20 juni 2024 vond de verhuizing naar de nieuwbouw plaats. Cederhof beschikt nu over 76 levensloopbestendige woningen (2 kamer appartementen) op de locatie Bruëlisstraat. In de nieuwbouw zijn 4 woonlagen. Er is een kookstudio (Kook'oeke) gevestigd waar de maaltijden bereid worden voor de bewoners en voor externe cliënten die bijvoorbeeld via VPT-maaltijdvoorziening ontvangen. De linnenkamer en de technische dienst zijn verplaatst naar het appartementencomplex tegenover Cederhof.

De zorgvisie is “**net als thuis**”. In de nieuwbouw is er daarom voor gekozen de zorg voor bewoners met dementie op de begane grond (met een beschermde tuin) en de 1e etage te positioneren zodat zij vrij naar buiten kunnen wandelen. De appartementen zijn ruim en erop ingericht dat de bewoner zoveel mogelijk zelf kan blijven functioneren. Daarnaast zijn er verschillende ruimtes waar bewoners een zinvolle dagbesteding kunnen hebben, zoals de Speelruimte, het Beweeg’uus, het Praat’uus en 7 huiskamers. Om de ruimtes maximaal ten gunste van de bewoners te laten komen, zijn er geen vaste werkplekken met vaste telefoons voor de zorgmedewerkers.

Cliëntverhaal:

Door goed naar het verhaal van dhr. W. te luisteren en de behoefte in kaart te brengen, heeft de coördinator huishouding een hulp gevonden die bij hem past. Dhr. is daardoor opgelucht. Recentelijk heeft dhr. zijn vrouw verloren. Daarna moest de huishouding op indicatie van dhr. komen te staan. De coördinator huishouding heeft ervoor gezorgd dat dhr. hier geen omkijken naar had. De omzetting was snel geregeld bij GR de Bevelanden in samenwerking met Cederhof.



Van aanvraag tot ondersteuning

Wanneer een inwoner van gemeente Kapelle ondersteuning nodig heeft bij het huishouden neemt hij/zij zelf of met hulp uit het netwerk contact op met GR de Bevelanden. Ook als diegene al cliënt is van wijkverpleging of dagbesteding bij Cederhof. Het indicatiebesluit voor ondersteuning in de huishouding wordt namelijk vastgesteld door GR de Bevelanden. Hierna komt deze als aanvraag binnen bij de coördinator huishouding van Cederhof.

De coördinator huishouding maakt een afspraak met de aanvrager voor een intakegesprek. Bij dit gesprek kan familie aanwezig zijn. Wanneer iemand nog niet in het cliëntenbestand van Cederhof voorkomt, wordt tijdens dit gesprek het ondersteuningsplan ingevuld. Dit ondersteuningsplan is aangepast aan de voorwaarden van het nieuwe contract met SWVO en wordt sinds april 2024 gebruikt. Het ondersteuningsplan is het formele contract dat Cederhof met de cliënt aangaat voor de levering van de huishoudelijke diensten. Het verbindt beide partijen met elkaar voor de duur van het indicatiebesluit. Als de zelfredzaamheid van de cliënt tussentijds verandert, of na afloop van de gestelde indicatietijd niet is verbeterd, kan een herindicatie worden aangevraagd.

Bij elke (her)indicatie plant de coördinator huishouding een huisbezoek met de cliënt en stemt zij het ondersteuningsplan opnieuw met de cliënt af. Hierin wordt vastgesteld bij welke huishoudelijke taken de cliënt ondersteuning nodig heeft, wat de cliënt zelf kan en welke taken er door personen uit het

Cliëntverhaal:

Mw. A. is onlangs gestart met huishoudelijk hulp op aandringen van haar dochter. In haar beleving ging alles nog prima. Mw. heeft dementie en zegt het allemaal nog te doen maar de praktijk is anders. Mw. wordt nu geholpen en ondersteund en pakt samen de huishoudelijke hulp dingen op als bed verschonen, was aanzetten samen stof afnemen. Hierbij wordt de veiligheid geborgd en zelfredzaamheid behouden. Mw. vindt het eigenlijk wel heel gezellig zo samen dit op te pakken in haar eigen huisje. Ze hoopt nog lang zelfstandig te kunnen blijven wonen



netwerk van de cliënt worden opgepakt. Wanneer de cliënt het ondersteuningsplan ondertekent, gaat de cliënt akkoord met de uitvoering van deze diensten.

Het ondersteuningsplan dient als leidraad en kan samen met de huishoudelijke medewerker tijdens het eerste bezoek worden doorgenomen. Vervolgens wordt besproken hoe het organiseren van het huishouden eruit gaat zien. Gekeken wordt of de huidige inzet volstaat, of de huidige dag en tijd voldoet en de hulp van huishoudelijk medewerker als prettig wordt ervaren. Soms is hulp inzet vanuit LINK (gemeente Kapelle, voor praktische vragen rondom ondersteuning), een casemanager dementie of een ambulant begeleider gewenst en kan de coördinator huishouding hiermee contact zoeken om de mogelijkheden te bespreken. Desgewenst kan aan de hand van het ondersteuningsplan een schoonmaakschema worden opgesteld of een logboekje worden bijgehouden in de vorm van een schriftje bij de cliënt.



Indicaties vanuit de WMO

In 2024 ontvingen in de gemeente Kapelle gemiddeld 159 cliënten hulp vanuit de WMO van Cederhof. Het aantal unieke cliënten in 2024 is 219 (huishouding, dagbesteding tot datum indicatieloos en begeleiding thuis). Er wordt onderscheid gemaakt in 4 soorten indicaties: huishoudelijke hulp, huishoudelijke zorg, begeleiding thuis en begeleiding dag. Het afgelopen jaar heeft Cederhof geen huishoudelijke zorg met individuele begeleiding aangeboden en verleend.

Dagbesteding: een mooie afwisseling en fijne dagstructuur

Voor mensen die nog thuis wonen en hulp nodig hebben doordat ze zich eenzaam voelen, vergeetachtig of somber zijn of juist ter ontlasting van de partner biedt Cederhof de mogelijkheid voor dagbesteding van maandag tot en met vrijdag. Gemiddeld bezoeken cliënten de dagbesteding 2 dagen per week (afhankelijk van de indicatie en wat wenselijk is). Dagelijks ontvangen we tussen de 8 en 10 thuiswonende cliënten. Huishoudelijk medewerkers, de wijkverpleging en de welzijnswerker maar ook de casemanager, de huisarts/praktijkondersteuner en mantelzorgers kunnen signaleren of de dagbesteding mogelijk een meerwaarde is voor de cliënt. Zij kunnen hiervoor informatie opvragen bij de coördinator dagbesteding, waarna zij in gesprek gaat met deze cliënt of familie om te bekijken wat mogelijk is.

Cederhof bood in januari en februari 2024 extramurale dagbesteding aan cliënten met een WMO-indicatie voor in totaal 531 dagdelen BD (begeleiding gericht op activering/dagbesteding). In 2023 was dit over het hele jaar 3080 dagdelen BD en 68 dagdelen BD speciaal (begeleiding gericht op gespecialiseerde dagbesteding).

Van januari tot en met juni 2024 waren de locaties van de dagbesteding in de oudbouw het restaurant en in de laatste periode tot de verhuizing ook de grote vergaderruimte. 5 dagen per week hebben 2 groepen dagbesteding per dag gedraaid. Vanaf 1 maart 2024 is Cederhof overgeschakeld naar indicatieloze dagbesteding. Dit houdt in dat cliënten van de dagbesteding geen indicatie meer nodig hebben om de dagbesteding te bezoeken. Deelname aan dagbesteding is hiermee eenvoudiger en laagdrempeliger geworden. Voor deze vorm van dagbesteding gelden afzonderlijke verantwoordingsvereisten die niet van toepassing zijn voor dit verslag.

Na 20 juni konden ook de dagbestedingsgroepen met trots hun intrek nemen in de nieuwbouw. Hier zijn twee ruimtes beschikbaar voor twee groepen per dag met alle faciliteiten om de cliënten een fijne daginvulling te bieden. De ruimtes grenzen aan de binnentuin of het terras en zijn voorzien van een professionele keuken. De cliënten genieten iedere dag van de prachtige ruimtes, de zonnige tuin en verse maaltijden door de medewerkers zelf gekookt. De gediplomeerde activiteitenbegeleiders bieden op een professionele manier afwisselende activiteiten aan. We hebben vaste medewerkers die op vaste dagen op de groep werken. Ook bij afwezigheid van de vaste medewerkers worden vaste invalkrachten ingezet. Er is dus altijd een vertrouwd persoon voor de cliënten. Dit bevestigden zij tijdens evaluatiegesprekken die in december 2024 met de coördinator dagbesteding en de kwaliteit/beleidsmedewerker zijn gevoerd.



Oud Cederhof



Nieuw Cederhof



Begeleiding thuis:

In 2024 had Cederhof een cliënt voor begeleiding thuis. Er zijn aanvragen voor meer indicaties ingediend, maar deze zijn vanwege diverse redenen niet toegekend. Het streven is om in 2025 meer indicaties begeleiding thuis te verkrijgen aangezien Cederhof graag op deze vorm van hulpverlening inzet, passend bij onze visie.

Samen staan we sterker

Naast de samenwerking tussen de disciplines binnen Cederhof wordt ook samengewerkt met andere partijen die bij “onze” cliënten betrokken zijn. De coördinatoren huishouding en dagbesteding hebben direct contact met GR de Bevelanden. Bij verschillende cliënten zijn casemanagers betrokken. Casemanagers spelen een overkoepelende rol wanneer een cliënt meerdere zorgvragen heeft die door verschillende aanbieders worden geleverd. De coördinatoren hebben nauw contact met de casemanagers.



Onze huishoudelijk medewerkers hebben een signalerende rol. Wanneer een cliënt wijkverpleging van Cederhof ontvangt, worden de bevindingen van de huishoudelijk medewerker, direct of via de coördinator doorgegeven aan de collega's van de wijkverpleging. Als een cliënt meer ondersteuning nodig heeft bij activiteiten die niet onder wijkverpleging of onder huishouding vallen, kan deze cliënt zelf of met behulp van het netwerk contact opnemen met het LINK. Wanneer behoefte is aan meer contact, kan er hulp worden gezocht in de vorm van een vrijwilliger die langs komt voor een gesprek. Denk bijvoorbeeld ook aan hand- en spandiensten in en rond het huis. De coördinator huishouding kan met toestemming van de cliënt contact opnemen met het LINK om te overleggen hoe zij samen de juiste hulp kunnen bieden aan de cliënt.

Het kan voorkomen dat een medewerker van Cederhof huishouding zich zorgen maakt over een cliënt die géén wijkverpleging ontvangt en waar ook geen casemanager bij betrokken is. Soms kan een gesprek met de wijkverpleging of het LINK worden verzorgd. Als dit niet mogelijk is en de cliënt geen familie of een netwerk heeft die hem of haar kan helpen, zoekt de coördinator huishouding contact met GR de Bevelanden om de bevindingen van de huishoudelijk medewerker door te geven, zodat zij samen met de cliënt in gesprek kunnen over de veranderde zorgvraag.



Cliëntverhaal:

De echtgenoot van mw. D. is onlangs in Cederhof opgenomen. De huishoudelijke hulp was niet op indicatie van mw. De coördinator heeft de omzetting spoedig geregeld in samenspraak met GR de Bevelanden. De huishoudelijke hulp kon behouden blijven zoals hiervoor was geregeld.

Mw. D.: "Dat is fijn, dan val ik niet helemaal in een zwart gat. Een vertrouwde hulp die mijn man heeft gekend met wie ik dingen kan delen, is dan heel waardevol."



Leren en reflecteren

Als een cliënt huishouding vanuit de WMO ontvangt, neemt de coördinator huishouding na 6 weken contact op om de huishoudelijke zorg te evalueren. We kijken of de huidige tijd, dag en medewerker aansluit bij de behoefte van de cliënt. Is de huishoudelijke zorg qua uren inzet haalbaar om aan het ondersteuningsplan te kunnen voldoen? Komen uit deze evaluatie verbeterpunten naar voren, dan worden deze opgepakt en waar het kan bijgesteld. We proberen zoveel mogelijk op de wens van de cliënt hulp in te zetten. Daarnaast zijn de oude ondersteuningsplannen bij evaluatie en herindicatie aangepast aan de nieuwe versie. Met inachtneming van het normenkader van de WMO is het streven om aan ieders behoefte te kunnen blijven voldoen waarbij de zelfredzaamheid wordt bevorderd. Dit vraagt extra aandacht en creativiteit van de coördinator huishouding gezien de inkorting van de uren per indicatie (bijvoorbeeld het aanleren van het gebruik van de wasmachine in plaats van het overnemen van de was). Cederhof staat bekend om het leveren van persoonsgerichte zorg. Als de zorgvraag van een cliënt gecompliceerder wordt of een cliënt moeite heeft om telefonisch uit te leggen waarmee hij of zij hulp nodig heeft, maken we een afspraak voor een huisbezoek.

Wij zijn en blijven er alert op dat onze huishoudelijk medewerkers gezond en veilig werken. Overbelasting van schouders en polsen is bij huishoudelijk medewerkers een veel voorkomend probleem. In het inwerktraject besteden we hier aandacht aan. Iedere medewerker kan de beschikking krijgen over een wringemmer. Daarnaast stimuleren wij cliënten om gebruiksvriendelijke stofzuigers en dweilemmers aan te schaffen. Om de kwaliteit van zorg te meten, voert Cederhof ieder jaar een meting uit aan de hand van het PREZO Keurmerk waarin de scope dagbesteding wordt meegenomen. Daarnaast voert de GGD jaarlijks een hygiëne audit uit om te controleren of Cederhof voldoet aan de hygiëne-eisen binnen het verpleeghuis.



Cederhof onderzoekt hoe de cliënttevredenheid het beste gemeten kan worden. Eind 2024 is een pilot onder de dagbesteding cliënten en hun familie/contactpersonen gedaan. De coördinator huishouding en de kwaliteit/beleidsmedewerker hebben afwisselend klanttafelgesprekken gevoerd met de cliënten dagbesteding. Dit werd zeer gewaardeerd en kleine verbetervoorstellen, zoals aanpak van de akoestiek met wandpanelen, konden snel opgevolgd worden. De uitvraag onder de contactpersonen kostte meer tijd (niet iedereen begreep hoe de vragenlijst ingevuld kon worden en er moest nagebeld worden), waardoor de uitkomsten vertraagd zijn. In de huishouding lijkt het meten van cliënttevredenheid met een digitale vragenlijst niet zinvol, omdat lang niet alle cliënten een e-mailadres hebben of gebruiken en/of niet beschikken over bijvoorbeeld een laptop. Voor 2025 wordt gezien of de werkwijze die in de dagbesteding en ook in de wijkverpleging (evaluatiegesprekken, waarbij diverse cliënten die uit zorg zijn gegaan en/of familie worden uitgenodigd) is opgezet, voor de cliënten huishouding passend is en op regelmatige basis georganiseerd kan worden.

Kennis, Kunde, Kwaliteit

Bij de overgang naar de nieuwe overeenkomsten met SWVO is het format van het ondersteuningsplan onder de loep genomen en geactualiseerd en verbeterd. De medewerkers zijn hierover geïnstrueerd zodat zij ook volgens het nieuwe ondersteuningsplan werken (welke werkzaamheden voeren zij uit en welke doet de cliënt zelf) wat bij elke verandering wordt aangepast.



De WMO-voorziening wordt getoetst op kwaliteit na signalen, klachten of meldingen. De coördinator huishouding is beschikbaar voor meldingen en kan deze vrijwel altijd, eventueel in overleg, zelf oplossen. In 2024 zijn geen officiële MIM-meldingen (melding incident medewerker) van bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag binnengekomen.



Cliëntverhaal:

Mw. P. heeft onlangs een leuk uitje gehad. Haar huishoudelijke hulp ging met pensioen. Met pijn in het hart hebben beiden deze keuze gemaakt na meer dan 15 jaar huishoudelijke hulp voor mw. Ze hebben lief en leed gedeeld en een band voor het leven gekregen, elkaars kinderen zien opgroeien en opvoeddilemma's gedeeld. Het afscheid moest dan ook met mw. zijn i.p.v. met collega's. Onder het genot van een kopje koffie met gebak werden herinneringen opgehaald. Als coördinator huishouding ben ik een stuk wijzer en kan ik weer een nieuwe passende hulp voor mw. inzetten (mw. P. is 95 jaar en kan niet meer zonder hulp).

Door evaluatiemomenten te plannen na inzet van een nieuwe medewerker of langere tijd vervanging door langdurige ziekte voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen. Als bij een cliënt sprake was van enige onvrede, ging de coördinator huishouding op huisbezoek. Op deze manier gaf zij gehoor aan de mogelijkheid onvrede uit te spreken en toelichting te krijgen op de situatie van de cliënt wat leidde tot inzicht en wederzijds begrip. Cliënten moeten mee in de veranderende WMO-regelgeving (o.a. bekostiging, wat mag de cliënt van de huishoudelijk medewerker verwachten) en dat vraagt soms nadere toelichting. Ook is meer aandacht nodig voor inzicht in de specifieke cliëntsituatie. Een voorbeeld is dat een cliënt van een andere zorgorganisatie is overgegaan naar Cederhof omdat de samenwerking niet beviel.



De samenwerking met de gemeente is in 2024 vormgegeven via gesprekken met managers en toezichthouders en telefonisch onderhoud met de coördinator huishouding. De coördinator huishouding heeft in november een vergadering bijgewoond bij SMWO over de nieuwe werkwijze behorend bij het nieuwe contract. De procesmatige veranderingen hebben veel impact, omdat o.a. de informatie vanuit het keukentafelgesprek summier is en de coördinator huishouding meer overleg met de toegang (GR de Bevelanden) moet hebben om de situatie goed beeld te krijgen en passende hulp te bieden. De nieuwe werkwijze betreft een uitwerking van de verordening die per mei 2023 is ingegaan. Er wordt meer gekeken naar de zelfredzaamheid van de cliënt en die eventueel te bevorderen d.m.v. coachen of de inzet van hulpmiddelen met als doel dat de druk op de WMO-voorzieningen gaat afnemen of in ieder geval behapbaar wordt.

Toekomstvisie

Cederhof zet zich door verschillende pilots voor MBO en HBO studenten in samenwerking met scholengemeenschappen in om voldoende zorgmedewerkers voor Zeeland te behouden. Samen met gemeente Kapelle en SMWO wil Cederhof werken aan innovaties om vergrijzing zo klantgericht mogelijk én met zo min mogelijk administratieve lasten op te vangen. Daarom is in 2024 gestart met indicatieloze dagbesteding en individuele begeleiding thuis wat in 2025 zal worden voortgezet.

De komende jaren zetten we in op het bevorderen van de deskundigheid van de huishoudelijk medewerkers, zowel op het vlak van hygiëne en arbeidsomstandigheden alsook kennis van bepaalde ziektebeelden (Parkinson, dementie etc.) en onbegrepen gedrag. Steeds vaker hebben huishoudelijk medewerkers met ingewikkelde omstandigheden en situaties te maken die bepaalde vaardigheden vragen. Wij onderzoeken wat een bij deze beroepsgroep passende vorm van opleiden is, zoals een workshop, klinische les door (zorg)medewerkers, een toneelstuk of een e-learning. Dit zal in 2025 zijn beslag krijgen.

Daarnaast besteden we veel aandacht aan de werving en selectie van personeel in de huishouding. Vanwege personeelstekorten zijn oproep- en vakantiekrachten ingezet op de zaterdagochtend om de planning rond te krijgen. Het verzuim was hoog, maar de verwachting is dat een deel van deze medewerkers in 2025 hun werkzaamheden kunnen hervatten. Het veelvuldig plaatsen van vacatures en het verstrekken van een bonus aan medewerkers die nieuwe collega's aandroegen, heeft voor aanwas van nieuw personeel gezorgd.

Cederhof, 27 mei 2025