

Kwaliteitsverslag 2017

Stichting Huize Het Oosten

Definitief



Vastgesteld op 28 juni 2018 door drs. M.F.J van de Lisdonk, directeur-bestuurder

Bilthoven, 28 juni 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Over Huize Het Oosten	4
2.1 Huize Het Oosten in het kort	4
2.2 Zorg in de Rubenshof en VPT-unit Jan Lievens	4
2.3 Missie, visie, strategie	5
2.4 Algemene gegevens	5
3. De 8 thema's uit het Kwaliteitskader	6
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3.2 Wonen en welzijn	7
3.3 Veiligheid	9
3.4 Leren en werken aan kwaliteit	12
3.5 Leiderschap, governance en management	14
3.6 Personeelssamenstelling	17
3.7 Gebruik van hulpbronnen	17
3.8 Gebruik van informatie	18

Bijlagen: Jaarverslagen medezeggenschap

1. Inleiding

Het kwaliteitsverslag 2017 gaat over verslagjaar 2017. In dat jaar werd het nieuwe Kwaliteitskader van kracht. Hiermee is 2017 voor de totstandkoming van het kwaliteitsverslag een overgangsjaar. Over het jaar 2018 zal een kwaliteitsverslag worden gemaakt dat respondeert met alle onderwerpen uit het kwaliteitsplan 2018, dat gemaakt is conform de opzet en eisen van het kwaliteitskader. Een dergelijk kwaliteitsplan is er niet in die hoedanigheid voor 2017. Dit is goed voor de lezer om te weten alvorens hij/ zij dit kwaliteitsverslag gaat lezen.

Om zoveel mogelijk recht te doen aan het kwaliteitskader wordt wel het format van het kwaliteitsverslag, zoals dat beschreven is in het kwaliteitskader, gehanteerd.

Het gaat om een algemeen beschrijvend onderdeel op de acht onderscheiden hoofdstukken en om specifieke aandacht voor uitkomsten op het terrein van veiligheid, leren en werken aan kwaliteit en de cliëntoordelen. Bij het hoofdstuk Leiderschap, governance en management zal nadrukkelijk ook aan medezeggenschap aandacht worden besteed. Voorheen was dit onderdeel van het directieverslag als onderdeel van de jaarverantwoording. Nu is ervoor gekozen dit hier op te nemen.

Bij het algemeen beschrijvend onderdeel wordt per onderdeel in gegaan op de plannen en acties op het specifieke kwaliteitsaspect, en met name of en hoe voldaan wordt aan de doelstellingen en de aanbevelingen. Dit laatste zal vanaf kwaliteitsverslag 2018 uitstekend gerelateerd kunnen worden aan de verbeterparagraaf uit het kwaliteitsplan, en de per hoofdstuk gedane aanbevelingen.

Voor Veiligheid zal specifiek aandacht worden besteed aan de (kwantitatieve) uitkomsten op de vier veiligheidsthema's, voor zover deze informatie al bekend is over dit verslagjaar, tevens overgangsjaar. De vier thema's zijn: medicatieveiligheid, decubituspreventie, advance care planning, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.

Voor Cliëntoordelen gaan we in op het gebruikte instrument voor het meten van tevredenheid van cliënten en de gemeten uitkomsten, evenals de NPS-score dan wel de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland.

Voor Leren en werken aan kwaliteit gaat het vooral over hoe voldaan wordt aan samen leren en verbeteren, door het gebruik van het kwaliteitsplan met de verbeterparagraaf, het kwaliteitsverslag en het samen leren zoals het lerend netwerk.

Omdat er zoals gezegd geen specifiek kwaliteitsplan was voor 2017, is voor dit verslag gebruik gemaakt van de volgende bronnen: Strategisch beleidsplan 2016-2020 met een vertaling naar het (concept) Jaarplan 2017, Ontwikkelafspraken zorgkantoor, IGZ rapport n.a.v. bezoek in juli 2017 en de terugkoppeling hierop door Huize Het Oosten, Muziekbeleving in het kader van de W&T-middelen en het Herontwerp. Het ontwikkelen van het Herontwerp is vanaf maart 2017 de rode draad geweest voor alle plannen en activiteiten in Huize Het Oosten in 2017. Het kwaliteitskader gold als één van de belangrijke pijlers voor dit herinrichtingsplan van de organisatie. Dit betekende wel dat het jaar 2017 vooral in het teken van de transitie heeft gestaan en de implementatie in 2018 plaatsvindt.

Het herontwerp in een notendop

Het jaar 2017 stond voor Huize Het Oosten in het teken van verandering. In het traject Herontwerp zijn er tien uitgangspunten vastgesteld voor de nieuwe organisatie, met als eerste en belangrijkste punt: de bewoner centraal, en daarnaast onder andere de punten: tevreden medewerkers en een slagvaardige organisatie. Het herontwerp is concreet uitgewerkt in een implementatieplan met een nieuwe organisatiestructuur, met een stapsgewijze aanpak om te komen tot een open bedrijfscultuur en met optimale ondersteuning door middel van de juiste systemen en hulpmiddelen. Het herontwerp vormt ook een goede basis voor het werken aan kwaliteit in Huize Het Oosten.

2. Over Huize Het Oosten

2.1 Huize Het Oosten in het kort

Huize Het Oosten is een duurzame leef-, woon- en zorgomgeving voor senioren, met haar oorsprong in de vrijmetselarij.¹ Er wonen ongeveer 300 bewoners, waarvan ongeveer 1/3 deel van de bewoners gebruik maakt van langdurige zorg (WLZ) in de vorm van intramurale zorg in de Rubenshof of in de vorm van 24 uurs zorg thuis (Volledig Pakket Thuis), geclusterd in de unit Jan Lievens of individueel in de eigen huur of koopwoning op het terrein. Naast de 87 zorgwoningen zijn er ook 81 huurwoningen en 76 koopwoningen, gelegen in het prachtige park van Huize Het Oosten. Hier wonen bewoners vaak tot op zeer hoge leeftijd geheel zelfstandig. De leefgemeenschap is levendig en actief met diverse clubs, verenigingen en activiteiten. Door de mogelijkheid van wijkverpleging, huishoudelijke hulp, de warme maaltijd of dagactiviteitencentrum Karel Appelhof ondersteunt Huize Het Oosten haar bewoners om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Er werken ongeveer 185 medewerkers en er zijn ongeveer 75 vrijwilligers actief.

2.2 Zorg in de Rubenshof en de VPT-unit Jan Lievens

Het kwaliteitskader is gericht op intramurale, geclusterde 24 uurszorg. Hier is het verslag ook hoofdzakelijk op geschreven. Het gaat dan over de Rubenshof en de VPT-unit Jan Lievens. In de Jan Lievens, één van de gebouwen met huurappartementen, ligt op de begane grond een VPT-unit waar 10 bewoners met dementie geclusterd wonen met 24-uurszorg en begeleiding. De andere 24 uurszorg (intramuraal) wordt geboden in gebouw de Rubenshof. De Rubenshof huisvest cliënten met psychogeriatrische (pg) of somatische vragen over vier etages. Op de begane grond is een somatische groep (Arcade 0) voor vijftien bewoners met (overwegend) een ZZP (zorgzwaarte pakket) 6 met behandeling. Op de eerste etage (Alpha) wonen 22 cliënten met een ZZP 4, 5 of 6 zonder behandeling. Op de tweede etage zijn twee groepen. Op Atrium 2 wonen zestien cliënten met een ZZP 4, 5 of 6 zonder behandeling. Daarnaast is er een afdeling 'Veilig wonen' (Arcade 2) voor veertien cliënten met een ZZP 5 of 7 met behandeling. Op de derde etage bevindt zich de verpleegunit Bopz (Arcade 3) voor tien cliënten met een ZZP 5 of 7 met behandeling. Iedere groep beschikt over een huiskamer waar cliënten, naast hun eigen appartement, gebruik van kunnen maken.

De zorgteams bestaan uit verpleegkundige(n), EVV-ers (eerst verantwoordelijke verzorgenden), VIG-ers (verzorgenden individuele gezondheidszorg), VAG-ers (verzorgenden algemene gezondheidszorg), helpenden, zorgassistenten, huishoudelijk medewerkers en medewerkers van het team welzijn.

Voor de inzet van de behandelfuncties werkt Huize Het Oosten samen met de Warande. Huize Het Oosten maakt daarvoor gebruik van de inzet van twee specialisten ouderengeneeskunde, twee GZ-psychologen en diverse paramedici (fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist en diëtiste). Voor de afdelingen met cliënten met een indicatie zonder behandeling, hebben deze behandelaars een adviesfunctie. Bewoners die 24-uurszorg krijgen zonder behandeling, hebben een eigen huisarts. Huize Het Oosten werkt hiervoor samen met 2 huisartsenpraktijken.

¹ Een deel van de huur- en koopwoningen is beschikbaar voor niet vrijmetselaren. Alle zorgwoningen zijn zowel beschikbaar voor vrijmetselaren als niet vrijmetselaren.

2.3 Missie, visie, strategie

Missie

Ons doel is een duurzame leef-, woon- en zorgomgeving voor senioren te bieden gebaseerd op maçonnieke waarden. Deze omgeving vormt een unieke weerspiegeling van de denk- en levensstijl van onze bewoners en gasten.

Visie

Wij bieden onze bewoners en gasten de mogelijkheid om maximaal zelfstandig en met eigen stijl het leven verder vorm te geven. Hierbij kunnen zij gebruik maken van de flexibele, goede zorg en excellente services die wij bieden. Onze diensten stellen wij ook steeds beschikbaar voor externe gasten die onze identiteit en bijbehorende maçonnieke waarden onderschrijven. In de maçonnieke uitgangspunten staat de mens centraal, in zijn persoonlijke ontwikkeling en in de relatie tot zijn medemens. Deze waarden stellen ons in staat een geestelijk stimulerende, harmonieuze en dynamische leefgemeenschap te zijn en te blijven.

Strategie

In 2017 vond een herijking van de missie, visie en het strategisch beleid plaats. Deze bleken nog actueel te zijn. Het gewenste niveau van zorgverlening werd geherformuleerd naar goede zorgverlening, waarmee we aansluiten bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2017. De strategie kan worden samengevat in de volgende bewoordingen:

Huize Het Oosten biedt bewoners, cliënten en gasten goede en liefdevolle zorg, een kwalitatief hoogwaardige leefomgeving, excellente, persoonlijke en klantgedreven dienstverlening, vanuit haar maçonnieke waarden.

Kernwaarden

Zingeving, zeggenschap, menswaardigheid, wederkerigheid, professionele & liefdevolle zorg.

Motto

Bijzonder wonen, bijzondere services, bijzondere zorg.

2.4 Algemene gegevens

Naam	Stichting Huize Het Oosten
Adres	Rubenslaan 1 3723BM BILTHOVEN
Telefoonnummer	030-2744600
Identificatienummer KvK	30236066
NZa code	300299
Vestigingsnummer IGZ	000032779968
AGB code	42421447
E-mailadres	receptie@huizehetoosten.nl
Website	www.huizehetoosten.nl
Werkgebied	Bilthoven
Type zorg en cliëntgroepen	WLZ (ZZP V&V 4-7, VPT V&V 4-7, MPT) WMO (begeleiding, dagverzorging) ZVW (wijkverpleging)

3. De acht thema's uit het Kwaliteitskader

Verslagjaar 2017 was een transitiejaar. Er is een concept jaarplan gemaakt, waarvoor het strategisch beleidsplan 2016-2020 de basis vormde. In dit plan werden ook kwaliteitsdoelen geformuleerd. Een aantal van deze doelen waren tegelijkertijd ook de ontwikkelafspraken met het zorgkantoor. Gedurende het jaar werd aan kwaliteitszorg gewerkt: medewerkers en vrijwilligers hebben zich volop ingezet om goede zorg en diensten te verlenen en bewoners prettig te laten wonen. Tegelijkertijd echter vond er een analyse plaats van de organisatie die leidde tot de herinrichting van Huize Het Oosten. Dit was een grootschalig proces, dat als rode draad door het jaar 2017 heen liep. De doelstellingen uit het strategisch beleidsplan zijn gedurende dit proces geëvalueerd en op een kleine aanvulling na actueel gebleken. Door te werken aan het herontwerp, waren we dus ook nog steeds bezig met het werken aan de strategische doelen en acties. De normale cyclus van monitoren, evalueren en bijstellen van de strategische doelen en de jaardoelen heeft door het hele transitietraject echter niet plaatsgevonden². We hebben er daarom voor gekozen om in dit eerste kwaliteitsverslag per thema vooral te beschrijven waar aan is gewerkt het afgelopen jaar en wat er bereikt is. Ook maken we regelmatig de overgang naar 2018: werken aan kwaliteit is cyclisch en houdt immers niet op, op 31 december. De ontwikkelpunten die in dit verslag voor het jaar 2018 worden benoemd, zijn onderdeel van het kwaliteitsplan 2018. Het basisdocument herontwerp, het strategisch beleidsplan 2016-2020, het kwaliteitsplan 2018 en het kwaliteitsverslag 2017 hangen dus nauw met elkaar samen en zijn niet los van elkaar te zien. In deze context is dit verslag geschreven.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Ken de bewoner en diens levensgeschiedenis

Om de zorg persoonsgericht te maken, is het onder andere belangrijk dat de wens van de bewoners uitgangspunt is voor de zorgafspraken, dat deze gelden voor alle domeinen van het zorgleefplan en dat de organisatie deze zorgafspraken ook nakomt. Op deze manier kan de bewoner³ zijn leven zoveel mogelijk op zijn eigen manier blijven leiden. Het gaat om het behouden van de eigen regie, waarbij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende/ Verpleegkundige (E.V.V.) de professionele kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt. De eigen regie kan worden versterkt door de bewoner en/of diens familie uit te nodigen bij de zorgleefplanbespreking. Om te kunnen handelen naar de wensen van de bewoner, moet je deze bewoner goed kennen. En dan niet alleen de E.V.V. maar alle medewerkers die dagelijks contact hebben met deze bewoner. Hier is aan gewerkt door de levensgeschiedenis van en voor alle bewoners met zorg in kaart te brengen met de bewoner en familie. En vooral om daarna te zorgen dat deze informatie onderdeel is van het zorgdossier en dat de relevante informatie voor de dagelijkse zorg en begeleiding opgenomen wordt in het zorgleefplan en de samenstelling van het dagprogramma. Het betrekken van familie is hierbij erg belangrijk, zeker waar het (ernstig) dementerende bewoner betreft. Op sommige afdelingen is deze werkwijze al ingeburgerd, bij andere wordt er nog aan gewerkt. Het bewustzijn is bij alle teams aanwezig. In de zorgleefplanbesprekingen komt dit onderwerp aan bod.

In 2018 zal de levensgeschiedenis, het kennen van de cliënt en het handelen op basis van deze wensen door de leidinggevenden gemonitord worden in de leer- en verbetercyclus.

² Dit gebeurde wel 2 keer voor de doelen, activiteiten en resultaten op de vier ontwikkelpunten van het zorgkantoor. Samen met de Cliëntenraad, vervolgens vond een gesprek hierover en een (positieve) beoordeling plaats door het zorgkantoor.

³ Waar bewoner staat, kan ook cliënt worden gelezen. Waar hij staat kan ook zij worden gelezen.

Er wordt een instrument ontwikkeld om dit niet alleen instrumenteel te toetsen (zit er een levensgeschiedenis in het dossier) maar vooral te toetsen of we de cliënt echt kennen en de zorg hierop baseren: persoonsgerichte zorg dus.

Passend zorgaanbod

Ook belangrijk voor het bieden van persoonsgerichte zorg is een passend zorgaanbod. De (zorg en diensten) bemiddelaar neemt de wens van de cliënt als uitgangspunt voor het realiseren van de best passende plek voor de zorg. Huize Het Oosten zorgt voor een hierbij passend aanbod. De overgang naar 24 extra plaatsen zorg met behandeling tot in totaal 39 plaatsen is daarin een succes. We hebben ook een mooi aanbod voor VPT-zorg: 24-uurszorg thuis. Er is individuele VPT-zorg met de mogelijkheid om gebruik te maken van de beschikbare plaatsen in ons dagactiviteitencentrum Karel Appelhof. Dit is een mooie aanvulling op de dagstructuur van de bewoners waardoor langer thuis wonen nog beter lukt. Daarnaast biedt Huize Het Oosten de mogelijkheid voor VPT-zorg in een geclusterde unit van 10 bewoners met dementie.

Goede zorg

In het herontwerp is veel aandacht besteed aan wat goede zorg nu eigenlijk is. De aanbevelingen zijn opgenomen in het implementatieplan voor 2018. In 2017 is vooral de basis gelegd om deze verandering in gang te zetten, zoals het aanpassen van de organisatiestructuur en het toevoegen van de medewerkers welzijn & activiteiten aan de zorgteams. Natuurlijk is er in 2017 ook gewerkt om de goede, persoonsgerichte zorg invulling te geven, door het opleiden van E.V.V.-ers en het opleiden van enkele medewerkers tot GVP-er (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric). In de toekomst is het de bedoeling om meer GVP-ers op te leiden zodat zij in elk team vertegenwoordigd zijn. De functie van de centrale huiskamer is erg belangrijk, ook hier wordt een slag in gemaakt. Zowel in fysieke aanpassingen, als in de inzet van medewerkers. Maar het gaat ook over scholen, bijscholen en coachen van medewerkers en het veranderen van de cultuur. Dit traject is gaande maar nog niet afgerond. De IGZ deed hierover aanbevelingen in haar rapportage n.a.v. het bezoek in juli 2017. Deze werden uitgewerkt in een verbeterplan. De beoordeling van de IGZ (nu IGJ) staat in een overzichtje achter paragraaf 3.2.

3.2 Wonen en welzijn

Zingeving en geestelijke zorg

Zingeving, welzijn en een zinvolle daginvulling zijn belangrijk voor goede zorg. Ook de Cliëntenraad vindt een zinvolle dagindeling voor alle bewoners erg belangrijk. In het herontwerp is de vraag gesteld:

Hoe gaat Huize Het Oosten invulling geven aan het aspect 'zingeving' passend in een systeem van welzijnsactiviteiten en passend bij de leefgemeenschap (met maçonnieke waarden) die Huize Het Oosten is?

Zingeving gaat over betekenis verlenen aan of ervaren van gebeurtenissen in het leven. Dat kan betrekking hebben op de grote zaken in het leven maar het kan ook gaan om het mentaal welbevinden in de dagelijkse gang van zaken, bijvoorbeeld door het ervaren van een fijne dagstructuur, een prettig contact met een zorgverlener of familielid of het beleven van een zinvolle dagactiviteit. Geestelijke verzorging betreft zorg en hulp bij zingevingsvraagstukken die wordt geleverd door een daartoe speciaal aangestelde functionaris.

Geestelijke verzorging bestaat veelal uit individuele begeleiding middels gesprekken over beleving en zingeving, nabijheid van de mensen voor wie de begeleiding bedoeld is, rituele ondersteuning bij belangrijke momenten of bij de viering van religieus belangrijke dagen, groepswork met cliënten, bewaking van de menselijke waarden en normen, bewaken van de religieuze rechten van de cliënt, ethisch advies aan een instelling of het bewaken van de missie en visie van een werkgever. In de WLZ maakt geestelijke verzorging onderdeel uit van de 24/uurszorg. De instelling zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de bewoners.

De vraag wordt beantwoord in een korte notitie met verschillende adviezen. Die adviezen worden momenteel uitgewerkt door een kwartiermaker geestelijke zorg en zingeving. Het gaat om meer dan het aanstellen van een geestelijk verzorger. De invulling moet zodanig zijn dat de bewoner gedurende zijn verblijf zingeving ervaart. Dit betekent ook dagelijks betekenis geven en dat vraagt om een brede ondersteuning door medewerkers welzijn en zorgmedewerkers. Het vraagt om aandacht voor alle domeinen van de zorgverlening en een dagstructuur die aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoners. Ook wordt muziektherapie ingezet, zowel individueel als groepsgewijs. Dit is een verrijking van het therapeutisch klimaat. In 2018 wordt gekeken of dit uitgebreid kan worden met andere therapievormen of meer uren muziektherapie.

Belangrijk is ook de rol van vrijwilligers in de organisatie, het waarderen hiervan en het optimaal gebruik maken van hun mogelijkheden om het welzijn van de bewoners te vergroten. Dit geldt ook voor de participatie van familie. Het van begin af aan mogelijk maken en uitnodigen om te (blijven) participeren in de zorg voor hun naaste, samen overleggen over hoe het gaat, de zorgleefplanbesprekingen bijwonen en het opnemen van de gemaakte afspraken met mantelzorgers, in het zorgleefplan.

Klantgestuurde roosterplanning

Als basis voor de formatie werd in 2017 een model ontwikkeld dat gebaseerd is op de zorgzwaarte/ZZP voor kwantiteit en deskundigheid van medewerkers. Er is een planner aangesteld voor de roosters. Maar klantgestuurd roosteren vraagt meer dan dat. Bij klantgestuurde roosterplanning streven we ernaar om de aanwezigheid van medewerkers qua aantal en qua deskundigheid aan te laten sluiten op de activiteiten van de bewoners en op de tijden waarop de bewoners ons nodig hebben. De bedoeling is dat teams zelf gaan roosteren om die aansluiting optimaal te maken. Dit vraagt o.a. om een roostersysteem dat hierin ondersteunt, maar vooral ook dat de medewerker die visie deelt en dat hij laat zien in houding en gedrag dat de klantwens leidend is in de roosterplanning. Een en ander natuurlijk passend bij gezond roosteren, en passend bij de afspraken die gemaakt worden rondom kanteling werktijden. Dit project is in september gestart met de OR.

Ter ondersteuning werd er een handboek roosterplanning, een formatieplaatsenplan en een formatie per team per ZZP ontwikkeld. Er werd een nieuw ECD aangeschaft (Nedap/ ONS), dat eerst werd geïmplementeerd in de wijkverpleging per 1 januari 2018 en vervolgens in de intramurale zorg. De Cliëntenraad kan zich vinden in het streven van Huize Het Oosten naar een klantgestuurde roosterplanning waarbij het kennen van de wens van de cliënt en hiernaar werken (en roosteren) uitgangspunt is. Dit streven is ook verwoord in het nieuwe kwaliteitsplan voor 2018. We gaan in 2018 door op deze ingeslagen weg.

Overzicht resultaten Inspectiebezoek

Persoonsgerichte zorg	2017 juli	2018 april
1.1 Inspraak en afspraken over doelen	Voldoet	Niet getoetst
1.2 Kennen van de cliënt	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
1.3 Eigen regie	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
1.4 Nabijheid	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
1.5 Informeel netwerk	Voldoet	Niet getoetst
Deskundige zorgverlener	2017 juli	2018 april
2.1 Professionele afwegingen	Voldoet grotendeels	Niet getoetst
2.2 Methodisch werken en vastleggen in dossier	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels niet
2.3 Reflecteren op de zorg	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
2.4 Ontwikkelingen bijhouden	Voldoet grotendeels	Niet getoetst
2.5 Voldoende deskundige hulpverleners beschikbaar	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
2.6 Volgens afspraken werken	Niet getoetst	Niet getoetst
2.7 Multidisciplinair werken	Voldoet	Niet getoetst
Sturen op kwaliteit en veiligheid	2017 juli	2018 april
3.1 Persoonsgerichte zorg centraal en borgt veiligheid	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
3.2 Gebruiken van (bijna) incidenten voor verbetering	Voldoet grotendeels	Niet getoetst
3.3 Bewaakt en beheerst systematisch kwaliteit en veiligheid	Voldoet grotendeels	Niet getoetst
3.4 Organisatie schept cultuur voor leren en verbeteren	Voldoet grotendeels niet	Voldoet grotendeels
3.5 Handelen naar gemaakte afspraken	Voldoet	Niet getoetst

Range van mogelijke uitkomsten: Voldoet niet (rood)/ voldoet grotendeels niet (geel) voldoet grotendeels (lichtgroen), voldoet (donkergroen), niet getoetst (blauw)

3.3 Veiligheid

Advance care planning

Wanneer bewoners in zorg komen voor zorg met behandeling, spreekt de specialist ouderengeneeskunde met de bewoner en de familie het medisch beleid af. Het gaat dan over onder andere reanimatiebeleid, afspraken over wel en niet behandelen, over wel of geen opname in het ziekenhuis en over wensen rondom het levenseinde. Dit wordt voor elke bewoner waarmee dit besproken is, vastgelegd in het ECD.

Wanneer er geen zorg met behandeling is, ligt de verantwoordelijkheid voor deze afspraken bij de huisarts. De verpleegkundige of EVV-er van de bewoner heeft/ neemt hierin een voorbereidende en initiërende rol om deze informatie zo duidelijk en compleet mogelijk te krijgen en te houden. In het ECD wordt de informatie zo compleet mogelijk verwerkt zodat ook wanneer de arts niet zelf dienst heeft, de afspraken helder zijn. Tijdens de zorgleefplanbesprekingen worden de afspraken geëvalueerd en zonodig geactualiseerd. Op de VPT-unit Jan Lievens vindt er momenteel een verbeteringslag plaats om deze informatie te verkrijgen en compleet te maken.

Decubituspreventie

Bij alle bewoners met 24-uurzorg vindt tenminste 2 keer per jaar een risicosignalering plaats op decubitus, in voorbereiding op de zorgleefplanbespreking. Indien er sprake is van een hoog risico wordt decubituspreventie onderdeel van de zorg. Indien er sprake is van decubitus, wordt de decubitus behandeld, verzorgd en geëvalueerd als onderdeel van het zorgleefplan. In overleg met de ergotherapeut zijn er in 2017 extra materialen aangeschaft die ingezet kunnen worden bij de preventie of behandeling van decubitus.

Medicatieveiligheid

Voor alle bewoners die 24 uurszorg krijgen met behandeling wordt er gewerkt met een elektronisch voorschrijfsysteem, Medimo genaamd. De bedoeling is al enige tijd om deze werkwijze ook in te voeren voor zorg zonder behandeling. Met onze huidige apotheek is aansluiting op Medimo voor zorg zonder behandeling helaas nog steeds niet mogelijk. Er zijn door de bestuurder wel gesprekken gevoerd met de apotheek. In 2018 wordt dit punt verder opgepakt.

De praktijkopleider toetst regelmatig medewerkers op het verstrekken van medicatie. Zij doet daarop aanbevelingen naar de medewerker zelf en naar de verantwoordelijk leidinggevenden voor kwaliteitsverbetering. Medicatieveiligheid is ook een vast onderdeel van de BIG-scholing en wordt zowel via e-learning als in de praktijk getoetst. Huize Het Oosten vindt veilige zorg belangrijk, met goed opgeleide medewerkers die werken volgens de laatste inzichten en worden ondersteund door techniek. De Cliëntenraad staat achter deze visie op veiligheid. In elk zorgdossier zit een lijst voor het beheer van eigen medicatie (BEM lijst) die geëvalueerd wordt bij elke zorgleefplanbespreking. Acties die hieruit voortvloeien, komen terug in het zorgleefplan. Een vergelijking van 2 kwartalen in 2017 t.o.v. dezelfde 2 kwartalen⁴ in 2016 liet een afname van 20% medicatie incidenten zien. Aan het eind van deze paragraaf is een overzichtje te vinden over de incidenten in 2017.

Eind 2017 werd de offerte getekend om te gaan werken met de KICK protocollen van Vilans, waardoor de verpleegkundige protocollen altijd actueel zijn en voldoen aan de laatste richtlijnen en inzichten. Implementatie vond plaats in 2018.

Bewegingsvrijheid en Vrijheid(sbeperking)

Huize Het Oosten streeft optimale bewegingsvrijheid na voor alle bewoners. De balans tussen veiligheid en vrijheid is van groot belang en moet steeds onderwerp van gesprek zijn en blijven, door het zorgteam, bewoner en familie en het behandelteam, met de behandelaar als eindverantwoordelijk professional. Uitgangspunt hierbij is zoveel mogelijk vrijheid voor de bewoner waarbij eventueel vrijheidsbeperkende maatregel wordt ingezet, echter niet eerder dan nadat er

⁴ Q2 en Q3 uit 2017 t.o.v. Q2 en Q3 2016, bron: ECD

eerst alternatieven zijn afgesproken, deze zijn ingezet en zijn geëvalueerd. Het gaat dan bijvoorbeeld om een omgangsadvies of gedragsinterventie. De maatregel moet altijd zo licht mogelijk zijn, dat wil zeggen zo min mogelijk vrijheidsbeperkend.

Medewerkers worden jaarlijks geschoold in de wet en regelgeving rondom vrijheidsbeperking, de afspraken over vrijheid(sbeperking) en ze hebben omgangsoverleg met de psycholoog in het omgaan met onbegrepen gedrag.

We weten dat er een verdere toename zal zijn van het aantal dementerende ouderen in de komende jaren en we willen goede dementiezorg bieden aan al onze bewoners. Dat vraagt om passende kennis, kunde en een bijbehorende cultuur. Waarschijnlijk maakt Huize Het Oosten de keuze om in de 2e helft van 2018 te starten met het succesvolle programma U woont nu hier, van Gerke de Boer.

De inrichting van het gebouw kan bijdragen aan de veiligheid van de bewoner met behoud van een zo groot mogelijke bewegingsvrijheid voor de bewoner. Er is daarom eind 2016 een veiligheidsrapport geschreven over de Rubenshof. Hierin is gekeken naar de verschillende aspecten van veilige zorg. Het rapport heeft geleid tot verschillende aanbevelingen, waarvan een aantal kritische en een aantal minder kritische. Zo is de hoogte van de balustrades op de tweede en eerste verdieping van het Atrium verhoogd, zijn er aanpassingen aan de balkondeuren en ramen in de appartementen gedaan, zijn alle kranen in de Rubenshof uitgerust met warmtebegrenzing en zijn de toegangsdeuren tot de trappenhuisen beveiligd met behoud van de toegankelijkheid. Ook de verlichting op sommige etages werd aangepast aan de oudere en dementerende bewoners. Twee huiskamers moeten nog worden verbouwd zodat zij geschikt zijn voor de doelgroep. Dit project is uitgesteld naar 2018 maar inmiddels is er een concrete planning voor de realisatie hiervan.

Incidenten 2017

Meting van de incidenten bij cliënten met een verhoogd risico (cliënten met 3 of meer meldingen in 1 kwartaal, het kan ook om een combinatie van verschillende incidenten gaan bv 2 x vallen, 1 x anders)

Aantal cliënten met een verhoogd risico				
Afdeling	Q1	Q2	Q3	Q4
0	0	0	0	1
1	6	6 wv. 3 nieuwe	4 wv. 2 nieuwe	9 wv. 7 nieuwe
2	7	9 wv. 6 nieuwe	3 wv. 1 nieuwe	13 wv. 4 nieuwe
3	0	2	4 wv. 2 nieuwe	3 wv. 2 nieuwe
JL	4	3 wv. 1 nieuwe	1 wv. 0 nieuwe	3 wv. 2 nieuwe
Totaal	17	20 wv. 10 nieuwe	12 wv. 6 nieuwe	29 wv. 16 nieuwe
Totaal in 2017	49			

Aantal incidenten bij cliënten met een verhoogd risico				
Soort	Q1	Q2	Q3	Q4
Medicatie	25 bij 9 bewoners	15 bij 8 bewoners	24 Bij 12 bewoners	53 Bij 24 bewoners
Vallen	36 bij 12 bewoners	56 Bij 15 bewoners	70 Bij 19 bewoners	71 Bij 21 bewoners
Agressie	9 Bij 2 bewoners	14 Bij 2 bewoners	3 bij 1 bewoner	14 Bij 5 bewoners
Vermissing	1 Bij 1 bewoner	9 Bij 4 bewoners	--	--
Overige	1	3 Bij 2 bewoners	1 Bij 1 bewoner	2 Bij 2 bewoners
Totaal	72	97	98	140
Totaal in 2017	407			

De overzichten worden periodiek aan de teams verstrekt, de teams bekijken de resultaten en stellen zonodig i.o.m. behandelaren, bewoner/familie en/of leidinggevende aanvullende/ andere interventies vast. Het zorgleefplan wordt aangepast. Dit kan gaan over meer preventieve maatregelen om vallen te voorkomen, omgangsadvies, gedragsinterventies, soms om een sensor bij bijvoorbeeld dwaalgedrag en soms tot het bespreken van overplaatsing naar een meer passende setting.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

Leren en werken aan kwaliteit in het herontwerp

Het kwaliteitskader is een belangrijke pijler van het herontwerp. Leren en werken aan kwaliteit zijn belangrijk om als organisatie goede zorg en diensten te verlenen: nu maar ook in de toekomst. Als een organisatie lerend is, zijn de organisatie en haar medewerkers in staat om zich aan te passen aan en in te spelen op veranderingen die zich in de omgeving voordoen. Een verandering is bijvoorbeeld de toename van het aantal bewoners met (ernstige) dementie. Dit vraagt om medewerkers die hier kennis van hebben en hier mee om kunnen gaan. Een breed meerjarenprogramma staat daarom op het programma voor alle medewerkers vanaf september 2018. Ook de inzet van gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie (GVP) past hierbij evenals meer opgeleide E.V.V.-ers en verpleegkundigen op MBO en HBO-niveau. De samenwerking met Warande is geëvalueerd en besloten is tot een voortzetting van de samenwerking waarbij de inzet van de uren wordt aangepast aan de doelgroep. Ook zorgt het behandelteam voor begeleiding van de zorgteams zowel voor individuele begeleiding aan bewoners als voor professionalisering in deskundigheid en (gedrags)vaardigheden in het team.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Huize Het Oosten haalde voor het eerst het HKZ certificaat in 2007. In 2016 vond de laatste jaarlijkse externe audit plaats. In het kader van de herinrichting van Huize Het Oosten (het herontwerp) in 2017, is onderzocht welk kwaliteitssysteem het beste zou aansluiten bij HHO in de toekomst. Dit is ISO. De voorbereidingen voor de omslag vinden plaats in 2018. Medio 2018 is de eerste externe audit gepland.

Kwaliteitsplan

Met het kwaliteitsplan wil Huize Het Oosten inzichtelijk maken op welke wijze de organisatie het leren en werken aan kwaliteit vormgeeft. Het plan bevat een verbeterparagraaf die in samenwerking met de Cliëntenraad tot stand is gekomen. Het concept kwaliteitsplan 2018 is in december 2017 geschreven, met vaststelling in 2018. Het plan is besproken in het beleidsteam, in de Raad van Toezicht, in de totstandkoming en later ter bespreking met de Cliëntenraad en het document is besproken met de OR. De feedback is verwerkt in de definitieve versie. De medewerkers zijn geïnformeerd door hun leidinggevende, via de nieuwsbrief voor medewerkers en bovendien heeft elke zorgafdeling een eigen exemplaar, naast de digitale versie die voor iedereen toegankelijk is.

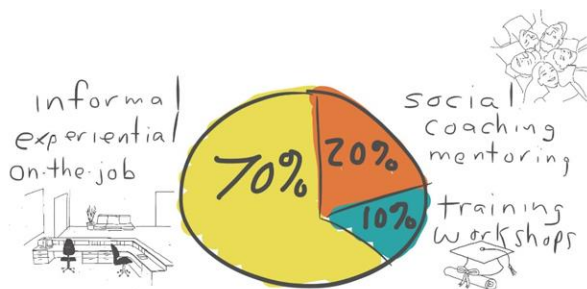
Kwaliteitsverslag

In dit kwaliteitsverslag worden de resultaten van de omschreven activiteiten op het gebied van kwaliteit omschreven, met de geformuleerde aandachtsgebieden uit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Belangrijke bronnen zijn het IGZ bezoek in juli 2017, het Basisdocument herontwerp, het jaarplan 2017, de ontwikkelafspraken met het zorgkantoor, de cliëntervaringen en voor de resultaten op het gebied van cliëntveiligheid de rapportages over de cliëntgebonden risico's. Het kwaliteitsverslag wordt vastgesteld door de directeur-bestuurder, na bespreking in het beleidsteam, en is vooraf ter advisering voorgelegd en besproken met Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en aan de leden van het lerend netwerk.

Lerende organisatie

Een lerende organisatie draagt bij aan het leveren van goede zorg en dienstverlening aan onze bewoners, evenals aan het prettig wonen en werken. Deskundige, professionele en goed opgeleide medewerkers zijn belangrijk, net als het leren van eerdere situaties en die met elkaar delen. In het herontwerp van HHO is dit vertaald in een scholingsvisie, waarbij scholing niet alleen bestaat uit het volgen van opleidingen maar juist ook uit het leren op de werkvloer.



Leerprincipes van Jennings:

In een gezond leerklimaat vormt georganiseerde scholing en training 10% van het (formele) leren. Het werken zelf en de interactie met anderen vormt de overige 70 en 20%; het informele leren.

Dit heeft zich ook vertaald in een nieuwe communicatieoverlegstructuur waarin naast reeds bestaande goede geplande leermomenten, zoals het waardevolle omgangsoverleg tussen het team en de psycholoog, ook andere momenten zijn opgenomen zoals themabijeenkomsten (tot nu toe over het herontwerp) en intervisie. Een aantal van deze nieuwe onderdelen wordt momenteel of later dit jaar geïmplementeerd.

De medewerkers welzijn & activiteiten zijn onderdeel geworden van een zorgteam, en hebben periodiek een vakoverleg met collega's en een leidinggevende. Dit geldt ook voor de verpleegkundigen, die ook een vakoverleg hebben. Een andere belangrijke bijdrage aan de lerende organisatie is de werving van kwaliteitsverpleegkundigen per zorgeenheid. Het werven van HBO verpleegkundigen bleek, zoals bekend, niet eenvoudig. De zoektocht naar kwaliteitsverpleegkundigen leidde weliswaar niet in 2017 al tot het gewenste resultaat maar is inmiddels wel geslaagd.

Het oprichten van de VAR is ook een belangrijk ontwikkelpunt in het bijdragen aan kwaliteit en leren. Dit is opgenomen in het herontwerp, de implementatie is gepland in de tweede helft van 2018.

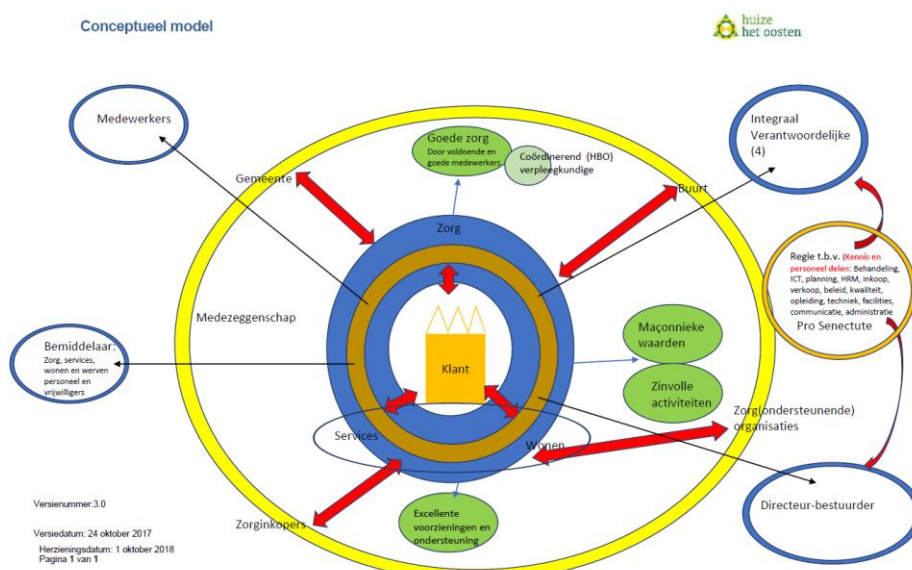
Deel uitmaken van een lerend netwerk

Huize Het Oosten maakt deel uit van verschillende netwerken zoals de Vereniging van Instellingen voor Verpleging en Verzorging Utrecht (IVVU), de landelijke branchevereniging Actiz en het Utrechts Netwerk Kwaliteit (UNK). In het kader van het kwaliteitskader ging HHO samenwerken met De Bilthuysen in Bilthoven. Eerst vond er overleg plaats tussen de beleidsfunctionarissen. Inmiddels hebben ook de directeuren regelmatig overleg en start medio 2018 de eerste uitwisseling tussen (zorg)medewerkers. Zij gaan tijdens een wederzijdse uitwisseling met elkaar meelopen tijdens hun dagelijkse werk. Na afloop vindt er een leergesprek plaats. Voor de uitwisseling van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag is het netwerk inmiddels uitgebreid met ISZ de Brug in Driebergen. De directeur-bestuurder heeft ook regelmatig contacten met andere directies van collega organisaties. Er wordt nog gezocht naar (een) andere partner(s) voor het lerend netwerk.

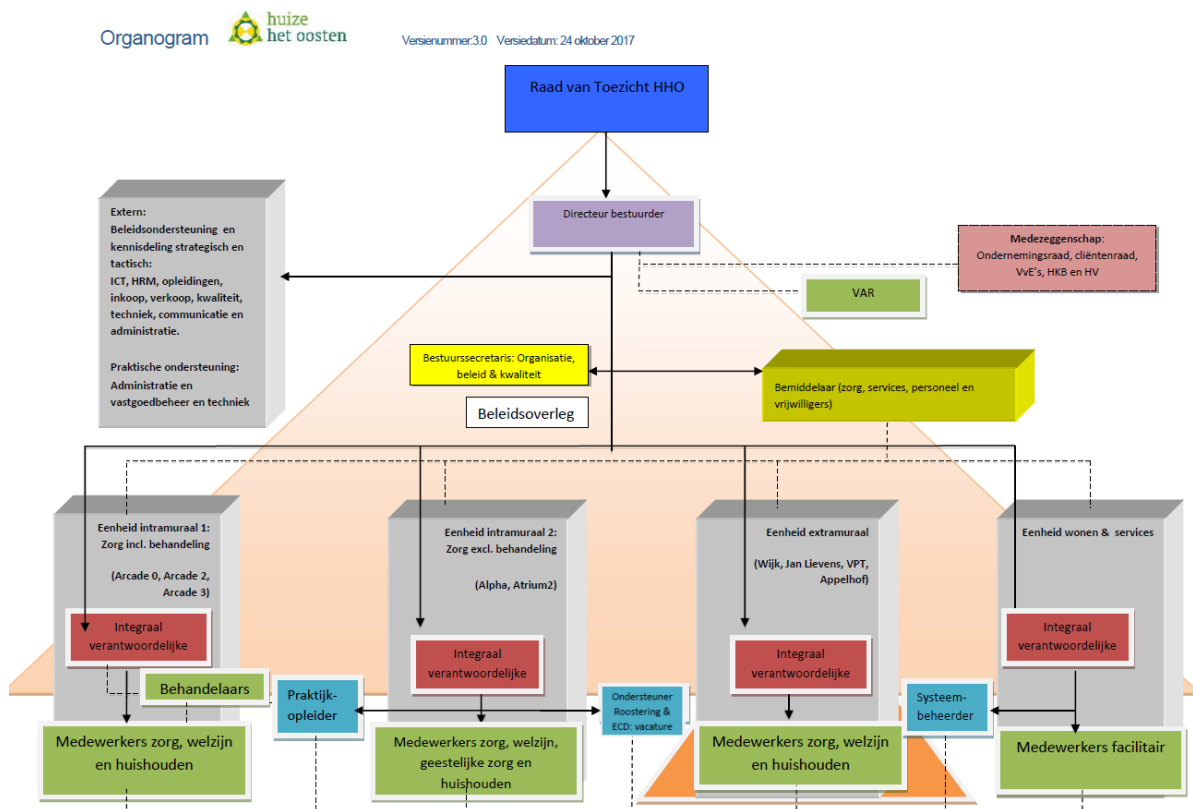
3.5 Leiderschap, governance en management

Visie op leiderschap, zorg en organiseren

2017 stond in het teken van een grote verandering. De organisatie moest veel wendbaarder en financieel solide worden en dit ook blijven. Toen deze conclusie na een uitgebreide analyse getrokken was door de interim bestuurder, en deze conclusie bevestigd werd door de Raad van Toezicht, door de medezeggenschapsorganen, door medewerkers en bewoners, werd er gestart met het herinrichten van de organisatie: het herontwerp van Huize Het Oosten, met als kern de bewoner staat centraal.



Deze visie is vertaald naar een nieuwe organisatiestructuur, met vier woon/zorgeenheden. Deze nieuwe organisatiestructuur werd in het najaar van 2017 in de steigers gezet. Dit had veel impact want het betekende dat o.a. alle diensthoofden en teamleiders boventallig werden, omdat hun functie kwam te vervallen. Deze mensen keerden ook niet terug in de nieuwe functie van integraal verantwoordelijk leidinggevende zodat er allemaal externe mensen werden geworven. Ook werd in de zomer afscheid genomen van de directeur-bestuurder, nam de interim bestuurder in december afscheid en startte per 1 december een nieuwe directeur-bestuurder, drs. Mart van de Lisdonk. Op 1 januari 2018 waren er 3 nieuwe integraal verantwoordelijk leidinggevenden in dienst en één leidinggevende ad interim. Sinds 1 maart 2018 hebben alle eenheden een vaste leidinggevende. De visie is om leiding te geven in nabijheid. Deze leidinggevenden sturen van veel dichterbij een (kleinere) eenheid van zorgteams aan, kennen de cliënten goed en zorgen op deze manier voor een werkklimaat van leren en werken aan kwaliteit. Zij faciliteren de medewerkers zodat die hun werk goed kunnen doen, gebaseerd op de wens van de cliënten. De kwaliteitsverpleegkundige coacht de teamleden inhoudelijk.



Governance en medezeggenschap

De Raad van Toezicht werkte in 2017 met de Governancecode en besteedde extra aandacht aan de nieuwe Governancecode 2017. Deze code is ook ingebed in het herontwerp van de organisatie. In de Governancecode is een belangrijke rol weggelegd voor medezeggenschap.

De medezeggenschapsorganen hebben in 2017 een bijzonder grote rol gespeeld. Zij hebben enorm veel tijd, energie, kennis en kunde gestoken in de herinrichting van de organisatie. Door het bijwonen van de werkconferentie, als aftrap van het traject herontwerp.

Door deelname in werkgroepen die zorgden voor de uitwerking van een aantal onderwerpen uit het herontwerp en door zitting te hebben in de klankbordgroep die adviseerde over de voorstellen van de verschillende werkgroepen. De medezeggenschapsorganen hebben allemaal positief geadviseerd over het herontwerp, waarbij zij ook kritische punten benoemden die gevolgd, besproken en geëvalueerd worden gedurende het implementatietraject. Op sommige specifieke onderdelen is nog advies nodig van de medezeggenschap of goedkeuring van de Raad van Toezicht.

Huize Het Oosten heeft verschillende medezeggenschapsorganen. De wettelijke organen vanuit de WOR en de WMCZ zijn de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR). Het Huiskringbestuur (HKB) is voor alle bewoners van Huize Het Oosten en heeft een statutaire status.

Onder andere wordt één lid van de Raad van Toezicht benoemd op voordracht van het Huiskringbestuur. In de bijlage zijn de (verkorte) jaarverslagen van de OR en CR opgenomen.

Dan zijn er nog 3 medezeggenschapsorganen die een adviserende rol hebben naar de directeur-bestuurder. Het gaat dan om de twee verenigingen van eigenaren (VVE's) van de twee koopappartementencomplexen en om de sinds medio 2017 opgerichte Huurdersvereniging (HV).

De directeur-bestuurder heeft periodiek overleg met de verschillende medezeggenschapsorganen en hecht veel belang aan hun gevraagde en ongevroegde adviezen. De RvT hecht ook veel waarde aan stevige medezeggenschap. In hun zelfevaluatie en de gesprekken die zij met de medezeggenschapsorganen voerden in 2017, kwam dit ook naar voren. De RvT heeft hier nu nog meer oog voor en heeft dit concreet en formeel georganiseerd via de overlegstructuur. De RvT heeft twee keer per jaar overleg met de OR, CR en het HKB, waarbij de directeur-bestuurder aanwezig is. Er worden notulen gemaakt. Met de andere commissies heeft de RvT in 2017 ook bijeenkomsten gehad vanwege een aantal specifieke onderwerpen uit het herontwerp. Vanaf 2018 is dit niet meer structureel, omdat het Huiskringbestuur voor de RvT de vertegenwoordiging van alle bewoners is. Informeel zorgt de Raad van Toezicht voor zichtbare betrokkenheid bij de organisatie door regelmatig aanwezig te zijn bij bijzondere gebeurtenissen en informatiebijeenkomsten in Huize Het Oosten.

Verankeren van medische, psychosociale en verpleegkundige expertise

Huize Het Oosten vindt de professionele inbreng in leiderschap, management en governance erg belangrijk. Zo is er een medicus lid van de RvT, en is in het herontwerp ook gevraagd om deelname door verpleegkundigen en artsen. In de communicatieoverlegstructuur en het organogram komt deze afstemming formeel terug, maar daarnaast is er ook op andere momenten overleg tussen en inbreng van professionals en de directie. Een goed voorbeeld hiervan is de invoering van een nieuw ECD waar de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) van Warande nauw bij betrokken was en hij een voortrekkersrol had in de besprekingen met de directeur-bestuurder om het nieuwe ECD (ONS) te combineren met het medische dossier van Ysis. Het advies van de SO is opgevolgd. In 2018 wordt het formele overleg met en het advies van de behandelaren gestructureerd en geformaliseerd vorm gegeven. Ook wordt er in Huize Het Oosten in 2018 een VAR opgericht. In de eerste helft van 2018 vinden de voorbereidingen plaats, in de tweede helft de realisatie.

3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Voldoende personeel

Het was het hele verslagjaar moeilijk om kwantitatief en kwalitatief voldoende personeel te krijgen en te houden. Met name de vacatures voor de MBO en HBO verpleegkundigen bleken moeilijk te vervullen. Er is tijdelijk speciaal een recruiter aangetrokken om zoveel mogelijk mensen te werven. Daarnaast werd samengewerkt met een aantal ZZP-ers en vaste uitzendbureaus. Het monitoren van de werkelijke formatie ten opzichte van de begrote, de benodigde en de gewenste formatieplanning (zowel kwantitatief als kwalitatief) werd opgezet in 2017 en is opnieuw een speerpunt voor 2018. Een ander speerpunt blijft het streven naar een groter aandeel “eigen” personeel in plaats van inleen. Ook zijn de voorbereidingen getroffen voor het werken met een basisrooster dat past bij de benodigde personeelssamenstelling op basis van de zorgzwaarte en de wensen van de cliënt. Het ene team is hier al verder mee dan het andere team: in 2018 blijft dit een doelstelling. De Cliëntenraad vindt deskundig personeel van groot belang, net als voldoende personeel dat de cliënten kent. De raad volgt deze ontwikkelingen daarom op de voet en be vraagt de directeur-bestuurder regelmatig op dit onderwerp: goed personeel is een belangrijke pijler voor goede zorg.

Deskundig personeel

Voor de HBO verpleegkundigen is inmiddels gekozen voor een andere verpleegkundige rol in de organisatie: die van kwaliteitsverpleegkundige. Dit heeft inmiddels, in het tweede kwartaal van 2018 geleid tot het gewenste resultaat, per zorgeenheid is er één HBO-verpleegkundige aangesteld. Naast het aantrekken van voldoende en deskundig personeel besteedt Huize Het Oosten ook volop aandacht aan het scholen en bijscholen van medewerkers. Met de scholingsvisie uit het herontwerp als fundament, is gestart met het schrijven van een nieuw opleidingsplan voor de jaren 2018-2020. In december was het eerste, ruwe, concept klaar dat daarna verder is uitgewerkt en inmiddels besproken is met de OR en CR en het nieuw gevormde beleidsteam. Naast de gebruikelijke vakgerichte scholingen, zoals BIG scholingen en de vakopleidingen is scholing in (omgaan met) dementie een belangrijk onderwerp voor 2018. In de begroting is rekening gehouden met voldoende opleidingsbudget en ook in de formatieplanning is rekening gehouden met tijd voor scholing en bijscholing. Enkele verpleegkundigen waren in 2017 lid van het kwaliteitsregister van de V&VN (Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland). In 2018 wordt hier actief beleid op gevoerd om medewerkers te stimuleren lid te worden. Huize Het Oosten faciliteert medewerkers in geld en tijd om de benodigde accreditatiepunten te behalen. Dit voorstel is voorgelegd aan de OR. Het binden van medewerkers en stagiaires is een speerpunt voor 2018.

Samenwerking in de regio

Huize Het Oosten is aangesloten bij het SamUZ (strategisch arbeidsmarktbeleid Utrechtse zorgorganisaties en onderwijs). Het convenant dat in 2017 mede door Huize Het Oosten ondertekend werd, is bedoeld om het arbeidsmarktprobleem te verkleinen.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed

In overeenstemming met de landelijke trend en passend bij het ingezette landelijke beleid, komen bewoners steeds later wonen in de Rubenshof of in de geclusterde VPT-woningen. Zij hebben dan al een grotere, intensievere zorgvraag. Ook bij de huidige bewoners neemt de zorgzwaarte toe en wordt de doelgroep bewoners met ernstige dementie groter.

Bij de paragraaf over veiligheid is al ingegaan op de aanpassingen die gedaan zijn aan de gebouwenveiligheid om nu en in de toekomst te voorzien in de behoeften van veilige zorg voor de populatie bewoners. Naast de aanpassingen die specifiek voor de doelgroep zijn gedaan, zijn er ook aanpassingen gedaan die horen bij actuele wet en regelgeving op het gebied van bijvoorbeeld brandveiligheid. Er is een meerjarenonderhoudsplan gemaakt om te zorgen dat de gebouwen en het terrein ook de komende jaren voldoen aan alle wettelijke vereisten en aan onze eigen normen. Prettig wonen is immers meer dan veilig wonen alleen. De realisatie van twee huiskamers is een belangrijk verbeterpunt. Helaas is dit niet gerealiseerd in het verslagjaar, maar is het wel voorzien in 2018.

Technische hulpbronnen

Zoals eerder genoemd is in 2017 het besluit genomen en zijn de voorbereidingen getroffen voor de invoering van een nieuw ECD, namelijk ONS van Nedap. Huize Het Oosten vindt het belangrijk dat de kennis over de cliënt gedeeld wordt in het ECD, zodat deze kennis structureel, planmatig en consequent kan worden benut. De Cliëntenraad steunt de implementatie van het nieuwe ECD. In ONS bevindt zich het zorgdossier van alle bewoners met zorg, maar het is tegelijkertijd ook het roosterprogramma waarin de teams gaan werken met zelfroosteren. ONS ondersteunt de teams bij het bieden van persoonsgerichte zorg, met de cliëntwens als uitgangspunt voor de zorgverlening. Medewerkers zijn, en worden, geschoold in het werken met het ECD maar vooral ook in de visie op persoonsgerichte zorg die hieraan ten grondslag ligt. De invoering van het ECD vond voor de WLZ-zorg (24-uurszorg/ intramuraal) plaats in het eerste kwartaal van 2018. Het systematisch werken in het ECD moet nog worden geoptimaliseerd. Dit is ook te lezen in het inspectierapport (zie het overzicht in paragraaf 3.2).

Het project personenalarmering is in 2017 niet uitgevoerd maar uitgesteld naar 2018. Wel is er gezorgd dat een aantal randvoorwaarden aanwezig is, zoals betere WIFI in de Rubenshof en een beter mobiel internet in de overige gebouwen. In 2018 heeft dit project prioriteit. Er zal gezorgd worden voor toekomstbestendige personenalarmering waarmee op een later moment nieuwe technieken toegevoegd kunnen worden of in nieuwe behoeften kan worden voorzien op basis van een veranderende doelgroep.

In 2017 is als uitgangspunt voor ICT geformuleerd dat de ICT zoveel mogelijk webbased in plaats van serverbased moet zijn. 24-uurszorg vraagt om 24/7 toegang tot alle systemen. Webbased werken is hiervoor een goede oplossing. In 2018 wordt dit verder vorm gegeven.

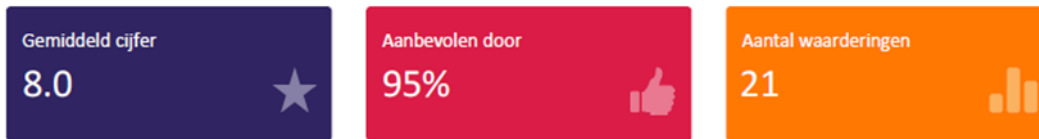
3.8 Gebruik van informatie

Cliënttevredenheid

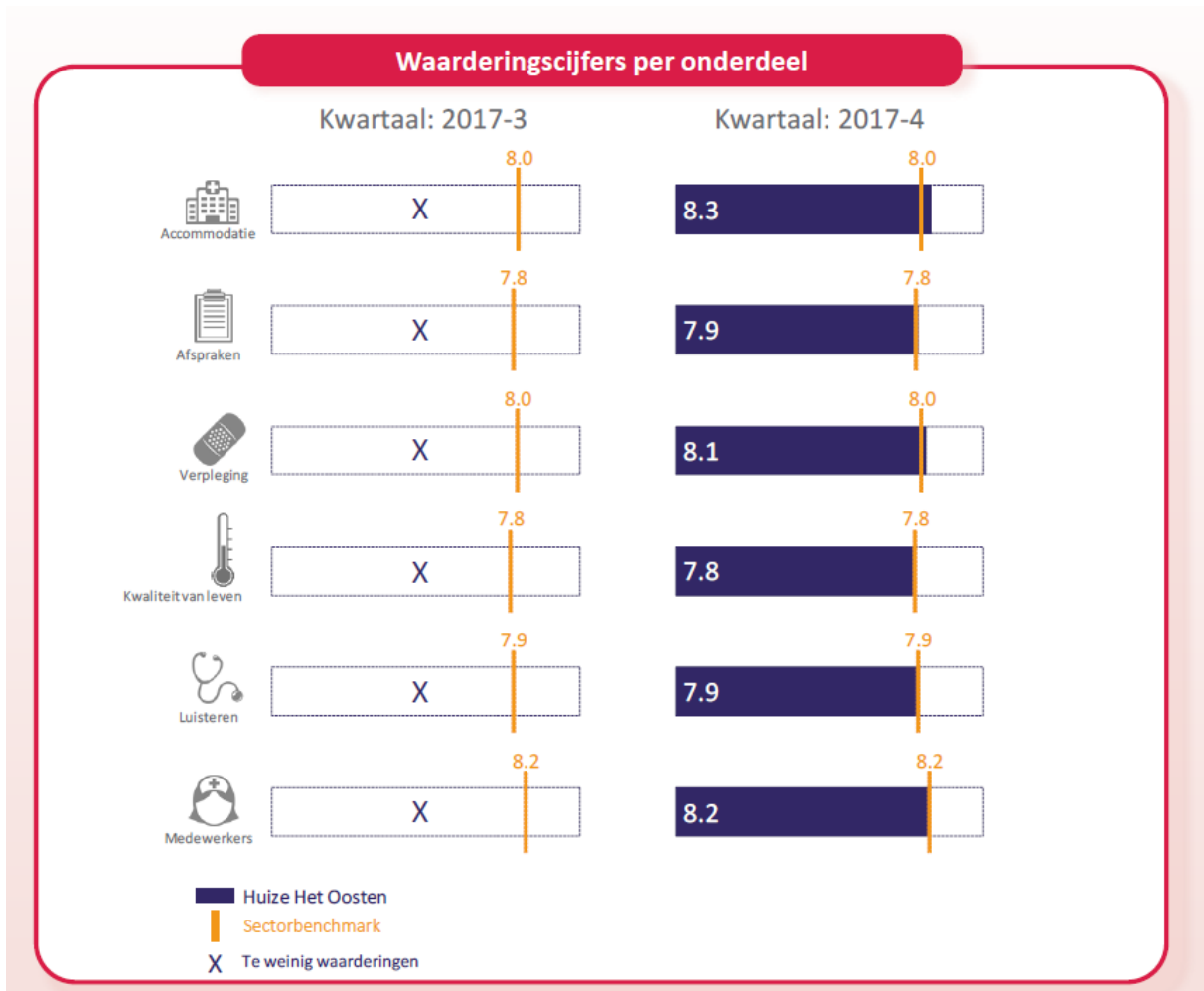
Huize Het Oosten heeft een overeenkomst met Zorgkaart Nederland afgesloten voor het monitoren van cliëntwaarderingen. In 2017 werd een onderzoek voor het ophalen van cliëntwaarderingen gedaan door de NPCF. Dit gebeurde in de vorm van interviews met intramurale (somatische) bewoners en door het benaderen van 1^e contactpersonen van bewoners. De bewoners die geen 24-uurszorg krijgen van Huize Het Oosten werd via een interne meting⁵ om hun tevredenheid gevraagd. Aan bewoners die gebruik maken van andere zorgvormen dan 24-uurszorg, bijv. wijkverpleging, werd bovendien gevraagd hun waardering te geven op de website van Zorgkaart Nederland.

⁵ Net Promoter Score waarbij de bewoner antwoord geeft op de vraag of hij de instelling zou aanbevelen bij vrienden en familie, op een schaal van 1-10. Via een rekenmodel komt er een score uit van -100 tot +100.

De uitkomsten hiervan zijn besproken met de OR en de Cliëntenraad en met het zorgkantoor in de evaluatie van de ontwikkelafspraken. Het gemiddelde rapportcijfer zit rond de 8. In de tweede helft van 2018 zal weer een tevredenheidsonderzoek onder bewoners plaatsvinden.



Q4 2017 Zorgkaart Nederland



Bron: zorgkaart Nederland.

Openbaarheid en transparantie

Huize Het Oosten zorgt voor 1 juli 2018 voor publicatie van het kwaliteitsverslag op de website en stuurt de link naar de hiervoor ingestelde database van het Zorginstituut.

Intern wordt het kwaliteitsverslag beschikbaar gesteld in het digitale kwaliteitssysteem en gecommuniceerd in de nieuwsbrief.

MW/28-6-2018

Bijlagen: Jaarverslagen medezeggenschap OR en CR⁶

Bijlage 1. Jaarverslag 2017 van de Cliëntenraad van Huize het Oosten (verkorte versie)

De Cliëntenraad is ingesteld om de medezeggenschap van de ontvangers van zorg (de cliënten) in zorginstellingen te verankeren en inhoud te geven (binnen de kaders van de Wet langdurige Zorg en de Zorgverzekeringswet).

De Cliëntenraad is samengesteld uit bewoners van Huize Het Oosten en vertegenwoordigers (partners of kinderen) van bewoners. In 2017 traden 3 leden af en trad 1 nieuw lid toe.

De Cliëntenraad kwam in 2017 in reguliere vergadering elke 6 weken bijeen, telkens gevolgd door een overlegvergadering met de directie. Er was tevens tweemaal regulier overleg met de Raad van Toezicht-vertegenwoordiger, tevens het lid van de zorgcommissie van de Raad van Toezicht. Daarnaast was er het afgelopen jaar een groot aantal ad hoc vergaderingen vanwege de turbulente ontwikkelingen binnen Huize het Oosten.

Het jaar 2017 werd gekenmerkt door grote veranderingen. Vanwege problemen in de financiële huishouding, sterke onrust binnen de personeelsformatie en problemen en veranderingen in de zorg is er een complete reorganisatie van Huize Het Oosten in gang gezet. Daarnaast bracht de Inspectie voor de Gezondheidszorg een somber rapport uit over de gang van zaken binnen de zorg van Huize Het Oosten⁷.

De Cliëntenraad is bij bijna alle aspecten van de problematiek en de ontwikkelingen betrokken geweest en heeft actief bijgedragen aan het ontwikkelen van een reorganisatieplan en van de lopende invulling ervan. Hiervoor is er regelmatig contact en overleg geweest met Ondernemingsraad en Huiskringbestuur.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad een interview-ronde uitgevoerd bij bewoners die zorg ontvangen. Hierover is een verslag geschreven en besproken. Dit wordt binnenkort gepubliceerd.

Verdere aandachtspunten waren de invulling van Cliëntenraad-vacatures (gaat moeizaam), het verhogen van de deskundigheid van de CR-leden door middel van lezingen en congressen (LOC, NCZ en Waardigheid en Trots), en verhoging van de betrokkenheid van de Cliëntenraad bij alle relevante aspecten van de zorgverlening, en daarmee van de medezeggenschap van de zorgontvangers.

⁶ Omdat het kwaliteitsverslag specifiek gaat over de geclusterde WLZ-zorg, is gekozen om de verslagen van de hiervoor relevante medezeggenschapsorganen op te nemen in een verkorte vorm. Intern worden als bijlage ook de volledige verslagen toegevoegd.

⁷ De resultaten zijn te vinden op de website van de Inspectie en in het kort in het overzicht in dit kwaliteitsverslag in paragraaf 3.2, bladzijde 9.

Bijlage 2. Jaarverslag 2017 van de Ondernemingsraad van Huize het Oosten (verkorte versie)

De OR vertegenwoordigt alle medewerkers van Huize Het Oosten en is namens hen het medezeggenschapsorgaan van de directeur-bestuurder. De Wet op de Ondernemingsraden (WOR) is het uitgangspunt voor de OR en voor het overleg met de directie. De Ondernemingsraad is in september 2017 uitgebreid van 5 naar 7 leden. Ook wordt de OR ondersteund door een ambtelijk secretaris sinds september 2017.

De OR heeft in 2017 een jaarplan opgesteld voor 2018, dat als leidraad zal dienen gedurende het jaar. Bijstelling van het plan is tussentijds mogelijk. De OR maakte naast een jaarplan ook een opleidingsplan voor 2018. In het verslagjaar 2017 volgden de OR-leden 2 scholingsdagen, waarvan de 1e dag gericht was op de adviesaanvraag met betrekking tot het herontwerp van Huize Het Oosten, waarna de OR dit advies heeft kunnen formuleren. De 2e dag was gericht op een nadere kennismaking met de Wet op de Ondernemingsraden.

De Ondernemingsraad heeft zich het afgelopen jaar voornamelijk bezig gehouden met het Herontwerp van Huize Het Oosten en alle daarbij horende onderwerpen, waaronder het sociaal plan dat n.a.v. het herontwerp moest worden opgesteld en de potentiële samenwerking met een andere zorgorganisatie. Andere onderwerpen waren onder meer: de kanteling werktijden, de resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van najaar 2016, de selectie van de nieuwe directeur-bestuurder eind 2017, de aanpassing van het OR-reglement en de werkkostenregeling. De OR had een overleg met de voltallige Raad van Toezicht. Afgesproken is dit overleg 2 keer p/ jaar te houden.

De OR heeft verschillende advies/ of instemmingsaanvragen gekregen:

1. Herontwerp. Eind augustus heeft de Ondernemingsraad advies uitgebracht aangaande het Herontwerp van Huize het Oosten, met de volgende overwegingen:

De Ondernemingsraad heeft zich in het bijzonder gericht op de gevolgen voor de medewerkers; De Ondernemingsraad is benieuwd naar het scholingsplan en wil daar graag bij betrokken worden (het plan is instemmingsplichtig); De OR wil de samenwerking met eventuele partners op de voet volgen. De intentieverklaring en onderlinge afspraken en de gevolgen voor medewerkers op korte en lange termijn zijn belangrijk; De OR heeft adviesrecht op grote investeringen en wil deze tijdig ontvangen. Op basis van bovenstaande overwegingen heeft de Ondernemingsraad geadviseerd te starten met het Herontwerp van Huize het Oosten, maar adviseerde daarbij wel de tijd te nemen voor deze organisatiewijzigingen zodat deze goed geborgd kunnen worden in de organisatie. De OR wil de diverse advies- en instemmingsaanvragen ontvangen en wil het Herontwerp periodiek evalueren met aandacht voor de gevolgen voor medewerkers en voor de implementatie en borging.

2. Begroting 2018. In november heeft de OR advies uitgebracht over de begroting 2018. Omdat 2018 een overgangsjaar is, heeft de raad aangegeven dat ze regelmatig bijgepraat wil worden over de financiën en gebruik wil maken van het adviesrecht bij belangrijke investeringen.

3. Waardigheid & Trots: De OR heeft instemming verleend op de aanvraag extra middelen vanuit Waardigheid & Trots. Deze gelden worden besteed aan de kennisbevordering van medewerkers.

De OR zal in 2018 stappen zetten om verder te professionaliseren. De Ondernemingsraad verheugt zich op een goede samenwerking met de nieuwe directeur-bestuurder en heeft vertrouwen in de toekomst.