

# Kwaliteitsverslag Huize Plantage 2020



HUIZE PLANTAGE

**Woonzorgvoorziening Huize Plantage B.V.**

Henri Polaklaan 11 a

1018 CP Amsterdam



# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| Voorwoord                                 | 2         |
| <b>1: Profiel zorgorganisatie</b>         | <b>3</b>  |
| 1.1 Doelstelling en visie                 | 3         |
| <b>1.2 Bewonersgroep</b>                  | <b>4</b>  |
| 2: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 6         |
| 3: Wonen en welzijn                       | 8         |
| <b>4: Veiligheid</b>                      | <b>9</b>  |
| 4.1 Medicatieveiligheid                   | 9         |
| 4.2 Decubituspreventie                    | 9         |
| 4.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen       | 9         |
| 4.4 Voorkomen acute ziekenhuisopname      | 10        |
| <b>5: Leren en werken aan kwaliteit</b>   | <b>11</b> |
| 5.1 kwaliteitssysteem en methodiek        | 11        |
| 5.2 input cliënten en medewerkers         | 12        |
| 6: Personeelssamenstelling                | 15        |
| 6.1 Personeelssamenstelling 2020          | 15        |
| 6.2 Aandacht, aanwezigheid en toezicht    | 15        |
| 6.3 Specifieke kennis en vaardigheden     | 16        |
| 6.4 Reflectie, leren en ontwikkelen       | 16        |
| 6.5 Scholingsplan                         | 17        |
| 7: Leiderschap, governance en management  | 18        |
| <b>8: Gebruik van hulpbronnen</b>         | <b>19</b> |
| <b>8.1 Technologische hulpbronnen</b>     | <b>19</b> |
| 8.2 De gebouwde omgeving                  | 19        |
| 8.2 Materialen en hulpmiddelen            | 19        |
| 8.3 Facilitaire zaken                     | 19        |
| <b>8.4 samenwerkingsovereenkomsten</b>    | <b>19</b> |
| 9: Gebruik van informatie                 | 21        |



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van Huize Plantage 2020. In dit document leest u hoe wij gewerkt hebben aan het ontwikkelen en waarborgen van de kwaliteit van onze diensten, met als doel de best mogelijke zorg en dienstverlening aan onze bewoners te bieden.

Voor Huize Plantage was 2020 een bewogen en spannend jaar. Covid-19 heeft veel impact gehad op de bewoners, personeel en familieleden.

Met de door ons in een vroeg stadium genomen maatregelen hebben we het virus buiten de deur kunnen houden. We hebben hard gewerkt om zo goed als mogelijk de persoonlijke wensen en verwachtingen te kunnen blijven aanbieden ondanks de genomen maatregelen.

Een aantal geplande activiteiten zijn door covid-19 niet doorgegaan.

Dankzij de inspanningen van onze medewerkers kunnen we terugkijken op een bewogen maar goed verlopen jaar zonder covid besmettingen.

Amsterdam, januari 2021

Bestuur Woonzorgvoorziening Huize Plantage B.V.



## 1: Profiel zorgorganisatie

Huize Plantage is opgericht in 2000 en was de eerste kleinschalige woon- en zorgvoorziening 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. Er zijn 11 wooneenheden waarvan 10 in gebruik 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 strijkruimte. 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**  
**wonen zoals thuis**  
**eigen identiteit**  
**betrokkenheid**



## 1.2 Bewonersgroep

In Huize Plantage wonen mensen die graag in een omgeving willen wonen waar zorg en service aanwezig zijn. Binnen Huize Plantage zijn mensen zonder indicatie tot en met VV6 welkom en mensen. Wanneer men een ZVW (zorgverzekeringswet) indicatie heeft, kan men ook binnen Huize Plantage komen wonen. Huize Plantage kan bij plaats ook een tijdelijke woonplek bieden.

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.

Buiten de indicatiestellingen is 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 2020 was de samenstelling van de bewonersgroep:

|                 |               |                 |  |
|-----------------|---------------|-----------------|--|
| Soort indicatie | 3 op PG basis | 5 op somatische |  |
|-----------------|---------------|-----------------|--|



|                 |                       | basis                  |                        |
|-----------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Zorgzwaarte     | 1 geen indicatie      | 3 bewoners vv5         | 4 bewoners vv6         |
| Leeftijdsopbouw | 1 bewoner in de<br>70 | 5 bewoners in de<br>80 | 2 bewoners in de<br>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.

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 daginvulling 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 zichzelf 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 daarbij dat wij vanuit onze expertise adviseren en de persoonlijke keuzes van de bewoner respecteren ook als de wilsbekwaamheid achteruitgaat. 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 2020 hebben wij de ontwikkeling van het team met betrekking tot het werken in het nieuwe zorgdossier verder gebracht. 2020 is een jaar geweest waarin wij voor het eerst maatregelen moesten nemen die voor de hele bewonersgroep golden in verband met de covid-19 pandemie. De bezoekersregelingen en beperkingen van contact binnen en buitenshuis hebben impact gehad op bewoners en medewerkers. Hierbij hebben wij zoveel mogelijk aandacht op de individuele situatie



van de bewoner gehad. Per individu is er naar de mogelijkheden en behoeften gekeken met inachtneming van de risico's voor de groep. Bij voorbeeld bezoek in de voortuin voor bewoners die het afstand houden begrepen of hulp bij online winkelen en kleding passen als het binnen gekomen was.





### 3: Wonen en welzijn

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 bezighoudt. 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. Familieparticipatie is een onderdeel wat altijd voornamelijk informeel besproken wordt met de bewoner.

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 zoveel mogelijk voortgezet.

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 hierin faciliterend.

2020 was met betrekking tot welzijn een bijzonder jaar. Persoonlijke ondersteuning is afgelopen jaar nog belangrijker geweest dan voorheen. Door de situatie rondom corona moesten wij veel activiteiten die in een groep plaats vonden stopzetten, bezoek werd beperkt, activiteiten buitenshuis waren minder mogelijk en spanning en angst voor besmetting kwam voor bij bewoners. De individuele begeleiding hierbij heeft vooral onze aandacht gehad afgelopen jaar. De behoeftes van de bewoners werden afgewogen tegenover de risico's voor de groep. Het team heeft per bewoner gezocht naar creatieve mogelijkheden om aan die behoeftes te voldoen. Alternatieve manieren van communicatie met familie (bijvoorbeeld via videobellen), vervanging van de groepsactiviteiten door individuele activiteiten en extra gaan wandelen toen dat niet met familie kon zijn voorbeelden hiervan.

#### 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 betekent 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.



## 4: Veiligheid

### 4.1 Medicatieveiligheid

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 geleverd met een medicatielijst van de apotheek. Voor risicovolle medicatie moet dubbel worden afgetekend.

In 2020 is het gebruik van de BEM verder getraind (op het werk). De mogelijkheden van een digitale medicatieaftekenlijst zijn verder onderzocht. In 2020 is onze leverancier van het zorgdossier met zo'n functie gekomen. Het plan is die te implementeren in 2021.

Medicatieveiligheid is een vast onderdeel van het werkoverleg. Indien er een medicatie incident heeft voorgedaan wordt die door de mic-commissie besproken en daarna in het werkoverleg.

Aantal medicatie incidenten in 2020:

- 2

### 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 2020 heeft zich decubitus met categorie 2 of hoger niet voorgedaan.

### 4.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

In Huize Plantage is er in 2019 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.

In 2020 was alle technologie aanwezig om de voordeur bewoner specifiek gesloten te kunnen houden. Dit betekende dat de voordeur voortaan altijd open zou zijn tenzij een bewoner waarvoor die gesloten moest blijven bij de voordeur zou komen. Ook de procedures voor de bewoners waarbij dit het geval was waren afgerond. De situatie rondom covid-19 heeft er voor gezorgd dat het openen van de voordeur uitgesteld moest worden. Door het niet kunnen inschatten van de risico's die bewoners buiten zouden lopen als ze te dichtbij andere mensen zouden komen hebben wij in overleg met bewoners en familie besloten eerst te kijken hoe de pandemie zich zou ontwikkelen. Zodra de situatie het toelaat staat alles er klaar voor om de stap te zetten.



In 2020 zijn er 3 vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. In twee gevallen ging het om het gebruik van bedhekken in de palliatieve fase.

#### 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 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 2020:

- 1

Deze opname was een gevolg van een bekend ziektebeeld. Na een paar dagen onder controle van de huisarts is door de arts besloten over te gaan tot ziekenhuisopname.



## 5: Leren en werken aan kwaliteit

### 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 kwaliteitsmanagementsysteem 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 mic-commissie. De niet-cliëntgebonden verbeteringen komen daaruit voort. Er worden interne en externe audits gedaan. In 2020 is er een externe audit geweest op infectiepreventie door de GGD Amsterdam. Hierin is vooral gekeken naar de situatie rondom covid-19, de preventie van besmetting en de voorbereiding voor een mogelijke uitbraak.

#### Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Huize Plantage heeft zijn kwaliteitsplan voor januari 2021 aangepast. Tevens wordt dit verspreid onder medewerkers en bewoners/vertegenwoordigers. Ook wordt het kwaliteitsplan op de website gepubliceerd.

In het eerste kwartaal van 2020 heeft de scan van Vilans plaatsgevonden. Naar aanleiding daarvan hebben wij (op eigen verzoek) lichte ondersteuning gekregen op methodisch werken en het vastleggen van beleid en manier van werken. De Scan van Vilans wordt een vast onderdeel van het leren en verbeteren traject.

Eind 2020 is Huize Plantage overgenomen door com4life. Een organisatie die eigenaar is van een soortgelijk huis in Haarlem, Huize Zocher. Door het samengaan van beide huizen is er meer kennis en armslag om ons te richten op het kwaliteitsbeleid. Huize Plantage is deel uit gaan maken van het lerend netwerk van Riant Verzorgt Wonen en zal daar deel gaan nemen aan intervisie bijeenkomsten met collega organisaties. Tevens zijn wij aangesloten bij Kenniz.

#### 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 13 verschillende incidenten plaatsgevonden.

- 7 valincidenten
- 2 medicatie incident
- 3 incidenten met betrekking tot agressie richting een andere bewoner
- 1 vermissing

Er worden meer meldingen van incidenten gedaan. Dit heeft onder andere als oorzaak dat wij de noodzaak van een mic-melding maken actief onder de aandacht van de medewerkers hebben gebracht. Wij zien het als een positief punt dat er nu sneller een melding gemaakt wordt. Dat neemt niet weg dat wij goed moeten kijken naar de omstandigheden die tot een incident hebben geleid en daar de nodige acties voor moeten nemen ter voorkoming.

De acties die wij hebben ondernomen naar aanleiding van de incidentmeldingen in 2020 zijn voornamelijk bewoner gebonden. De psycholoog is ingezet voor een benaderingsplan voor de bewoner die agressief werd tegenover andere bewoners. Ook is er meer toezicht bij die bewoner. Er zijn meer rustmomenten gecreëerd. Er zijn plannen gemaakt om over te gaan op digitale aftekening medicatie via ONS. Dat wordt geïmplementeerd in 2021.

## 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 bewonersvergadering eind 2020 heeft in het teken gestaan van de overname van Huize Plantage door com4life. De cliënten en vertegenwoordigers hebben aangegeven dat ze hopen dat de continuïteit geborgd wordt en zijn blij dat de huidige directeur in een nieuwe functie doorgaat bij de nieuwe eigenaar.

De cliënten/vertegenwoordigers hebben in de familiegesprekken 2020 een aantal punten aangegeven: Er is een wens op gebied van voeding. Graag meer aanpassingen tussendoor mogelijk. Misschien een keer een kok ter plaatse?

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. De Scan van Vilans heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2020. Door de omstandigheden met Corona is het een digitale sessie geworden.

#### Scan vilans

De meeste bewoners en hun naasten zijn erg tevreden over Huize Plantage. Ze vinden de persoonlijke zorg en aandacht heel fijn. Er kwamen ook een aantal verbeterpunten uit de scan. Er werd aangegeven dat de schoonmaak van de appartementen beter moet. Ook zien zij graag meer variatie in de avondmaaltijden. De communicatie met de zorgmedewerkers is goed, maar soms komt er meer onduidelijkheid dan nodig.

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 2020:

- 8,4

#### 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 verbeteracties.

#### Uitkomsten vilans 2020

Medewerkers vinden het onduidelijk hoe ze kunnen aangeven dat er iets kapot is. Geen duidelijke procedure. Graag zelf bestellen van de boodschappen. medewerkers geven aan dat ze meer (betaalde) tijd voor elearnings zouden willen.

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 tegenaan lopen of ergens mee zitten.

In 2020 hebben de medewerkers een nieuwe leidinggevende gekregen. Daar zijn ze heel blij mee. Het geeft meer duidelijkheid. De nieuwe zorgmanager heeft zich gericht op het persoonlijk coachen van de medewerkers. De situatie rondom corona heeft een stempel gedrukt op de werksituatie afgelopen jaar. Het heeft veel van de medewerkers gevraagd. Ze hebben zich zorgen gemaakt over de bewoners, zichzelf en het uitvoeren van het coronabeleid waaronder de bezoekers. Tegelijk heeft het voor een saamhorigheid gezorgd binnen het team. Tevens hebben wij in april te horen gekregen dat het verscherpt toezicht opgeheven werd wat een goed gevoel gaf bij de medewerkers. Zij hebben zich in dit alles gesteund gevoeld door het management en de bewoners/familie.



## 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. Wel zien wij dat het team wat verjonging en uitbreiding behoeft. Begin 2020 is er een nieuwe zorgmanager gestart die onze verbeterprocessen op de werkvloer verder zal leiden. Tevens zal de zorgmanager in 2021 4 maanden afwezig zijn vanwege zwangerschap. Zij zal die periode vervangen worden.

In 2020 is de personeelssamenstelling een uitdaging geweest. Het was voortdurend flexibel zijn en meebewegen met de situatie. Vooral de medewerkers die om verschillende redenen in quarantaine moesten. Gelukkig zijn maar weinig medewerkers zelf ziek geworden en waren zij ook bereid het constant veranderende rooster te aanvaarden. Wij zijn trots op de inzet van onze medewerkers.

### 6.1 Personeelssamenstelling 2020

Eind 2020 was de samenstelling van het vaste team:

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

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 boventallig.

### 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.





### 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;

In 2020 is de scholing door de covid-19 situatie in veel gevallen niet doorgegaan. Wij hebben de praktijkcholingen die gepland stonden vanaf maart niet meer door laten gaan omdat wij onze medewerkers niet samen wilden laten komen. Er werd veel van onze medewerkers gevraagd in 2020. Er waren veel veranderingen doorgevoerd vanwege het nieuwe zorgdossier, we stonden begin 2020 nog onder verscherpt toezicht en de gespannen situatie in verband met covid-19 bemoeilijkte het werk. Er is voor gekozen om te concentreren op coaching on the job. Vooral met betrekking tot het methodisch werken in het nieuwe zorgdossier. Daarnaast hebben de medewerkers elearnings gevolgd over covid-19 en infectiepreventie. De rest van het scholingsprogramma is verplaatst naar 2021.

### 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.
2. Er is een aanbod in bijscholing, dit is zichtbaar in ons programma van 2019 – 2020 en is bekend bij onze medewerkers.
3. Er is bij ieder werkoverleg 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.

Er is een scholingsbeleid waarin alle vormen van leren binnen onze organisatie beschreven zijn en een cyclisch beleid is vastgelegd. In het 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;

Scholing gedaan in 2020:

- methodisch werken
- Wet zorg en dwang
- Omgaan met onbegrepen gedrag bij mensen met dementie

Elearning gedaan in 2020

- covid-19 en omgaan met beschermingsmiddelen
- Hygiënisch werken
- valpreventie
- indicator eten en drinken (manager)



## 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 uitmaakt van het bestuur. Er is een nieuw medisch beleid 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 (vitalance 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 2021 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 (WKKGZ) 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 ONS. Medewerkers maken gebruik van Vilans protocollen indien nodig. Huize Plantage maakt gebruik van verschillende services in de cloud.

### 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.

### 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.

In 2020 is er veel aandacht geweest voor voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen in verband met de situatie rondom covid-19. Het is ons gelukt om daarin te voorzien.

### 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 openslaande 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.

### 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 erom vraagt. Op die manier kunnen we de zorg op de specifieke bewoner afstemmen.



## 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 heeft nieuwe mogelijkheden gekregen in het zorgdossier ONS