

Kwaliteitsverslag 2019

Stichting Huize Het Oosten



Voorwoord

Geachte lezer,

Vanwege de Corona-crisis en het grote beroep wat er op (zorg)personeel gedaan is, was het niet mogelijk om het kwaliteitsverslag tijdig aan te leveren. Desalniettemin hopen we dat we nu alsnog een goede verantwoording hebben aangeleverd.

2019 stond in het teken van bijsturen van het beleid in Huize Het Oosten op twee punten: beheer en kwaliteit van zorg. Na het eerste kwartaal van het verslagjaar werd zichtbaar dat bij ongewijzigd beleid en zonder ingrijpen, net als in 2018, afgestevend werd op een groot financieel verlies. Dit is in de tweede helft 2019 op orde gebracht. Daarnaast bleek de kwaliteit van zorg niet op gewenst niveau te zijn en was de certificering van de zorg verlopen. Een plan van aanpak op de kwaliteit van zorg is opgepakt en heeft een doorlooptijd tot in 2021.

Met behulp van Improve360 is de eerste fase van de ISO-certificering behaald in januari 2020.

Naast dit verslag verscheen in het voorjaar van 2020 het bestuursverslag 2019. In samenhang wordt zo een beeld gegeven van de geboden kwaliteit in zorg- en dienstverlening in Huize Het Oosten. Ook dit was alleen mogelijk door de ondersteuning van onze medewerkers en vrijwilligers en door de samenwerking met Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Huiskringbestuur, Huurdersvereniging en Verenigingen van eigenaren.

Met grote bewondering voor de inzet van alle betrokkenen.

Ben de Valk

Ondergetekende is per juni 2019 als voorzitter van de Raad van Bestuur aangesteld.

Bilthoven, november 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Leeswijzer	4
1. Profiel zorgorganisatie	5
1.1 Missie, visie, kernwaarden en strategie	5
1.2 Omschrijving doelgroepen en aantal cliënten per doelgroep	6
1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling en omzet per doelgroep	7
1.4 De locatie van Huize Het Oosten en de zorgomgeving	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
2.3 Algemene gegevens	10
3. De acht thema's uit het Kwaliteitskader	11
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	11
3.3 Veiligheid	14
<i>Basisindicatoren</i>	14
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	18
3.5 Goed leiderschap, governance en management	19
3.6 De juiste personeelssamenstelling	20
3.7 Het gebruik van hulpbronnen	20
3.8 Het gebruik van informatie	21
Bijlage 1 - Organogram	22

Leeswijzer

Het kwaliteitsverslag 2019 gaat over verslagjaar 2019. Om recht te doen aan het kwaliteitskader zijn de belangrijkste thema's, zoals die beschreven zijn in het kwaliteitskader, als uitgangspunt genomen.

In dit verslag worden de ontwikkelingen en resultaten van 2019 op hoofdlijnen beschreven. 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. 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.

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. De vier thema's zijn: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en advance care planning.

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

Het kwaliteitsverslag is ter advisering voorgelegd aan de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.

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 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 en dienstverlening in een kwalitatieve hoogwaardige leefomgeving.

<p>Huize Het Oosten biedt bewoners, cliënten en gasten: Goede en liefdevolle zorg Een kwalitatief hoogwaardige leefomgeving Goede, persoonlijke en klant gedreven dienstverlening Vanuit haar maçonnieke waarden</p>
--

1.2 Omschrijving doelgroepen en aantal cliënten per doelgroep

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. De mate van de zorgbehoefte varieert sterk, van lichte huishoudelijke ondersteuning, wijkverpleging, dagbesteding tot intensieve 24-uurszorg op een BOPZ-afdeling. Huize Het Oosten kent diverse zorgafdelingen met elk een eigen sfeer en op bewoners afgestemd zorgaanbod.

Zorgeenheid zorg met behandeling

Arcade 3 is gelegen op de 3^e etage van de Rubenshof. Op deze zorgafdeling wonen 10 bewoners met gevorderde 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 heeft plaats voor 15 bewoners met een intensieve, lichamelijke zorgvraag, welke soms ook van invloed is op de psychische gesteldheid. De bewoners beschikken voornamelijk over 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 bevinden zich respectievelijk op de 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 van deze bewoners.

Jan Lievens zorgafdeling

Vlak naast de Karel Appelhof ligt de zorgafdeling Jan Lievens, waar 10 bewoners 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. Zo is er onder andere een grote gemeenschappelijke huiskamer en een extra brede gang biedt ruimte voor groepsactiviteiten.

Extramurale zorg

De extramurale zorg die Huize Het Oosten kan bieden aan mensen die in de huur- of koopappartementen wonen, is in diverse vormen beschikbaar. 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. 10-15 bezoekers per dag, gedurende maandag tot en met vrijdag.

1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling en omzet per doelgroep

Kerngegevens en activiteiten (verslagjaar 2019)

Eind 2019 woonden op het terrein van Huize Het Oosten ongeveer 270 bewoners. De intramurale capaciteit in 2019 bedroeg 86 plaatsen. Extramuraal kregen 44 mensen verpleging en verzorging in de vorm van een volledig pakket thuis (VPT) of een modulair pakket thuis (MPT) van wie 10 personen op de afdeling zorg van Jan Lievens. 70 personen ontvingen wijkverpleging (Zorgverzekeringswet) en 7 personen ontvingen begeleiding of Dagverzorging (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De omzet was als volgt:

Activiteit	Omschrijving	Productie 2019 in dagen (WLZ / ZVW / WMO)	Cliënten WLZ / ZVW / WMO in 2019
Intramurale zorg met behandeling	ZZP 4, 5, 6 en 7	14179	49
Intramurale zorg excl. behandeling	ZZP 4, 5, 6 en 7	12907	50
Volledig Pakket Thuis inclusief behandeling	VPT 4 en 5	3670	14
Volledig Pakket Thuis exclusief behandeling	VPT 4 en hoger	3265	18
Extramurale WLZ-zorg en Wijkverpleging	Verpleging, verzorging, begeleiding	6980	75
Dagactiviteiten WLZ	Dagactiviteiten basis	449	4
Begeleiding WMO	Reguliere dagbesteding en vervoer	597	7

NB: Bovenstaande cijfers zijn geen unieke cliënten omdat verschillende cliënten in 2019 meerdere financieringen hebben gehad.

1.4 De locatie van Huize Het Oosten en de zorgomgeving

Huize Het Oosten heeft één 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 hetgeen de bewoners de gelegenheid biedt om, zonder zich aan het weer bloot te stellen, zich te bewegen van en naar de verschillende gebouwen.

Het grootste deel van de zorg wordt geboden in de Rubenshof, een gebouw dat dateert uit eind jaren 90 van de vorige eeuw. Het gebouw is waar nodig aangepast, zodat het gebouw goed past bij de huidige en toekomstige doelgroep. Binnen de mogelijkheden is het woonconcept zo goed mogelijk aangepast naar kleinschaliger wonen. Alle afdelingen hebben een eigen huiskamer. Eind 2018, begin 2019 zijn in alle huiskamers professionele ovens geplaatst zodat de warme maaltijden bereid kunnen worden in de huiskamer. Het gevolg daarvan is dat door de geuren de bewoners meer beleven aan de maaltijden en dat de kwaliteit van het eten meer wordt gewaardeerd.

De Jan Lievens, voor 10 mensen met een dementie, die met een Volledig Pakket Thuis zorg krijgen, is zeer modern uitgerust. Hier is sprake van het scheiden van wonen en zorg, daarbij 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 complementeren het beeld.

Het beleid van Huize Het Oosten is erop gericht dat we uitgegaan van zorg in nabijheid, door een vast team, dat bestaat uit verschillende functionarissen: de huishoudelijk medewerker, de medewerker welzijn en activering, de verzorgende en de verpleegkundige maken hier deel van uit. 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 gemeente is een samenvoeging van de gemeente de Bilt (De Bilt en Bilthoven) en de gemeente Maartensdijk (4 landelijke kleine dorpjes). De Bilt en Bilthoven maken 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 het samenwerkingsverband van werkgevers in de zorg 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. 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 uren zorg thuis (Volledig Pakket Thuis), geclusterd in de unit Jan Lievens of individueel in de eigen huur- of koopwoning op het terrein. Naast de 86 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 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 150 medewerkers en er zijn ongeveer 70 vrijwilligers actief. De vrijwilligers krijgen twee keer per jaar een bijeenkomst vanuit Huize Het Oosten aangeboden. Rond de zomermaanden staat de deskundigheidsbevordering centraal en rond de december vieringen staat de erkentelijkheid en het versterken van onderlinge contacten centraal.

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

Het kwaliteitskader is gericht op intramurale, geclusterde 24 urenzorg. 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 uren 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 6 (zorgzwaartepakket) 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 15 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 onder leiding van drie integraal verantwoordelijke (IVV-ers). Per augustus 2019 is de aansturing van de zorg evenals de uitvoerende organisatie van de zorg aangepast. Vanaf augustus kent de zorg maar één leidinggevende: de manager Zorg. Ook werd een nieuwe manager Wonen en Services aangesteld.

Voor de inzet van de behandel functies 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.

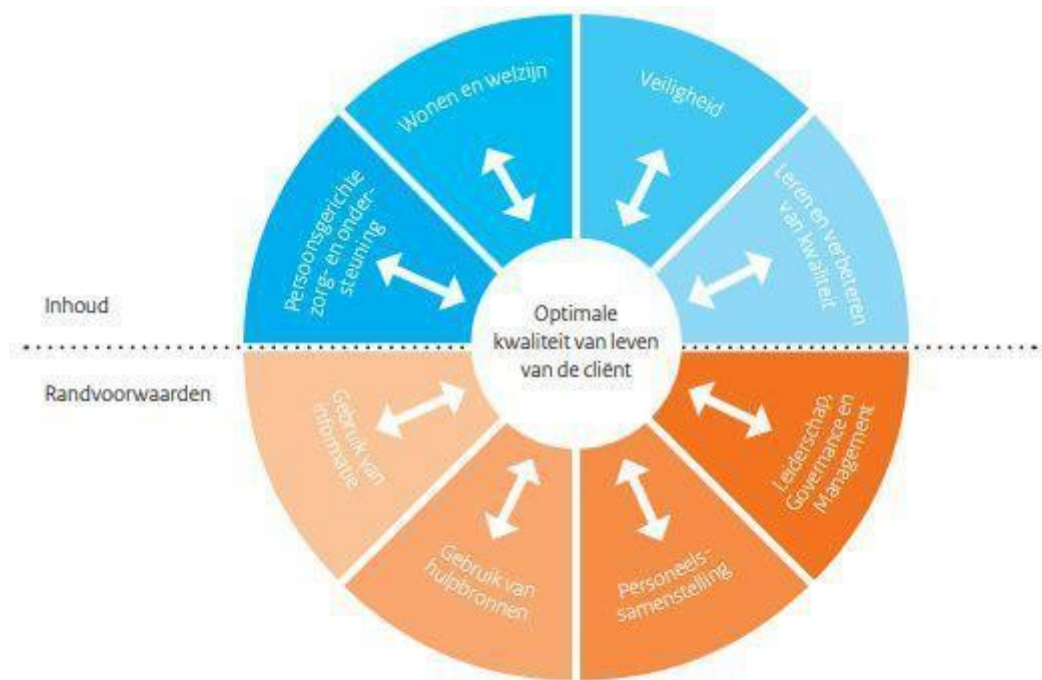
Huize Het Oosten werkt hiervoor samen met twee huisartsenpraktijken. Dat zijn praktijk Orionlaan en Huisartsenpraktijk Bilthoven Noord.

2.3 Algemene gegevens

Naam	Stichting Huize Het Oosten
Adres	Rubenslaan 1, 3723 BM te Bilthoven
Telefoonnummer	030-27 44 600
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.



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

De acht thema's, die als uitgangspunt zijn gebruikt voor dit kwaliteitsverslag 2019, 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 puntsgewijs toegelicht en gekoppeld aan de doelen en resultaten van 2019.

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 2019:

19-01	<p>Doel: Er is sprake van een goede daginvulling voor de individuele bewoner: zinvol, passend bij de wens van de bewoner. Deze daginvulling draagt bij aan een goede kwaliteit van leven. De medewerkers welzijn en activering hebben hierin een actieve en stimulerende rol in het zorgteam. Tot september 2019 volgen alle medewerkers van HHO de e-learning "U woont nu hier". Hierdoor zijn medewerkers beter in staat de relatie met de bewoner centraal te stellen en daarin de behoefte van de bewoner te herkennen. In 2019 willen we voor iedere bewoner in HHO een individueel weekprogramma hebben. Dit wordt mede mogelijk gemaakt doordat de medewerkers welzijn en activering aan de teams zijn gekoppeld en daardoor de individuele bewoner meer centraal stellen.</p> <p>Resultaat: De levensverhalen van de bewoners zijn bekend, maar we zijn nog in de ontwikkelingsfase waarin gezocht wordt naar inpassing in de dagelijkse zorg. De daginvulling moet daar op afgestemd worden. Doordat een aantal activiteitenbegeleiders gedetacheerd werd, is de ontwikkeling tijdelijk vertraagd.</p>	
19-02	<p>Doel: Uitbreiding van het aantal uren muziektherapie zorgt voor een mooie aanvulling op de behandeling van een bewoner of een groepje bewoners, hetgeen een positieve bijdrage levert aan de kwaliteit van leven van de bewoner. Muziektherapie wordt individueel en in groepjes gegeven. Er is gekozen voor muziektherapie omdat de ervaring leert dat muziek mensen veel kan brengen enerzijds (herinneringen, opleven van gevoel) en anderzijds kan muziektherapie regulerend werken bij onrust of emotionele disbalans. Ook voor mensen die niet talig zijn, blijft muziek vaak lang intact als communicatiemogelijkheid.</p> <p>Resultaat: Muziektherapie is in 2019 gegeven door 2 therapeuten, waarvan er 1 extra aangetrokken door Huize het Oosten, in aanvulling op het behandelteam van Warande. Enkele bewoners hebben veel baat gehad bij het ervaren van de klanken in plaats van het gesproken woord. In de huiskamers brengen de muzieksessies ook veel gezelligheid met zich mee.</p>	
19-03	<p>Doel: Goede dementiezorg bieden door alle medewerkers van Huize Het Oosten hierin te scholen / bij te scholen in het meerjarenprogramma "U woont nu hier" van Gerke de Boer. Het doel is te zorgen voor goede zorg, met als uitgangspunt de zorgvraag en wens van de bewoner. Het kennen van de cliënt door o.a. het levensloop formulier in het ECD, als vast onderdeel van het opnameproces, ondersteunt in het snel leren kennen van de bewoner. Het zal elk half jaar geëvalueerd en bijgesteld moeten worden en wanneer de zorgvraag veranderd.</p> <p>Resultaat: Twee derde van de medewerkers zijn gecertificeerd.</p>	

19-05	<p>Doel: Geestelijke zorg & Morele ondersteuning: Het bevorderen van een infrastructuur waardoor de maçonnieke waarden in Huize Het Oosten in alle geledingen van de organisatie concreet vorm krijgen. Daardoor is geestelijke zorg ingezet en geborgd.</p> <p>Resultaat: In alle medezeggenschapsorganen van HHO is een notitie en activiteitenplan over het organiseren van morele steun in HHO besproken en uitgevoerd. Twee geestelijk verzorgers zijn aangesteld en hebben de opdracht aangenomen en uitgevoerd. Zingevingsvraagstukken zijn door hen in individuele ontmoetingen op persoonlijk wijze ingevuld. Voor meerdere bewoners zijn voor hen belangrijke thema's regelmatig aan de orde gekomen en zijn de gesprekken voortgezet in 2020. Daarnaast is aandacht besteed aan de maçonnieke waarden en de uitgangspunten van de vrijmetselarij bij indiensttreding van medewerkers en stagiaires. Er is een start gemaakt met het oprichten van een palliatief team op Arcade 0 onder leiding van een externe trainer en er vinden in het kader van "U woont nu hier" themabijeenkomsten plaats waarin medewerkers reflecteren op hun werk.</p>	
19-08	<p>Doel: Levensgeschiedenis van cliënt, kennen van de cliënt en hiernaar handelen en monitoren: niet alleen instrumenteel maar ook kwalitatief. We werken met het formulier levensloop bij inhuizing van bewoners en een weekprogramma op basis van individuele belangstelling en wensen in samenwerking met de medewerker welzijn en activering.</p> <p>Resultaat: De levensverhalen van de bewoners zijn bekend, maar we zijn nog in de ontwikkelingsfase waarin gezocht wordt naar inpassing in de dagelijkse zorg. Dit krijgt in 2020 uitvoering. De daginvulling en het weekprogramma worden daarop afgestemd. Doordat een aantal activiteitenbegeleiders gedetacheerd werd, is de ontwikkeling tijdelijk vertraagd.</p>	

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. Tevens was een doel voor 2019:

19-04	<p>Doel: Eten & drinken in een sfeervolle ambiance: medewerkers worden geschoold op twee aspecten: techniek nieuwe ovens en ambiance maaltijden. Medewerkers kunnen voor een bewoner een eitje of pannenkoeken bakken etc. De Cliëntenraad onderstreept het belang van de kwaliteit van de maaltijden en de sfeer waarin deze genuttigd worden. In 2018 is gestart in twee huiskamers, in 2019 volgend de andere huiskamers.</p> <p>Resultaat: In alle huiskamers worden in de nieuwe ovens de maaltijden bereid en opgediend. De medewerkers zijn door een externe adviseur daarin ondersteund.</p>	
-------	--	--

3.3 Veiligheid

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Uit wettelijke kaders vloeien ook veiligheidseisen voort zoals veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Al deze onderdelen worden periodiek gekeurd. Daarnaast is er in 2019 een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld om binnen Huize Het Oosten zorgvuldig om te kunnen gaan met de wet AVG. In dit hoofdstuk zullen achtereenvolgens de volgende vier thema's rondom veiligheid besproken worden: decubituspreventie, medicatieveiligheid, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advance-care planning. Ook zal er aandacht besteed worden aan Meldingen omtrent Incidenten Cliënten ook wel bekend als MIC-meldingen. Het doel, dat in het kader van het thema veiligheid is gesteld in 2019, is:

19-09	<p>Doel: Leren en verbeteren op gebied van de basisindicatoren Veiligheid: Advance care planning verbeteren met name bij VPT-unit Jan Lievens Medicatie: afspraken apotheek of eventueel keuze nieuwe apotheek in verband met kwaliteitseisen en in verband met EVS ook voor zorg zonder behandeling.</p> <p>Resultaat: Het Reanimatiebeleid is voor elke bewoner bekend en in zorgdossier vastgelegd en snel vindbaar, er is een steekproef gehouden op Arcade 2 & 3. Alle bewoners van Jan Lievens zijn in 2019 overgegaan van zorg exclusief behandeling naar zorg inclusief behandeling (van huisarts naar SOG). De Indicaties zijn aangepast. Voorbereidingen zijn getroffen om de overgang naar een andere apotheek in 2020 te realiseren. In onderstaande paragraaf wordt dieper ingegaan op de basisindicatoren en de twee indicatoren die HHO in het verslagjaar heeft aangemerkt om de kwaliteit van zorg te vergroten.</p>
-------	---

Basisindicatoren

Huize het Oosten heeft voor het verslagjaar 2019 gekozen voor de volgende twee keuze indicatoren:

- Middelen en maatregelen rondom vrijheid
- Continentie

De vrijheid en veiligheid van onze bewoners is erg belangrijk. Daarom kiezen wij ervoor om hier een gespreksonderwerp van te maken met onze medewerkers zodat er bewuste keuzes worden gemaakt bij de inzet van vrijheidsbeperkende middelen. Ook zijn wij ons aan het voorbereiden op de nieuwe wet Zorg en Dwang die volgend jaar van start gaat.

De keuze indicator continence is genomen juist door de onzichtbaarheid van dit onderwerp, en tegelijkertijd het belang hiervan. Niet al onze cliënten zijn in staat om aan te geven wat hun wensen zijn hierin, met onbegrepen gedrag als gevolg. Wij vinden het daarom belangrijk om afspraken hierover vast te leggen in het zorgdossier. Het moet duidelijk zijn voor de zorgmedewerker wat de bewoner prettig vindt, welke middelen hij/zij gebruikt enz. Ook heeft iedere afdeling een aandachtsfunctionaris incontinentie waardoor aandacht op dit gebied blijft gewaarborgd.

3.3.1 Incidenten 2019

Meting van de incidenten bij cliënten

Aantal incidenten bij cliënten met een verhoogd risico	
Soort incident	Aantal
Medicatie	262

Vallen	239
Agressie	14
Vermissing	4
Overig	43
Totaal 2019	562
Totaal 2018	449

Analyse 2019

Wanneer het totaal van 2019 wordt vergeleken met het totaal van 2018 zien we een toename van 113 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. 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 bespreken 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.

Als de MIC's nader worden bekeken op soort incident dan springt het aantal geregistreerde medicatie - en valincidenten er opnieuw uit.

Meldingen tav medicatiefouten:

De oorzaak die het meest wordt genoemd is vergeten de medicatie te geven of het werken met een uitzendkracht. Beiden komen ook in combinatie voor, de check achteraf op medicatie ontbreekt dan, waardoor vergeten medicatie nog gegeven had kunnen worden. Ook het achteraf aftekenen van medicatie werkt fouten in de hand. De protocollen van het uitdelen van medicatie zijn bekend en beschikbaar, echter worden deze niet altijd gevolgd. De fouten worden in de teams besproken, maar bij reorganisatie van de teams of het wegvallen van bekende collega's beklijft deze werkwijze niet, blijkt ook uit medicatie-audits.

Soms weigeren bewoners de medicatie, in dat geval moet in het zorgplan aangegeven worden dat dit bekende (geaccepteerde) onrust is, waardoor het geen MIC is. Als een bewoner zelf de medicatie vergeet, wordt de BEM geëvalueerd en aangepast in het zorgplan. De gezamenlijke bespreking in het team blijft zeer noodzakelijk.

Meldingen tav de valincidenten:

De meeste meldingen vinden plaats in de middag/avond en de nacht. Vaak vergeten bewoners dat zij niet zonder hulpmiddel uit bed kunnen stappen of naar het toilet kunnen gaan. Daarom hebben veel van onze bewoners een sensor die de zorg tijdig waarschuwt als een bewoner uit bed wil. Deze VBM is altijd met familie, bewoner en arts besproken en genoteerd in het zorgdossier. Ook andere VBM worden ingezet, zoals een laaglaagbed, valmatras of op verzoek de bedhekken omhoog.

Wat achterblijft in de registratie is de analyse en opvolging van frequente valincidenten van een specifieke bewoner, waardoor passende interventie later dan nodig ingezet kunnen worden.

De risicosignalering kan structureel afgenomen, opgevolgd en besproken worden in het MDO.

Toezicht in de huiskamers is noodzakelijk om valincidenten overdag terug te dringen. Daarnaast zal voldoende aandacht voor activiteiten en ontspanning overdag leiden tot een betere nachtrust van bewoners, waardoor dwaalgedrag kan afnemen.

Meldingen tav agressie incidenten:

Deze meldingen komen vaker voor als er te weinig toezicht in de huiskamers is, waardoor een situatie kan escaleren. Een vaste huiskamermedewerker die de bewoners goed kent, kan pro-actief acteren en daardoor agressie voorkomen. Voor een aantal bewoners was het benaderingsplan of een

gestructureerd dagprogramma aanwezig in het zorgplan, het is niet duidelijk (geworden) of dit is nageleefd door de medewerkers.

Meldingen tav vermissingen:

Er zijn vier meldingen van vermissing van bewoners, overige meldingen zijn een geaccepteerd risico van afwezigheid doordat de bewoner op stap ging voorzien van GPS zoals afgesproken.

De overige incidenten:

Opvallend vaak komt het niet verlenen van wondzorg naar voren in de overige meldingen. Dit wordt veroorzaakt door het aantal uitzendkrachten die de bewoner niet kennen, maar ook door een tekortschietende dossiervorming en het lezen daarvan. Daarnaast kwam een beginnend brandje in een beker door onbegeleid roken tweemaal kort na elkaar voor, waaruit blijkt dat het afgesproken beleid niet meteen is uitgevoerd.

Regelmatig zijn er klachten gemeld over het soms gebrekkig functioneren van het verouderde alarmeringssysteem, waardoor alarmeringen niet tijdig opgevolgd konden worden. Er is geen verslaglegging bekend waaruit blijkt dat dit tot incidenten heeft geleid. Dit heeft wel geleid tot het besluit het gehele systeem te vernieuwen en waarvoor de eerste stappen in 2019 zijn gezet.

3.3.2 Decubituspreventie

Bij alle bewoners met 24-uurs zorg vindt tenminste twee 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.

HHO zorgt ervoor dat er twee keer per jaar een zorgleefplanbespreking per bewoner plaatsvindt, vaak in multidisciplinaire vorm (MDO). Ter voorbereiding op dit gesprek, wordt er een risicoanalyse uitgevoerd met behulp van de risicoscan. Hierbij wordt o.a. gekeken naar huidletsel en incontinentie, en ook de relatie tussen beiden. Zo wordt er een beeld verkregen voor aanwezigheid dan wel risico op decubitus en verwerkt in het zorgleefplan. Als er sprake is van decubitus wordt er een wondplan gemaakt door een verpleegkundige in samenspraak met de arts, en uitgevoerd door een hiervoor bekwame zorgmedewerker.

3.3.3. 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 de plannen voor de overstap naar een andere apotheek kan de aansluiting op Medimo voor zorg zonder behandeling gerealiseerd worden.

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. Ook de audits Zorgplan en Medicatieveiligheid zijn in 2019 uitgevoerd door de praktijkopleider en de kwaliteitsverpleegkundige.

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. Deze worden ook in 2019 gebruikt

3.3.4. 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 zowel het overleg tussen het zorgteam, de bewoner en familie en het behandelteam en altijd met de behandelaar als eindverantwoordelijke 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 besproken, 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 bereid Huize Het Oosten zich nu al voor op de nieuwe wet "Zorg en Dwang". De regie op de invoering en de toepassing van deze wet is belegd bij de SOG'er.

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 groot mogelijke bewegingsvrijheid voor de bewoner. De vloer van het atrium is vernieuwd en doorgetrokken naar de huiskamer op de begane grond.

Alvorens er een vrijheidsbeperkende maatregel wordt toegepast, wordt dit besproken met arts en cliënt en zijn/haar familie. Dit wordt vervolgens verwerkt in het zorgleefplan én bijgehouden zodat er tijdig kan worden geëvalueerd. Als de maatregel niet of onvoldoende wordt toegepast, wordt dit vermeld in een MIC melding.

3.3.5. Advance Care-planning

Bij de aanvang van zorg met een indicatie voor verblijf met behandeling vult de specialist ouderengeneeskunde (SOG) in het medisch overzicht van het ECD 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 artsbezoek 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. Een andere samenwerkingsrelatie die van belang is voor goede zorg is de samenwerking met de diverse huisartsen in Bilthoven Noord. Kwaliteitsverpleegkundigen van het huis voeren de triage uit en stemmen met de huisartsen af waar extra zorg nodig is.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Huize Het Oosten wil een lerende organisatie zijn, 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. Onze medewerkers moeten zich bewust blijven van zijn/haar taken en verantwoordelijkheid binnen de eigen functie én mee willen en kunnen denken over hun ontwikkeling. Formele en informele scholing vormt een ondersteuning in deze ontwikkeling.

Als we de leerprincipes van Jennings aanhouden (70% -20%- 10%) betekent 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. Tevens was een doel voor 2019:

19-11	Doel: Het beleidsteam verzorgt in samenspraak met de praktijkopleider voor implementatie en uitvoering van het scholingsplan Resultaat: Het scholingsplan is uitgevoerd, evenals het traject voor helpenden naar de functie helpende plus (+). Daarnaast zijn er twee VIG'ers in opleiding naar verpleegkundige.
-------	---

3.5 Goed leiderschap, governance en management

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur 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 2019 zijn er, in navolging van 2018, geen situaties gemeld met tegenstrijdige belangen. In 2019 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 respectievelijk de Ondernemingsraad [OR] en de Cliëntenraad [CR]. Het Huiskringbestuur [HKB] is voor alle bewoners van Huize Het Oosten en heeft een statutaire status.

Dan zijn er nog drie medezeggenschapsorganen die een adviserende rol hebben naar de Raad van Bestuur. 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 Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de verschillende medezeggenschapsorganen en hecht veel belang aan hun gevraagde en ongevraagde adviezen. De Raad van Toezicht hecht ook veel waarde aan stevige medezeggenschap. De Raad van Toezicht heeft twee keer per jaar overleg met de OR, CR en het HKB, waarbij de Raad van Bestuur 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.

Het beleidsteam kende een gedaanteverandering medio 2019. De nieuwe naam werd managementteam. De leden van managementteam kregen elk een eigen portefeuille met daarbij behorende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Het managementteam overlegt tweewekelijks met de Raad van Bestuur. Deze informeert de managers over de ontwikkelingen in de medezeggenschapsorganen. De managers informeren de Raad van Bestuur over de ontwikkelingen in hun teams.

In bijlage 1 vindt u een organogram van de organisatie. Kenmerkend voor de organisatiestructuur van Huize Het Oosten is het overzichtelijke sturingsmodel dat in 2019 is aangepast naar één manager Zorg en één manager Wonen en Services. De managers zijn de eerstverantwoordelijken en aanspreekbaar op de aangeboden zorg- en dienstverlening. De manager wonen en services, de manager zorg en de controller vergaderen periodiek met hun teams van medewerkers. Zo dragen zij zorg voor goede sturing van de operationele processen en ontwikkelen.

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 eerste audits voor het ISO-certificering hebben in 2019 plaatsgevonden. Na een startbijeenkomst met alle sleutelmedewerkers die gekozen waren vanuit alle geledingen van de organisatie zijn de eerste stappen gezet. Het certificeringstraject door Improve360 werd geïntensiveerd door een extra operationeel overleg zorg in te voeren. Dit leidde in de eerste helft van januari 2020 tot een

certificering van de zorg conform de ISO-norm. Het volgende doel is rondom dit thema geformuleerd voor 2019:

19-06	<p>Doel: Professionele medezeggenschap door behandelaren en zorgprofessionals (PAR) inbedden in de beleidscyclus. De doelstelling is dat de raad gevraagd en ongevraagd gaat adviseren zodat haar deskundigheid in de beleidsvorming wordt meegewogen.</p> <p>Resultaat: De PAR is opgericht in 2019 en de statuten voor dit nieuwe orgaan zijn opgesteld. In 2019 heeft de PAR interviews afgenomen rondom medicatieveiligheid en hebben zij kennis gemaakt met de Raad van Toezicht. Het verpleegkundig overleg is in 2019 overgedragen naar de PAR.</p>	
-------	--	--

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. Doorrekening van de zorgbehoefte per afdeling leidt tot een formatief overzicht: aantal in te zetten functionarissen per afdeling. Dit overzicht is de basis voor de planning en inzet van de medewerkers. In de eerste helft van 2019 was er per twee afdelingen één planner. Deze combineerde het maken van roosters en planningen met andere (zorg)taken. Dit was gebaseerd op het concept van zelfsturende teams. In de praktijk bleek dit erg tegen te vallen en de implementatie is in begin 2019 on-hold gezet. De planning en roostering voor de intramurale zorg is vervolgens weer centraal belegd. Daarvoor is een planner aangenomen, die werd ondersteund door een zorgmedewerker. In de tweede helft van 2019 is de volledige intramurale planning belegd bij één nieuwe functionaris. De planningen voor de overige afdelingen waaronder de extramurale zorg was belegd bij medewerkers uit die afdelingen. Het volgende doel is rondom dit thema geformuleerd voor 2019:

19-07	<p>Doel: Zo weinig mogelijk uitzendkrachten inzetten, mocht het toch onvermijdelijk zijn, dan worden uitzendkrachten zoveel mogelijk verspreid over het huis en gekoppeld aan vaste medewerkers. Bewoners hebben nog regelmatig met onbekende zorgverleners te maken. Er is nog te weinig stabiliteit in de teams. Huize Het Oosten vraagt hiermee veel van de vaste medewerkers. De onbekende uitzendkrachten hebben een voorbeeld nodig in de omgang met cliënten.</p> <p>Resultaat: In 2019 is minder dan gehoopt vooruitgang geboekt in het aannemen en vasthouden van vaste medewerkers van niveau 3 en 4. De functiemix was niet in balans, dit leidde tot een teveel aan medewerkers van niveau 2. Een detachering van een aantal medewerkers naar collega's uit het lerend netwerk bood uitkomst. Een nieuwe wervingscampagne voor medewerkers niveau 3 en 4 is opgestart in 2019.</p>	
-------	--	--

3.7 Het gebruik van hulpbronnen

- Huize het Oosten is in 2019 overgegaan naar Google-suite.
- De infrastructuur in de Rubenshof is door middel van bekabeling klaar gemaakt voor de inzet van domotica en spreekluisterverbindingen en/of beeldtelefoon.
- In het kader van maximale bewegingsvrijheid en goede zorg is het gebruik van GPS alarmering in gang gezet en lijkt effectief te zijn bij enkele bewoners mensen. De visie hierop moet verder ontwikkeld worden evenals het gebruik van GPS buiten het park van Huize het Oosten, in samenspraak wellicht met buurtbewoners.

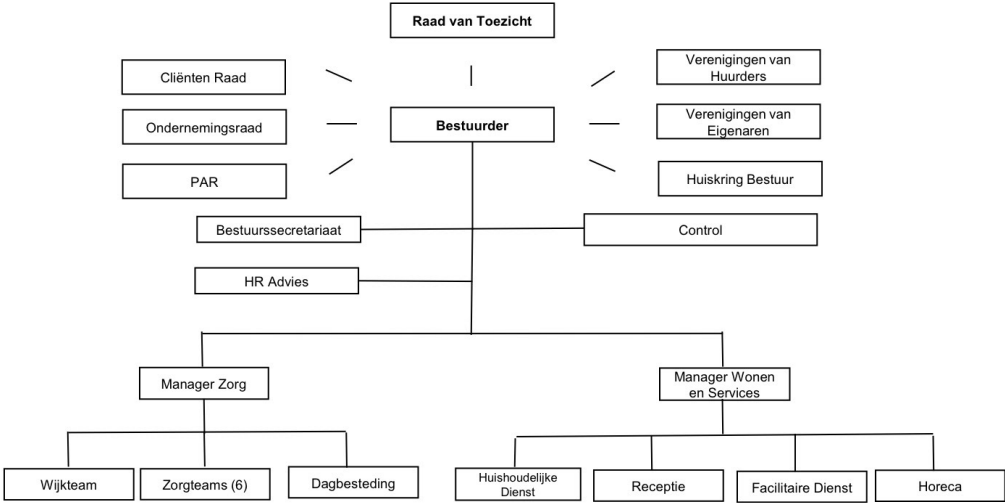
- Door middel van een warmte- en koude opslagsysteem wordt de temperatuur in de appartementen Jan Lievens en Judith Leyster geregeld. Ook de Tuinzalen en de foyer worden voorzien van warmte en koeling door dit systeem. Het resultaat van deze manier van energiebeleid is dat de belasting van fossiele brandstoffen minimaal is. Op het dak van de nieuwbouw staan zonnepanelen die voorzien in energie. De besparing van energie is te vergelijken met het energiegebruik van gemiddeld zeven huishoudens. Ook is onderzocht of het overschot aan warmte op de hoogste verdiepingen in de Rubenshof zou kunnen worden ingezet voor warmteregulatie elders.
- Het onderhoud van het park, dat een belangrijk onderdeel vormt van de woonomgeving van de bewoners, is in handen gegeven aan een nieuwe hovenier. Het onderhoudsplan van het park is, waar nodig, aangepast en de verhouding kwaliteit/prijs is verbeterd.

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.
- In 2019 is er specifieke aandacht geweest voor eten en drinken (zie doel 19-04 bij 3.2 Wonen en Welzijn) onder andere door het afnemen van een enquête met betrekking tot voeding.

Bijlage 1 - Organogram

20200225



Eigenaar: Bestuurder