

# Kwaliteitsverslag 2020

## Stichting Huize Het Oosten



## Voorwoord

Geachte lezer,

2019 stond in het teken van bijsturen van het beleid in Huize Het Oosten op twee punten: beheer en kwaliteit van zorg. Afgelopen jaar heeft het uitrollen en uitwerken van het Kwaliteitsplan dat aansluit op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en de samenwerking met Warande centraal gestaan. Tijdens dit proces werd ook Huize Het Oosten geconfronteerd met de pandemie waarop actief is ingespeeld.

Het Oosten heeft zoveel als mogelijk getracht om, ondanks de beperkingen, mogelijkheden te creëren voor bewoners en familieleden om met elkaar in contact te komen. Medewerkers die normaliter op een andere afdeling werkzaam waren, werden ingezet in huiskamers en op de zorgafdelingen. Vermeldenswaardig is de inzet van “beeldbellen” en de “Quarantainer”. Beide maatregelen waren gericht op het bieden van een visueel en auditief contactmoment onder veilige omstandigheden aan bewoners met hun naasten. Desondanks waren de gevolgen van de pandemie waren voor bewoners en medewerkers dagelijks merkbaar.

Ten behoeve van het verhogen van de kwaliteit van zorg zijn er in 2020 gesprekken gestart met Stichting Warande. Gedurende het jaar heeft er een zorgvuldig doorlopen overlegproces wat op 30 april 2021 resulteerde in de ondertekening van een nieuw Samenwerkingsovereenkomst tussen Warande en Huize Het Oosten. Middels deze overeenkomst hebben de zorginstellingen voor de komende twee jaar afspraken vastgelegd over hun samenwerking en de wijze waarop zij kennis en competenties voor de zorg onderling gaan versterken. Met behulp van Improve360 is de eerste fase van de ISO-certificering behaald in januari 2020.

Naast dit verslag verschijnt in het voorjaar van 2021 het bestuursverslag 2020. 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, juni 2021

## 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
2.4 Zorg en Welzijn in Coronajaar 2020	10
3. De acht thema's uit het Kwaliteitskader	11
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	11
3.2 Wonen en Welzijn	13
3.3 Veiligheid	15
3.3.1 Basisindicatoren	17
3.3.2 Incidenten 2020	19
3.3.3 Analyse onvrijwillige zorg Huize Het Oosten	21
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	24
3.5 Goed leiderschap, governance en management	25
3.6 De juiste personeelssamenstelling	27
3.7 Het gebruik van hulpbronnen	28
3.8 Het gebruik van informatie	28

## Leeswijzer

Het kwaliteitsverslag 2020 gaat over verslagjaar 2020. 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 2020 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 aandacht besteed worden aan de medezeggenschap binnen Huize Het Oosten.

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 drie veiligheidsthema's, voor zover deze informatie al bekend is over dit verslagjaar. De drie thema's zijn: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking. Daarnaast wordt er via de analyse onvrijwillige zorg aandacht besteed aan de Wet Zorg en Dwang.

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 derde 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 2020)

Eind 2020 woonden op het terrein van Huize Het Oosten ongeveer 270 bewoners. De intramurale capaciteit in 2020 bedroeg 85 plaatsen (Wet Langdurige Zorg). 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. 60 personen ontvingen wijkverpleging (Zorgverzekeringswet) en 7 personen ontvingen begeleiding of Dagverzorging (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De omzet was als volgt:

Activiteit	Omschrijving	Productie 2020 in dagen (Wlz/Zvw/WMO)	Aantal Cliënten Wlz/Zvw/ WMO in 2020
Intramurale zorg met behandeling op afdelingen Arcade 0, Arcade 2 en Arcade 3	ZZP 5,6 en 7	14.170	60
Intramurale zorg excl. behandeling op afdelingen Alpha en Atrium 2	ZZP 4 tot en met 7	13.067	56
Volledig Pakket Thuis inclusief behandeling op Jan Lievens PG-afdeling	ZZP 5 en 7	3.595	10
Volledig Pakket Thuis exclusief behandeling in de thuissituatie	ZZP 4 en hoger	3.236	8
Extramurale WLZ-zorg en Zvw in de thuissituatie	Verpleging, verzorging, begeleiding	n.g.	60
Dagbesteding WLZ en ZVW op de Appelhof	BG groep	n.g.	60
Begeleiding individueel WMO	ZZP 4 of hoger	n.g.	1
Begeleiding groep en vervoer WMO	Begeleiding groep Vervoer	n.g.	6

NB: Bovenstaande cijfers zijn geen unieke cliënten omdat verschillende cliënten in 2020 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. 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 er opgericht 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 eenderde 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. Dat betekent dat dit verslag de Rubenshof en de VPT zorgafdeling Jan Lievens betreft.

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, huiskamermedewerkers en medewerkers schoonmaak. De teams worden vanaf april gecoördineerd door teamcoördinatoren. Daarnaast werken er medewerkers welzijn voor het hele huis: dit betreft de geestelijke verzorging, een muziektherapeut, coördinator vrijwilligers en een aantal uren activiteitenbegeleiding. Drie kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen de zorg in alle aspecten van kwaliteitsontwikkeling. De manager zorg is eindverantwoordelijk voor alle zorg en welzijn.

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	<a href="mailto:receptie@huizehetoosten.nl">receptie@huizehetoosten.nl</a>
Website	<a href="http://www.huizehetoosten.nl">www.huizehetoosten.nl</a>
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)

### 2.4 Zorg en Welzijn in Coronajaar 2020

Huize Het Oosten heeft na een quickscan in februari 2020 besloten dat er door middel van een plan van aanpak extra aandacht, mensen en middelen ingezet zouden worden om de basiszorg te verstevigen, te focussen op het aantrekken van voldoende bekwame medewerkers, vergroten van het toezicht en het vergroten van de medicatieveiligheid.

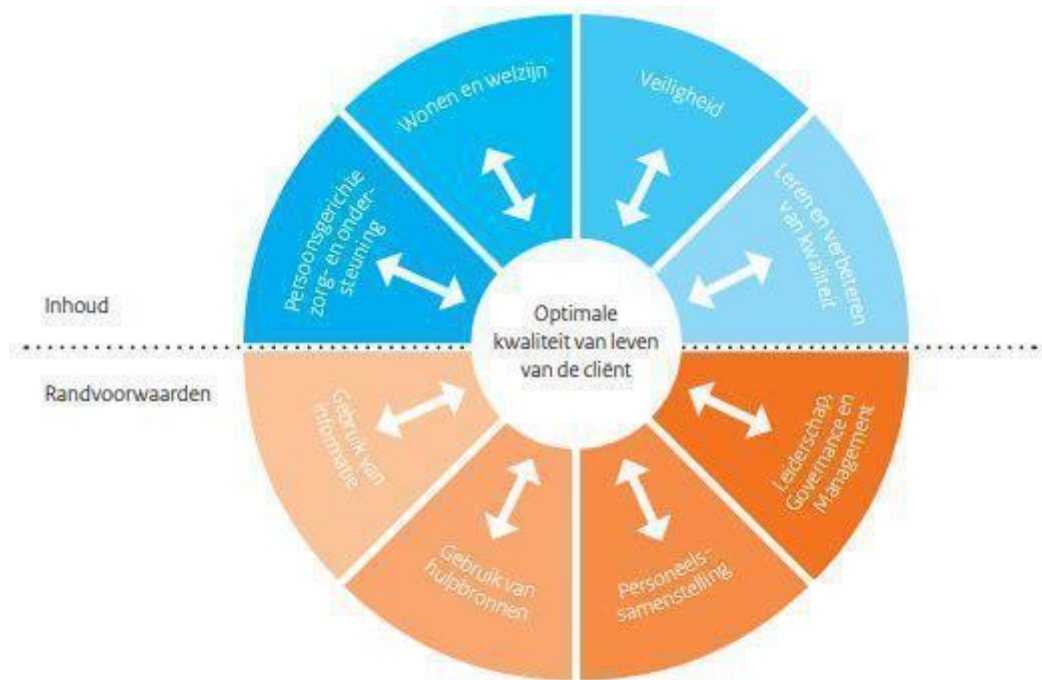
Door de zich ontwikkelende pandemie en het volledig sluiten van de verpleeghuizen in Nederland, constateert Huize het Oosten dat weliswaar alle plannen zijn opgepakt, maar dat het gewenste eindresultaat op alle te ontwikkelen thema's door de beperkingen in 2021 voldoende maar beperkt is gebleven.

Met andere woorden, de ontwikkeling op een aantal thema's is trager verlopen, bewoners en familie zijn vrijwel allemaal geconfronteerd geweest met de gevolgen van de lockdown en het personeelstekort door vacatures en ziekteverzuim was in 2020 een lange periode groter dan ooit. Desondanks zijn er in 2020 enorme stappen gezet op het gebied van medicatieveiligheid, toezicht, eten en drinken, continuïteit van zorg, kwaliteit van basiszorg en het analyseren van incidenten in de werkoverleggen.

In hoofdstuk 3 wordt per thema de ontwikkelingen en resultaten van het verslagjaar 2020 toegelicht, ondanks Corona en dankzij de continue inzet, bevoegenheid en ambitie van de medewerkers van Huize Het Oosten.

### 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, gekoppeld aan de doelen en resultaten zoals deze voor 2020 zijn afgesproken. In de toelichting per thema blijkt in hoeverre het gewenste resultaat in 2020 is bereikt.

#### 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 de bewoner

zich gekend voelen. Hier is aan gewerkt door de levensgeschiedenis van en voor alle bewoners met zorg in kaart te brengen met de bewoner en familie. Deze informatie is onderdeel van het zorgdossier en relevante informatie voor de dagelijkse zorg en begeleiding. Onderdelen kunnen in het zorgleefplan verwerkt worden en onderdeel uitmaken 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 zorg- en dienstverlening van Huize het Oosten en dat zorg en ondersteuning georganiseerd wordt rond de bewoner.

20-00	<p><b>Doel:</b> Gelegitimeerde zorg, vastgelegd in zorgplan en aantoonbaar ingestemd door de bewoner.</p> <p><b>Resultaat:</b> Een getekende zorgovereenkomst</p> <p>Alle zorg die wordt geboden in Huize het Oosten, intramuraal en extramuraal, is gelegitimeerd en ondertekend door de bewoner. Alle zorgdossiers zijn daarop gecheckt, ontbrekende zorgovereenkomsten zijn alsnog opgemaakt en ondertekend.</p>	
20-01	<p><b>Doel:</b> Het kennen van de bewoner door gebruik van een levensloopformulier in het zorgdossier. Het zorgplan is ondertekend of er is aantoonbaar ingestemd door de cliënt.</p> <p><b>Resultaat:</b> De kennis over de bewoner is bekend en vastgelegd in het zorgplan dat de basis is voor de uit te voeren zorg.</p> <p>De levensverhalen van de bewoners zijn bekend, maar een aantal afdelingen zijn nog in de ontwikkelingsfase waarin gezocht wordt naar inpassing in de dagelijkse zorg. De daginvulling moet daar op afgestemd worden.</p>	
20-02	<p><b>Doel:</b> De bewoner voelt zich gekend door het ervaren van een zinvolle, plezierige dag met maximale vrijheid en kan invloed uitoefenen op zijn individuele weekprogramma.</p> <p><b>Resultaat:</b> Medewerkers kennen het individuele weekprogramma van de bewoner en voeren dit uit met collega's, mantelzorgers en familie.</p> <p>Doordat de vacature voor activiteitenbegeleiders door schaarste niet ingevuld kon worden in, heeft de muziektherapeut met het aanwezige team welzijn, de bewoners gevraagd naar hun beleving van een fijne dag. Op basis daarvan is de visie ontwikkeld, waarin veel ruimte is voor individuele contacten en groepscontacten. Het gezamenlijk eten of koffiedrinken is voor veel bewoners het belangrijkste moment van de dag, naast het zien en spreken van familie. Het zal duidelijk zijn dat door Coronamaatregelen dit allerbelangrijkste aspect in het gedrang is gekomen. Om toch tegemoet te komen aan de behoefte aan contact heeft HHO in een vroeg stadium een coördinator bezoek aangesteld en een quarantainer laten plaatsen op het terrein. Bewoners konden daardoor veilig, naar de toen geldende richtlijnen voor contact, hun familie zien en spreken. Ook het beeldbellen is toen opgezet, dat voor een kleiner gedeelte van de bewoners in een behoefte kon voorzien. Voor een groter gedeelte van de bewoners bleek beeldbellen juist verwarrender uit te pakken. Voor hen was belangrijker de vaste dagindeling van de afdeling te volgen. Het werken met mondkapjes op, heeft ook aantoonbaar bij enkele bewoners geleid tot grotere onrust 's nachts. Dit is in een periode van enkele maanden weer afgenomen. Door het wegvallen van veel bezoek en alle vrijwilligers</p>	

	<p>hebben bewoners vooral op het vlak van individuele aandacht veel moeten inleveren. De helft van de bewoners heeft daar merkbaar last van gehad, de andere helft van de bewoners leefde juist meer op door meer rust en veel minder afleiding op de afdelingen.</p>	
20-04	<p><b>Doel:</b> Bewoner ervaart dat familie en mantelzorgers betrokken zijn bij het zorgproces en bij het zorgdossier.</p> <p><b>Resultaat:</b> In 2020 heeft de familie/mantelzorg een aantoonbare rol in het zorgproces en toegang tot het dossier via Caren Zorgt.</p> <p>Door alle maatregelen is de communicatie en het betrekken van de familie bij het leven van de bewoners in HHO anders verlopen. De MDO's en zorgplanbesprekingen, al dan niet digitaal georganiseerd, zijn het belangrijkste moment voor behandelaars, EVV-er en familie om te bespreken wat de stand van zaken is, wat het plan is voor het komende maanden en wat de medewerkers kunnen betekenen voor de bewoner. De communicatie over de voortgang verliep soms door wekelijks telefoontjes van het team met familie, soms door het meelesen via Carenzorgt en soms via beeldbellen. Ten tijde van de daadwerkelijke besmettingen in HHO werden alle contactpersonen op de hoogte gehouden van de maatregelen door middel van digitaal verstuurd brieven en contacten via de coördinator veilig bezoek. De manager zorg heeft in schrijnende situaties uitzonderingen gemaakt om fysiek bezoek toe te staan, waaronder voor bewoners die dagelijks zorg ontvingen van hun partner, bewoners die op korte termijn gingen overlijden en bewoners die net waren ingehuisd.</p> <p>Daarnaast is besloten om in de procedure inhuizing een huisbezoek af te leggen, voordat de bewoner daadwerkelijk in HHO gaat wonen. De teamcoördinator krijgt een beter beeld van de bewoner en zijn familie en kan een betere inschatting maken van de wensen en de behoeften.</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.

20-06	<p><b>Doel:</b> De leefomgeving wordt beter ingericht voor de doelgroep, huiselijk, veilig en herkenbaar, met goede materialen voor zowel sfeer als activiteiten. Budget is aangevraagd via Waardigheid &amp; Trots. Datum realisatie: tweede kwartaal 2020.</p> <p><b>Resultaat:</b> De leefomgeving is herkenbaar en veilig voor de bewoner.</p> <p>Het budget voor de afdelingen is aangewend voor kleinere aankopen en investeringen dan de oorspronkelijke bedoeling. De lang gewenste</p>	
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>zonweringen zijn pal voor de zomer aangebracht, bloembakken zijn opnieuw beplant en de versleten vloer van het Atrium, de centrale ontmoetingsruimte is vernieuwd. De vloeren en wanden van de afdelingen staan op de investeringslijst van 2021, evenals de vervanging van twee keukens.</p>	
20-07	<p><b>Doel:</b> Bewoners kunnen in en buiten de huiskamer deelnemen aan diverse activiteiten en ervaren een plezierige en zinvolle dag.</p> <p><b>Resultaat:</b> Er is een breed activiteitenaanbod dat wordt gedragen door alle medewerkers en vrijwilligers/familie.</p> <p>De activiteiten die georganiseerd zijn binnen de beperkingen van 2020 hebben voornamelijk plaatsgevonden in de huiskamers, dankzij de extra inzet van receptie-, horeca-, huiskamer en dagbestedingsmedewerkers. Door het sluiten van het restaurant en de dagbesteding was dit mogelijk. De tuin is maanden afgesloten geweest voor omwonenden op het terrein, zodat de bewoners van het verpleeghuis wel naar buiten konden zonder gevaar van besmetting.</p>	
20-08	<p><b>Doel:</b> Bewoners en zorg ervaren ondersteuning, gezelligheid en begeleiding van vaste vrijwilligers die zich verbinden aan een afdeling of individuele bewoners.</p> <p><b>Resultaat:</b> Er zijn voldoende vrijwilligers die zich voor langere tijd willen verbinden aan HHO, zij worden begeleid door de coördinator en de teamcoördinatoren.</p> <p>Het werven van vrijwilligers is met veel energie opgepakt door de nieuwe coördinator vrijwilligers. Zij heeft contact gelegd met diverse organisaties die hierin een rol spelen. Daarmee heeft zij in 2020 een basis gelegd om in 2021 met de vrijwilligers kleur te geven aan de afdelingen. De wandelclub heeft nog een groot gedeelte van het jaar bewoners kunnen begeleiden. De concerten zijn afgeschaald naar muziek luisteren binnen kleine groepjes bewoners van 1 afdeling.</p>	
20-09	<p><b>Doel:</b> De rol van de mantelzorger wordt vastgelegd in het EDC tijdens het zorgplan overleg. Dit wordt in het multidisciplinair overleg twee keer per jaar geëvalueerd.</p> <p><b>Resultaat:</b> Medewerkers handelen volgens vastgelegde afspraken in het zorgplan. De mantelzorger en de medewerkers kennen de betekenis van de rol van de mantelzorger.</p> <p>De MDO's en zorgplanbesprekingen, zijn het belangrijkste moment voor behandelaars, EVV-er en familie om te bespreken wat de stand van zaken is, wat het plan is voor het komende maanden en wat de medewerkers kunnen betekenen voor de bewoner. Ten tijde van de daadwerkelijke besmettingen in HHO werden alle contactpersonen op de hoogte gehouden van de maatregelen door middel van digitaal verstuurd brieven en contacten via de coördinator veilig bezoek. Dit was voldoende voor de algemene feitelijk informatie, maar kwam niet tegemoet aan de behoefte van mantelzorgers en familie die niet op bezoek konden komen. Sommige afdelingen zijn in staat geweest wekelijks contact te leggen met familie, andere afdelingen door een te groot tekort aan vaste medewerkers niet.</p>	

20-10	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren optimale communicatie tussen zorgmedewerkers, familie en mantelzorgers.</p> <p><b>Resultaat:</b> In 2020 zijn er halfjaarlijkse familieavonden, evaluatie van zorg (MDO) en inzage in het dossier met Caren zorgt. Intranet wordt beschikbaar voor bewoners en familie.</p> <p>Zoals beschreven is HHO deels in staat geweest voldoende te communiceren met familie en mantelzorgers. Het fysiek elkaar zien en spreken kan maar gedeeltelijk vervangen worden door (beeld) bellen. Na de eerste golf aan besmettingen zijn de maatregelen ter voorkoming van besmetting stap voor stap per afdeling verruimd. Familie-avonden konden helaas niet georganiseerd worden.</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 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 Melding Incident Cliënt, ook wel bekend als MIC.

20-11	<p><b>Doel:</b> Bewoners krijgen hun medicatie volgens voorschrift en afspraken, dit wordt z.n. tweemaal gecontroleerd en altijd afgetekend na delen/innamen.</p> <p><b>Resultaat:</b> Op alle afdelingen functioneert het medicatiesysteem goed en wordt er veilig gewerkt. Medicatie wordt digitaal afgetekend. Mbv analyse en bespreken van MIC's wordt de werkwijze verbeterd.</p> <p>Het verbeteren van de medicatieveiligheid heeft in 2020 prioriteit gekregen. Uit de MIC analyse bleek dat het aantal meldingen over foute, vergeten of onjuist afgetekende medicatie teruggebracht zou kunnen worden. De teamcoördinatoren hebben dit samen met de kwaliteitsverpleegkundigen en de aandachtsvelders medicatieveiligheid besproken met de teams. De gewenste werkwijze is, vooruitlopend op het digitaal aftekenen in 2021, gestart met het op de juiste wijze aftekenen op papier. Uit de jaaranalyse van de MIC en reflectie van sommige medewerkers blijkt dat medewerkers snel terugvallen in oude patronen als er weinig tijd is, weinig vaste collega's aanwezig zijn, er veel oproepmedewerkers zijn en de teamcoördinator afwezig is. Dat betekent dat continue aandacht vereist is, zowel van de teamcoördinator en het team. Het overgaan op het digitaal aftekenen is een hulpmiddel hierbij en is opgenomen in de planning van 2021.</p>	
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

20-13	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren persoonsgerichte zorg met maximaal behoud van eigen regie en vrijheid. Onvrijwillige zorg wordt alleen verleend op basis van de WZD.</p> <p><b>Resultaat:</b> HHO is voorbereid op de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Alle medewerkers kunnen handelen volgens de WZD, vrijwilligers zijn op de hoogte.</p> <p>2020 betrof het overgangsjaar van de wet BOPZ naar de Wet zorg en Dwang (WZD). HHO heeft eind 2020 een start kunnen maken met de WZD scholing van de medewerkers, d.m.v. het aanbieden van een e-learning van het stappenplan WZD aan verzorgende en verpleegkundigen. Daarnaast is een brede informatiebijeenkomst georganiseerd voor alle disciplines; verpleegkundigen, verzorgenden, huiskamermedewerkers en receptionistes, om het denken in kader van de WZD te bevorderen.</p> <p>Ook zijn door de EVV-ers, artsen en psychologen in samenwerking met WZD functionarissen alle dossiers van de WLZ afdelingen omgezet naar de nieuwe richtlijnen van vrijwillige en onvrijwillige zorg. Dit geldt voor zowel zorg inclusief als exclusief behandeling.</p> <p>In 2021 zal een aanvullende scholing plaatsvinden van verzorgenden en verpleegkundigen, over praktische toepassing van het stappenplan WZD. In de teams zal verder de aandacht gericht worden op implementatie van de WZD, door casuïstiekbespreking en intervisie plaatsvinden per afdeling om kennis en ervaring uit te wisselen. Bij de implementatie is er nauwe samenwerking tussen de kwaliteitsverpleegkundigen van HHO en de projectgroep WZD van Warande te Zeist.</p>	
20-14	<p><b>Doel:</b> Bewoners merken dat de kwaliteit van zorg verbetert. Door de continue aandacht voor het voorkomen van fouten en het volgen van de juiste protocollen zal gezondheid/welbevinden langer gewaarborgd worden,.</p> <p><b>Resultaat:</b> Verbeterplan wordt uitgevoerd, elke medewerker is zich bewust van de noodzaak veilige zorg te bieden.</p> <p>Door het grote verloop van medewerkers welzijn en verpleegkundigen eind 2019 en begin 2020 bestonden de teams vooral uit helpende 2 /2+ in plaats van de gewenste medewerkers niveau 3. Ook was het toezicht op de huiskamers niet gewaarborgd. De focus was in kwartaal 1 en 2 vooral gericht op het aannemen van meewerkend teamcoördinatoren, kwaliteitsverpleegkundigen, huiskamermedewerkers, coördinator vrijwilligers en activiteitenbegeleiders. Zij zijn de sleutelfiguren waardoor de teams zich gesteund weten en voelen. Zij hebben door het meewerken en coachen ook een voorbeeldfunctie, zijn vraagbaak en ontwikkelen plannen met en voor de teams voor een volgende stap in de ontwikkeling van kwaliteit van zorg.</p>	
20-15	<p><b>Doel:</b> Bewoner, familie/mantelzorger en team zijn op de hoogte van gewenste en vastgelegde afspraken rondom ziekte, behandeling, prognose achteruitgang en overlijden.</p> <p><b>Resultaat:</b> Afstemming over Advanced Care Planning heeft plaatsgevonden, acute ziekenhuisopnamen zijn verminderd.</p>	



	Bij inhuizing van de nieuwe bewoner wordt dit besproken en vastgelegd in het dossier. Deze afspraken kunnen aangepast worden onder invloed van een veranderd inzicht door een afnemende gezondheid. Door Covid-19 zijn veel bewoners thuis (in HHO) overleden. Een vergelijking met andere jaren is niet mogelijk, omdat de wens van de bewoner en familie niet methodisch wordt vergeleken met wat er in de praktijk gebeurt.	
20-16	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren een prettige en veilige leefomgeving.  <b>Resultaat:</b> De leef- en werkomgeving is prettig en veilig.</p> <p>De alarmeringsinstallatie is vernieuwd, waardoor de oproepen direct beantwoord kunnen worden. De medicijnkarren zijn vervangen en waar nodig zijn medicijnkoelkasten aangeschaft. Controle op inbraakpreventie op de begane grond is uitgevoerd, door het aanbrengen van enkele voorzieningen is de veiligheid vergroot. De deskundige infectiepreventie heeft een scan uitgevoerd waaruit diverse verbeterpunten naar voren kwamen, deze zijn alle uitgevoerd. Uitgebreide scholingen zijn voor en door teams uitgevoerd in het werken met persoonlijke beschermende middelen (PBM) om de kans op besmetting te minimaliseren.</p>	

### 3.3.1 Basisindicatoren

Huize het Oosten heeft voor het verslagjaar 2020 gekozen voor de volgende twee keuze indicatoren:

- Middelen en maatregelen rondom vrijheid
- Decubitus

Ook aan medicatieveiligheid wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed.

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.

#### 3.3.1.1 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 over een omgangsadvies of gedragsinterventie. De maatregel moet altijd zo licht mogelijk zijn, dat wil zeggen zo min mogelijk vrijheidsbeperkend.

#### Visie onvrijwillige zorg

*Als medewerkers van HHO, bieden wij onze bewoners de mogelijkheid om maximaal zelfstandig en met eigen stijl het leven vorm te geven. Het toepassen van onvrijwillige zorg - zorg waar cliënt of vertegenwoordiger niet mee instemt of waar cliënt zich tegen verzet - past daar niet bij. Pas als er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of voor anderen, overwegen we om over te gaan op het toepassen van onvrijwillige zorg. We kiezen daarbij voor de minst ingrijpende maatregel en streven zo snel mogelijk naar zorg die weer vrijwillig is. Dit doen we met aandacht, door waar te nemen, door te leren begrijpen wat we waarnemen en zo ons werk met bewuste betrokkenheid uit te voeren.*

Medewerkers hebben gedragsspreekuur/omgangsoverleg met de psycholoog ter ondersteuning van het omgaan met onbegrepen gedrag. Voordat 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.

Sinds 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) van kracht. De WZD regelt de rechten van mensen met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen. Daarnaast regelt deze wet ook de onvrijwillige opname. HHO werkt samen met de Warande in de projectgroep Zorg en Dwang.

Wat betreft de vormen van 'onvrijwillige' zorg is het uitgangspunt van HHO zoveel mogelijk te werken in de geest van de wet. Daar waar cliënten mogelijk beperkingen kunnen ondervinden van deze vormen van zorg, ook wanneer zij geen verzet tonen, werkt HHO conform het stappenplan van de WZD. Op het moment dat er naar de overtuiging van het team geen sprake is van beperkingen, wordt het stappenplan niet gehanteerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bedhek bij een bewoner die geen loop- of sta functie meer heeft. Dit wordt niet beschouwd als vrijheidsbeperkend en dus ook niet als onvrijwillige zorg. In het document 'Protocollen met betrekking tot de toepassing van verschillende vormen van onvrijwillige zorg' worden per interventie de mogelijke afwegingen in verschillende situaties geschetst.

#### *3.3.1.2 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. Door de prevalentie van decubitus zichtbaar te maken groeit de bewustwording in de teams. De ergotherapeut en fysiotherapeut zijn laagdrempelig in consult te vragen als een bewoner minder mobiel is/wordt waardoor er op een vroeg stadium aan preventie kan worden gewerkt. Dit zal in 2021 verder uitgewerkt worden.

#### *3.3.1.3 Medicatieveiligheid*

Voor alle bewoners die zorg met behandeling ontvangen wordt er gewerkt met Medimo, een elektronisch voorschrijfsysteem. In 2019 is het plan gemaakt om te gaan werken met een andere apotheek, die de veilige principes van de medicatieketen in de praktijk waarborgt. Dit traject is in 2020 begeleid en afgerond door de kwaliteitsverpleegkundige. De afdelingen die zorg zonder behandeling bieden zouden in de loop van 2020 volgen, maar door de uitbraak van Covid-19 is dit uitgesteld naar 2021. In de loop van 2020 zijn de volgende onderdelen van de medicatieketen verbeterd:

- 80% van de medicatie wordt op de juiste wijze afgetekend, na aanreiken en/of toediening, De deellijsten worden bij verandering medicatie direct aangepast en uitgeprint, ook worden er geen post-its meer gebruikt.
- medicijnkarren worden na het delen naar de teamposten gebracht, teampost gaat op slot. Aandachtspunt is dat men soms vergeet de sleutels van de medicijnkar af te halen
- medicatie wordt niet meer op voorhand uitgezet, vanwege de foutgevoeligheid

- De afdelingen die zorg met behandeling bieden beschikken over een medicijnkoelkast.
- Zalven en oogdruppels worden bestickerd op datum

Alle verbeteringen zijn gestart met het opnieuw aanstellen van een aandachtsvelder medicatie per afdeling. Zij zijn betrokken bij het betrekken van het hele team bij de bedoeling en de stappen die gezet worden, rekening houdend met de hectiek van het jaar 2020. In de evaluatie met de apotheek bleek de samenwerking een positief resultaat gehad te hebben, daarnaast concludeerde de apotheek geen afwijkingen meer in het proces.

Medicatieveiligheid blijft een proces is waar continu aandacht voor moet blijven anders veert een afdeling snel terug in oude patronen, zeker bij stress en veel uitzendkrachten. De aandachtsvelders die per afdeling aangesteld zijn hebben hierin een controlerende en coachende functie.

- Alle zorg medewerkers ( behalve in de extramurale zorg) hebben vanaf niveau helpende plus de E-learning gemaakt.
- Halfjaarlijks medicatiereview met apotheek en SOG.
- Eens per drie maanden overleg kwaliteitsverpleegkundige en de aandachtsvelders

### 3.3.2 Incidenten 2020

#### Meting van de incidenten bij cliënten

Aantal incidenten bij cliënten	
Soort incident	Aantal
Medicatie	431
Vallen	405
Agressie	46
Vermissing	7
Overig	80
<b>Totaal 2020</b>	<b>969</b>
<b>Totaal 2019</b>	<b>562</b>

#### Analyse 2020

Er is een toename van 407 meldingen ten opzichte van 2019. In 2020 hebben de teamcoördinatoren de focus gelegd op het belang van het zichtbaar maken van hetgeen niet gaat zoals bedoeld of bijna niet goed is gegaan, met de eigen teams. Hierdoor is niet alleen een enorme impuls gegeven aan het belang van het melden maar er is ook een doel gesteld: meer melden. Dit om zichtbaar te maken wat er “fout” gaat. Het doel is echter om met elkaar hiervan te leren om zoveel mogelijk herhaling van fouten te voorkomen. Om dit te kunnen faciliteren is er een (nieuwe) werkwijze beschreven waardoor het duidelijk is wat het doel is van het melden en hoe dit in zijn werk gaat. Ook is er een MIC commissie opgesteld die eens per kwartaal samen komt om de trends te bespreken en de verbetermaatregelen die zijn ingezet te evalueren.

#### Meldingen medicatiefouten

Aan het begin van het jaar is er een verbeterplan opgesteld voor medicatieveiligheid. Dit plan is gedurende het jaar uitgerold naar alle afdelingen. Belangrijk in dit plan is het werken volgens de veilige principes in de medicatieketen geweest. Vooral het scoren, kennen en toepassen van de individuele BEM's hebben aandacht gekregen, met zichtbare resultaten.

De nadruk op het melden in de teams heeft zijn vruchten afgeworpen, er is een stijging van 169 medicatiemeldingen dit jaar in vergelijking met 2019. De teamcoördinatoren maken maandelijks een analyse van deze incidenten, bespreken deze in het teamoverleg en bedenken gezamenlijk de verbetermaatregelen die genomen kunnen/moeten worden.

De vermijdbare fouten zoals het vergeten te geven (door niet kennen van bewoners) en het vergeten af te tekenen van medicatie is voor een groot gedeelte te wijten aan de vele uitzendkrachten, mede door Covid-19. Maar ook de eigen zorgmedewerkers acteren nog niet voldoende op dit stukje. Aandacht op medicatie blijft daarom van kracht in 2021.

### **Meldingen tav valincidenten**

Ook hier is een forse toename ten opzichte van vorig jaar: 166 valincidenten. Deels is dit te verklaren doordat een aantal bewoners verzwakt waren door een Covid-19 besmetting. Ook het feit dat bewoners meer in hun eigen appartement moesten blijven heeft ervoor gezorgd dat ze minder in het zicht waren bij de zorgmedewerkers. Medewerkers zijn zich nog onvoldoende bewust van het feit dat een herhaaldelijk voorkomend incident als geaccepteerd risico beschouwd kan worden, mits besproken met alle betrokkenen. Hierdoor hoeft er geen melding meer van te worden gemaakt, en de bewoner wordt niet verder ingeperkt in zijn/haar vrijheid in ruil voor veiligheid. Dit thema wordt herhaaldelijk besproken in teamoverleggen met als doel dit meer als een handeling te zien die hoort bij de zorg van onze bewoners. Het valprotocol is eind van het jaar geïntroduceerd en zal begin 2021 worden geëvalueerd.

### **Meldingen agressie**

Opvallend is de hoeveelheid meldingen die agressie betreffen: 46 (Q1: 9, Q2: 12, Q3: 10, Q4:14). Ten opzichte van 2019 is dit een verdrievoudiging van het aantal meldingen. Enerzijds is dit te wijten aan de aandacht die er is besteed aan het melden van incidenten, waardoor er in het geheel meer is gemeld. Anderzijds is Covid-19 en de daardoor genomen maatregelen van grote invloed geweest. Het sluiten van het huis voor bezoek, familie, ondersteuners, vrijwilligers, evenementen en activiteiten heeft de zo gewenste fijne dag voor veel bewoners niet mogelijk gemaakt.

HHO heeft veel initiatieven ontwikkeld om binnen de beperkingen toch tegemoet te komen aan de wens tot contact, door middel van bezoek in de quarantainer te regelen, beeldbellen en het openstellen van de tuin alleen voor de bewoners van het verpleeghuis. Ook de huiskamers zijn bemand met huiskamermedewerkers voor de letterlijk broodnodige aandacht. In de analyse van de agressie incidenten komt daarnaast naar voren dat deze hebben plaatsgevonden tussen bewoners onderling maar ook tussen bewoners en medewerkers. Vaak heeft dit te maken met onbegrepen gedrag. De meeste bewoners bij wie agressie zich vaker heeft voorgedaan hebben een benaderingsplan dat is opgesteld door de psycholoog. In de loop van het jaar zijn gedragsvisites geïntroduceerd met zorgverleners en psycholoog. Deze vinden eens per twee weken plaats voor de afdelingen waar bewoners verblijven met een artikel 21. In deze overleggen wordt onbegrepen gedrag besproken, de rol van het team hierin en wordt nagedacht over de beste benadering van een bewoner. Dit wordt vastgelegd in het benaderingsplan, dat ook periodiek geëvalueerd moet worden met het team. Naar aanleiding van een incident (zonder gevolgen) maar wel met veel complexe aspecten is besloten een Prisma onderzoek te starten onder leiding van een extern voorzitter. De rapportage daarvan volgt in 2021.

De tendens die in de loop van 2020 zichtbaar werd is dat nieuwe bewoners die in een later stadium van hun aandoening en beperkingen werden opgenomen, nauwelijks de verhuizing naar een verpleeghuissetting in een lockdown situatie konden maken. Dit uitte zich in zeer passief en /of agressief gedrag. Bij onuitstelbare opnames wordt nu met de familie afgesproken gedurende de eerste 2 weken dagelijks langs te komen, ook in geval van besmettingen.

### **Meldingen vermissingen:**

Er zijn zeven meldingen van vermissing van bewoners in 2020. Alle meldingen zijn meegenomen in de analyse, ondanks het feit dat het strikt gezien geen MIC's zijn. De bewoners verbleven op open afdelingen en konden in principe, al dan niet voorzien van een GPS armband, naar buiten, de tuin in of naar het dorp. In alle gevallen bleek dat bewoners de zo gewaardeerde vrijheid benutten, maar

dat allen niet in staat bleken om weer terug naar huis of de afdeling te komen terwijl zij dat wel graag wilden. Op die momenten is ook in het kader van de wet zorg en dwang met de familie, bewoner en behandelaren de afweging gemaakt welke nieuwe balans gevonden kon worden tussen vrijheid en welzijn.

### **Overige meldingen**

Deze meldingen zijn erg divers: het niet aanzetten van een bewegingsmelder, het omhoog zetten van een bedhek zonder toestemming, het vergeten om een bed in de laagste stand te zetten. Ook bij deze meldingen is zichtbaar dat het werken met veel uitzendkrachten het aantal meldingen vergroot.

### *3.3.3 Analyse onvrijwillige zorg Huize Het Oosten*

Verslagjaar 2020

#### **Inleiding**

Dit verslag betreft de eerste “analyse onvrijwillige zorg” zoals die door de Wet Zorg en Dwang (WZD) aan zorgaanbieders wordt gevraagd en nader geëxpliciteerd is in de “Regeling Zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten” (RZD).

In het WZD overgangsjaar 2020 kregen wij als organisatie te maken met Corona, wat veel tijd en energie heeft gekost en de nodige beperkingen met zich mee heeft gebracht. Door een onvermijdelijk bezoekverbod voor naasten aan bewoners hebben wij minder gehoor kunnen geven aan de goede bedoelingen van de Wet Zorg en Dwang, namelijk het bieden van zorg op basis van vrijwilligheid. Wij zijn onze medewerkers dankbaar voor de inzet die ze hebben getoond om bewoners zo goed mogelijk een fijne dag te bezorgen en voor de vele creatieve manieren waarop ze het contact tussen bewoners en naasten mogelijk hebben gemaakt. We vragen u begrip voor het feit dat we in 2020 de implementatie van de WZD niet volledig hebben kunnen afronden en dat deze eerste analyse nog niet voldoet aan alle eisen die daaraan gesteld worden.

#### **Reikwijdte van dit verslag**

<b>Vestiging</b>	<b>Plaats</b>	<b>Vestigingsnummer</b>
Huize het Oosten	Bilthoven	000032779968

#### **Analyse over 2020**

Het is voor Huize het Oosten helaas niet mogelijk om een goede analyse te maken zoals vereist. Dit heeft enerzijds te maken met een vertraagde implementatie van de WZD binnen de organisatie en anderzijds met trage opleveringen door de ECD leveranciers. Hierdoor konden wij pas eind 2020 starten met het omzetten van de oude registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen naar de nieuwe registratie van onvrijwillige zorg. Die omzetting hebben we in het eerste kwartaal van 2021 kunnen voltooien. Kwantitatieve gegevens over onvrijwillige zorg kunnen we over dit verslagjaar dus niet aanleveren. We kiezen er daarom voor dit verslag te benutten voor het weergeven van de stand van zaken.

#### **Behaalde resultaten in 2020**

De projectgroep Zorg en Dwang van Warande en Huize het Oosten heeft ondanks alle omstandigheden toch de nodige stappen weten te zetten in 2020. Hieronder een weergave van de resultaten die bereikt zijn in 2020. Deze resultaten worden gezien als maatregelen die hebben bijgedragen aan het terugdringen van onvrijwillige zorg.

### Beleid

Het “beleid vrijwillige / onvrijwillige zorg” is in ontwikkeling, het concept is vastgesteld. Onderdeel van dit beleid zijn de visie en een uitwerking van het stappenplan. Tevens is een protocol ontwikkeld met de meest voorkomende vormen van (on)vrijwillige zorg. Per interventie is aangegeven hoe die in te zetten en wat de afwegingen zijn t.a.v. vrijwillig / onvrijwillig. De WZD is ook besproken met de cliëntenraad.

### De WZD functionarissen

Er zijn 2 WZD functionarissen benoemd binnen Huize het Oosten, dit is een specialist ouderengeneeskunde en een psycholoog. Taken en rollen zijn beschreven in “Beleid vrijwillige / onvrijwillige zorg” binnen Huize het Oosten. Tevens hebben de WZD functionarissen een functiebeschrijving ontvangen.

### De zorgverantwoordelijken

De EVV's zullen binnen Huize het Oosten de taak vervullen van zorgverantwoordelijke. Taken en rollen zijn beschreven in “Beleid vrijwillige / onvrijwillige zorg” binnen Huize het Oosten.

### Extern deskundige

De behandelaren van Huize het Oosten en die van Quarijn, De Brug en De Bilthuysen gaan de taak van extern deskundige voor elkaar vervullen. Er ligt een convenant, er is een format voor de beoordeling van onvrijwillige zorg en er zijn werkafspraken gemaakt.

### Cliëntenvertrouwenspersoon WZD

Er is een CVP toegewezen aan Huize het Oosten: mevr. I.Nobbe, zij komt via Zorgstem. Er is informatie over haar mogelijke inzet opgenomen op intranet en in een brochure voor nieuwe bewoners uit de doelgroep PG. Tevens zijn er posters met daarin informatie over zowel de klachtenfunctionaris als de CVP. Beschrijving van haar rol en taken is opgenomen in het “Beleid vrijwillige / onvrijwillige zorg”.

### Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

ActiZ heeft een Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg opgericht. De klachtenregeling van de KVVU, waar Huize het Oosten bij is aangesloten, is hier inmiddels op aangepast. Dit geldt tevens voor het klachtenbeleid van Huize het Oosten.

### Informatievoorziening en scholing

De informatievoorziening aan (nieuwe) cliënten moet nog worden aangepast op basis van de WZD. Zie ook hierboven onder cliëntenvertrouwenspersoon.

Informatievoorziening aan medewerkers vindt o.a. plaats middels berichtgeving in de wekelijkse update en via de lijn. Ongeveer driekwart van de EVV's, behandelaren, teamcoördinatoren en kwaliteitsverpleegkundigen hebben de E-learning zorg en dwang gevolgd. In oktober zijn bijeenkomsten georganiseerd voor alle medewerkers van Huize het Oosten. Helaas konden we wegens Corona minder mensen aanwezig laten zijn dan oorspronkelijk gepland. Voor degenen die niet live bij konden zijn, is er een opname beschikbaar gesteld van een bijeenkomst zodat ze deze alsnog hebben kunnen zien.

### Bewustwording, scholing en cultuur

Het naleven van de WZD is niet een kwestie van beleid en protocollen ontwikkelen en scholingen organiseren. Het vraagt bewustwording, een andere manier van kijken, dilemma's waarnemen, kunnen benoemen en bespreken, creatief zijn, in gesprek zijn met elkaar over goede zorg. Komende jaren zullen we hier aandacht aan blijven besteden.

### Rol zorgverantwoordelijke en uitvoeren van het stappenplan

De zorgverantwoordelijken zijn verantwoordelijk voor de regie op het stappenplan. Deze regie ligt op dit moment voorlopig nog bij de SOG en de psycholoog. In ieder geval totdat de juiste koppeling tussen Ysis en ONS gerealiseerd is. In de tussentijd krijgen de zorgverantwoordelijken nog scholing om zich op deze rol voor te bereiden en kunnen ze samen met SOG en psycholoog oefenen met de uitvoering van het stappenplan.

### Registratie van onvrijwillige zorg

We zijn in afwachting van de koppeling tussen de digitale dossiers Ysis en ONS wat betreft de registratie van onvrijwillige zorg. Wanneer deze gereed is kunnen we overstappen naar de gewenste registratie in ONS. We gaan ons uiterste best doen om over het eerste half jaar van 2021 te kunnen voldoen aan de gevraagde gegevensaanlevering aan de IGJ.

### Regionale samenwerking

Er zijn in de regio goede afspraken gemaakt rondom de inzet van de extern deskundige en de onvrijwillige opnamen. Dit dient in de praktijk verder vorm te krijgen en zal nog de nodige aandacht vragen.

### **Tot slot**

Er zijn in 2020 veel ontwikkelingen geweest in Huize het Oosten omtrent de WZD. Wij realiseren ons echter dat er nog stappen moeten worden gezet, zeker op het gebied van bewustwording bij de zorgmedewerkers. We hebben er alle vertrouwen in dat in 2021 weer de nodige slagen in te maken.

### **Reactie Cliëntenraad Huize Het Oosten**

*“De Cliëntenraad kan zich vinden in de analyse onvrijwillige zorg. De tekst is transparant en geeft mooi inzicht. Het is duidelijk een overgangsjaar, de eerste stappen zijn gezet en er moet nog veel gebeuren. De benoeming van de SOG en psycholoog als WZD-functionarissen, de regionale afspraken en het inzicht dat het gaat om bewustwording van medewerkers, zullen bijdragen. De Cliëntenraad is benieuwd of er een plan ligt om datgene wat er in 2020 niet is gebeurd nog wel in 2021 te realiseren. Voor de cliënten en hun familie is het belangrijk om in ieder geval de voorlichting zo snel mogelijk goed op orde te hebben.”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Geciteerde tekst uit de reactie van de Cliëntenraad Huize Het Oosten d.d. 28 juni 2021

### 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.

20-17	<p><b>Doel:</b> Bewoners krijgen zorg van bevoegde en bekwame medewerkers die kunnen reflecteren op hun handelen en dit kunnen bespreken in het team.</p> <p><b>Resultaat:</b> Alle medewerkers zijn bekwaam en bevoegd in 2020 voor de taken die zij uitvoeren en waar zij verantwoordelijk voor zijn.</p> <p>De meeste scholingen (op de e-learnings na) zijn door Covid-19 niet doorgegaan. Er is veel energie gestoken in het begeleiden en coachen van de medewerkers tijdens de zorg op de afdelingen. Zowel de teamcoördinatoren, als de kwaliteitsverpleegkundigen, de avond hoofden en de behandelaren hebben de teams maximaal ondersteund. Tijdens de zomer moest HHO terugvallen op aanvullende uitzendkrachten om continuïteit van zorg te bieden. Om de kwaliteit van zorg ook in een zomerperiode beter te borgen, gaat HHO in 2021 in zee met ZZP-ers voor de duur van een half jaar.</p>	
20-18	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren dat de zorg persoonsgericht is en goed is afgestemd op de behoeften van de bewoner. Door integrale samenwerking wordt de effectiviteit bevorderd.</p> <p><b>Resultaat:</b> Het teamfunctioneren wordt elk werkoverleg besproken en draagt bij aan continue ontwikkeling van een team naar persoonsgerichte en veilige zorg.</p> <p>Het functioneren van de teams is vooral gericht geweest op het verminderen van de risico's en het zo goed mogelijk waarborgen van het welzijn van bewoners tijdens quarantaineperiodes door Corona. De teams zijn soms geconfronteerd geweest met uitval van de helft van de collega's, waardoor het hele huis moest bijspringen in de zorg.</p>	



### 3.5 Goed leiderschap, governance en management

Als bestuursmodel hanteert Huize Het Oosten het Raad van Toezicht/ bestuurder-model. De dagelijkse leiding van de organisatie ligt bij de bestuurder, die verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de organisatie.

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. In 2020 is de opdracht gegeven om de statuten van HHO governance-proof te maken naar huidig geldende wet- en regelgeving. In 2021 is deze opdracht afgerond.

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 2020 zijn er, in navolging van 2019, geen situaties gemeld met tegenstrijdige belangen. In 2020 heeft de Raad van Toezicht geheel onafhankelijk kunnen handelen.

Naast dit bestuursmodel zijn er ook nog diverse medezeggenschapsorganen binnen de bestuursstructuur van Huize Het Oosten. 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 PAR, de twee verenigingen van eigenaren (VVE's) van de twee koopappartementencomplexen en 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 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.

Gelet op de schaalgrootte van Huize het Oosten is er gekozen om meer samenwerkingsverbanden in de toekomst aan te gaan met andere aanbieders. Zo is het bestaande samenwerkingsverband met Stichting Warande uitgebreid en richt zich op het verpleeghuis én op de backoffice. De samenwerking is gericht op de inhoud van de dienstverlening.

De bestuursstructuur van Huize Het Oosten wordt schematisch weergegeven in onderstaand organigram.

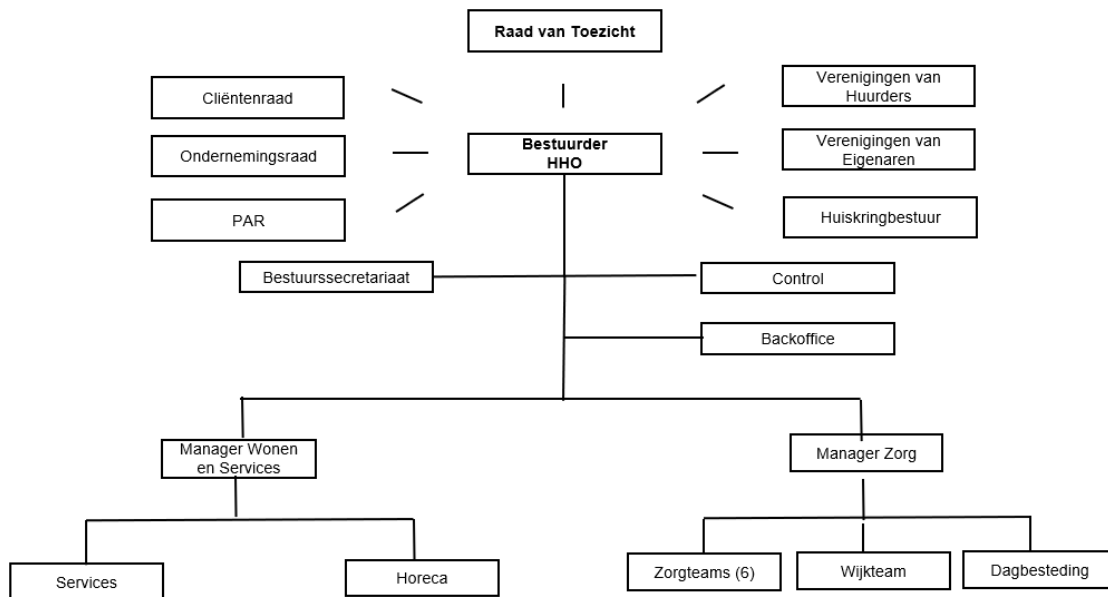


Figure 1 - Organigram Huize Het Oosten

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 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 leidde in de eerste helft van januari 2020 tot een certificering van de zorg conform de ISO-norm.

20-19

**Doel:** De PAR oefent invloed uit op de besluitvorming en geeft gevraagd en ongevraagd advies vanuit de professie van elk PAR-lid op relevante thema's.  
**Resultaat:** De PAR heeft haar formele positie en er is goede communicatie in de organisatie met de PAR.

In 2020 is de PAR door vertrek en ziekte van alle leden niet actief geweest. Voor 2021 is besloten door actieve werving de PAR nieuw leven in te blazen. Het is belangrijk dat professionals op belangrijke thema's hun visie kunnen verwoorden.

### 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. De roostering voor de intramurale zorg is centraal belegd bij twee planners. De planningen voor de overige afdelingen waaronder de extramurale zorg is belegd bij medewerkers van die afdelingen.

20-20	<p><b>Doel:</b> Er is altijd (24/7) een deskundige verpleegkundige aanwezig waar teams en bewoners een beroep op kunnen doen.</p> <p><b>Resultaat:</b> Bovenop de basisroosters is een verpleegkundige 24/7 boventallig aanwezig, om kwaliteit te bewaken en flexibel verpleegkundige zorg te bieden waar nodig.</p> <p>Door het vertrek van veel verpleegkundigen eind 2019 en begin 2020 bleek het noodzakelijk de verpleegkundige achterwacht via Warande in te huren buiten kantooruren. Daarnaast is de nachtzorg, inclusief een verpleegkundige van de nacht, belegd bij een externe organisatie. Tijdens kantooruren is er altijd een teamcoördinator of een kwaliteitsverpleegkundige aanwezig die de rol van verpleegkundige van dienst vervult.</p>	
20-21	<p><b>Doel:</b> De opgebouwde functiemix voldoende in de behoefte aan bevoegd en bekwame medewerkers, taken en rollen zijn aangepast aan de alternatieve functiemix.</p> <p><b>Resultaat:</b> Opbouw van een alternatieve functiemix is een continu proces door krapte op de arbeidsmarkt.</p> <p>Door tekort aan VIG'ers zijn er relatief meer medewerkers niveau 2, 4 en 5. Hiermee kan wel geroosterd worden, maar blijkt in de praktijk kwetsbaar door uitval door ziekte of door verlof. Er worden langdurig ZZP-ers ingezet om ook in tijden van uitval en nog niet vervulde vacatures te kunnen beschikken over voldoende bekwame medewerkers.</p>	

### 3.7 Het gebruik van hulpbronnen

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.

20-22/23	<p><b>Doel:</b> Bewoners ervaren maximale vrijheid in HHO inclusief tuin, in samenwerking met familie. Iedereen is op de hoogte van de individuele afspraken en handelt daarnaar.</p> <p><b>Resultaat:</b> Huize Het Oosten inclusief tuin is de veilige leefomgeving voor de bewoner. Met behulp van domotica wordt de grens van de leefcirkel aangeduid. Alarmering is vernieuwd, medewerkers weten hoe de alarmering werkt.</p> <p>Het inzetten van hulpbronnen in 2020 is voor de bewoners beperkt gebleven tot het gebruik van de ipads voor beeldbellen en veilige gesprekken in de quarantainer. Uitwisseling van kennis, gezellige contacten en de dagelijkse samenkomst in het Atrium is door Corona flink beperkt, evenals het introduceren van nieuwe vrijwilligers.</p>	
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### 3.8 Het gebruik van informatie

Voor medewerkers wordt elke week een update per mail gemaakt van de diverse ontwikkelingen in Huize het Oosten, om iedereen zo goed mogelijk te informeren en te betrekken. Ook de informatie uit de wekelijkse crisis-overleggen over de Corona-ontwikkelingen wordt hierin meegenomen. Medewerkers hebben behoefte aan een toegankelijke database voor procedures en protocollen. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een plan opgesteld om systematisch de protocollen te updaten en de informatie methodisch te rangschikken. Door Corona is de uitvoering van het plan in 2021 gepland.

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. Het is gebleken dat er nauwelijks gebruik van deze mogelijkheid is gemaakt. In 2021 wordt dit actief opgepakt.