

## Kwaliteitsplan 2023

### Zorgvilla Tante Toos De Harmonie

#### Inleiding

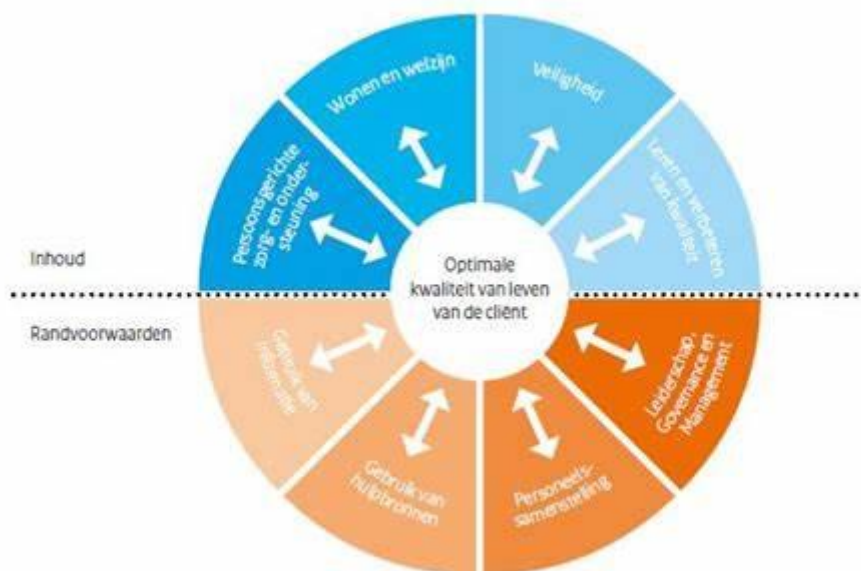
Elk huis wat op professionele basis zorg levert, is verplicht een kwaliteitsplan op te stellen en verantwoording af te leggen op het gebied van kwaliteit over het voorgaande jaar. Dit geldt daarom ook voor Zorgvilla Tante Toos De Harmonie (verder De Harmonie). In dit kwaliteitsverslag en kwaliteitsplan wordt beschreven hoe de situatie rondom allerlei factoren die de kwaliteit bepalen in De Harmonie eruit zien en hoe de kwaliteit verbeterd zou kunnen worden. De verschillende onderdelen zijn gebaseerd op de inhoud van het kwaliteitsplan zoals deze wordt aangegeven in bijlage 3 van het kwaliteitskader gezondheidszorg.

De Harmonie is in december 2021 geopend. Het verslag gaat over 2022. Voor het plan zijn de gegevens gebruikt die per 1 januari 2023 gelden.

Dit plan start met een beschrijving van het profiel van het huis, de bewoners en het personeel. Daarna lopen we de punten langs zoals beschreven in het integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit.

We sluiten af met de beschrijving hoe we dit proces bewaken, evalueren en zo nodig verbeteren.

Met dit plan maken we een duidelijk handvat waarin beschreven staat hoe de huidige kwaliteit van zorg in ons huis is én de punten waarop wij ons willen verbeteren.



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

## Inhoud

1. De organisatie van De Harmonie
  - a. Profiel
  - b. Zorgvisie en kernwaarden
  - c. Profiel groep
  - d. Locatie
2. Profiel van het personeel
3. Huidige situatie en plannen
  - a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
  - b. Wonen en welzijn
  - c. Passende, veilige zorg en ondersteuning
  - d. Leren en werken aan kwaliteit
  - e. Leiderschap, governance en management
  - f. Personeelssamenstelling
  - g. Hulpbronnen, omgeving en context
  - h. Gebruik van informatie
4. Evaluatieproces

### 1. De organisatie van De Harmonie

#### a. Profiel

De Harmonie is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie die onderdeel uitmaakt van Aafje Coöperatie. Samen met het naastgelegen huis 'De Paradijsvogel', vormt het het eerste huis in een formule waarvan naar verwachting in de komende jaren meer huizen hun deuren zullen openen. In een Coöperatie wordt samen gezocht naar de beste manier om goede zorg te leveren, binnen de mogelijkheden die de wetgeving en de financiën bieden.

De Harmonie wordt geleid door een zorgondernemer. Zij is volledig verantwoordelijk voor het huis en de zorg die er wordt geleverd. Ze wordt op het facilitaire vlak ondersteund door haar partner. Naast de conciërge-werkzaamheden neemt hij een aantal administratieve taken op zich.

De eerste bewoners zijn in december 2021 komen wonen. Op het moment van dit verslag/plan is het eerste volledige jaar voorbij. De basis is gelegd in de gewenste werkwijze, het leren kennen van elkaar, de mogelijkheden en de onmogelijkheden van het pand en de beschikbare middelen.

#### b. Zorgvisie en kernwaarden

Ieder mens telt, ieder mens mag er wezen. En ieder mens heeft recht op een kwalitatief zo volwaardig mogelijk leven. Dat lijkt heel vanzelfsprekend, maar voor mensen in een kwetsbare positie is dat lang niet altijd het geval. In ons welvarend Nederland geldt dat ook voor veel mensen die worstelen met geheugenproblemen. De noodzakelijke zorg wordt niet altijd geboden. Waar de ziekte vaak zorgt voor gevoelens van onzekerheid, angst en verdriet ook bij familie en andere betrokkenen is veiligheid voor de dementerende en een liefdevolle omgeving een noodzaak. Met onze Villa Tante Toos willen we die graag bieden. Zodat onze gasten vanuit een vertrouwde basis weer zo optimaal mogelijk aan het aan het leven kunnen deelnemen. Uitgangspunten. Persoonlijke aandacht is voor ons een uitgangspunt en sleutelbegrip bij de begeleiding van de bewoners. Nog meer dan de fysieke en praktische hulpverlening gaat het ons erom dat de gasten zich persoonlijk gewaardeerd en gerespecteerd weten. Het personeel in de Zorgvilla Tante Toos komt de bewoners

positief tegemoet en zorgt voor voldoende aandacht, stimulans en uitdaging om van dag tot dag te kunnen genieten van wat het leven hun te bieden heeft. Persoonlijke aandacht betekent voor ons dat we ons van het begin af aan zo goed mogelijk verdiepen in wie de bewoner is. Wat zijn de interesses, de gewoonten, het karakter en hoe kunnen we in onze bejegening en begeleiding daar zo goed mogelijk op aansluiten. De gasten moeten zoveel mogelijk zichzelf kunnen zijn en waar mogelijk eigen regie houden. Persoonlijke aandacht is de basis voor de professionele begeleiding die we met het team verlenen aan de bewoners. Dementie is tot op heden helaas een voortschrijdend en onomkeerbaar proces waarbij de persoon steeds meer aan hersencapaciteit inlevert. Goed kijken naar en een goede afstemming van onze benadering op het individu is belangrijk om problemen in welzijn of gedrag van de bewoner op te lossen en te voorkomen. Professioneel handelen en liefdevolle benadering zijn heel erg met elkaar verbonden. Persoonlijke aandacht houdt voor ons ook in dat de bewoners tot aan het overlijden in de Zorg Villa Tante Toos kunnen verblijven.

Kernwaarden:

wij zijn levensloopbestendig ✓ kijken individueel ✓ kwaliteit van leven staat in een hoog vaandel ✓ open deuren beleid ✓ evenwichtige groepsbalans ✓ voor zorgvragers met een kleine beurs zorg op maat bieden ✓ de zorg wordt ingekocht en gefinancierd vanuit een persoonsgebonden

### c. Profiel groep

De doelgroep voor De Harmonie is mensen met dementie met de kleine beurs. Alle bewoners hebben een eigen voordeur en kitchenette en daarmee de mogelijkheid om huursubsidie aan te vragen. De bewoners hebben veelal alleen inkomen uit AOW of een klein aanvullend pensioen. De zorg wordt betaald vanuit het PGB.

		1-4-2022	1-1-2023
<b>Aantal bewoners:</b>		16	16
<b>Leeftijd:</b>		69 – 92 jaar	69-95 jaar
<b>Reden opname:</b>	Alzheimer	14	13
	Ook ziekte van Parkinson	2	0
	Vasculaire component	1	1
	GGZ		2
<b>Indicatie:</b>	VV04	5	3
	VV05	11	13

De zorgvraag ligt in 2022 met name bij de begeleiding. De bewoners hebben hulp nodig bij het vullen van hun dag, bij het behouden van structuur, bij het opbouwen van sociale contacten en bij het verwerken van de verhuizing. Daarnaast hebben 13 bewoners hulp nodig bij de persoonlijke verzorging, zoals hulp bij wassen en aankleden en toiletgang.

De bewoners komen over het algemeen uit de thuissituatie. Het doel van De Harmonie is zeker ook om mensen uit het verpleegkuis te laten wonen, maar begin 2022 is dat niet mogelijk door de houding van de huisarts. Zij willen geen patiënten opnemen met een indicatie ZZP 5 of hoger.

We hebben gezien dat de zorgvraag van de groep grotendeels hetzelfde is gebleven. De dementie is wel achteruit gegaan bij sommige bewoners. Er is ook meer onbegrepen gedrag bijgekomen. Hierdoor wat meer personeel met een vig nivo 3 aangenomen. Er zijn 6 bewoners overleden in 2022. Voor hen zijn weer nieuwe bewoners gekomen, het was niet moeilijk deze te vinden.

#### d. Locatie

De Harmonie is 1 locatie. Het gebouw wordt gedeeld met een andere Zorgvilla 'De Paradijsvogel'. De huizen worden zelfstandig gerund door de ondernemers. De huizen delen dezelfde binnen gang en dezelfde tuin. De kamers zijn gemiddeld 25 tot 31 m<sup>2</sup>. Ze hebben allemaal een eigen badkamer en kitchenette. Bewoners kunnen hun kamer zelf, naar eigen wens inrichten.

Het huis zit in een groter huis wat 'De Nader' heet. Oorspronkelijk was dit een verpleeghuis waarbij de partners de mogelijkheid hadden in een appartement erboven te wonen. In 2021 heeft de woningbouwcorporatie Maaswonen (een groot deel van) het pand verbouwd om er twee maal een Villa Tante Toos in te plaatsen.

Het huis ligt in de wijk Ommoord in Rotterdam. Het ligt vlakbij een winkelcentrum.

## 2. Profiel van het Personeel

	1-4-2022	1-1-2023
<b>Aantal personeelsleden</b>	18	18
Werkzaam in de zorg	12	12
Gastvrouwen	5	5
Huishoudelijke hulp	1	1
<b>Contracten</b>		
Bepaalde tijd	14	3
Onbepaalde tijd	4	15
<b>Verloop</b>		
Instroom	18	2
Uitstroom	1	1
<b>Zieken</b>	5 personen (4x corona)	0

<b>Niveau zorgpersoneel:</b>	1-4-2022	1-1-2023
VIG	6	7
Helpende plus	2	2
Helpende	4	2
Overig	1	1

Van het PGB wordt 75 % besteed aan personeelskosten, de leidinggevende werkt mee in de zorg in vakantieperiodes en met ziekte van personeel.

De Harmonie had in 2022 2 vrijwilligers. 1 helpt mee op donderdag met de huishouding en de andere helpt op donderdag en vrijdag mee in de huiskamer met het ontbijt/lunch en activiteiten.

Op 1 januari 2023 waren er nog 2 vrijwilligers 1 voor de nagels en wat activiteiten en 1 voor de huishoudelijke hulp te ondersteunen

In 2022 is de Harmonie gestart als erkent leerbedrijf. In de loop 2022 zijn we begonnen met het inzetten van stagiaires. Totaal zijn dit 3 stagiaires op verschillende niveaus.

### 3. Situatie, plannen en voornemens

2022 stond vooral in het teken van starten en groeien. Het huis was net geopend met allemaal nieuwe bewoners en medewerkers. In 2022 kwamen er 6 nieuwe bewoners i.v.m. 6 overlijdens. Het proces van wennen voor de bewoners, de medewerkers, de familie en het pand is belangrijk en neemt veel ruimte. Het is momenteel een rustige groep.

#### a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

##### *Algemeen:*

Dit is ons kernpunt. De bewoner wordt gezien met zijn of haar karakter, omstandigheden en fase in de dementie. Dit staat zo goed mogelijk beschreven in hun dossier in Zilliz.

##### *Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- Nog niet van elke bewoner staat er een levensgeschiedenis in hun dossier. Niet elke familie heeft dit gemaakt of wil dit maken. Dit wordt met een paar medewerkers opgepakt.
- Nieuwe kennis over bewoners toevoegen in hun dossier. We leren de bewoners steeds beter kennen en we maken samen nieuwe dingen mee. Dit levert allemaal waardevolle informatie op over een bewoner.
- Meer individuele aandacht geven aan bewoners door medewerkers hierop te coachen.
- De medewerkers in de zorg weten niet altijd welke activiteiten ze kunnen doen. De activiteitenbegeleidster gaat een dagprogramma maken waar ook de medewerkers mee aan de slag kunnen.

##### *Resultaat 2022:*

- Met betrekking tot de levensgeschiedenis hebben we niet kunnen behalen wat we graag wilden. In eerste instantie is de familie gevraagd een levensgeschiedenis aan te leveren. Hier zijn geen reacties op gekomen. We hebben nu zelf een sjabloon opgesteld en hebben dit aan de familie gegeven. Dit proces wordt door twee medewerkers gecoördineerd.
- De actuele nieuwe kennis van bewoners is toegevoegd aan hun dossier.
- Het is gewoner geworden voor medewerkers om bewoners individuele aandacht te geven. Door het goed voorbeeld te geven en hen erop te coachen.
- Er zijn veel activiteiten bijgekomen en er is een goed activiteiten programma. Zie ook punt b.

##### *Komend jaar:*

Op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- De levensgeschiedenissen invullen, samen met familie.
- Vanuit de levensgeschiedenissen de zorgplannen nog eens nalopen en zo nodig aanpassen.
- Vastleggen nieuwe informatie van de bewoners of ervaringen met de bewoners, zodat we ze daarna nog beter persoonlijk kunnen begeleiden.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
levensgeschiedenissen	Q 2 en 3
Zorgplannen nalopen nav levensgeschiedenis	Q 3
Vastleggen nieuwe informatie	Hele jaar

### **b. Wonen en welzijn**

#### *Algemeen:*

Het wonen en welzijn is altijd in ontwikkeling. De Harmonie richt zich op het leren kennen van de bewoners, om zo te zien op welke manier de bewoners het beste ondersteund kunnen worden in de aspecten zingeving, zinvolle dagbesteding en een schoon en verzorgd lichaam. Deze fase van elkaar leren kennen blijft altijd lopen, maar inmiddels is er wel voldoende kennis over de bewoners om het aanbod goed op hen af te stemmen. Er zijn een aantal bewoners die er niet op gesteld zijn ondersteuning te ontvangen bij het wassen, douchen en/of schoonhouden van de kamer. Wij respecteren zoveel mogelijk deze grenzen. In overleg met de familie proberen we op een zo vriendelijk mogelijke manier de benodigde zorg te bieden.

De familie mag altijd op bezoek komen. Het is duidelijk dat familie makkelijk de ondernemer benaderd als er iets is. Er wordt vaak een praatje gemaakt.

#### *Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- Het wordt erg warm op één gang als de zon daar op schijnt. Hier komt folie op, zodat het deze zomer daar niet ondraaglijk warm wordt.
- Nog een tafel plaatsen in de zithoek waar activiteiten gedaan kunnen worden.
- De akoestiek in de woonkamer is niet optimaal.

#### *Resultaat 2022:*

- Om het wooncomfort zo goed mogelijk te krijgen, zijn er in de eerste maanden al een aantal aanpassingen gedaan. Zo is er een zonnescherm aangeschaft omdat het anders veel te warm werd in de keuken. Er zijn 2 nieuwe hoge tuinsets aangeschaft in het najaar van 2022 bewoners zijn daar heel blij mee we kunnen nu heerlijk buiten eten.
- Er zit folie op de ramen in de gang, zodat het in de zomer daar niet ondraaglijk warm wordt.
- Er is een tafel in de zithoek waar activiteiten gedaan kunnen worden.
- De akoestiek in de woonkamer is nog niet optimaal, maar is inmiddels wel verbeterd door het aanbrengen van gordijnen.
- Er zijn met alle bewoners evaluatiegesprekken gedaan.

- Er is op 7 mei een familie dag geweest met de familie dit was een groot succes. Doel van die dag is om op informele wijze elkaar beter te leren kennen.
- De gastenraad is op 7 mei besproken en gestart. Er zitten 2 familieleden in en een onafhankelijk voorzitter. We zitten in elk geval twee keer per jaar bij elkaar voor het bespreken van verbeterpunten. Bijvoorbeeld punten aan het pand of punten buiten. Het is mogelijk voor de mantelzorgers verbeterpunten aan te dragen, deze worden dan besproken. Er wordt een verslag van de bijeenkomsten gemaakt.
- We zijn afgelopen oktober op bewoners vakantie geweest naar Limburg met 9 bewoners. We hebben daar een heerlijke week gehad.
- We hebben afgelopen december het eenjarig bestaan gevierd. Het was een fijne middag, waar de familie voor was uitgenodigd. Er was een koud buffet en de muziek werd verzorgd door zangeres Belinda.
- Er was een deel van het jaar een activiteitenbegeleidster. Zij gaf zelf individuele begeleiding. Daarnaast heeft ze geholpen een activiteitenprogramma op te zetten. Helaas is zij weer weg en staat er een vacature voor activiteitenbegeleidster open. De gastvrouwen nemen de activiteiten over.
- Vaste activiteiten zijn:  
Maandag spellenmiddag, dinsdag yoga, woensdag bloemschikken, donderdag 'zingen met Ed', vrijdag sjoelen en zaterdag gym. Er is 1 x p.m. op maandag bingo.
- Er zijn materialen aangeschaft. Bijvoorbeeld voor de gym: raketten, ballonnen, vissen en ringen.

*Komend jaar:*

Op het gebied van wonen en welzijn willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Familie dag 3 juni
- Bewonersvakantie 4 september
- Aannemen van nieuwe activiteitenbegeleidster
- Activiteitenprogramma volgen

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Activiteitenprogramma volgen	Hele jaar
Aannemen activiteitenbegeleidster	Q1
Apenheul	Q2
Familiedag	Q2
Bewonersvakantie	Q3

### **c. Passende, veilige zorg en ondersteuning**

#### *Algemeen:*

In het kwaliteitskader ligt de focus op de volgende vier thema's: medicatie, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen en voorkomen ziekenhuisopnamen.

Elke bewoner heeft een risico-inventarisatie-formulier in zijn of haar dossier. Deze lijst wordt twee keer per jaar doorgelopen en zo nodig aangepast.

De Mic-meldingen worden gedaan. De zorgondernemer ziet deze en neemt waar mogelijk maatregelen als het nodig is. Elk kwartaal wordt een samenvatting gemaakt; overeenkomstig het mic-beleid.

#### **Medicatie:**

In de Harmonie wordt gewerkt met het programma ncare. De medicatie wordt bewaard in een medicijnkast. De kast staat in kantoor. Dit is een rustige plek, zodat medewerkers zonder afleiding de medicatie kunnen pakken. Er is een medicatiebeleid en van alle bewoners wordt een BEM ingevuld. Dit wordt bij grote veranderingen aangepast en één maal per jaar langsgelopen op actualiteit.

#### **Decubitus:**

Als er een verhoogd risico is op decubitus, wordt de betreffend bewoner dagelijks geobserveerd. Als er een sterk verhoogd risico is, bijvoorbeeld omdat een bewoner bedlegerig wordt, worden de juiste maatregelen genomen.

#### **Vrijheid beperkende maatregelen:**

De Wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd in de zorg. Voor elke bewoner wordt een casuschecker ingevuld. In 2022 is een scholing gevolgd over de Wet Zorg en Dwang, zodat medewerkers gericht blijven op het geven van vrijwillige zorg.

#### **Ziekenhuisopnames voorkomen:**

De veiligheid van onze bewoners is belangrijk. Het risico op vallen wordt geïnventariseerd. Deze bewoners worden extra in de gaten gehouden, bijvoorbeeld op het gebruik van de rollator.

Er is overleg met familie en de huisarts bij twijfels over de gezondheid van een bewoner, zodat we zo nodig de afgesproken maatregelen kunnen nemen.

#### *Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- De functie van WZD functionaris wordt vervuld, zodat we het stappenplan op een goede manier kunnen inzetten.

#### *Resultaat 2022:*

- Elke bewoner heeft een risico-inventarisatie-formulier in zijn of haar dossier.
- Er zijn 4 mensen met licht verhoogd risico op decubitus. Deze mensen worden dagelijks geobserveerd. Wij hebben bij 1 klant last van decubitus omdat zij veel op bed ligt. We proberen haar te stimuleren eruit te komen. We monitoren haar huisconditie dagelijks.
- Elke 6 maanden worden de risico-inventarisatie formulieren langsgelopen op actualiteit. Zo nodig wordt het zorgplan aangepast.



- Er is één bewoner met de ziekte van MSA-c. Zij valt hierdoor regelmatig. Ze heeft een handbel zodat ze ons kan waarschuwen. Met de familie is afgesproken dat er geen mic melding van wordt gemaakt.
- De Wet Zorg en Dwang is inmiddels geïmplementeerd in de zorg. Er is een scholing gevolgd door de medewerkers en voor elke bewoner is een casuschecker ingevuld. Er is de laatste tijd goed gekeken naar het geven van vrijwillige zorg, waardoor een aantal minder vrijwillige punten niet meer worden toegepast. Zo wordt een bewoonster die regelmatig met grote boosheid reageert op het douchen, nu alleen gedoucht als ze het wil. Als het een aantal dagen niet is gelukt, terwijl het met haar incontinentie wel wenselijk is, kunnen we haar dochter bellen. De dochter kan haar moeder helpen zonder dat haar moeder erg boos wordt. Het CCE is ingeschakeld. Zij hebben een behandelplan gemaakt voor mevrouw waar we nu mee aan het werk zijn gegaan.
- De functie van WZF-functionaris was moeilijk in te vullen. Uiteindelijk is met de SO van Aafje goed besproken dat we handelen in de geest van de wet. We mogen de SO van Aafje inzetten voor consultatie.
- We proberen bewoners die een hoger valrisico hebben, zo min mogelijk alleen te laten lopen.
- De gezondheidstoestand van een bewoner wordt dagelijks geobserveerd en de huisarts wordt ingeschakeld als we denken dat het niet goed gaat met een bewoner.
- Wij hebben twee ziekenhuisopnames gehad. Vorig jaar zijn er 2 bewoner naar het ziekenhuis gegaan. Beide bleken zieker te zijn dan gedacht en zijn binnen een maand na opname overleden. Een familie wilde dat hun familielid in een hospice ging sterven. Dit is gerespecteerd.

*Komend jaar:*

Op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Starten met ncare. Dit omdat de wens is de organisatie rondom medicatie beter te regelen.
- Mic-melden blijven volgen en zo nodig ingrijpen. 4x per jaar samenvatten en bespreken.
- Gedrag bewoners observeren en zo nodig andere deskundigheid consulteren
- Risico-inventarisatie nalopen

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Mic meldingen	Q 1,2,3,4
Risico-inventarisatie nalopen	Q2 en 4
Start n-care	Q1
Zo nodig andere deskundige inschakelen	Hele jaar

#### d. Leren en werken aan kwaliteit

##### Algemeen:

Ons team is een team met een zeer diverse ervaring. Dit brengt mee dat er goed van elkaar geleerd kan worden. Tijdens het werk en tijdens een teamoverleg kunnen we bewoners bespreken, voorvallen bespreken en met elkaar praten over oplossingen.

Daarnaast worden ervaringen en plannen in Zilliz gedeeld en beschreven.

We leren door informatie te verzamelen, te doen, te evalueren en het plan uit te voeren.

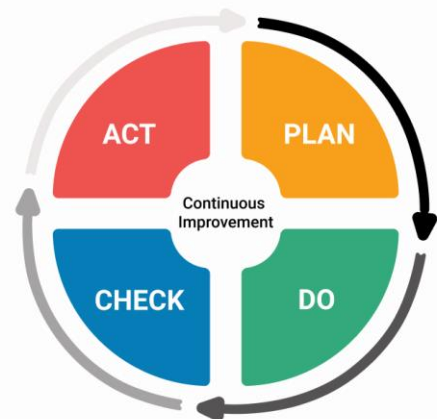
##### Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- De Harmonie wil zich kwalificeren om leerbedrijf te gaan worden in september
- We willen een heel aantal scholingen doen.

##### Resultaat 2022:

- Er is in 2022 veel geïnvesteerd in scholing van de medewerkers. Het doel hiervan was het verhogen van de kwaliteit van zorg, maken dat medewerkers over dezelfde kennis bezitten en het bevorderen van de deskundigheid van de medewerkers. De volgende scholingen zijn gevolgd door (een deel van) de medewerkers:
  - Wet zorg en dwang
  - Omgaan met dementie.
  - BHV
  - adl en levensverrichtingen cursus (2 medewerkers)
  - medicatie cursus (2 medewerkers)
  - Zorgplan
  - Verpleegtechnische handelingen: zijn niet gedaan. Iedereen kwam geschoold binnen.
  - De voormalige hh hulp is gestart met opleiding helpende plus
- In 2022 is gekozen om het zorgplan aan te passen. In het vorige zorgplan was het methodisch werken onvoldoende zichtbaar. Door een extern adviseur is een nieuwe zorgplan opgesteld wat voldoet aan de gestelde eisen en waarmee we duidelijker op alle gebieden de doelen en acties kunnen noteren.
- Villa tante Toos De Harmonie is in 2022 erkent als leerbedrijf.
- Ook het omgaan met de mic-meldingen hoort bij leren en verbeteren. Het mic-beleid is opgesteld en aan medewerkers meegedeeld. In 2022 is het volgende over de mic-meldingen te vertellen: Er waren 24 medicatie fouten en 23 voor het vallen  
Ook de agressie van een bewoner tijdens de adl werden 15 meldingen gedaan dit gaat ook om de ruzies in de groep. De meldingen worden na gesproken indien nodig in het teamoverleg.
- Er is sinds november een stagiaire begonnen met een helpende opleiding



*Komend jaar:*

Op het gebied van leren en werken aan kwaliteit willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Start bewonersbesprekingen
- Zorgplannen verder aanpassen aan nieuwe model.
- Scholingen:
  - Verpleegtechnische handelingen
  - 2 medewerkers naar adl en levensverrichtingen
  - 1 medewerker van helpende naar helpende plus
  - 1 medewerker gestart met helpende plus
  - De zorgondernemer gaat zelf starten met een vp opleiding

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Scholing Verpleegtechnische handelen	Q2 en 3
Zorgplannen aanpassen	Q1
Start bewonersbesprekingen	Q1

**a. Leiderschap, governance en management**

*Algemeen:*

De dagelijkse leiding bij De Harmonie is in handen van 1 ondernemer. Zij geeft aan dat ze gelooft in wederkerigheid: van je geeft is wat je krijgt. Als je veel voor je personeel doet, dan krijg je dit ook terug. Het werkt op dit moment inderdaad zo. De medewerkers hebben veel over voor de zorgondernemer en voor elkaar. De sfeer is goed. Rustige mensen met goed hart.

De ondernemster geeft aan dat ze niet heel streng is en dat ze niet het gevoel heeft dat ze leiding hoeft te geven. Het is een goed team. Ondertussen maakt de zorgondernemer wel goed duidelijk wat ze wel en niet wil. Irritaties worden gelijk uitgesproken. Bijvoorbeeld over rommeligheid. Als je naar huis gaat, laat je het binnen en buiten netjes achter. Het is fijn om samen zo opbouwend bezig te zijn. Iedereen wil graag een succes maken van De Harmonie.

*Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we geen echt verbeterpunt benoemd, omdat het jaar in het teken stond van de start.

**Resultaat 2022:**

De ondernemster geeft aan dat ze gegroeid is als leidinggevende. Ze werd gecoacht door Sophie, onder andere om te leren medewerkers op de juiste manier aan te spreken. Dit gaat wel goed, Sophie heeft ook wat informatie opgestuurd die helpend is. Voor de rest gaat het wel heel goed; het personeel dat er nu is, is nog steeds hetzelfde als bij de start.

Op het gebied van leiderschap, governance en management willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Doorgaan met coach Sophie
- Opleiding vp starten

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Doorgaan met coach Sophie	Q 1 en 2
Opleiding vp starten	Q2

#### e. Personeelssamenstelling

*Algemeen:*

De personeelssamenstelling staat vermeld bij punt 2.

Het is, in de huidige markt, niet makkelijk om aan de juiste en vooral ook voldoende personeel te komen. De Harmonie wil personeel wat past bij de visie en past bij elkaar. Personeel met de juiste instelling en een goed hart voor de bewoners. Dit is een voortdurend aandachtspunt.

De gastvrouwen zijn de hele dag in de huiskamer. Zij hebben toezicht, houden de kamer en keuken schoon en bestellen boodschappen. Daarnaast doen leuke dingen met bewoners: ze laten hondjes uit, verzorgen de dieren en de woonomgeving. Als laatste helpen ze de activiteitenbegeleidster.

De medewerkers in de zorg zijn in eerste instantie op de zorg gericht (adl, toiletgang, medicatie). Daarnaast is het ook hun taak om voor het welzijn van de bewoners te zorgen door contact te maken, het emotioneel welzijn van bewoners te bevorderen en ook leuke dingen te doen.

*Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- De communicatie in diensten kan beter. Dit wil de zorgondernemer bereiken door zelf het goede voorbeeld te geven en het te bespreken in het teamoverleg.

Resultaat 2022:

- De communicatie kon in 2022 beter. Ze vinden het lastig om elkaar feedback te geven. De ondernemster heeft zelf een positiviteits training gegeven. Dit was wel een succes. Komend jaar wil zij opnieuw een geven, nu omtrent geven van feedback.
- Ook heeft iedereen een beoordelingsgesprek gehad deze ga ik dit jaar weer doorvoeren

*Komend jaar:*

Op het gebied van personeelssamenstelling willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Bezetting op orde en in verhouding met de zorgvraag houden
- Zomervakantie proberen bezetting op orde te houden, zodat zorgondernemer minder hoeft bij te springen

- 2023 staat vooral in het teken van nog meer doorgroeien als team.
- We willen nog meer groeien als team nog beter communiceren en leren om elkaar aan te spreken en de juiste feedback te geven.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Bezetting op orde houden	Hele jaar
Training Feed back	Q3

#### f. Hulpbronnen, omgeving en context

*Algemeen:*

##### **Directe omgeving**

De Harmonie heeft een mooie binnentuin waar het goed toeven is voor de bewoners. Bij de kleinste zonnestraal, kunnen bewoners daar al uit de wind zitten. Het pand zelf ligt aan een bestemmingsweg, waar het niet heel druk is. 500 meter verderop is een winkelcentrum met op woensdag een markt. Dit zijn allemaal omgevingsfactoren die helpen om het leven van de bewoners zo aangenaam en gewoon mogelijk te maken.

##### **ICT en administratie**

De Harmonie heeft een aantal programma's die helpen de informatie efficiënt op te slaan en te delen.

- Zilliz voor het dossier van de bewoners en de medewerkers. Dit programma stelt ons in staat het methodisch proces goed in te richten.
- Het plannen van de diensten gebeurt in het programma: Tactiplan
- Voor de boekhouding wordt het programma gebruikt waar de boekhouder mee werkt: Visma.

Bij de ICT en administratie, het inregelen en uitvoeren hiervan, speelt ook de partner van de ondernemer een rol.

##### **Domotica**

De Harmonie staat op het standpunt dat er alleen domotica wordt ingezet als:

- de veiligheid van de bewoner in het geding komt
- als de bewoner erom vraagt, omdat hij/ zij een medewerker wil kunnen bereiken

##### **Financiën**

De zorg wordt betaald uit het PGB. Het is een ingewikkeld proces om deze financiering rond te krijgen. Tegelijk bied het ruimte om individueel afspraken te maken met bewoners en hun familie over de te leveren zorg.

De bewoners betalen het wonen uit eigen geld. Het merendeel heeft hiervoor huursubsidie aangevraagd.

### **Professionele relaties**

- De Harmonie heeft afspraken over de verpleegkundige bereikbaarheid om te voldoen aan de eis dat er altijd verpleegkundige zorg beschikbaar is die binnen 30 minuten aanwezig is. Coöperatie Spoedzorg Rotterdam010. Zij zijn bereikbaar voor verpleegkundige zorg tussen 15.30 en 7.00 uur en tijdens weekenden en feestdagen.
- Er zijn een heel aantal verschillende huisartsen betrokken bij de zorg. De aansluiting bij een huisarts geeft wel problemen. Een aantal huisartsen willen geen bewoners aannemen met ZZP5, in de verwachting dat dit te belastend is voor de huisarts.
- De SOG is betrokken vanuit Aafje. Wij, of de huisarts kunnen contact met hem opnemen.

### *Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- Voor de medicatie gaat de Harmonie op zoek naar een digitaal systeem.
- Het roosterprogramma voldoet niet optimaal. Er wordt gezocht naar een alternatief.
- Voor de bereikbaarheid tussen 7.00 en 15.30 uur op doordeweekse dagen staat een mondelinge afspraak met de 5 havens. Dit moet nog contractueel worden geregeld.
- De relatie met de huisartsen is niet optimaal. Er is nog onvoldoende vertrouwen. Door in gesprek te blijven en elkaar goed te informeren, willen we deze relatie verbeteren, zodat elke bewoner een huisarts heeft en toegang heeft tot de benodigde zorg.
- De Harmonie zou graag een maandelijks MDO hebben met de SO. Tot nu toe is dit niet gelukt. We blijven hierover in gesprek.

### Resultaat 2022:

- Voor de medicatie zijn we in zee gegaan met Ncare. De voorbereiding is bijna klaar, dan kunnen we hier in januari mee starten.
- Het roosterprogramma voldoet nu ook optimaal. We werken met Tactiplan.
- Voor de bereikbaarheid tussen 7.00 en 15.30 is er vp achterwacht mw Griekspoor dit is contractueel geregeld.
- De relatie met de huisartsen is verbeterd door open gesprekken en overleg. Dit is heel fijn voor beide partijen.
- Op dit moment gebruiken we de spotter bij een aantal bewoners om te alarmeren dit werkt goed!
- De spotter word alleen gebruikt voor alarmering niet buitenshuis

### *Komend jaar:*

Op het gebied van hulpbronnen, omgeving en context willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

De tuin willen we in het voorjaar 2023 aan gaan pakken.

- Starten met ncare
- We gaan het terras uitbreiden met 2 meter omdat het nu te smal is voor de tuin setjes
- We willen graag heel de tuin laten ophogen maar daar zijn nog geen financiën voor dit omdat het erg duur is omdat het een binnentuin is en alles getakeld moet worden dus dat word w.s. volgend jaar gerealiseerd
- Overeenkomst met de huisartsen sluiten.
- De Harmonie zou graag een maandelijks MDO hebben met de SO. Tot nu toe is dit niet gelukt. We blijven hierover in gesprek. We kunnen nu wel altijd een beroep doen op de So.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Overeenkomst gesloten huisartsen	Q 1
Maandelijks MDO	Q 2
Terras uitbreiden	Q2
Start ncare	Q1

#### **g. Gebruik van informatie**

*Algemeen:*

Wij hebben overleg met onze externe ondersteuners als het nodig is om casussen en lopende zaken te bespreken. De ervaring die zij inbrengen biedt waardevolle informatie. De gesprekken helpen om te leren en te verbeteren. De externe ondersteuner blijft voorlopig betrokken indien nodig.

Zilliz is ons centrale punt als het gaat om informatie delen. Hierin wordt gerapporteerd, worden verbeterplannen aangegeven, staat al het beleid en worden de meldingen incidenten gedaan. Via de gele post-its en de 'alerts voor zorg' is het gemakkelijk iets onder de aandacht te brengen bij collega's. De rapportage is te lezen voor de familie.

Elke twee maanden is er een teamoverleg. Hierin wordt informatie gedeeld, geleerd van wat er is gebeurd en nieuwe afspraken gemaakt.

*Afgelopen jaar:*

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- Zilliz is voor veel medewerkers een nieuw programma. Het moet nog meer gaan leven. Dit wil de ondernemer bereiken door dit proces dagelijks te begeleiden en te bespreken in het teamoverleg.

Resultaat 2022:

- Zilliz werkt momenteel goed de medewerkers zijn er inmiddels goed aan gewend
- Gestart met nieuwsbrieven naar de familie.

*Komend jaar:*

Op het gebied van gebruik van informatie willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Nieuwsbrieven familie: 6 keer per jaar.
- Start n-care
- Start klankbordgroepen met andere ondernemers om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.
- Verantwoordelijkheid voor Zilliz delegeren.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Verantwoordelijkheid voor Zilliz delegeren.	Q2
Gestart met N Care	Q 1
Nieuwsbrief familie	6x/ jaar
Deelname klankbordgroep	4x/ jaar



#### **4. Evaluatieproces**

De voortgang van de plannen in dit kwaliteitsplan worden gedurende het jaar met de medewerkers besproken tijdens het werkoverleg.

We hebben het plan in 2022 besproken in het werkoverleg medewerkers vonden dit erg fijn, wil dit nieuwe plan ook gaan bespreken in het volgende overleg.

Terugkoppeling van resultaten richting vertegenwoordigers communiceren we via de nieuwsbrief.

Het plan en de resultaten worden in de Gastenraad besproken. Hier wordt een verslag van gemaakt.