

Kwaliteitsverslag Huize Plantage 2019





Inhoud

Inleiding	3
1: Profiel zorgorganisatie	4
1.1 Doelstelling en visie	4
1.2 Bewonersgroep	5
2: persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3: wonen en welzijn	7
4: Veiligheid	8
4.1 Medicatie veiligheid	8
4.2 Decubituspreventie	8
4.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen	8
4.4 Voorkomen acute ziekenhuisopname	9
5: leren en werken aan kwaliteit	9
5.1 kwaliteitssysteem en methodiek	9
5.2 input cliënten en medewerkers	11
6: personeelssamenstelling	12
6.1 Personeelssamenstelling 2019	12
6.2 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	13
6.3 Specifieke kennis en vaardigheden	13
6.4 Reflectie, leren en ontwikkelen	13
6.5 Scholingsplan	14
7: Leiderschap, governance en management	15
8: Gebruik van hulpbronnen	16
8.1 Technologische hulpbronnen	16
8.2 De gebouwde omgeving	16
8.2 materialen en hulpmiddelen	16
8.3 Facilitaire zaken	16
8.4 samenwerkingsovereenkomsten	17
9: gebruik van informatie	17



Inleiding

2019 is een heel bewogen jaar geweest voor Huize Plantage. De directeur in halverwege het jaar overspanen geworden waardoor er tijdelijk een nieuwe leiding kwam. Tegelijkertijd kreeg Huize Plantage te maken met een verscherpt toezicht van de IGJ. Dit heeft veel impact op de organisatie gehad. Er is veel expertise van buiten de organisatie gehaald en er is een interim zorg coördinator gestart. Er is een vaste zorgmanager aangenomen die start in januari 2020. Dit heeft er ook voor gezorgd dat plannen halverwege het jaar rigoureuus aangepast zijn en veel verbeteringen die in 2019 ingezet zijn nog niet afgerond zijn eind 2019.



1: Profiel zorgorganisatie

Huize Plantage is opgericht in 2000 en was het eerste particuliere verzorgingshuis in Amsterdam. Het ligt in de mooie en rustige Henri Polaklaan vlakbij Artis en Hortus Botanicus. Het wooncomplex bevat tien appartementen. Huize Plantage wil haar bewoners een “nieuw thuis” bieden. Dit houdt in dat zij er met behoud van privacy en in een huiselijke sfeer kunnen wonen en zorg naar wens krijgen. Er werkt een team van professionele medewerkers, die het vraaggericht werken centraal hebben gezet. Huize Plantage bestaat uit woonservicevoorziening Huize Plantage B.V en woonzorgvoorziening Huize Plantage B.V. Het is gehuisvest in een monumentaal pand uit 1895, dat in 1999 is verbouwd tot een kleinschalige woonvorm voor ouderen. Er zijn tien appartementen voor de bewoners. Daarnaast kunnen bewoners gebruik maken van een ruime algemene zitkamer en een open tuin aan de straatkant, of van een gesloten tuin achter het gebouw. In de tuin is een grote multifunctionele activiteitenruimte voor o.a. activiteiten en was- en strijkrumte. Verder is er een kantoor. Het gebouw is eigendom van Stichting Ymere Amsterdam. De zorg kunnen bewoners betalen uit een PGB.

1.1 Doelstelling en visie

Huize Plantage is kleinschalig van opzet. Iedere bewoner heeft een eigen woonruimte waar optimale privacy mogelijk is, en de eigen leefstijl kan worden voortgezet. Dit uit zich onder andere in de eigen inrichting van de woonruimte. En het naar eigen wens en keus contact hebben met medebewoners of anderen waar en wanneer men dit wil. In Huize Plantage gaan we uit van een vraaggestuurde zorg. Dit houdt in dat de bewoners (eventueel in samenspraak met familie) bepaalt welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Daarvoor is een 24- uurs zorggarantie aan de bewoners toegezegd. Wij streven er naar om de bewoners zodanig sociaal te ondersteunen dat zij het dagelijkse leven als gelukkig en zinvol kunnen ervaren. Dit kan zijn in het persoonlijke contact of in activiteiten met andere bewoners. Huize Plantage stelt zich tot doel om dusdanige voorwaarden te scheppen dat de bewoners hun leefsituatie als een “nieuw thuis” ervaren. En dat zij het leven dat ze tot die tijd hebben geleid zoveel mogelijk kunnen voortzetten. Om dit te realiseren willen we aan de volgende voorwaarden voldoen:

- een persoonlijke benadering met veel aandacht voor de bewoners
- volledige privacy in de eigen woonruimte
- respect voor de keuze van de bewoner
- zo mogelijk behoud van de zelfstandigheid van de bewoner
- zorg en woonservice verlenen in het eigen appartement
- de buitenwereld binnen brengen (door gebruik van diverse media en gesprekken) en met de bewoners naar buiten gaan.
- (culturele) activiteiten organiseren.
- wonen zoals “thuis”

De kernwaarden van Huize Plantage zijn :

persoonlijke vrijheid
autonomie
eigen identiteit
wonen zoals thuis
gastvrijheid.

Huize Plantage richt zich veelal op mensen met een maatschappelijke en culturele belangstelling. Huize de Plantage dient zich te houden aan wet- en regelgeving die gelden voor een particulier verpleeghuis, echter zien wij ons niet als een verpleeghuis maar als een huis! Een huis waar mensen wonen en de norm is dat men kan doen en laten wat men wil en elkaar daarin in zijn waarde laat. Een huis waarin de bewoner gezien wordt als mens met mogelijkheden in plaats van met beperkingen. Er wordt vraag gestuurde zorg geleverd waar men zo nodig met creatieve oplossingen komt. Huize Plantage streeft ernaar om de bewoners zodanig sociaal te ondersteunen dat zij het dagelijkse leven als gelukkig en zinvol ervaren.



1.2 Bewonersgroep

Huize Plantage heeft 10 appartementen. Meestal zijn die appartementen bewoont door 1 persoon, maar twee appartementen zijn groot genoeg voor een echtpaar. In Huize Plantage wonen mensen die niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen. Binnen Huize Plantage zijn mensen met een VV4 tot en met VV6 welkom. Wanneer men een ZVW (zorgverzekeringswet) indicatie heeft, kan men niet binnen Huize Plantage komen wonen. Ook biedt Huize Plantage geen zorghotel mogelijkheden. Alleen mensen met een indicatie in bezit voor de langdurige zorg, komen in aanmerking voor wonen binnen Huize Plantage. De zorg wordt gefinancierd vanuit het PGB. Wanneer men zorg in natura heeft, dan moet men overstappen naar het PGB. Die indicatie kan zowel op PG basis zijn als op somatische basis. Wij hebben een gemengde bewonersgroep. Er zitten wel grenzen aan de zorg die wij in onze setting kunnen verlenen.

Huize Plantage kan geen goede zorg bieden aan mensen met een VV7 indicatie of hoger. Dit kan verschillende redenen hebben, zoals bijvoorbeeld de grootte van het huis. Omdat het een klein huis betreft is het niet mogelijk 24 uur per dag (specialistische) verpleegkundige zorg te bieden. Wel is er altijd iemand bereikbaar met de kennis en kunde. Daarom is het mogelijk om dit wel tijdelijk te bieden. Zoals ook genoemd in de inclusiecriteria worden mensen met een ZVW indicatie of zorghotel indicatie helaas niet opgenomen binnen Huize Plantage.

Buiten de indicatiestellingen zijn er nog een aantal exclusiecriteria voor Huize Plantage:

- Mensen met een psychiatrisch beeld met (zeer ernstige) gedragsverandering zoals agressie
- Mensen die afhankelijk zijn van beademing, zuurstof of een intraveneus infuus
- Mensen met (ernstige) verslavingsproblematiek
- Mensen die in een (sub)comateuze toestand verkeren voordat zij bij Huize Plantage willen komen wonen
- Mensen met (ernstig) dwaalgedrag en die geen besef hebben van hun omgeving
- Mensen met de diagnose Louis body
- Mensen met de diagnose FTD Dementie
- Mensen met ernstige morbide obesitas (de ruimten en gangen van het gebouw zijn te smal voor brede bedden of rolstoelen)
- Mensen met complexe combinaties van lichamelijke ziektebeelden en/of psychiatrische aandoeningen en/of dementie
- Mensen die zorg met dwang nodig hebben

Bovenstaande criteria geldt voor mensen die vóór inhuizing aan één of meerdere van de gestelde aandoeningen lijdt. Voor mensen die deze ziektebeelden ontwikkelen tijdens hun verblijf in Huize Plantage worden andere regels gehanteerd. Huize Plantage wil bewoners het liefst verzorgen tot het einde. Wanneer een bewoner lijdt aan bovenstaande aandoening, ontwikkeld in de loop der tijd, zal Huize Plantage eerst alles willen proberen, in overleg met familie, om de bewoner toch op zijn vertrouwde plek te laten wonen. Er zal een beslissing gemaakt worden op basis van de beste keus voor de bewoner en zijn medebewoners, in overleg met betrokken disciplines, de huisarts en familie.

Eind 2019 was de samenstelling van de bewonersgroep:

Soort indicatie	6 op PG basis	4 op somatische basis		
Zorgzwaarte	1 bewoner vv4	5 bewoners vv5	4 bewoners vv6	
leeftijdsopbouw	3 bewoners in de 70	6 bewoners in de 80	2 bewoners in de 90	



2: persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Medewerkers zijn betrokken hebben compassie en zien iedere bewoner als een unieke persoonlijkheid. De autonomie staat voorop en dat is terug te zien in de wijze waarop wij onze zorgafspraken maken en deze vastleggen in ons zorgdossier. Wij hebben aandacht op welke wijze regie bij onze bewoners ligt en op de manier waarop zij bij ons wonen in hun eigen appartement. Ook is er een training methodisch werken geweest voor alle zorgmedewerkers.

Iedere bewoner die in Huize Plantage komt wonen leren wij kennen doordat wij een gesprek met elkaar hebben. Belangrijke basisinformatie over medicijnen, specifieke zorgvraag maar ook over hoe men zijn leven kan voortzetten in Huize Plantage die bij hem of haar past. De levensgeschiedenis, gewoontes maar ook dag-invulling en andere wensen met betrekking tot het thuis voelen.

De kleine setting van maximaal tien bewoners en een vast zorgteam (de meesten werken al langer dan 15 jaar voor Huize Plantage) zorgen voor de ontwikkeling van een warme band tussen bewoner en zorgverlener. Wij werken om die reden ook niet met uitzendkrachten. Het kennen van de bewoner is een belangrijk onderdeel van onze missie en visie. Dit geldt overigens niet alleen voor de zorgmedewerkers, maar voor alle medewerkers zoals de huishoudelijk medewerker, directie en andere betrokkenen.

De mens met al zijn unieke eigenschappen en eigenaardigheden mag hier zich zelf zijn. Dat betekent dat de eigen autonomie centraal staat. Wij kunnen adviseren maar zijn nooit leidend. De bewoner dan wel zijn vertegenwoordiger maken keuzes. Een intensieve samenwerking met de bewoner/vertegenwoordiger is voor ons dan ook van groot belang om persoonsgerichte zorg te bieden. De autonomie uit zich ook in het feit dat de bewoner bij ons een appartement huurt en de zorg en service inkoopt. Wij komen op bezoek in iemands eigen woning. Dat betekent dat wij ons aanpassen aan de wensen, gewoontes en beperkingen van onze bewoners.

Naast de wensen en behoeftes van de bewoner hebben wij een professionele verantwoordelijkheid voor de veiligheid van onze bewoners en de kwaliteit van zorg die iemand nodig heeft. De balans vinden tussen zorg en service is een dagelijkse uitdaging. Belangrijkste blijft daar bij dat wij vanuit onze expertise adviseren en de persoonlijke keuzes van de bewoner respecteren ook als de wilsbekwaamheid achteruit gaat. Een nieuw thuis zijn voor onze bewoner is voor ons belangrijk en bepaalt het handelen van alle medewerkers van Huize Plantage.

Het zorgplan waarin is vastgelegd wat de bewoner nog wel en niet wil en wat de wensen zijn rondom het levenseinde worden in elk Multi Disciplinair Overleg (MDO) opnieuw besproken en vervolgens vastgelegd in het zorgdossier

In 2019 hebben verschillende medewerkers een scholing gevolgd over Persoonsgericht werken. Daarnaast is er sinds oktober 2019 een activiteitenbegeleider voor drie dagen per week aanwezig die dagbesteding in overleg met onze bewoners aanbiedt en andere medewerkers coacht in welzijnsactiviteiten.

Onze doelgroep heeft regelmatig specifieke begeleiding nodig, daarom is vanaf september 2019 gestart met een training 'onbegrepen gedrag' door de bij ons betrokken psychiater.

Ook hebben wij een nieuw digitaal zorgdossier waarin wij beter onze persoonsgerichte zorg en ondersteuning zichtbaar kunnen maken.



3: wonen en welzijn

Momenteel hebben wij onze persoonsgerichte zorg en alles wat daarmee samenhangt in ons nieuwe zorgdossier zo volledig mogelijk geschreven. Ook is er sinds eind vorig jaar een activiteitenbegeleider bij ons in dienst gekomen die een aantal dagen per week onze bewoners ondersteund met hun daginvulling en de zorgmedewerkers coacht in het stukje welzijn daar waar nodig. Familieparticipatie is een onderdeel wat altijd voornamelijk informeel besproken wordt met de bewoner.

Wij nemen kwaliteit van leven van onze bewoners als uitgangspunt. Als je dat doet betekent dat van zelf dat je als zorgverlener tijd en aandacht moet hebben om te praten over dingen die de bewoner bezig houdt. Belangrijke levensvragen, maar ook de situatie waarin ze nu zitten. Veel van onze bewoners komen uit de thuissituatie. De verhuizing is een grote overgang. Hierover wordt veel gepraat met de bewoner. Ook de lichamelijke of geestelijke situatie komt aan bod. In ons huis is geen geestelijke verzorging aanwezig. De vraag of geestelijke verzorging gewenst is wordt meegenomen bij de intake en bij de evaluatie momenten. Zo ja, wordt die extern geregeld is samenspraak met de bewoner en familie.

Ieder individu dat in Huize Plantage komt wonen heeft een andere zorgvraag en andere behoeftes met betrekking tot invulling van de dag. De persoon als individu wordt ook bij invulling van de dag als leidraad genomen. Dit uit zich onder andere in de invulling van de activiteiten die aangepast worden aan de behoeftes van de bewoners. Soms worden ze dagelijks aangepast. De hobby's en bezigheden die iemand thuis al had worden in Huize Plantage zo veel mogelijk voortgezet.

In 2019 hebben wij bereikt dat elke bewoner een persoonlijk dagbestedingsplan heeft wat is opgesteld in overleg met de bewoner of diens vertegenwoordiger. Medewerkers volgen dagelijks dit plan en stellen dit zo nodig tussentijds bij als hier behoefte aan is bij onze bewoner.

Huize Plantage werkt niet met vrijwilligers. De samenwerking met de familie is voor ons erg belangrijk. De mate waarin de familie participeert is aan de familie en de bewoner zelf. Wij zijn hier in faciliterend.

Wooncomfort:

De bewoners huren een appartement van Huize Plantage. Dit kunnen zij naar eigen inzicht inrichten. Doel hierbij is dat het zo veel mogelijk de sfeer van de eigen nieuwe woning krijgt. Dit betekent ook de mogelijkheid om de vloer te veranderen, de kleur op de muren en de gordijnen. De maaltijden worden aangepast aan de smaak van de bewoners. Het is ook mogelijk de maaltijden op een ander tijdstip en in de eigen woonruimte te nuttigen. In de eigen woning is de bewoner leidend. Dit betekenen dat wij in verband met veiligheid kunnen adviseren, maar niet kunnen beslissen. De enige uitzondering hierop is als er aanpassingen nodig zijn om de zorgverleners hun werk goed te kunnen laten doen. Zoals handalcohol plaatsen of arbo-technische zaken.

Dagbesteding wordt aangeboden in onze huiskamer op de begane grond, bewoners zijn vrij om daar keuzes in te maken. In 2019 hebben wij onder andere de volgende welzijnsactiviteiten gerealiseerd:

- Om de week bezoek van de peuters van de Creche (gezamenlijke activiteit)
- Om de week een (meezing) concert van onze huispianist
- Massage en beweging 2 keer per week
- Elke week muziek, dans, zingen en beweging
- Een keer per maand een concert
- Bezigheden in onze binnentuin



4: Veiligheid

Naast de basisveiligheidsonderdelen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg hebben wij nog enkele technische aanpassingen gemaakt. In december 2019 is gerealiseerd dat wij onze binnentrap gaan gebruiken als nooduitgang. Dit om de veiligheid van onze bewoners te vergroten.

4.1 Medicatie veiligheid

Bij alle bewoners (die medicatie gebruiken) wordt de medicatie door de specialist ouderengeneeskunde bekeken en besproken in de MDO. Wij hebben met alle ketenpartners, huisarts (behandelend arts), apotheek en zorgverleners, de afspraken rondom de veilige principes medicatieketen vastgelegd. Die worden jaarlijks geëvalueerd. De medicatie wordt waar mogelijk in de baxter aangeleverd met een medicatielijst van de apotheek. Voor risicovolle medicatie moet dubbel worden afgetekend.

In 2019 hebben wij ons medicatiebeleid herzien, hebben wij een afgesloten retourbox aangeschaft en gaan wij zorgvuldiger om met de wet- en regelgeving zoals beschreven in 'De Veilige Principes in de Medicatieketen'. Ook hebben wij onze medewerkers getraind in het gebruik maken van de BEM (beheer eigen medicatie) waarin verantwoordelijkheden in het medicijnproces met de bewoner wordt afgesproken.

Tevens zijn wij overgegaan naar een andere apotheker, deze kan ons zorgvuldig ondersteunen in alle processen die vanuit 'De Veilige Principes in de Medicatieketen' op ons van toepassing zijn.

Medicatieveiligheid is een vast onderdeel van het werkoverleg en datgene wat wij besproken hebben is herleidbaar in de notulen van ons werkoverleg.

Aantal medicatie incidenten in 2019: 3

4.2 Decubituspreventie

Naast de periodieke risicoscorelijsten wordt de huid van bewoners dagelijks gecontroleerd. Zowel op decubitus als andere soorten huidletsel. Op het moment dat een bewoner bedlegerig wordt of andere risicofactoren ontstaan, wordt direct gestart met maatregelen tegen het ontstaan van decubitus. Daarnaast is bij verhoogd risico de extra alertheid op decubitus vastgelegd in het zorgplan. Als er wel decubitus ontstaat wordt de wondverpleegkundige ingeschakeld.

In 2019 heeft zich decubitus met categorie 2 of hoger niet voorgedaan.

4.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

In Huize Plantage is er recent een nieuw beleid beschreven over hoe wij omgaan met vrijheidsbeperking en de manier waarop wij multidisciplinair afstemmen om zo veel mogelijk zorg te bieden in alternatieven van vrijheidsbeperking.

Wij hebben in 2019 ingezet op de implementatie van de nieuwe wet zorg en dwang. Medewerkers hebben diverse scholingen gevolgd en er is een beleid wet zorg en dwang geschreven. In het beleid wet zorg en dwang zijn de betrokkenheid van de wet zorg en dwang arts en de huisarts omschreven. Om de vrijheid beperkende maatregelen te minimaliseren zijn in de tweede helft van 2019 de volgende middelen ingezet:

- De psycholoog is ingeschakeld voor het opstellen van benaderingsplannen.



Kwaliteitsverslag Huize Plantage 2019

- De fysieke ruimte is aangepast aan de behoeftes van de bewoners waardoor zij minder risico liepen (zowel op agressie als op vallen).
- Er zijn technologische hulpmiddelen geïnstalleerd die ervoor zorgen dat we die beter bewoner-specifiek kunnen inzetten.

In 2019 zijn er 4 vrijheid beperkende maatregelen ingezet.

4.4 Voorkomen acute ziekenhuisopname

Een ziekenhuisopname is voor een kwetsbare oudere cliënt risicovol vanwege een verhoogde kans op complicaties. In Huize Plantage nemen wij de volgende maatregelen ter preventie van acute ziekenhuisopnames:

- Het voorkomen van valincidenten door hier adequaat op te reageren op incidenten.
- Gezondheidsrisico's zijn standaard onderwerp in het multidisciplinaire overleg.
- In overleg met bewoner worden externe behandelaars adequaat ingezet.
- Zo nodig dagelijkse rapportages over de gezondheidstoestand van de bewoner.
- Scholing van medewerkers over onderwerpen die betrekking hebben op onze bewoners.
- Ook hebben wij afspraken met bewoners en hun huisartsen over het medisch beleid bij calamiteiten.

Aantal acute ziekenhuisopnamen in 2019: 1

5: leren en werken aan kwaliteit

In de laatste periode van 2019 en begin 2020 staat bij Huize Plantage in het teken van het verscherpt toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Hiervoor is een apart plan van aanpak gemaakt en zijn diverse externe deskundigen betrokken bij diverse verbetertrajecten. Zie ook bijgevoegd plan van aanpak.

5.1 kwaliteitssysteem en methodiek

Wij hebben vanaf 2006 het HKZ certificaat gehad. Sinds 2016 laten we ons niet meer certificeren, maar werken wij nog wel volgens het kwaliteitsmanagement systeem van de HKZ. De PDCA-cyclus is leidend voor het verbeterplan dat wij maken. Bij Huize Plantage wordt op verschillende niveaus informatie verzameld ten opzichte van de kwaliteit die wij leveren. Dit wordt als input gebruikt in de het aanpassen van beleid en manier van werken. Door de grote van de organisatie zijn er veel verbeterpunten die direct aangepakt worden. Vooral punten die cliënten aangeven zijn vaak snel op te lossen. Elk kwartaal worden de mic-meldingen geanalyseerd en besproken door de zorgmanager en de directeur. De niet-cliëntgebonden verbeteringen komen daaruit voort. Er worden interne en externe audits gedaan. In 2019 is er een externe audit geweest op medicatie veiligheid. Verder zijn de bezoeken van de inspectie en hun bevindingen als uitgangspunt gebruikt voor verbeteringen.

De pdca-cyclus bleek ondanks aanpassingen niet voldoende aanwezig in ons ECD. In 2019 zijn wij als organisatie overgestapt op ONS van Nedap. Eind 2019 is dit geactiveerd. Wij hebben er vertrouwen in dat hierin de PDCA-cyclus goed terug te zien is. Evaluatie vindt maart 2020 plaats zodat wij vol vertrouwen het vervolfbezoek van de IGJ in kunnen gaan.



Kwaliteitsverslag Huize Plantage 2019

Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Huize Plantage heeft zijn kwaliteitsplan voor januari 2020 aangepast. Tevens wordt dit verspreid onder medewerkers en bewoners/vertegenwoordigers. Ook wordt het kwaliteitsplan op de website gepubliceerd.

Het kwaliteitsverslag wordt verspreid onder de medewerkers en de bewoners/vertegenwoordigers. Hier zal actief feedback op gevraagd worden. Ook gaan wij als organisatie deelnemen aan het programma van Waardigheid en Trots. De start zou laatste kwartaal 2019 zijn, maar is helaas wegens omstandigheden uitgesteld tot eerste kwartaal 2020. De Scan van vilans wordt een vast onderdeel van het leren en verbeteren traject.

Huize Plantage maakt deel uit van een lerend netwerk. Tevens zijn wij aangesloten bij Kenniz en nemen daar deel aan intervisie bijeenkomsten met collega organisaties. In 2020 gaan wij actief op zoek naar een intensieve samenwerkingspartner.

Intervisie

Door het doen van intervisie kunnen de medewerkers Huize Plantage meer inzicht krijgen in het eigen handelen en beter situaties evalueren en later verbeteren. Intervisie kan op verschillende manieren worden gedaan. De kern is dat een (werk) probleem/ situatie kan worden voorgelegd in een veilige omgeving, waarin niemand oordeelt over de persoon zelf, maar waarin men effectief op zoek gaat naar de oplossing voor dit probleem of vraagstuk. Er is ruimte voor het bespreken van gevoelens die bij het probleem of het vraagstuk kwamen kijken tijdens een intervisie sessie. Door een uitgebreide analyse te doen kan de medewerker, die het probleem heeft voorgelegd, zien hoe de situatie fout heeft kunnen gaan en kan hij de volgende keer eerder herkennen en signaleren.

De intervisie methoden die Huize Plantage kiest zijn de roddelmethode en de post-it methode. Afhankelijk van het probleem en de persoon die het vraagstuk indient wordt voor een bepaalde methode gekozen.

Intervisie wordt vier keer per jaar aangeboden voor alle medewerkers van Huize Plantage. Afhankelijk van het vraagstuk kan de voorzitter worden gekozen. In de meeste gevallen zal het de zorgmanager zijn die de intervisie voorziet. In andere gevallen kan het team ervoor kiezen een andere voorzitter te kiezen, bijvoorbeeld een behandelaar van het paramedisch team of een collega zorgverlener.

Mic-meldingen

Er hebben zich afgelopen jaar 8 verschillende incidenten plaatsgevonden.

- 2 valincidenten
- 3 medicatie incidenten
- 2 incidenten met betrekking tot agressie

We zien een gelijke trend in verhouding met vorig jaar. De kanttekening die wij daar bij plaatsen is dat wij bemerken dat het melden van bijna- incidenten nog aandacht behoeft binnen het team. Het aantal incidenten is zo laag dat er moeilijk te spreken is van bepaalde trends binnen het huis. Wel hebben we uit de incidenten een aantal verbeterpunten gehaald.

Wij hebben goed naar de omgevingsfactoren gekeken bij de val- en agressie incidenten. Deze omgeving is nu aangepast oa met advies van de psycholoog. Ook zijn ons inclusie- en exclusiecriteria aangescherpt. De communicatie daarover is verbeterd zodat voor bewoners en kandidaat-bewoners en hun familie weten welke zorg hier veilig gegeven kan worden en wanneer iemand overgeplaatst moet worden.



De medicatie incidenten hebben tot de volgende aanpassingen in het beleid geleid.

- De BEM- wordt gebruikt bij de inschatting van de mate waarin wij het medicatieproces moeten overnemen.
- De communicatie met de apotheker is geïntensiveerd en verbeterd zodat de aftekenlijsten altijd actueel zijn.
- Bij opname in het ziekenhuis wordt de actuele medicatielijst aan de familie meegegeven zodat die kunnen toezien op voortzetting van de medicatie in het ziekenhuis.

5.2 input cliënten en medewerkers

Jaarlijks worden verschillende instrumenten ingezet om input te krijgen van cliënten/vertegenwoordigers en medewerkers voor verbeteringen binnen de organisatie. Dit wordt meegenomen in ons verbeterplan.

De medewerkers wordt gevraagd om proactief te zijn binnen het huis. Dat betekent dat de directie te allen tijde aanspreekbaar is op verbetermogelijkheden die de medewerkers signaleren. Daarnaast is er binnen de teamvergaderingen aandacht hiervoor. In de jaarlijkse gesprekken met de medewerkers is hun oordeel over de organisatie en de kwaliteit van zorg wij leveren (of de mogelijkheid voor hun zelf om die te kunnen leveren) een vast onderdeel.

Input cliënten

Voor de input van cliënten worden verschillende instrumenten gebruikt. Omdat wij maar tien bewoners hebben kunnen de zorg en de dienstverlening goed op de persoonlijke wensen aansluiten. Een belangrijk middel voor ons om te kijken naar verbeterpunten is het familiegesprek. Dit is een jaarlijks gesprek dat als belangrijkste doel heeft dat de bewoner en zijn vertegenwoordiger alles kunnen bespreken wat zij vinden over de zorg en dienstverlening. Los van dat er aanpassingen in de persoonlijke situatie van de bewoner gemaakt kunnen worden, wordt ook gekeken of er overeenkomsten zijn in de verbeterpunten die daar uit de verschillende gesprekken komen. Die worden opgenomen in het verbeterplan.

Naast de familiegesprekken wordt er ook jaarlijks een bewonersvergadering gehouden met de directie, bewoners, en/of naasten. Hierin worden vaste punten besproken, maar ook nog extra nagegaan of aangegeven punten in de persoonlijke familiegesprekken ook voor andere bewoners gelden. De uitkomsten van deze vergadering worden gebruikt om het verbeterplan te maken.

De cliënten/vertegenwoordigers hebben in de bewonersvergadering en familiegesprekken 2019 een aantal punten aangegeven: De middagdienst is niet altijd ingevuld en dit wordt gemist. De overdracht tussen zorgmedewerkers kan beter. Soms ontstaat er verwarring. Nieuw ECD kan daarbij helpen. Er zijn zorgen dat de focus op verbeteringen vanwege het verscherpt toezicht ten koste zal gaan van de persoonlijke aandacht wat juist het sterkte punt van Huize Plantage is.

Voor het tevredenheidsonderzoek is de scan van Vilans gekozen als instrument. Het is onafhankelijk, anoniem en het combineert de meningen van iedereen binnen de organisatie zodat alle respondenten het over dezelfde punten heeft. Ook de directe koppeling met het kwaliteitskader zien wij als pluspunt. Het tevredenheidsonderzoek heeft door de omstandigheden in 2019 niet plaatsgevonden. De Scan van Vilans is verplaatst naar voorjaar 2020.

De NPS-score is moeilijk te meten binnen zo'n kleine organisatie via de zorgkaart Nederland. Tevens is het lastig om als onderdeel van een tevredenheidsonderzoek te doen en daarbij de anonimiteit te waarborgen. De antwoorden in een tevredenheidsonderzoek zijn voor ons vaak makkelijk te herleiden naar een specifieke bewoner. Daarom is ervoor gekozen deze enkele vraag via een digitale enquête te stellen.

Uitslag 2019: Wij hebben 10 antwoorden ontvangen en 9 zouden ons aanbevelen.



Input medewerkers

Door de platte organisatie kunnen medewerkers makkelijk bij iemand terecht met verbeterpunten. Naast die informele manier meten wij de tevredenheid van de medewerkers in de jaarlijkse functioneringsgesprekken. Voorheen deden wij niet een apart tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers maar bespraken dat alleen in de functioneringsgesprekken. Wij hebben de scan van Vilans als middel gekozen om ook de mening van de medewerkers beter te kunnen meenemen bij verbeter acties.

Alle medewerkers zijn over het algemeen tevreden met hun werk, zij ervaren plezier in hun werk en de samenwerking met de collega's. Het management geeft regelmatig aan dat openheid naar elkaar toe belangrijk is voor de sfeer. Zij nodigen dan ook de medewerkers uit voor een gesprek als zij ergens tegen aanlopen of ergens mee zitten.

2019 was een moeilijk jaar voor veel medewerkers. De directeur moest haar werkzaamheden stoppen vanwege overspannenheid. Een medewerker moest vanwege privéomstandigheden haar werk neerleggen en Huize Plantage werd onder verscherpt toezicht geplaatst. Dit alles hebben de medewerkers als enorme druk ervaren. De waardering die zij kregen van bewoners en familie kwam niet terug in het oordeel van de inspectie. Daarnaast werd er veel veranderd in korte tijd en werd er veel extra tijdsinvestering gevraagd in verband met de intensivering van de scholingen. Tegelijk zagen de medewerkers ook dat de veranderingen bepaalde aspecten van hun werk verbeterden. De noodzaak sommige onderdelen van hun werk anders te gaan uitvoeren werd gevoeld. De scholingen en de consulten met de psycholoog zijn als goed ervaren. Tegen eind 2019 waren veel medewerkers hoopvol dat we als organisatie de goede weg in waren geslagen. Tevens start per januari de nieuwe vaste zorgmanager die het team verder zal leiden in de processen die ingezet zijn.

6: personeelssamenstelling

Op dit moment hebben wij voldoende bekwaam en bevoegde medewerkers om continuïteit in de zorg en dienstverlening te bieden. Huize Plantage heeft al jaren een vast team zorgverleners en het verloop van medewerkers is bijzonder laag. Recent is er een nieuwe zorgmanager gestart die onze verbeterprocessen op de werkvloer verder zal leiden. Wel zien wij dat het team wat verjonging en uitbreiding behoeft.

6.1 Personeelssamenstelling 2019

Eind 2019 was de samenstelling van het vaste team:

- HBO Zorgmanagement : 1 persoon
- Verpleegkundige niveau 4: 1 persoon
- VIG niveau 3: 3 personen
- Verzorgende niveau 2+: 2 personen
- Welzijnsmedewerkers: 2
- Huishouding: 3 personen
- Technische dienst: 1 persoon
- Algemeen beheer: 2 personen
- Studenten geneeskunde : 3 personen
- Personeelsverloop in het verslagjaar:
 - Personen in dienst genomen: 9
 - Personen uit dienst getreden: 8



Kwaliteitsverslag Huize Plantage 2019

Wij hebben geen leerlingen in dienst. Wel komen er stagiaires van de HBO-V, de verzorgende niveau 3 en helpende niveau 2 opleiding. Die zijn altijd boventallig. Naast het vaste team zijn wij een periode ondersteund door zzp-ers. Er zijn wisselingen in personeel geweest afgelopen jaar. Het ging voornamelijk om medewerkers met kleine contracten. Wij hopen in 2020 nog meer nieuwe medewerkers te kunnen aantrekken.

6.2 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Ons zorgteam is een vast team. Wij werken zonder de inzet van invalkrachten. Dit en de omvang van de organisatie zorgt er voor dat alle medewerkers de bewoners goed kennen en op de hoogte zijn van hun achtergrond en persoonlijke wensen. Er is te allen tijde minimaal een verzorgende-IG aanwezig. De personeelssamenstelling wordt afgestemd op de behoefte (en zorgvraag) van de bewoners. Alle bewoners hebben een eigen woonruimte. In het huis is een ruimte waar de bewoners samen kunnen komen. In die ruimte is overdag altijd iemand aanwezig. 's Avonds gaan bewoners naar hun eigen woonruimte en sluit eventueel de gezamenlijke ruimte.

In 2019 is er een nieuwe dienst ingevoerd die activiteiten in de middag gaat combineren met aanwezigheid in de avond, meerdere malen ingevuld door onze nieuwe activiteitenbegeleider.

6.3 Specifieke kennis en vaardigheden

Al onze zorgmedewerkers worden geschoold om met de specifieke ziektebeelden van onze bewoners te kunnen omgaan. De verpleegkundigen zijn oproepbaar indien nodig.

In Huize Plantage hebben wij gekozen voor een combinatie van scholing via e-learning, praktijklessen en coaching op het werk. Het is van belang om de verschillende vormen van leren goed op elkaar aan te laten sluiten. Er is een samenhang tussen de theorie, veelal via e-learning aangeboden, en de praktijksituaties. Dit betekent dat een scholing nooit op zichzelf staat. Een e-learning wordt (bijvoorbeeld) gevolgd door een bespreking in de teamvergadering. Ook worden externe trainingen gevolgd of komen specifieke inhoudsdeskundigen een training geven in Huize Plantage.

De volgende onderwerpen zijn van belang in ons meerjarenplan voor scholing:

- Voorbehouden en risicovolle handelingen;
- Doelgroep gerichte scholing;
- Methodisch werken;
- Zorg en veiligheid;
- Veiligheid in huis;
- Duurzame inzetbaarheid medewerkers;

6.4 Reflectie, leren en ontwikkelen

Om onze bewoners die zorg te kunnen verlenen die nodig heeft is, is het belangrijk om bevoegd en bekwame (zorg)medewerkers te hebben. De bewoner krijgt zorg op maat van een zorgverlener die de kennis en kunde heeft die nodig is voor de verzorging en begeleiding en het prettig wonen in Huize Plantage. Deze kennis en kunde wordt binnen de organisatie op verschillende niveaus bijgehouden, uitgebreid, gedeeld en toegepast.

Dit zien wij terug op diverse manieren binnen Huize Plantage:

1. Er is een aanbod voor het bijhouden van voorbehouden handelingen en het bekwaam houden hierin. Dit gebeurt door middel van e-learning en les op locatie.



Kwaliteitsverslag Huize Plantage 2019

2. Er is een aanbod in bijscholing, dit is zichtbaar in ons programma van 2019 – 2020 en is bekend bij onze medewerkers (zie bijlage 1).
3. Er is bij ieder werkoverleg verplicht aandacht voor het leren van (bijna)incidenten, incidenten meldingen worden besproken zowel in trends als daar waar wenselijk op bewonersniveau. Ook verbeteracties op trends en de evaluatie op bewonersniveau. Elke 3 maanden worden door de Zorgmanager de MIC en MIM-meldingen besproken en acties ondernomen. Hiervan wordt een verslag van gemaakt en in het werkoverleg besproken met de medewerkers.
4. Er is maandelijks een intervisiemoment om het lerend en reflecterend vermogen van de zorgmedewerkers verder te ontwikkelen.
5. Coaching on the job bij methodisch werken blijft een continu proces gegeven door de zorgmanager.

Een nieuw scholingsbeleid is geschreven waarin alle vormen van leren binnen onze organisatie beschreven zijn en een cyclisch beleid is vastgelegd. Daarnaast is de scholing geïntensiveerd. De medewerkers hebben vooral veel scholing gehad op de gebieden waar er tekortkomingen geconstateerd waren door de inspectie gezondheidzorg en jeugd. In het nieuw ontwikkelde beleid methodisch werken is vastgelegd hoe het informele leren is vormgegeven.

6.5 Scholingsplan

Om tot een goed en zorgvuldig aanbod van opleidingen en deskundigheidsbevordering te komen is het van groot belang om wensen, noodzakelijkheden en behoeften van de organisatie en de individuele medewerker in beeld te brengen. Dit wordt in beeld gebracht door de zorgmanager onder leiding van de bestuurder. Jaarlijks maar ook tussentijds worden medewerkers in staat gesteld om hun opleidingswensen en scholingsbehoeften kenbaar te maken tijdens het functioneringsgesprek of tijdens het teamoverleg. De behoeften van de organisatie worden geïnventariseerd in het jaarlijkse gesprek met de specialist ouderengeneeskunde over de bevindingen over de kennis van onze medewerkers, verbeterpunten uit het kwaliteitsverslag/plan en de nodige kennisaanvulling gebaseerd op onze bewonersgroep.

Er zijn verschillende redenen die het noodzakelijk en wenselijk maken kennis en vaardigheden van de medewerkers te vergroten en hiervoor scholing in te zetten. Deze redenen kunnen zijn;

- Veranderingen binnen de organisatie en de doelgroep (dementie, NAH, somatisch);
- De dienstverlening (wonen, zorg en welzijn vraagstukken) vragen om specifieke vaardigheden;
- Op verzoek van medewerkers zelf op basis van eigen interesse of leermomenten;
- Nieuwe wet en regelgeving maakt dat we nieuwe vaardigheden/competenties moeten (aan)leren of verder ontwikkelen;

Het scholingsplan van 2019 is halverwege het jaar aangepast en geïntensifieerd vanwege de verbeterpunten die aangemerkt werden door de IGZ. Met name de klinische lessen over onbegrepen gedrag en methodisch werken zijn toegevoegd.

Scholing gedaan in 2019:

- methodisch werken
- Incontinentie
- Wet zorg en dwang
- Omgaan met onbegrepen gedrag bij mensen met dementie
- Bhv-training voor alle medewerkers
- Zinnvolle dag invulling voor mensen met dementie



Elearning gedaan in 2019

- Verantwoord medicijngebruik en psychofarmaca
- Incontinentie
- Mondverzorging
- Gezondheidsrecht “Wet bescherming persoonsgegevens”
- Hygiënisch werken

7: Leiderschap, governance en management

Huize Plantage is een kleinschalig huis zonder behandeling. Omdat er geen behandelaars in dienst zijn bij de organisatie is er ook geen behandelaar die onderdeel uit maakt van het bestuur. Er is een nieuw medisch beleid in ontwikkeling die vastlegt op welke manier behandelaars toch een aandeel kunnen leveren in de plannen voor kwaliteitsverbeteringen binnen Huize Plantage. De bestuurder is persoonlijk betrokken bij de dagelijkse gang van zaken in het huis. Het management heeft een nieuwe structuur gekregen. Er is direct overleg tussen zorgmanager, medewerkers, bewoners en vertegenwoordiger en de directeur. Het kwaliteitsbeleid wordt door de directeur gevoerd in samenspraak met zorgmanager, zorgteam en bewoners/vertegenwoordigers. Het bestuur handelt binnen alle wettelijke kaders. De raad van commissarissen ziet hierop toe.

Doordat de bewoner centraal staat in ons handelen, als organisatie, als directie en als zorgteam vloeit daaruit voort dat er alleen standaarden zijn voor noodzakelijke dingen (vilance protocollen bv). De rest is persoonlijk en aangepast aan de persoon en de situatie van de bewoner. Raad van Bestuur (bestuurder) is persoonlijk betrokken bij de dagelijkse gang van zaken in het huis. Er is direct overleg tussen zorgmanager, medewerkers, bewoners en vertegenwoordiger en de directeur. Het kwaliteitsbeleid wordt door de directeur gevoerd in samenspraak met zorgmanager, zorgteam en bewoners/vertegenwoordigers. Er zijn geen artsen werkzaam binnen de organisatie. Wel is de directeur periodiek bij het overleg met de psychiater, de huisartsen en de SOG. Het bestuur handelt binnen alle wettelijke kaders. De raad van toezicht ziet hierop toe.

Tevens hebben wij voor 2020 een nieuw kwaliteitsplan gemaakt aan de hand van de thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Ook de volgende onderdelen hebben wij ingeregeld in onze organisatie:

- De directie stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar het team, de bewoners, de familieleden en vrijwilligers.
- Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKKGZ) hebben we een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement en zijn we aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.
- We hebben een regeling met een SOG die ons ondersteunt bij zorgvragen. Deze SOG kunnen we tevens consulteren als de actualiteit daartoe aanleiding geeft.



8: Gebruik van hulpbronnen

8.1 Technologische hulpbronnen

Momenteel hebben wij een oproepsysteem voor onze bewoners wat veilig is en adequaat werkt. Het digitale zorgdossier is recent vervangen door ONS. Medewerkers maken gebruik van Vilans protocollen indien nodig. Huize Plantage maakt gebruik van verschillende services in de cloud. In 2019 zijn er nieuwe laptops aangeschaft. Wij zien een intensivering van het gebruik van internet. Zowel door de medewerkers als de bewoners. Dit geeft soms problemen met de capaciteit en de snelheid. D

8.2 De gebouwde omgeving

De bewoners kiezen voor Huize Plantage voor de combinatie van het wonen en de zorg. De bewoners gaan op zoek naar een nieuwe woonruimte vanwege de onmogelijkheid nog in de eigen woonomgeving te kunnen blijven. In de woningen zijn eigen badkamers die ruim genoeg zijn om met hulpmiddelen in te kunnen (zoals rolstoel, tillift etc). De woning kan naar eigen inzicht ingericht worden door de bewoner/vertegenwoordiger. Soms zijn er spullen nodig om goede zorg te kunnen geven. In samenspraak met de bewoner wordt daar een plaats voor gevonden. Een fijne woonbeleving is belangrijk voor het welbevinden. Door dat elke bewoner een eigen woning heeft is er grote mate van privacy.

In 2019 hebben alle badkamers een diepte reiniging gehad.

8.2 materialen en hulpmiddelen

Onze bewoners wonen 'thuis' dit betekent dat zij persoonlijke hulpmiddelen krijgen. Wij dragen zorg voor de bestelling ervan. Via een te consulteren ergotherapeut kunnen wij evalueren of de bewoner de juiste hulpmiddelen tot zijn beschikking heeft. De hulpmiddelen zijn van uitleeninstanties. Die zijn verantwoordelijk voor de controles en onderhoud. De materialen die nodig zijn voor hygiëne staan in voorraad in de opslag. Er is ook een kleine opslag in het kantoor van de zorg zodat ze makkelijk te pakken zijn. Doordat deze hulpmiddelen op de persoon afgestemd zijn, ondersteunt dit het zorgproces van de bewoner en verbetert het zijn welzijn.

8.3 Facilitaire zaken

We hebben een ruime binnentuin waar de bewoners heerlijk in rust kunnen genieten van het buiten zijn. De keuken grenst aan de woonkamer met twee openstaande deuren waardoor de bewoners zich betrokken voelen bij de dagelijkse dingen. Wij bereiden de maaltijden overdag en laten die aansluiten bij de voorkeuren van de bewoners. De avondmaaltijd wordt door 'sterk staaltje' (traiteur) bereid en naar ons gebracht.

In 2019 zijn de tuin en de buitengevel opgeknapt en geschilderd. De trap in huis is een nooduitgang geworden in het kader van veiligheid. De noodverlichting is vernieuwd. De woonkamer van de bewoners is aangepast aan de behoeftes van de bewoners en de eetkamerstoelen zijn vernieuwd. Het personeelskantoor is opgeknapt en overzichtelijker ingedeeld. De vloeren van de gangen van de 1^e en 2^e verdieping zijn vernieuwd.



8.4 samenwerkingsovereenkomsten

Wij hebben samenwerkingsovereenkomsten met de volgende mensen/organisaties: Huisartsen (afhankelijk van de keuze van de bewoner), psychiater Martin Kat, SOG Dr. Jacobs, zorg en dwangarts Dr Verfaillie. Dr. Sarphatihuis medische dienst, onafhankelijke paramedici, Linnaeus apotheek, Cordaan afdeling wondverpleegkunde en mondhygiënist Jolijn Siewe.

Onze bewoners wonen 'thuis'. Om de zware zorgvraag goed te kunnen ondervangen hebben wij samenwerking met de bovenstaande personen/organisaties gezocht. De huisartsen van onze bewoners werken op regelmatige basis met ons samen. Net als de Psychiater, de SOG, de mondhygiënist, en de apotheek. Ze komen periodiek aan huis. Met als uitzondering de Apotheek. Daar hebben we jaarlijks een evaluatiegesprek mee.

De overige samenwerkingen gaan op basis van behoefte. De expertise wordt ingeroepen als de situatie er om vraagt. Op die manier kunnen we de zorg op de specifieke bewoner afstemmen.

Eind 2018 zijn wij een samenwerking met de Linnaeus apotheek aangegaan. In 2019 is die samenwerking verder verbeterd vooral door betere afstemming en duidelijke afspraken (gebaseerd op de veilige principes medicatieketen).

De samenwerking met de huisartsen is veranderd. De huisartsen zijn hoofdbehandelaar en in 2019 is vastgelegd dat zij de MDO's voortaan gaan leiden ipv de SOG.

9: gebruik van informatie

De belangrijkste informatiebron voor Huize Plantage is de dagelijkse tevredenheid van bewoners en de formele evaluaties in het multidisciplinair overleg. Medewerkers hebben jaarlijks een gesprek met de bestuurder over hoe zij het werken in onze organisatie ervaren. Al deze informatie is leidend voor de koers en bepaald deels de invulling van de plannen die wij maken voor onze organisatie, bijvoorbeeld het scholingsplan. Jaarlijks legt de bestuurder verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

Gegevens worden vooral binnen het primaire proces verzameld en ook meteen in actie omgezet in de zorgleefplannen. Door de omvang van de organisatie is de informatie uit het primaire proces vrij direct ook bij het management en directeur waardoor het beleid daar snel op aangepast kan worden. Voor verzamelen van cliëntinformatie zie ook het hoofdstuk over input cliënten en medewerkers. De gegevensverzameling binnen het dossier van de bewoners krijgt nieuwe mogelijkheden in het nieuwe zorgdossier ONS

In 2019 zijn wij overgegaan naar het zorgdossier ONS. Bij dit dossier worden medewerkers automatisch uitgelogd na inactiviteit. De omvang van de papierendossier is verder terug gebracht. Dit zorgt voor meer veiligheid omtrent persoonlijke gegevens.