Kwaliteitsverslag 2018

Stichting Huize Het Oosten

Mw. Kremer, dhr. van Praag, december 2018

Bilthoven juni 2019

Bilthoven, juni 2019

Voorwoord

In dit kwaliteitsverslag 2018 geef ik u een schets van de voornaamste ontwikkelingen in het verslagjaar 2018. De gezamenlijke doelstelling van 2018 was het ontwikkelen van een organisatie die in staat is om zelfstandig optimale en liefdevolle zorg en behandeling te leveren vanuit haar maçonnieke waarden aan cliënten in een kwalitatief hoogwaardige leefomgeving.

De maçonnieke waarden werden in 2018 meer onder de aandacht gebracht. Onder meer door de aanstelling van een geestelijk raadsman ter ondersteuning van bewoners en medewerkers. Daarnaast werd een bijeenkomst verzorgd voor (nieuwe) medewerkers en stagiaires waarin zij geïnformeerd over de waarden die in Huize Het Oosten belangrijk worden gevonden waaronder de uitgangspunten van de vrijmetselarij. In 2018 zijn medewerkers een aantal keer uitgenodigd bij vieringen met een maçonniek karakter, dit leidde tot meer inzicht in en kennis over de betekenis van de vrijmetselarij voor de leefgemeenschap van Huize Het Oosten .

Belangrijke mijlpaal bij het operationaliseren van het herontwerp was het invullen van de nog openstaande vacatures voor de integraal verantwoordelijken. Met een geheel nieuw beleidsteam werd het herontwerp operationeel gemaakt. Dat resulteerde onder meer in het herschikken van de taken van de medewerkers welzijn en activering, het verbeteren van de maaltijdvoorziening in de huiskamers en het aanstellen van een geestelijk raadsman zodat bewoners en medewerkers van Huize Het Oosten morele ondersteuning kunnen vragen.

Tegenvallers waren er ook. Er is te veel uitgegeven aan uitzendkrachten waardoor de personeelskosten te hoog opliepen. Daarop is een nieuw kader geformuleerd waarin een bijstelling van uren moest gaan plaatsvinden. De Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad zijn daarbij betrokken.

Mart van de Lisdonk

Directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

Inleiding **4**

1. Profiel zorgorganisatie **5**

1.1 Missie, visie, kernwaarden en strategie 5

1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling 6

1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep 7

1.4 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie 7

1.5 Landelijk/ stedelijk van aard 8

2. Over Huize Het Oosten **9**

2.1 Huize Het Oosten in het kort 9

2.2 Zorg in de Rubenshof en de VPT-unit Jan Lievens 9

3. De acht thema's uit het Kwaliteitskader **10**

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 11

3.2 Wonen en welzijn 12

3.3 Veiligheid 15

3.4 Leren en verbeteren van Kwaliteit 17

3.5 Goed leiderschap, governance en management 19

3.6 De juiste personeelssamenstelling 20

3.7 Het gebruik van hulpbronnen, ICT, gebouwenbeheer en domotica 22

3.8 Het gebruik van informatie 22

Bijlage 1 Organogram **24**

Bijlage 2 Jaarverslag Ondernemingsraad **25**

Bijlage 3 Jaarverslag Cliëntenraad **36**

Inleiding

Het kwaliteitsverslag 2018 gaat over verslagjaar 2018. Om zoveel mogelijk recht te doen aan het kwaliteitskader wordt het format van het kwaliteitsverslag, zoals dat beschreven is in het kwaliteitskader, gehanteerd. In dit verslag worden de resultaten van 2018 op hoofdlijnen beschreven, het is in samenhang met het in oktober 2018 gepubliceerde kwaliteitsplan 2019 opgesteld.

Het gaat om een algemeen beschrijvend onderdeel op acht onderscheiden hoofdthema's met daarbij 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.

Bij het algemeen beschrijvend onderdeel wordt per onderdeel ingegaan 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.

Het kwaliteitsverslag wordt vastgesteld 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.

1. Profiel zorgorganisatie

1.1 Missie, visie, kernwaarden en 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 de excellente services die wij bieden.
Onze diensten stellen wij 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.

Onze maçonnieke waarden, verwoord in beloftes aan elkaar: onze bewoners, gasten en collega's
Wij zijn onze medemens tot steun vanuit een positieve levenshouding.
Wij zoeken altijd de verbinding tussen mensen.
Wij zijn gericht op het wegnemen van (onderlinge) struikelblokken.
Wij streven naar onbevooroordeeld gedrag.
Wij erkennen ieders individuele zoektocht naar spiritualiteit en zingeving.

Kernwaarden
Zingeving, zeggenschap, menswaardigheid, wederkerigheid, professionele en liefdevolle zorg

Motto
Bijzonder wonen, bijzondere services, bijzondere zorg

Strategie
Huize Het Oosten biedt goede zorg met excellente dienstverlening in een kwalitatief hoogwaardige leefomgeving.

Huize Het Oosten biedt bewoners, cliënten en gasten: Goede en liefdevolle zorg Een kwalitatief hoogwaardige leefomgeving Excellente, persoonlijke en klant gedreven dienstverlening, Vanuit haar maçonnieke waarden.

1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Huize Het Oosten is een leefgemeenschap voor vrijmetselaren, weefsters en voor bewoners die de waarden van de vrijmetselarij delen. In het park bevinden zich verschillende wooncomplexen, waar bewoners wonen en naar keuze gebruik maken van onze zorg en diensten. Een combinatie van zeer vitale bewoners en zorgbehoeftige ouderen. De mate van de zorgbehoefte varieert sterk, van lichte huishoudelijke ondersteuning, wijkverpleging, dagverzorging tot intensieve 24-uurszorg.
Huize Het Oosten kent diverse zorgafdelingen met elk een eigen sfeer en op bewoners afgestemd zorgaanbod.

Zorg met behandeling:
Arcade 3 is gelegen op de 3e etage van de Rubenshof. Op deze zorgafdeling wonen 10 mensen met ernstige dementie. De meeste bewoners hebben hier een indicatie ZZP 5 of 7.
Arcade 3 is een besloten afdeling waarvoor een BOPZ-indicatie (BOPZ is Wet Bijzondere Opname Psychiatrische ziekenhuizen) nodig is.
Arcade 2 wordt bewoond door 14 bewoners met eveneens een indicatie ZZP 5 of 7. Het is een veilige, beschermde woonomgeving.
Arcade 0 wordt bewoond door 15 bewoners met een intensieve, lichamelijke zorgvraag, welke soms ook van invloed is op de mentale vermogens. De mensen hebben daar voornamelijk een indicatie ZZP 6.
De specialist ouderengeneeskunde is de hoofdbehandelaar van alle bewoners die zorg met behandeling krijgen.

Zorg zonder behandeling:
De zorgafdelingen Alpha en Atrium 2 eerste en tweede etage van de Rubenshof. Er wonen 37 bewoners met een gevarieerde zorgvraag. De zorgvraag van deze bewoners heeft te maken met cognitieve problematiek (ZZP 4), met toenemende dementie (ZZP 5) of er is een zorgvraag ten gevolge van lichamelijke beperkingen (ZZP 6). De huisarts is de hoofdbehandelaar.

Extramurale zorg:
De extramurale zorg die Huize het Oosten kan bieden aan de mensen die in de huur- of koopappartementen wonen, is een verzameling van verschillende zorgvormen. Het gaat om wijkverpleging, om huishoudelijke hulp en het team wijkverpleging biedt ook individuele VPT-zorg aan. VPT staat voor Volledig Pakket Thuis, een vorm van WLZ zorg (Wet Langdurige Zorg) die zolang als mogelijk is thuis wordt gegeven.

Dagactiviteiten
In het dagactiviteitencentrum Karel Appelhof, gelegen op de begane grond van de Jan Lievens appartementen, wordt groepsbegeleiding aan bezoekers met cognitieve problemen gegeven. De Karel Appelhof wordt bezocht door ca. 13-15 bezoekers per dag, gedurende 5 dagen in de week.

Jan Lievens zorgafdeling
Vlak naast de Karel Appelhof ligt de zorgafdeling Jan Lievens, waar 10 mensen wonen met cognitieve problemen. Over het algemeen hebben de bewoners een indicatie ZZP 4 of ZZP 5. De mensen huren een woning op de begane grond van woongebouw Jan Lievens en ontvangen vanuit de WLZ 24-uurszorg met

een VPT. De unit is hier speciaal op gebouwd, onder andere is er een grote gemeenschappelijke huiskamer en ook de extra brede gang biedt ruimte voor groepsactiviteiten. De bewoners hebben vooral een indicatie voor ZZP 4 en 5.

1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep

Kerngegevens en activiteiten (verslagjaar 2018)

Eind 2018 woonden op het terrein van Huize Het Oosten ongeveer 285 bewoners. De intramurale capaciteit in 2018 bedroeg 77 plaatsen, de extramurale capaciteit 21 VPT plaatsen. De omzet was:

Activiteit	**Omschrijving**	**Productie 2018 in dagen (Wlz/Zvw/ WMO)**	**Cliënten Wlz/Zvw/ WMO in 2018**
Intramurale zorg met behandeling	ZZP 5,6 en 7	14021	60
Intramurale zorg excl. behandeling	ZZP 4 tot en met 7	13287	56
Volledig Pakket Thuis inclusief behandeling	ZZP 4, 5 en 7	3595	10
Volledig Pakket Thuis exclusief behandeling	ZZP 4 en hoger	3236	17
Extramurale WLZ-zorg en Zvw	Verpleging, verzorging, begeleiding	n.g.	60
Begeleiding individueel WMO	ZZP4 of hoger	n.g.	1
Begeleiding groep WMO en vervoer	Begeleiding groep Vervoer	n.g.	6

n.g. = niet gespecificeerd

1.4 Aantal locaties, zorgomgeving en voornaamste besturingsfilosofie

Huize Het Oosten heeft 1 locatie conform de KvK-registratie, maar bestaat uit meerdere gebouwen die samen in een prachtig park liggen. De gebouwen zijn met elkaar verbonden door glazen corridors. De zorgafdelingen hebben een eigen huiskamer. Het gebouw wordt waar nodig aangepast, zodat het gebouw goed past bij de huidige en toekomstige doelgroep. Een paar voorbeelden van die aanpassingen zijn het ophogen van de balustrades die uitkijken op het Atrium zodat de balustrade op veilige hoogte is, het beveiligen van de toegang naar trappenhuizen, en de huidige verbouwing van 2 huiskamers voor zorg met behandeling. In de huiskamer op Arcade 2 is meer leefruimte gecreëerd door uit te bouwen en is een keuken geplaatst om de maaltijdbeleving te verbeteren. Op Arcade 0 is eveneens een keuken gerealiseerd. De gewenste aanpassingen zijn opgenomen in het meerjarig onderhoudsplan.

De bewoners van de zorgafdeling van de Jan Lievens ontvangen zorg op basis van een Volledig Pakket Thuis

(VPT) en huren een appartement op de afdeling. Hier is sprake van scheiden van wonen en zorg, maar er is rekening gehouden met de belangrijke rol van het groepswonen voor ouderen met dementie. Dat is terug te vinden in de gemeenschappelijke woonkamer waarvan de bewoners gebruik kunnen maken. De open keuken en de schuifpui naar een terras in de bloementuin completeren het beeld.

In de besturingsfilosofie wordt uitgegaan van zorg in nabijheid, door een vast, integraal team, dat bestaat uit verschillende functionarissen: de huishoudelijk medewerker, de medewerker welzijn en activering, de verzorgende en de verpleegkundige maken hier allemaal deel van uit. De leidinggevende is dichtbij en betrokken bij de medewerker en de bewoners. Er is ondersteuning en begeleiding van het behandelteam. De mate waarin hangt af van de zorgvraag van de bewoner.

1.5 Landelijk/ stedelijk van aard

Bilthoven is een dorp binnen de gemeente De Bilt. De Bilt maakt onderdeel uit van de agglomeratie Utrecht. Derhalve is Huize Het Oosten gelegen in stedelijk gebied.

Hiermee heeft onze organisatie direct te maken met de arbeidsmarktproblematiek die in de stedelijke gebieden en in het bijzonder in het midden van het land speelt. Er zijn veel zorgorganisaties in deze regio, er is veel werkgelegenheid in de regio, zorgmedewerkers hebben de keuze. Werving van nieuw, deskundig personeel en behouden en (bij)scholen van bestaand personeel is een speerpunt. Ook is Huize Het Oosten aangesloten bij Actiz, het samenwerkingsverband van werkgevers in de zorg en bij Utrecht Zorgt, om de arbeidsmarktproblematiek structureel aan te pakken.

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 285 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 blijven wonen. Er werken ongeveer 185 medewerkers en er zijn ongeveer 105 vrijwilligers actief. Het aantal vrijwilligers is daarmee flink toegenomen. Ten grondslag daaraan ligt de beslissing om niet langer onderscheid te maken tussen de vrijwilligers die zich inzetten voor de bewoners die geen zorg ontvangen, zij vielen voorheen onder het HuisKringBestuur, en bewoners die zich inzetten voor bewoners met een zorgindicatie. Nu vormen zij een groep die twee keer per jaar een bijeenkomst krijgt aangeboden. Een bijeenkomst rond de zomermaanden waarbij deskundigheidsbevordering centraal staat en een bijeenkomst rond de decembervieringen waarbij het gaat om erkentelijkheid en de onderlinge contacten versterken.

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

Het kwaliteitskader is gericht op intramurale, geclusterde 24 uurszorg. Hierover gaat dit verslag dan ook hoofdzakelijk. Het gaat dan over de Rubenshof en de VPT zorgafdeling Jan Lievens.
In de Jan Lievens, één van de gebouwen met huurappartementen, ligt op de begane grond een VPT-afdeling waar 10 bewoners met dementie geclusterd wonen met 24-uurs zorg en begeleiding. De andere 24 uurs zorg (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 (zorgzwaartepakket) 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 verpleegkundigen, 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 en activering. De leidinggevende van deze teams is de integraal verantwoordelijke, die lid is van het beleidsteam. In 2018 was Wilma van Eijk verantwoordelijk voor de zorgafdeling Jan Lievens, het team

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

wijkverpleging en de Karel Appelhof. Carolien de Weerdt was integraal verantwoordelijk voor de afdelingen Alpha en Atrium 2 en Emmy Bruinius integraal verantwoordelijk voor Arcade 0, Arcade 2 en Arcade 3.

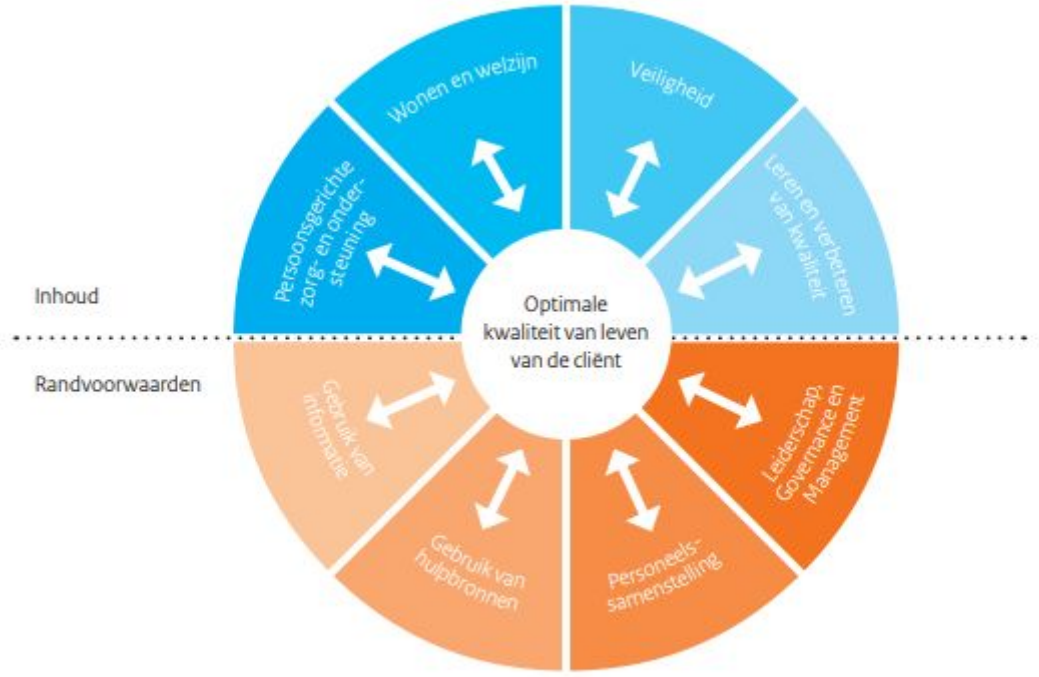
Voor de inzet van de behandelfuncties werkt Huize Het Oosten samen met Warande. Huize Het Oosten maakt gebruik van de inzet van twee specialisten ouderengeneeskunde, twee GZ- psychologen en diverse paramedici (fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist en diëtiste). Voor de afdelingen met cliënten met 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. Dat zijn praktijk Orionlaan en Huisartsenpraktijk Bilthoven Noord.

2.3 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 = Wet Langdurige Zorg: Zorgzwaartepakket Verpleging & Verblijf 4-7 Volledig Pakket Thuis Verpleging & Verblijf 4-7 Modulair Pakket Thuis 4-7 WMO = Wet Maatschappelijke Ondersteuning begeleiding en dagverzorging ZVW= Zorgverzekeringswet (wijkverpleging)

3. De acht thema's uit het Kwaliteitskader

In het kwaliteitskader worden acht thema's benoemd die de basis vormen voor de verslaglegging in dit hoofdstuk. Dit kwaliteitskader en deze thema's waren ook onderliggend aan het herontwerp dat in 2018 is geoperationaliseerd. Eveneens zijn het de ankerpunten voor de inspectie IGZ ten tijde van het bezoek dat is gebracht in 2018 aan Huize Het Oosten.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

De acht thema's, die de basis vormen voor dit kwaliteitsverslag 2018, zijn:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van Kwaliteit
5. Goed leiderschap, governance en management
6. De juiste personeelssamenstelling
7. Het gebruik van hulpbronnen
8. Het gebruik van informatie

In de paragrafen hieronder worden de thema's punt voor punt toegelicht en gekoppeld aan de doelen en resultaten 2018. Deze doelen en resultaten staan ook vermeld in het kwaliteitsplan 2019 (zij het daar nog met de resultaten tot oktober 2018 en dus enigszins afwijkend van de nieuwste bevindingen), zo vormen zij een samenhangend geheel.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Om de zorg meer persoonsgericht te maken, is het 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 bewoner zijn leven zoveel mogelijk op zijn eigen manier blijven leiden. Het gaat om het behouden van de eigen regie, waarbij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (E.V.V.-er) 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. 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 een bewoner betreft met (ernstige) dementie. Samengevat betekent dit dat de bewoner centraal staat in onze zorg- en dienstverlening. En dat zorg en ondersteuning worden georganiseerd rond de bewoner. De volgende doelen waren rondom dit thema geformuleerd voor 2018:

18-1	**Doel:** In 2018 werd het werken in vier integrale eenheden met een integrale leidinggevende, die dichtbij de medewerkers en bewoners leiding geeft aan de integrale teams gerealiseerd. Daarmee werd beoogd de zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij de bewoners te organiseren. **Resultaat:** Dit doel is in organisatorische zin behaald, het vernieuwde organogram (zie bijlage 1) is operationeel.	

18-13	**Doel:** In de loop van 2018 onderzoeken of het omzetten van één afdeling binnen de zorgeenheid Zorg exclusief behandeling, de afdeling Jan Lievens, naar een afdeling Zorg met behandeling wenselijk is voor de kwaliteit van de zorg aan de bewoners. **Resultaat:** Deze vraag is voldoende uitgezet en onderzocht om als behaald te classificeren. We gaan dit doel realiseren in 2019.	

3.2 Wonen en welzijn

Welzijn, een zinvolle daginvulling en zingeving zijn belangrijk voor goede zorg. De kernvraag daarbij is: “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 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. Medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers dragen bij aan een zinvolle dag voor bewoners. De volgende doelen zijn in 2018 met betrekking tot dit thema gesteld:

18-2	**Doel:** De medewerkers welzijn en activering en huishoudelijke medewerkers maken onderdeel uit van het integrale team.	

	Resultaat: Dit doel is behaald in organisatorische zin. Inhoudelijk zien we dat de medewerkers welzijn en activering nog niet allemaal hun draai hebben gevonden in de nieuwe taakverdeling (zie 18-6)	

18-4 CR: Prioriteit	**Doel:** De huiskamer speelt een centrale rol. Het is belangrijk dat er deskundige medewerkers werken in de huiskamer. De functie van huiskamermedewerker als aparte functie is opgeheven. De zorgteams worden ondersteund door zorgassistenten voor de taken om de bewoner heen, zodat ook verpleegkundigen en verzorgenden, in de huiskamer kunnen zijn voor ondersteuning en begeleiding. Ook de helpende niveau 2 blijft ondersteuning leveren in de directe zorgverlening, medewerkers worden hiertoe opgeleid. De activiteitenbegeleider zorgt voor een passende daginvulling, naar wens van de cliënt. **Resultaat**: aanvankelijk zijn alle punten van dit doel behaald, in organisatorische zin. In de tweede helft van 2018 wordt duidelijk dat het gewenste effect, levendige huiskamers, niet op genoeg momenten behaald kan worden omdat ten eerste het aantal uren dat er personeel daarvoor beschikbaar is te kort schiet. En ten tweede omdat de transitie naar een nieuwe invulling van de taken door medewerkers nog niet gerealiseerd is. Overwogen wordt om naar een grootschalige opvang overdag te gaan om zo aandacht aan mensen te kunnen besteden en toch binnen de beschikbare middelen zorg te bieden. (zie ook 18-6)	

18-5	**Doel:** De huiskamers zijn ingericht voor de doelgroep, huiselijk, herkenbaar voor de bewoner en met goede materialen voor zowel sfeer als activiteiten. Voor de afdelingen voor mensen met dementie horen hier ook ruim voldoende snoezelmaterialen bij. **Resultaat:** Twee huiskamers zijn verbouwd waardoor ruimtes zijn ontstaan die enorm bijdragen aan een fijn verblijf. Daarnaast zijn in alle huiskamers voorbereidingen getroffen om de maaltijden te gaan (af)bereiden in de huiskamers. Nieuwe ovens worden geplaatst, stroompunten worden aangelegd, tafellinnen en dekschalen worden besteld en medewerkers worden getraind om van de maaltijden een fijne dagelijks terugkerende beleving te maken. Dit doel verbetering huiskamers loopt door in 2019 zodat alle huiskamers aan de beurt komen. Omdat een deel van de aanpassingen gereed is gekomen in 2018 kleurt de score van dit doel oranje.	
18-6 CR: Prioriteit	**Doel:** Vraaggericht werken en niet aanbodgericht werken op het gebied van welzijn. De activiteitenbegeleiding werkt in de huiskamers, en zorgt samen met de verzorgenden en verpleegkundigen voor een zinvolle dagbesteding. Iedere cliënt krijgt een individueel weekprogramma dat in overleg met de cliënt is opgesteld. Bij aanvang wonen wordt besproken met de cliënt/familie wat iemand wil en kan. Dit wordt vastgelegd in het dossier.	

	Resultaat 1: In maart 2018 is het nieuwe elektronische cliëntendossier ONS/Nedap geïntroduceerd. Dit zorgdossier kent vier domeinen: Omgeving, psychosociaal, fysiologisch, gezondheid gerelateerd gedrag. Deze vier hoofddomeinen zijn onderverdeeld in ca. 15 subdomeinen. Een weekprogramma welzijn maakt hiervan onderdeel uit. Het plan wordt na inhuizen door de EVV-er (de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende) ingevuld, in overleg met de bewoner/vertegenwoordiger. De medewerker welzijn en activering zorgt voor het weekprogramma van de cliënt. Structureel wordt het zorgplan geëvalueerd.Deze werkwijze is geïmplementeerd. Dit doel kleurt niet rood omdat de start gemaakt is en de werkwijze wordt gehanteerd maar nog donkeroranje omdat nog niet iedereen een dergelijk plan heeft, pas dan zijn we tevreden. Het doel wordt ook in het plan voor 2019 opgenomen. **Resultaat 2:** Het beter coördineren van het groepsaanbod en de kleinschalige activiteiten werd gerealiseerd door een plan te maken om de taken van de medewerkers welzijn en activering te herschikken. Medewerkers Welzijn en Activering zijn nog zoekende wat hun rol is nu zij verbonden zijn aan de integrale teams in huiskamers rondom de bewoners. De uitvoering is nog niet naar tevredenheid van onder meer de cliëntenraad. Daarom kleurt het resultaat hier nog donkeroranje.	

18-16	**Doel:** Zingeving is een belangrijk onderdeel van welzijn. Het houdt in gesprekken voeren over spiritualiteit, geloof, kunst, levensbeschouwing of levenseinde. Niet elke vraag kan door elke medewerker worden beantwoord. Soms zijn er bijeenkomsten in groepsverband, soms is een individueel contact met een geestelijk verzorger gewenst. Dit wordt in 2018 vormgegeven. **Resultaat:** Per 1-11-18 is geestelijk raadsman Harm Knoop aangesteld. Vanwege de prioriteit die we aan dit doel geven, bewoners ervaren ruimte en steun op het gebied van zingeving, komt dit punt terug bij de doelen van 2019 in die zin dat wordt bekeken of een urenuitbreiding mogelijk is. De geestelijk raadsman is er ter ondersteuning van bewoners en personeel, spreekt mensen individueel en groepsgewijs en neemt deel aan het ondersteuningsteam palliatieve zorg.	

18-22	**Doel:** Het verbeteren van de kwaliteit van de maaltijden en de beleving van de maaltijden. De voeding moet gezonder worden, met meer verse groenten en het moet kwalitatief verantwoord zijn. **Resultaat:** In 2018 is een begin gemaakt met de realisatie van de verbetering van de kwaliteit van de maaltijden en de beleving ervan. De CR is op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen. In 2019 wordt dit project “Eten, drinken en gastvrijheid’ vervolgd. De CR is verheugd over de verbetering van de maaltijden en wijst erop dat de geluidsoverlast van de ovens in de huiskamers teleurstellend is en akelig voor sommige bewoners. Over het	

	geheel genomen is men van mening dat de pluspunten dit nadeel compenseren. Vandaar dat het resultaat groen kleurt.	

3.3 Veiligheid

De vier thema's die vallen onder veiligheid zijn: Medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie ziekenhuisopname. Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Uit andere wettelijke kaders vloeien andere veiligheidseisen voort zoals veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Ook zorgvuldig omgaan met de wet AVG hoort hier bij.

Decubituspreventie

Bij alle bewoners met 24-uurs zorg 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.

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.

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.

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 2018 zijn de KICK protocollen van Vilans geïmplementeerd, waardoor de verpleegkundige protocollen altijd actueel zijn en voldoen aan de laatste richtlijnen en inzichten.

Bewegingsvrijheid en Vrijheidsbeperking

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, in het overleg tussen het zorgteam, de 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 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. Door deze werkwijze bereidt Huize Het Oosten zich nu al voor op de nieuwe wet "Zorg en Dwang".

Medewerkers hebben omgangsoverleg met de psycholoog ter ondersteuning van het omgaan met onbegrepen gedrag.
De inrichting van het gebouw kan bijdragen aan de veiligheid van de bewoner met behoud van een zo gro ot mogelijke bewegingsvrijheid voor de bewoner. In 2018 zijn twee huiskamers verbouwd zodat zij meer geschikt werden voor de doelgroep.

Incidenten 2018
Meting van de incidenten bij cliënten.

Aantal incidenten bij cliënten met een verhoogd risico	
Soort incident	**Aantal**
Medicatie	222
Vallen	190
Agressie	22
Vermissing	7
Overige	8
Totaal in 2018	449
Totaal in 2017	407

Wanneer het totaal van 2018 wordt vergeleken met het totaal van 2017 zien we een toename van 42 meldingen. Dat zou men negatief kunnen opvatten, als er in absolute zin meer incidenten zouden zijn voorgevallen. Wij vermoeden dat het te maken heeft met een vergrote bewustwording van het belang van het melden van incidenten. Als voorbeeld nemen wij de professionele afspraken bij piloten, die bij het melden van een fout of een bijna fout in de cockpit een bonus krijgen omdat zij daarmee helpen de veiligheid continu te verbeteren. Dat is wat wij in Huize Het Oosten ook graag willen zien: het invullen van een MIC formulier (Melding Incident met een Cliënt) is bedoeld om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren en de veiligheid te vergroten. De overzichten van meldingen worden periodiek aan de teams verstrekt, de teams bekijken de resultaten en stellen zo nodig i.o.m. collega's, behandelaren, bewoner, familie en/of leidinggevende aanvullende of andere interventies vast. Het zorgleefplan wordt zo nodig aangepast. Dit is een van de manieren om de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) vorm te geven.

Preventie Ziekenhuisopname

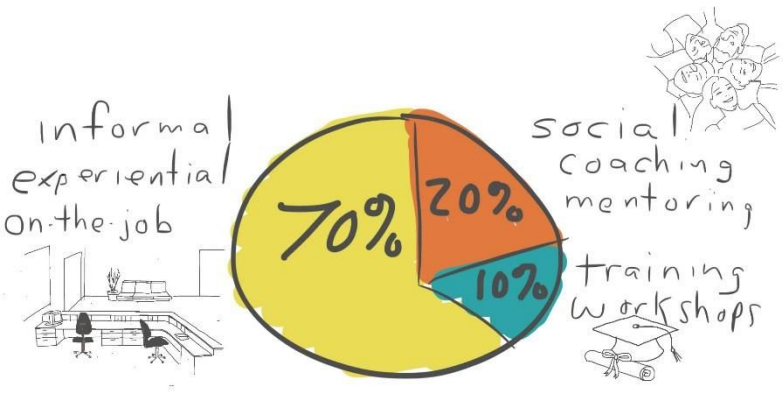
Bij de aanvang van zorg met een indicatie voor verblijf met behandeling vult de specialist ouderengeneeskunde (SOG) in het medisch overzicht van het Elektronisch Cliëntendossier de beleidsafspraken in. Dit kunnen afspraken betreffen ten aanzien van reanimatie, ziekenhuisopname, (medicamenteuze) behandeling en eventueel euthanasie. Indien er een wilsbeschikking op papier is, wordt deze geüpload in het ECD. Bij alle bewoners die verblijven zonder behandeling vult de EVV-er de beleidsafspraken in op basis van door de huisarts verstrekte documentatie die geüpload wordt in het ECD. Als er geen documenten zijn, adviseert de EVV-er de bewoner deze keuzes met de huisarts te bespreken, vast te leggen en de informatie met de EVV-er te delen, waarna de informatie geüpload wordt en verwerkt in de beleidsafspraken. De triage bij een mogelijk artsenbezoek of ziekenhuisopname wordt door de kwaliteitsverpleegkundigen uitgevoerd in overleg met de specialist ouderengeneeskunde of de huisarts. Samen met bewoner, familie, artsen en verpleegkundigen wordt op die manier aan het begin van het proces van zorg gewogen wat nodig is.

De doelen, die in dit kader van veiligheid zijn gesteld in 2018, zijn:

18-12	**Doel:** Veilige zorg. De Rubenshof is op basis van een onderzoek naar veiligheid aangepast aan de doelgroep kwetsbare ouderen met intensieve (dementie)zorg. Hierbij wordt, waar kan, gekozen voor optimale bewegingsvrijheid. Veilige zorg betekent ook blijvende aandacht voor medicatieveiligheid, werken met de protocollen volgens de laatste standaarden (Vilans protocollen), risicosignalering toepassen door de MIC en MIM commissie en veilige zorg betekent ook tijdig inspelen op nieuwe wetgeving zoals 'Veiligheid en dwang' en 'de wet AVG, algemene verordening gegevensbescherming'. **Resultaat 1:** Veilige zorg is een basisvoorwaarde voor HHO. De doelen geformuleerd voor 2018 zijn deels gehaald. Afdelingen zijn veiliger geworden bij de trappenhuizen, relingen in het Atrium zijn opgehoogd, verbeteringen ten aanzien van de brandveiligheid zijn doorgevoerd. De vernieuwing van de vloer in het Atrium, het vervangen van het dakgordijn en het repareren van lekkende ramen krijgt in 2019 een vervolg. **Resultaat 2:** De ambitie is om drie punten van veilige zorg te creëren: medicatieveiligheid, werken met protocollen (er is een start gemaakt met een nieuwe protocollenmap en het herijken van de werkprocessen) en tijdig inspelen op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van regelgeving over 'veiligheid en dwang' en over veilig omgaan met gegevens van bewoners 'wet AVG'.	

3.4 Leren en verbeteren van Kwaliteit

Huize Het Oosten is een lerende organisatie, met aandacht voor scholing,voor professioneel handelen en voor leren & verbeteren volgens de PDCA cyclus (plan, do, check, act). Het investeren in de ontwikkeling van medewerkers is van groot belang. De wereld is volop in beweging en zo ook de wereld van HHO. Onze medewerkers zullen in staat moeten zijn continu mee te bewegen. Het slaagt als iedere medewerker zich bewust is van zijn/haar taken en verantwoordelijkheid binnen de eigen functie én mee wil en kan denken over de ontwikkeling hiervan. Formele en informele scholing vormt een ondersteuning in deze ontwikkeling.



Als we de leerprincipes van Jennings aanhouden (70% -20%- 10%) betekent dat dat in een gezond leerklimaat georganiseerde scholing en training 10% vormt van het (formele) leren. Het werken zelf en de interactie met anderen vormt de overige 70 en het informele leren neemt 20% in beslag.

We willen in Huize Het Oosten elkaar aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid vanuit de positieve mensvisie. Niet alleen leidinggevenden die elkaar aanspreken, ook medewerkers onderling die elkaar volgens de regels van feedback constructief aan weten te spreken op het gewenste gedrag, om zo werkenderwijs te leren. Ook willen we investeren in het stimuleren van onderlinge samenwerking binnen de teams en tussen teams waarin het principe 'leren' algemeen geaccepteerd is.
HHO wil een lerende organisatie zijn met integraal verantwoordelijken en medewerkers die open staan voor veranderingen die vanuit het werkveld kunnen komen. Belangrijk is dan duidelijkheid, wendbaarheid en slagkracht om nieuwe onderwerpen of wijzigingen eigen te maken en te implementeren.

De volgende actiepunten zijn in 2018 als doel gesteld:

18-7 CR: prioriteit	**Doel:** Er is zowel kwantitatief als kwalitatief genoeg personeel nodig om goede zorg te kunnen leveren. Naast zorgen dat deze medewerkers er zijn, moet ook gezorgd worden dat zij in staat zijn hun werk goed te doen. Dat betekent aandacht voor scholing, bijscholing en coaching in het dagelijks werk. **Resultaat:** Er is een scholingsplan gemaakt . Het aantal verpleegkundigen niv. 5 is op orde. Door het hoge ziekteverzuim (met name door niet werk gerelateerde aandoeningen in het langdurig verzuim) en door krapte op de arbeidsmarkt was de formatie medio 2018 niet op orde. Dit vertaalt zich in een voortdurende attentie voor kwantitatief en kwalitatief voldoende personeel met als resultaat dat de formatie eind 2018 op orde is.	

18-9	**Doel:** Er is een duidelijke rol weggelegd voor de EVV-ers en verpleegkundigen om te zorgen voor het bewaken van goede zorg, met als uitgangspunt de zorgvraag en wens van de bewoner. Het kennen van de cliënt door o.a. een levensloop formulier als vast onderdeel van het opnameproces helpt hierbij. De zorgplannen dienen steeds opnieuw geëvalueerd en bijgesteld te worden wanneer de zorgvraag verandert. **Resultaat:** Dit doel is aantoonbaar verbeterd doordat in het in 2018 ingevoerde ECD een document “Levensloop” is opgenomen, en de zorgplannen halfjaarlijks geëvalueerd worden in MDO’s, samen met de cliënt	

	of diens vertegenwoordiger.. Het e-learningprogramma “U woont nu hier”, van Gerke de Boer, ondersteunt dit verbeteringsproces en zal doorlopen tot oktober 2019.	

18-18	**Doel:** Naast de reeds genoemde activiteiten op het gebied van leren en verbeteren, is planmatig werken van belang. Hier zal actief aan worden gewerkt. **Resultaat:** Door het invoeren van het herontwerp en het werken met het nieuwe zorgplan, is er veel aandacht voor het planmatig werken en evalueren volgens de methodiek van Deming, ‘Plan-Do-Check-Act’. Het zorgplan is ook op die manier ingericht, zodanig dat steeds om een evaluatie van zorg wordt gevraagd. De cultuur van leren en verbeteren vraagt voortdurende aandacht en is niet in een jaar voor elkaar. We zijn op de goede weg en hebben de ambitie om hiermee door te gaan.	

18-19	**Doel:** Actief blijven in het lerend netwerk: Warande, IVVU, De Bilthuysen, De Brug, Het regionaal project REIN, het samenwerkingsverband digitale vaardigheden, het project Innovaties ICT in zorg, Utrecht Zorgt en andere projecten. Deze manier van leren en verbeteren is door het kwaliteitskader vastgelegd onder de noemer uitwisseling met andere zorgorganisaties. Naast de verbanden die genoemd zijn, is er ook samenwerking met opleidingsinstituten voor het bieden van leerwerkplekken aan leerlingen. **Resultaat:** We voldoen wat dit punt betreft aan de kwaliteitseisen van het kwaliteitskader en blijven actief in netwerkontwikkeling.	

3.5 Goed leiderschap, governance en management

De Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder zijn vanuit hun eigen rol ieder verantwoordelijk voor de governance van de organisatie. Kern daarbij is dat de Raad van Toezicht toeziet op het gevoerde beleid en dat de directeur-bestuurder sturing geeft aan het uit te voeren beleid.

De Raad van Toezicht stelt bij het beoordelen van het eigen functioneren voor iedere toezichthouder vast of deze in een zodanige relatie tot Huize Het Oosten staat dat hij geacht kan worden onafhankelijk te zijn. Daarbij gelden tenminste de in de Governancecode en statuten genoemde onafhankelijkheidscriteria. De leden van de Raad van Toezicht doen alles wat binnen hun vermogen ligt om de schijn van belangenverstrengeling te vermijden. Nevenfuncties en/of bedrijfsmatige activiteiten die de onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden, worden gemeld en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Deze nevenfuncties mogen geen tegenstrijdige belangen opleveren. In 2018 zijn er geen situaties gemeld met tegenstrijdige belangen. In 2018 heeft de Raad van Toezicht geheel onafhankelijk kunnen handelen.

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. In de bijlage zijn de (verkorte) jaarverslagen van de medezeggenschapsorganen 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 ongevraagde adviezen. De RvT hecht ook veel waarde aan stevige medezeggenschap.De RvT heeft twee keer per jaar overleg met de OR, CR en het HKB, waarbij de directeur-bestuurder aanwezig 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.

In het kader van de herinrichting van Huize Het Oosten, is onderzocht welk kwaliteitssysteem het beste zou aansluiten bij HHO in de toekomst. Dit is de ISO-certificering geworden. De audits worden voorbereid en in 2019 voor het eerst verwacht.

Het advies is om een professionele adviesraad (PAR) in te stellen welke de directeur-bestuurder kan adviseren vanuit de beroepsgroep. Deze PAR komt in plaats van het verpleegkundig overleg, de VAR. De PAR wordt opgenomen in het organogram en de communicatie overlegstructuur.

18-20	**Doel:** Bij goed leiderschap hoort een zorgvuldige samenwerking met medezeggenschapsorganen en bewonerscommissies. In de lerende organisatie is overleg, advies en inspraak een belangrijke bron om te leren en te verbeteren. Het herontwerp is tot stand gekomen met de hulp van de medezeggenschapsorganen en bewonerscommissies. **Resultaat:** Deze samenwerking is ook in 2018 onverminderd belangrijk gebleken en goed vormgegeven.. Hierbij is in de communicatie-overlegstructuur voor 2018 ook een verpleegkundige adviesraad toegevoegd, deze wordt in de loop van 2019 veranderd naar een Professionele Adviesraad (PAR)..	

18-21 CR: Prioriteit	**Doel:** Op het juiste moment wordt advies gevraagd aan de cliëntenraad. Het is bekend bij welke besluiten dat nodig is. HHO zal de CR actief informeren bij belangrijke veranderingen en verzwaard advies vragen als dat aan de orde is. **Resultaat:** Door actieve betrokkenheid bij de overleggen van de CR en de directie en door het opvolging van de actiepunten wordt aan dit doel gewerkt.	

3.6 De juiste personeelssamenstelling

Als basis voor de formatie wordt een model gehanteerd 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.

In de loop van 2018 werd duidelijk dat de inzet van uitzendkrachten te ver is doorgevoerd. Na overleg met de ondernemingsraad en de cliëntenraad is besloten de inzet van uitzendkrachten tot een minimum te beperken.

18-3 CR: prioriteit	**Doel:** De teams worden versterkt door meer vaste formatie en een kwalitatief sterke formatie. Er is een formatieplan gemaakt, passend bij de zorgzwaarte van de bewoners op de afdeling. De rol van de niveau 5 verpleegkundigen,aanvankelijk moeilijk te vinden, is ook gericht op coaching en deskundigheidsbevordering in de zorgteams. **Resultaat:** De functies van kwaliteits verpleegkundigen en wijkverpleegkundige zijn vervuld.	

18-8 CR: prioriteit	**Doel:** De behoefte van de bewoners bepaalt de bezetting. De bezetting is zodanig geregeld dat de juiste mensen er op de juiste tijden zijn, passend bij de wensen van de bewoners. Er is gekozen voor een nieuw ECD (ONS), waarbij de cliënt planning (wanneer heeft de bewoner welke zorg nodig) uitgangspunt is voor de roosterplanning. Zo sluit de bezetting zowel kwalitatief als kwantitatief aan bij de wensen en behoeften van de bewoners. **Resultaat:** Aan dit doel is hard gewerkt. De inschatting van zorgtijd op basis van de zorgplannen van bewoners is gemaakt (werkgroep kanteling werktijden en herontwerp zijn hieraan debet). Doordat de formatie niet op orde is (zie 18-7) wordt er veel roosterdruk ervaren en zien bewoners verschillende (en soms onbekende gezichten). Dit willen we tot een minimum beperken door uitzendkrachten zo beperkt mogelijk in te zetten. Daarnaast heeft de bezetting de voortdurende aandacht.	

18-17 CR: Prioriteit	**Doel:** De invulling van activiteiten door en begeleiding van vrijwilligers moet beter, zodat deze gestimuleerd worden en goed begeleid worden in het werken met de cliënten. **Resultaat:** Op het gebied van boeien en binden b.v. door communicatie zijn er nog verbeteringen mogelijk. Hier is vorm aan gegeven door vrijwilligers dezelfde kerstattentie te geven als andere medewerker. Ook is er een bijeenkomst deskundigheidsbevordering georganiseerd. De cliëntenraad heeft aangegeven dat de bijeenkomst voor vrijwilligers als heel positief is ervaren.	

	Ook is besloten de groep vrijwilligers die onder het HuisKringBestuur opereert voortaan te beschouwen als gelijkwaardige groep vrijwilligers. De begeleiding wordt gecoördineerd door de Integraal verantwoordelijke van de afdeling waar mensen werken. Evalueren en bijstellen blijft nodig.	

3.7 Het gebruik van hulpbronnen, ICT, gebouwenbeheer en domotica

In 2018 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om over te gaan naar Google -suite, de uitvoering van dit plan is in 2019. Ook zijn er plannen gemaakt om de bekabeling in de RUbenshof te verbeteren zodat de infrastructuur klaar is voor de inzet van domotica en spreekluisterverbindingen en/of een beeldtelefoons, die meer van deze tijd zijn.
In het kader van maximale bewegingsvrijheid en goede zorg werd onderzocht of het gebruik van GPS alarmering geschikt zou kunnen zijn voor enkele bewoners. Dit proces is in gang gezet en lijkt effectief te zijn bij een paar mensen.
In het kader van duurzaamheid is onderzocht of het teveel aan warmte in de zomerperiode op Arcade 3 gecompenseerd kan worden door aansluiting te vinden met de warmte-koude-opslag van Jan LIevens en Judith Leyster. Het lijkt erop dat dat niet mogelijk is. Wel is er ruimte voor meer zonnepanelen op het dak van Arcade 3.

3.8 Het gebruik van informatie

Het structureel en continu meten van cliëntervaringen is onderdeel van het beleid van Huize Het Oosten. Daartoe wordt jaarlijks gekeken naar de reacties op Zorgkaartnederland.nl.
Daarnaast ligt er het plan om zorgverlaters of hun familie te benaderen om een gesprek te hebben na het beëindigen van de zorgrelatie.

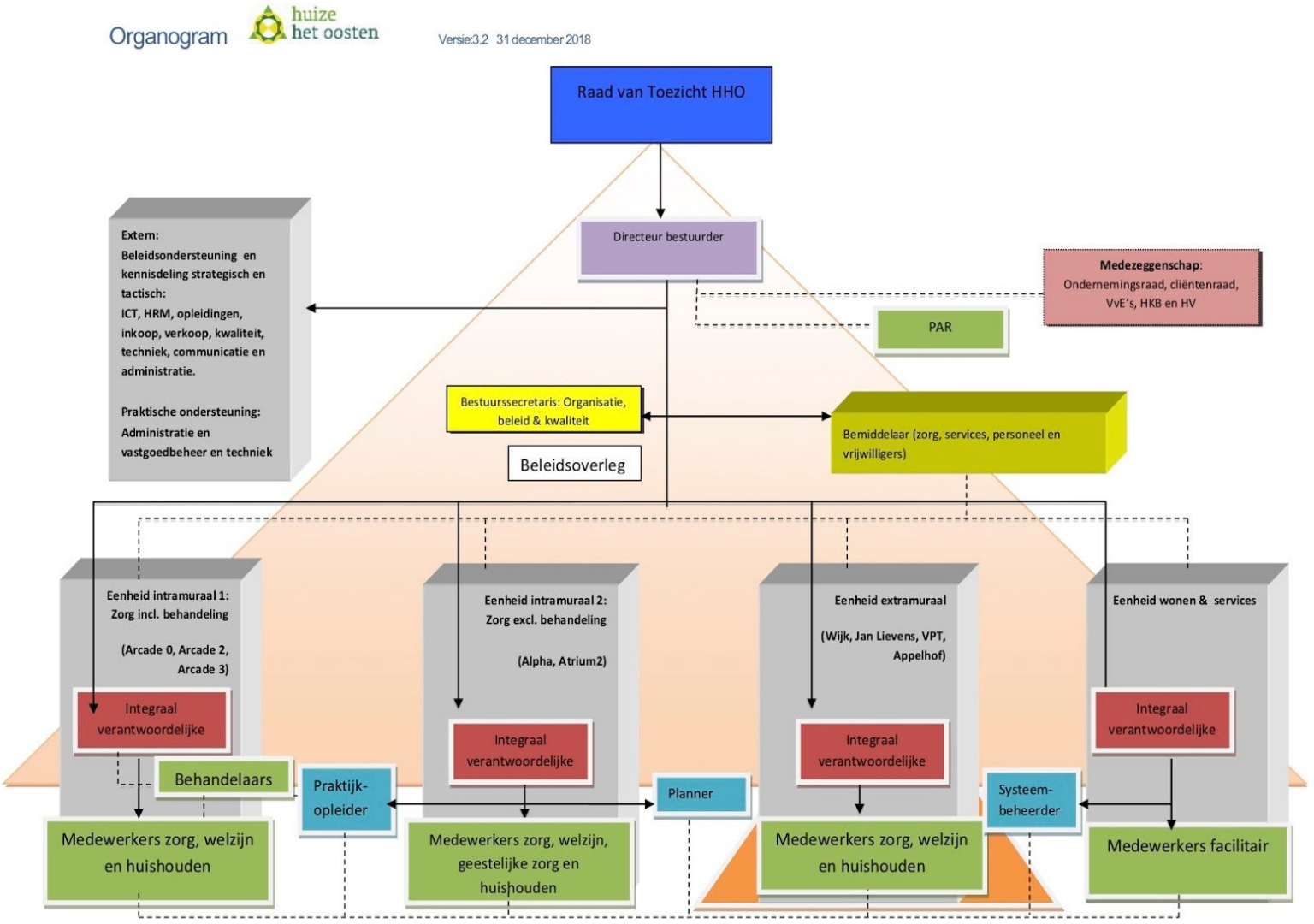
De bovengenoemde punten 3.1 t/m 3.8 waren ook uitgangspunten voor beoordeling door de inspectie IGJ, tijdens hun bezoek aan Huize Het Oosten in 2018. De resultaten ten opzichte van het bezoek in 2017 zijn in onderstaande tabel verwerkt.

Overzicht resultaten Inspectiebezoek, range van mogelijke uitkomsten: Voldoet niet (rood)/ voldoet grotendeels niet (geel) voldoet grotendeels (lichtgroen), voldoet (donkergroen), niet getoetst (blauw)

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

Bijlage 1 Organogram



Jaarverslag 2018 Ondernemingsraad Huize het Oosten

Januari 2019

Hanny Weustenraad

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord 3
2. Inleiding 4
3. Samenstelling OR 5
4. Doelstelling OR 6
5. Werkwijze OR 7
6. Overzicht besproken onderwerpen, advies- en instemmingsaanvragen 9
7. Slotwoord 11

Voorwoord

Voor je ligt het jaarverslag van de Ondernemingsraad van Huize het Oosten in Bilthoven. In het jaarverslag lees je over alle onderwerpen die de Ondernemingsraad in 2017 heeft besproken.

Het afgelopen jaar werd gekenmerkt door veranderingen in de zorg en veranderingen bij Huize het Oosten. We hebben afscheid genomen van collega's, maar we hebben ook nieuwe collega's mogen verwelkomen. Ook de Ondernemingsraad heeft afscheid genomen van twee leden maar heeft weer twee nieuwe leden mogen verwelkomen

De Ondernemingsraad heeft zich het afgelopen jaar met name bezig gehouden met de uitwerking van het Herontwerp van Huize het Oosten en alle daarbij horende onderwerpen. Meer hierover kan je lezen in dit jaarverslag.

Heb je nog vragen of opmerkingen, de Ondernemingsraad is bereikbaar via het emailadres or@huizehetoosten.nl.

Anneke Mirande

Voorzitter

Inleiding

Huize het Oosten is een organisatie die bijdraagt aan een mooi en actief leven voor senioren in Bilthoven. Huize het Oosten is de plek waar in eerste instantie oudere vrijmetselaren en weefsters wonen. 30% van de huidige bewoners van Huize het Oosten zijn geen vrijmetselaar maar heeft wel affiniteit hebben met het vrijmetselaarschap. De zorgafdelingen van Huize het Oosten vallen onder de Wet Langdurige Zorg en staan open voor alle gezindten. Als senioren op het terrein komen wonen, kunnen zij het leven blijven leven zoals ze dat gewend zijn. Zij kunnen zo deel blijven uitmaken van de sociale groep(en) waartoe zij behoren.

Bij Huize het Oosten werken ruim 100 werknemers. Aan Huize het Oosten is een Ondernemingsraad verbonden. Zij vertegenwoordigt de werknemers. De Ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

SAMENSTELLING OR

In 2018 zijn er voor de Ondernemingsraad tussentijdse verkiezingen voor één nieuw OR lid gehouden. Vanwege de vele werkzaamheden van de Ondernemingsraad was het noodzakelijk om de officiële verkiezingsprocedure te negeren en heeft de Ondernemingsraad een medewerker persoonlijk benaderd zitting te nemen in de raad. In het najaar van 2018 zijn er algemene verkiezingen voor de helft van de Ondernemingsraad uitgeschreven. Omdat er meer kandidaten waren dan plaatsen, moest er “een echte” verkiezing gehouden worden.

De Ondernemingsraad bestond eind 2018 uit de volgende personen

Huize het Oosten	
Naam	Plek in de organisatie
Anneke Mirande	Verpleegkundige afd. Jan Lievens
Marjan Vente	Receptionist
Mary Baars	Verzorgende afd. Atrium 2
Marjolein Peek	Administratie
Elma van Doesburg	Verpleegkundige Extramuraal
Petra Schats	Medewerker restauratieve dienst
Grace Mensah	Verzorgende afd. Arcade 0

De Ondernemingsraad werd vanaf september 2017 ondersteund door Hanny Weustenraad, gedetacheerd ambtelijk secretaris Warande.

DOELSTELLING OR

Missie Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vertegenwoordigt alle medewerkers van Huize het Oosten en is namens hen het medezeggenschapsorgaan voor de Directeur Bestuurder. Hierbij staat het volgende centraal:

- Arbeidsomstandigheden
- Betrokkenheid
- Communicatie/informatie
- Diversiteit in identiteit
- Deskundigheid op het gebied van wet en regelgeving zorg
- Motivatie
- Toekomstgerichtheid
- Veiligheid
- Balans tussen werkgeverschap en werkgeverschap

Visie Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad:

- Onderschrijft de visie van Huize het Oosten waarbij de cliënt centraal staat en waarbij het uitgangspunt goede zorg is
- Vertegenwoordigt de medewerkers van Huize het Oosten in al hun diversiteit bij de Directeur Bestuurder
- Speelt een actieve rol binnen de organisatie en draagt er zorg voor dat de medezeggenschap in de organisatie wordt uitgeoefend.
- Draagt bij aan een veilige en vertrouwde werkomgeving
- Draagt bij aan een balans tussen kwalitatief goede zorg en een gezond financieel beleid
- Bekijkt beleidsplannen en toetst ze op kwaliteit, haalbaarheid en implementatie
- Draagt zorg voor een duidelijke communicatie met de achterban
- Informeert de Directeur Bestuurder over wat er op de werkvloer leeft.

Doelen

De prioriteit van de Ondernemingsraad is de positie van het personeel (sociaal beleid, Arbobeleid en financieel beleid), waarbij de Ondernemingsraad duidelijk grenzen aangeeft, zodat zij voldoende tijd en mogelijkheden heeft en neemt om gedegen besluiten te nemen. De Ondernemingsraad bevordert de betrokkenheid en de medezeggenschap van werknemers bij het beleid van het onderdeel waar zij werkzaam zijn en bij het beleid van de organisatie als geheel. Hierbij is de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) het uitgangspunt.

Werkwijze Ondernemingsraad

Faciliteiten OR

Om het OR-werk te kunnen doen, heeft de Ondernemingsraad afspraken met de Directeur Bestuurder gemaakt. Ieder OR lid heeft 3 uur per week voor het werk. De voorzitter van de OR heeft 6 uur per week. Daarnaast kan de OR gebruik maken van de vergaderfaciliteiten van Huize het Oosten. De OR-leden hebben een ipad tot hun beschikking, waardoor de Ondernemingsraad paperless kan werken. .
Vanaf januari 2018 is er een ambtelijk secretaris aan de OR toegevoegd voor 4 uur per week.

Werkwijze OR

De WOR bepaalt dat de Ondernemingsraad zijn werkwijze in het reglement vastlegt. Daarbij gaat het vooral om de formele werkwijze, zoals de organisatie van de verkiezingen, het bijeenroepen van de vergaderingen, besluitvorming tijdens een vergadering en het secretariaat. Daarnaast moet de Ondernemingsraad ook nadenken over zijn plannen op de (middel) lange termijn en over de gewenste organisatie van het OR-werk, zoals het werken met commissies. In 2017 is er een nieuw reglement vastgesteld waarin de werkwijze van de OR is opgenomen.
De Ondernemingsraad werkt daarnaast met een jaarplan werken, waarin de prioriteiten van de

Ondernemingsraad aangebracht zijn.

OR-jaarplan

Het OR-werk omvat een breed scala aan werkzaamheden. Om in het OR-werk enige structuur te brengen is er een jaarplan opgesteld. In het jaarplan maakt de Ondernemingsraad duidelijk wat hij de komende tijd

aan activiteiten gaat ondernemen, welke aandachtspunten de Ondernemingsraad heeft en welke prioriteit hij daar aan wil geven.
Het jaarplan is gedurende het hele jaar een leidraad voor de Ondernemingsraad en zal ieder jaar opnieuw doorgenomen en bijgesteld worden. Uiteraard kunnen er ook halverwege een jaar onderwerpen aan toegevoegd of van verwijderd worden. Het jaarplan is opvraagbaar bij de Ondernemingsraad.

OR-opleidingsplan

In de Wet op de Ondernemingsraad (WOR) zijn de scholingsrechten van de Ondernemingsraad opgenomen. Dit komt neer dat ieder OR- lid vijf dagen per jaar op cursus kan. Ieder lid van een commissie van de Ondernemingsraad mag drie dagen per jaar op cursus. Als een OR-lid ook in een commissie zit, komt dat dan neer op acht cursusdagen per jaar.

Naast een jaarplan maakt de Ondernemingsraad ook een opleidingsplan. De scholing van de Ondernemingsraad is vastgelegd in de WOR. Afgelopen jaar heeft de Ondernemingsraad 2 scholingsdagen gehad. De eerste scholingsdag was gericht op het verder professionaliseren van de OR processen en het functioneren van de OR leden. Hierbij werd gebruik gemaakt van de Roos van Leary. Voor de tweede cursusdag werd gebruik gemaakt van het opleidingscentrum Atim. Met de cursusleider is gekeken hoe je beleidsstukken moet beoordelen. Ook werd er geoefend in het voeren van gesprekken.

Overzicht besproken onderwerpen, advies- en instemmingsaanvragen

De Ondernemingsraad heeft het afgelopen jaar de volgende onderwerpen besproken :

Instemmingsaanvraag handboek plannen en rooster

De kanteling werktijden is één van de belangrijke instrumenten om te bereiken dat de cliënt centraal staat en medewerkers tevreden zijn. Dit wordt bereikt door een gezonde roosterplanning, door de beschikbaarheid van voldoende personeel, door goed opgeleide professionals en door coachende leidinggevende. Dit komt terug in het handboek plannen en rooster.

De Ondernemingsraad kan zich vinden in het handboek echter adviseert wel het proces van “zelfroosteren” goed te volgen en deze ook te evalueren.

Eind 2018 bleek dat er een bezuiniging op de zorguren moest gaan plaatsvinden. In januari 2019 heeft de OR zich over deze instemmingsaanvraag gebogen en aangegeven dat het handboek ook aangepast moet worden. Dit wordt in 2019 opgepakt.

Verkiezingen

In het najaar van 2018 werden er officiële verkiezingen uitgeschreven voor drie OR leden. In het reglement van de Ondernemingsraad is opgenomen dat om de 2 jaar verkiezingen gehouden moeten worden voor de helft van de OR-leden. Omdat er meer kandidaten waren dan dat er plek was moest er “een echte” verkiezing gehouden worden. Alle medewerkers, langer dan een half jaar in dienst, mochten hun stem uitbrengen. Bij het kopje “samenstelling van de OR” staat de nieuwe samenstelling van de OR.

Krapte op de arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar een terugkerend onderwerp geweest in de vergaderingen van de OR en in de Overlegvergaderingen met de Directeur Bestuurder. In het voorjaar heeft de OR een aantal suggesties gedaan om te kijken hoe personeel van Huize het Oosten behouden kan blijven en hoe je eventueel nieuw personeel kan vinden.

Door de krapte in de bezetting op de diverse afdelingen moeten er soms noodmaatregelen genomen worden en die vallen niet altijd even goed onder de medewerkers. In een gesprek met de Directeur Bestuurder en het beleidsteam is gekeken hoe dit beter aangepakt kan worden.

GESPREK ZIEKTEVERZUIMBEGELEIDER

In het najaar is er een gesprek geweest met de ziekteverzuimbegeleider van Argo Advies. Het is voor een Ondernemingsraad een jaarlijks terugkerend gesprek. Gesproken is over de hoogte van het ziekteverzuim en of deze gerelateerd kan worden aan de hoge werkdruk in de zorg.

ROOKBELEID

N.a.v. de veranderingen in het landelijke rookbeleid heeft de OR gekeken naar het rookbeleid van Huize het Oosten. In 2019 zal de OR een initiatiefvoorstel voorbereiden om tot een nieuw rookbeleid te komen.

HERONTWERP

De implementatie van het Herontwerp Huize het Oosten was een vast onderwerp op de Overlegvergaderingen van de OR. De Directeur Bestuurder heeft de OR iedere keer meegenomen in alle veranderingen. Al snel bleek dat niet alle onderwerpen, zoals deze zijn benoemd in het Herontwerp, op de voorgestelde manier uitgevoerd konden worden. Ook zijn er veranderingen door voortschrijdend inzicht of door veranderingen in wet- en regelgeving, niet doorgegaan. De Ondernemingsraad is daarvan op de hoogte gehouden.

Slotwoord

2019 zal voor de Ondernemingsraad een jaar worden om verder te groeien in haar volwassenheid. Onder begeleiding van een ambtelijk secretaris zal de stap gezet worden naar een meer professionele raad die zich bewust is van de rechten en plichten genoemd in de Wet op de Ondernemingsraden.

De Ondernemingsraad verheugd zich op een goede samenwerking met de Directeur Bestuurder.

Medewerkers die vragen hebben kunnen zich altijd wenden tot de Ondernemingsraad. Stuur een mailtje met je vraag/opmerking naar or@huizehetoosten.nl. of kom naar het spreekuur. De Ondernemingsraad zal je vraag zo spoedig mogelijk beantwoorden.

Bijlage 3 Jaarverslag Cliëntenraad

Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad van Huize het Oosten

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).

Samenstelling Cliëntenraad:
Mw. N. van den Bosch-de Ronde
Dhr. C. van Engelen
Mw. K. van Noordt, secretaris
Dhr. F. Poot (sinds mei 2018)
Dhr. P.J. Weisbeek, voorzitter

De Cliëntenraad kwam in 2018 in reguliere vergadering elke 6 weken bijeen, telkens gevolgd door een overlegvergadering met de directie. Er was tevens tweemaal regulier overleg met de commissie Zorg en kwaliteit uit de Raad van Toezicht, vertegenwoordigd door mw. J. Van Leeuwen.
Het jaar 2018 werd gekenmerkt door de invoering van veel van de geplande veranderingen uit het in 2017 opgestelde reorganisatieplan. In het jaar 2018 werd de onrust binnen de personeelsformatie minder maar de opgave voor het personeel om verandering door te voeren was onverminderd groot.
In de loop van 2018 heeft de Inspectie van de Gezondheidszorg een bezoek gebracht aan Huize het Oosten en een wat positiever beeld geschetst van de zorg in het huis en van de geplande ontwikkelingen binnen de zorg. Voor de directie en haar personeel was het een uitdaging om het geplande tempo in de veranderingen te houden.
De Cliëntenraad is bij de geplande veranderingen in de zorg betrokken geweest, en minder bij de geplande wijzigingen in het financieel beleid en beheer. Zij heeft actief bijgedragen aan het invullen van de wijzigingen in de zorg.
Daarnaast heeft de CR een interview-ronde uitgevoerd bij bewoners die zorg ontvangen. Hierover is een verslag geschreven en besproken. Dit wordt binnenkort gepubliceerd.
Verdere aandachtspunten waren (en zijn) 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 de verhoging van de betrokkenheid van de CR bij alle relevante aspecten van de zorgverlening, en daarmee van de medezeggenschap van de zorgontvangers.