

# Holland Zorggroep

## Kwaliteitsverslag 2019



*Tijd voor geluksmomenten*

## Inhoud

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.0. | Voorwoord.....  | 4  |
| 2.0. | Organisatieprofiel.....                               | 6  |
| 2.1. | Inleiding.....  | 6  |
| 2.2. | Missie, visie en kernwaarden.....                     | 6  |
| 2.3. | Bewonersoverzicht per locatie.....                    | 7  |
| 2.4. | Personeelssamenstelling.....                          | 8  |
| 3.0. | Overzicht uitkomsten kwaliteitskader per thema.....   | 9  |
| 3.1. | Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....           | 9  |
|      | Uniek zijn- compassie en autonomie en zorgdoelen..... | 9  |
| 3.2. | Wonen en welzijn.....                                 | 11 |
|      | Zingeving.....  | 11 |
|      | Dagbesteding.....                                     | 11 |
|      | Schoon en verzorgd lichaam.....                       | 13 |
|      | Familieparticipatie en vrijwilligers.....             | 13 |
|      | Wooncomfort.....                                      | 13 |
| 3.3. | Veiligheid.....                                       | 16 |
|      | Kwaliteitsindicatoren.....                            | 16 |
|      | Veilige woon- en leefomgeving.....                    | 18 |
|      | WKKGZ.....  | 18 |
| 3.4. | Leren en werken aan kwaliteit.....                    | 19 |
|      | Kwaliteitsmanagementsysteem.....                      | 19 |
|      | Kwaliteitsfunctionaris.....                           | 19 |
|      | Interne audit.....                                    | 19 |
|      | Kwaliteitsplan.....                                   | 20 |
|      | Lerend netwerk.....                                   | 20 |
| 3.5. | Leiderschap, Governance en Management.....            | 21 |
| 3.6. | Personeelssamenstelling.....                          | 23 |
|      | Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....               | 23 |
|      | Specifieke kennis, vaardigheden.....                  | 23 |
|      | Verpleegkundige achterwacht.....                      | 24 |
|      | Reflectie, leren en ontwikkelen.....                  | 24 |
| 3.7. | Gebruik van hulpbronnen.....                          | 25 |
|      | Gebouw en omgeving.....                               | 25 |
|      | Technologische hulpbronnen.....                       | 25 |

|   |    |
|---|----|
| Vindbaarheid en beschikbaarheid.....                              | 26 |
| Facilitaire zaken.....  | 26 |
| Financiële en administratieve organisatie.....                    | 26 |
| Professionele relaties.....                                       | 26 |
| 3.8. Gebruik van informatie.....                                  | 27 |
| 4.0. Nawoord.....   | 28 |
| 5.0. Verbeterparagraaf.....                                       | 29 |
| 6.0. Bijlage: Feedback medewerkers, bewoners, lerend netwerk..... | 29 |

## 1.0. Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag 2019/2020 van de Holland Zorggroep (HZG). De HZG heeft op het moment van schrijven van dit kwaliteitsverslag 2 locaties, zijnde Zorgvilla Viken te Bilthoven en Zorgvilla Nieuw Boschoord te Lunteren.

Op 1 januari 2018 is Zorgvilla Viken overgenomen door Zorgvilla's de Tijd (ZvdT) van HZG. Recent, 1 mei jl. is ook Zorgvilla Nieuw Boschoord overgenomen door ZvdT. Onlangs is het besluit genomen om ook de 3<sup>e</sup> en laatste locatie, De Zonnewijzer te Zelhem (dagbesteding), van HZG over te nemen door ZvdT. Deze overname zal plaatsvinden 1 oktober 2020 aanstaande. Aangezien HZG een gevestigde naam is, is het besluit genomen om vanaf heden de naam HZG voor de gehele organisatie te gaan voeren. De naam ZvdT zal dan niet meer gebruikt worden. Gezien dit besluit, schrijven we dit kwaliteitsverslag vanuit de naam HZG.

Vanaf de start van HZG in 2009 is het huidige bestuur betrokken geweest bij HZG (in de oude vorm) als extern adviseur tot en met de overname datum van Zorgvilla Viken. Bij overname van Zorgvilla Viken en van Zorgvilla Nieuw Boschoord waren beide locaties meer dan bekend bij het bestuur. Ook is de zorgmanager sinds 2013 werkzaam bij of voor HZG. In de periode dat Zorgvilla Viken behoorde tot ZvdT, werd de zorgmanager door Zorgvilla Viken ingehuurd. Vanaf datum van overname van Zorgvilla Nieuw Boschoord, maakt de zorgmanager deel uit van het interne team van HZG. Het bestuur en de zorgmanager zijn als team gedegen op elkaar ingewerkt.

De periode van dit verslag is afwijkend van de standaard. Normaliter gaat het verslag over een afgebakend jaar, maar door de overname van de tweede locatie, waardoor het samenvoegen van twee locaties een belangrijke rol speelt, zullen we ook 2020 in dit verslag betrekken. Daarbij moet worden meegenomen dat in 2019 gestart is met het eerste kwaliteitsplan door destijds ZvdT, welke is gemaakt voor 2020. Reflecteren op het kwaliteitsplan 2019 is daarom niet mogelijk. Desalniettemin zal een terugblik worden gegeven hoe HZG-invulling geeft aan de verschillende thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare. De thema's zijn uitgewerkt naar alle onderscheiden onderwerpen zoals genoemd in het kwaliteitskader:



Er is specifieke aandacht voor het thema veiligheid en de uitwerking van de veiligheidsthema's medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnamen. Ook de cliëntbeoordelingen en het werken aan kwaliteit worden in dit kwaliteitsverslag nader toegelicht.

HZG stond in 2019 aan de vooravond van groei. Een groei in nieuwe woonhuizen, enthousiaste collega's en fijne samenwerkingspartners om iedere dag kwaliteit te leveren aan een steeds grotere groep van bewoners en hun verwanten.

In 2019 zijn we met elkaar de diepte ingedoken om vorm, inhoud en structuur te geven aan de organisatie. Het professionaliseren en een goede fundering leggen om verder uit te kunnen bouwen. Structuur om de basis te leggen en deze overdraagbaar te maken aan alle (nieuwe, toekomstige) woonhuizen. Structuur in uitvoering van zorg en ondersteuning, personeelsbeleid, financiering en randvoorwaarden.

Een mooi hulpmiddel hierbij is de certificering die we recent in gang hebben gezet en waarbij we hopen in week 45 van 2020 op te gaan voor de initiële audit van Prezo.

Dit verslag zal een duidelijk beeld scheppen van de progressie die is gemaakt en waar we verder zullen professionaliseren en stappen zullen maken in 2020. Samenvattend was 2019 een vruchtbaar jaar. Vele handen maken licht en plezierig werk. Met gepaste trots kijken we terug en vol enthousiasme bouwen we door om HZG professioneler, krachtiger en nóg beter te maken.

Namens de Raad van Bestuur

Anita van der Poel

## 2.0. Organisatieprofiel

### 2.1. Inleiding

HZG verzorgt al jaren hoogwaardige particuliere woonzorgvoorzieningen op diverse plaatsen in Gelderland en Utrecht. Bij de keuze van onze locaties zijn de ligging, bereikbaarheid, uitstraling en 'huiselijkheid' zeer belangrijke elementen. Onze bewoners moeten zich er namelijk thuis voelen. Tevens moeten de locaties kunnen voldoen aan de wensen van onze bewoners ter attentie van comfort en verzorging.

De HZG is een organisatie binnen de gezondheidssector VVT. Zij leveren extramurale WLZ zorg in kleinschalige woonvormen middels een PGB. De woonvoorzieningen worden aangeduid als wooninitiatief. De bewoners van HZG betalen zelf de verblijfskosten en servicekosten. De zorg wordt, door middel van een zorgindicatie, door het zorgkantoor vergoed. Voor tijdelijke (logeer) zorg kan aanspraak worden gemaakt op wijkverpleging vanuit de ZVW waar HZG-onderaannemer is van Allertzorg te Woerden.

HZG heeft ook aanbestedingen met de gemeenten Oude IJsselstreek (Gendringen) Berkelland (Borculo), Doetinchem en Bronckhorst (Zelhem) voor dagbesteding gefinancierd uit de WMO voor dagbesteding de Zonnewijzer te Zelhem. Deze zullen per 1 oktober as gecontinueerd worden.

Het is mogelijk om een appartement te huren voor permanent- tijdelijk en logeerverblijf (respitzorg).

### 2.2. Missie, visie en kernwaarden

Een heldere visie op zorg is van cruciaal belang omdat de visie fungeert als leidraad en als toetssteen voor de gehele bedrijfsvoering van HZG.

Belangrijk in het proces om tot een missie en visie te komen is dat het echt een groepsinspanning is geweest met betrokkenheid van medewerkers, specialisten en verwanten.

Onze missie:



De visie is nauw verbonden met de missie. Het beantwoordt de vraag waar we voor gaan en hoe gaan we dat bereiken. Onze visie:

*“Bij de Holland Zorggroep kennen wij de bewoner, weten we waar zijn/haar behoefte ligt. Door het hebben van tijd en aandacht voor onze bewoner en voor onze persoonlijke ontwikkeling zorgen wij voor een thuis die aansluit bij de bewoner.”*

Onze kernwaarden zijn

- Geluk
- Liefdevolle deskundigheid
- Huiselijk
- Oprecht

### 2.3. Bewonersoverzicht per locatie

De HZG bestaat uit twee woonzorglocaties. Hieronder worden de locatie specifieke kenmerken benoemd met een korte beschrijving van de bewonerscategorie.

#### *Zorgvilla Viken*

Zorgvilla Viken te Bilthoven is een kleinschalige zorgvilla, centraal gelegen aan de Soestdijkseweg Zuid. De zorgvilla biedt in het gebouw negen ruime woonzorgeenheden verspreid over twee verdiepingen. In de tuin zijn twee zorgwoningen gesitueerd die geschikt zijn voor bewoning door echtparen. Er kunnen binnen zorgvilla Viken maximaal 12 bewoners wonen.

De zorgvilla is omringt door een in aanleg zijnde bewegingstuin. In zorgvilla Viken wonen zowel bewoners met een psychogeriatrische als somatische aandoening. Merendeels wonen er bewoners met geheugenproblematiek met een zorgprofiel 5, intensieve dementiezorg.

Aantal bewoners: 12 (waaronder 1 echtpaar)

| Zorgprofiel | Aantal       | Gemiddelde leeftijd | Aantal |
|-------------|--------------|---------------------|--------|
| ZZP 4       | 1            | 60-70               | 0      |
| ZZP 5       | 9            | 70-80               | 4      |
| ZZP 7       | 1            | 80-90               | 5      |
| ZZP 8       | 1 (meerzorg) | 90+                 | 3      |

Peildatum 1-12-2019

#### *Zorgvilla Nieuw Boschoord*

Zorgvilla Nieuw Boschoord is een woon- zorgvoorziening gevestigd in een rustieke villa in het centrum en woonwijk, aan de rand van het Lunterse bos. De villa beschikt over 15 appartementen waarvan 7 op de begane grond en de overige 8 woningen op de eerste verdieping, die te bereiken zijn met trap of lift.

De grootste bewonerscategorie heeft een vorm van dementie met een beginnende vorm (ZZP 4) tot matig of vergevorderd (ZZP 5). Er wonen drie bewoners met een somatische aandoening (al dan niet in combinatie met een beginnende dementie).

Aantal bewoners: 16 (waaronder twee echtparen)

| Zorgprofiel   | Aantal                                      | Gemiddelde leeftijd | Aantal |
|---------------|---|---------------------|--------|
| ZZP 4         | 2   | 60-70               | 0      |
| ZZP 5         | 11  | 70-80               | 0      |
| ZZP 6         | 0   | 80-90               | 13     |
| ZVW-indicatie | 3 (2 bewoners in 2019 overgegaan naar ZZP5) | 90+                 | 3      |

Peildatum: 1-12-2019

## 2.4. Personeelssamenstelling

| <b>Aantal medewerkers verpleeghuiszorg</b> |                           |
|--|---------------------------|
| <i>Categorie</i>                           | <i>Aantal medewerkers</i> |
| Zorgfuncties                               | 46                        |
| Facilitair en huishouding                  | 5                         |
| Zorgmanagement functies (meewerkend)       | 3                         |
| Technische dienst                          | 1                         |
| Totaal:                                    | 55                        |

**Aantal vrijwilligers: 4**

| <b>Opleidingsniveau medewerkers verpleeghuiszorg</b> |                      |                   |
|--|----------------------|-------------------|
| <b>Niveau</b>  | <b>Aantal</b>        | <b>Percentage</b> |
| <i>Verzorgend/ verplegend</i>                        |                      |                   |
| HBO  | 2                    | 4%                |
| MBO 4  | 4                    | 8%                |
| MBO 3  | 17                   | 34%               |
| MBO 2  | 8                    | 16%               |
| <i>Psychosociaal</i>                                 |                      |                   |
| MBO 4 (SPW/ MMZ)                                     | 5                    | 10%               |
| Leerlingen   | 4 (VIG/ MBO-V/MBO 2) | 8%                |
| Huiskamer medewerkers                                | 6                    | 12%               |
| Stagiaires VIG/ VP                                   | 4                    | 8%                |
| Totaal:  | 50                   | 100%              |

| <b>Overige personele kerngetallen</b> |   |
|---------------------------------------|---|
| Verloop:                              | Zorgvilla Nieuw Boschoord: 12 in- 15 uitstroom<br>Zorgvilla Viken: 11 in- 8 uitstroom |
| Ratio personeelskosten/ zorgomzet     | Zorgvilla Nieuw Boschoord: 98,52%<br>Zorgvilla Viken: 86,06%                          |

Peildatum: 1-12-2019



### 3.0. Overzicht uitkomsten kwaliteitskader per thema

#### 3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

##### Uniek zijn- compassie en autonomie en zorgdoelen

De visie op persoonsgerichte zorg is tot stand gekomen binnen zorgvilla Viken in september 2019 in samenspraak met medewerkers, bewoners, familie en andere betrokken zorgverleners. Door middel van kwaliteitsdagen met een klein groepje medewerkers, team dag en bewonersbijeenkomst.

Binnen Zorgvilla Nieuw Boschoord stond voor maart 2020 een dag gepland waarin het thema persoonsgerichte zorg centraal stond, vanwege corona kon deze niet doorgaan. Op 22 september 2020 zal deze plaatsvinden, gezamenlijk met medewerkers van Zorgvilla Viken. Hierin zal specifiek aandacht zijn voor de nieuwe visie/werkwijze met betrekking tot persoonsgerichte zorg zodat op beide locaties volgens de organisatie- brede visie gewerkt zal worden.

HZG biedt ondersteuning in zorg met kennis van – en respect voor – de persoonlijke levensopvatting van de bewoners. Bij de HZG mag iedere bewoner zijn wie hij/zij is met zijn eigen unieke geschiedenis. Aandacht voor wie hij/zij is, welke voorkeuren hij/zij heeft, benutten van zijn/haar mogelijkheden en het betrekken van zijn/haar netwerk staan centraal met als doel zoveel mogelijk geluksmomenten voor de bewoners te creëren. Het leren kennen van de bewoner heeft hierbij de grootste aandacht. De visie is vertaald in de volgende actiepunten waarmee in 2019 is gestart:

- **Individuele activiteitenplannen**  
In het najaar van 2019 is gestart met de pilot 'individueel activiteitenplan'. Tijdens deze pilot is er samen met iedere bewoner van Zorgvilla Viken een passend activiteitenplan geschreven. Kijkend naar interesses en mogelijkheden. In het najaar van 2020 wordt het individuele activiteitenplan gedigitaliseerd en geïmplementeerd bij zorgvilla Nieuw Boschoord.
- **Aanpassingen digitaal dossier**  
Begin 2020 is de eerste aanpassing in het dossier gemaakt waarin bewoners en hun naasten via het mantelzorgersportaal CarenZorgt hun eigen clientverhaal kunnen invullen. Hierin kan worden ingevuld hoe de bewoner aangesproken wil worden, levensverhaal, interesses en voorkeur eten en drinken.  
Medio 2020 zijn de checklijst eerste gesprek, risicosignalering zorgproblemen en ADL-formulier aangepast. De gehele implementatie zal naar verwachting september 2020 plaatsvinden.
- **Intakegesprek**  
Per 2020 gaan de intakegesprekken bij voorkeur bij de bewoner thuis plaatsvinden. Aanwezig bij dit gesprek zijn de locatiemanager en de EVV'er. Dit om een completer beeld van de bewoner te krijgen, waar komt hij/zij vandaan, hoe heeft hij/zij gewoond. Het echt leren kennen van de nieuwe bewoner. In 2019 zijn in Zorgvilla Viken geen nieuwe bewoners komen wonen waardoor deze werkwijze nog niet heeft kunnen plaatsvinden Vanaf overname 2020 zal de werkwijze in Nieuw Boschoord worden geïmplementeerd.
- **Maaltijden**  
Bij zorgvilla Nieuw Boschoord is er september 2019 een werkgroep gestart die zich richt op maaltijd keuze, aankleding en sfeer rondom maaltijden. Op basis van de inventarisatie naar wensen en behoefte worden de menu's samengesteld. Op de verjaardag van de bewoner krijgt hij/zij een eigen gekozen verjaardag menu.  
Bij zorgvilla Viken worden de bewoners sinds september 2019 betrokken bij het maken van de seizoenmenu's. Medio juni 2020 is er een werkgroep gestart die zich richt op verbetering in aankleding en sfeer. Dit zal in samenwerking zijn met Nieuw Boschoord.

- **Aannamebeleid**  
Bij zorgvilla Viken wordt er tijdens de sollicitatiegesprekken gevraagd naar de visie op persoonsgerichte zorg. Hierin wordt gebruik gemaakt van stellingen die ook het team zijn voorgelegd tijdens de kwaliteitsdagen. Waarbij het vooral om de onderbouwing gaat waarom iemand ergens voor kiest.
- **Theater**  
22 september 2020 zal er een thema-avond persoonsgerichte zorg plaatsvinden die eerder voor het voorjaar 2020 gepland stond. Het zal de start zijn van een jaar waarin de (vernieuwde) visie op persoonsgerichte zorg wordt gepresenteerd (voornamelijk voor Zorgvilla Nieuw Boschoord) maar in gezamenlijkheid met alle medewerkers van beide locaties. Een informatief theaterstuk zal als werkvorm gebruikt worden. Tevens zal er een scholing dementie gegeven worden.  
Als vervolg zullen er meerdere bijeenkomsten plaatsvinden waarin gestart wordt met een terugblik op het theater waarin de knelpunten van de visie op persoonsgerichte zorg aan het voetlicht komen. Medewerkers kunnen aangeven waar zij trots op zijn en waar zij verbeterpunten zien.  
Op een methodisch wijze zal binnen subgroepen gewerkt gaan worden aan het implementeren en verbeteren van de visie in de praktijk, waarbij professionele begeleiding geboden wordt (o.a. coaching inclusief monitoring van de speerpunten).

Binnen de HZG zijn de volgende afspraken in 2019 nageleefd:

- Binnen 24 uur zijn de belangrijkste afspraken vastgelegd in een voorlopig zorgleefplan met een geldigheid van 6 weken.
- Binnen de locaties van de Holland Zorggroep wordt gewerkt met EVV'ers. Zij stellen naar aanleiding van het eerste gesprek het zorgleefplan op en hebben de rol van contactverzorgende.
- De wensen rondom ziekenhuisopname, behandeling en zorg rondom sterven wordt in een wilsbeschikking vastgelegd en frequent geëvalueerd. Naar aanleiding van de kwaliteitsmeting 2018 (die medio maart 2019 is uitgevoerd) zijn er op inhoud aanpassingen gedaan in de wilsbeschikking en de vastlegging hiervan.
- Afspraken kunnen ten alle tijden worden gewijzigd op verzoek van bewoner.
- Tussentijdse veranderingen in het zorgleefplan worden besproken met bewoner en/ of vertegenwoordiger. Uit de verslaglegging blijkt dat zij hiermee instemmen.
- De gemaakte afspraken over de zorgverlening worden frequent geëvalueerd. Ieder half jaar in een zorgevaluatie en minimaal 1x per jaar tijdens een MDO (zo nodig vaker). Op verzoek van de bewoner is de evaluatie minder vaak.
- Twee keer per jaar hebben bewoners en/ of naasten inspraak tijdens de bewonersavonden.

Om de persoonsgerichte zorg goed te kunnen waarborgen kan de bewoner en/ of vertegenwoordiger (en eventueel andere gemachtigden) ten alle tijden vanuit huis inloggen in het dossier. Dit gaat via het mantelzorgersportaal Carenzorgt. In 2019 heeft het grotendeel van de bewoners/ vertegenwoordigers hier actief gebruik van gemaakt.

### 3.2. Wonen en welzijn

Wonen en welzijn wordt in het kwaliteitskader onderverdeeld in vijf thema's die hieronder zijn uitgewerkt:

#### Zingeving

De bewoner kan binnen de locaties zelf invulling geven aan het thema zingeving. HZG heeft geen specifieke geloofsovertuiging. Echter wonen er in zorgvilla Nieuw Boschoord veel bewoners met een christelijke geloofsovertuiging. Hier wordt speciaal aandacht aan geschonken voor- en na de maaltijden, zondagen en feestdagen. Op individueel niveau worden bewoners ondersteund bij het uitvoeren van hun geloofsovertuiging door bijvoorbeeld het wekelijks aanzetten van de kerktelefoon en digitale kerkdiensten. In zorgvilla Viken wordt zingeving meer op individueel niveau uitgevoerd.

Het thema zingeving is onderdeel van het eerste gesprek en de ADL-kaart, de wensen en behoeften worden vastgelegd en verwerkt in het individuele zorgleefplan. Bij de zorg rondom de laatste levensfase kunnen bewoners hulp ontvangen van een algemeen geestelijk ondersteuner of een geestelijke vanuit de gemeente waar bewoner is aangesloten. De verzorging zal hierbij waar nodig ondersteunen.

#### Dagbesteding

Bij de HZG zijn wij van mening dat daglicht en beweging een positief effect hebben op het leven van de bewoner. Bewegen heeft daarom een vaste plaats binnen de dagbesteding.

#### *Zorgvilla Viken*

In 2019 is in Viken gestart met dagelijks in de ochtend een wandeling te maken met zoveel mogelijk bewoners. Hiervoor is een extra overlap in de (zorg) dienst gecreëerd in de ochtend, waardoor er altijd een medewerker beschikbaar is om te gaan wandelen.

In september 2019 is in Viken een (elektrische) duofiets aangeschaft waar zowel met medewerkers, vrijwilligers als familie door bewoners op gefietst wordt.

Er is binnen Viken 5 dagen per week een activiteitenbegeleider werkzaam van 10:00- 16:30. In de ochtend ondersteunt een huiskamermedewerker vanaf 07:00 uur bij het ontbijt.

Om het weekend werken de AB'ers waarin specifiek ruimte is gecreëerd voor individuele activiteiten (buitenshuis).

De dagbesteding is gericht op drie pijlers:

De activiteitenbegeleiders werken vanuit 3 pijlers:

- Dagelijkse huiselijke activiteiten zoals je thuis ook gewend was (krant lezen, tafelgesprekken, helpen met huishoudelijke taken (koken, was, tuin etc.), spellen, wandelen, fietsen etc.
- Individuele activiteiten: iedere bewoner heeft maandelijks een individueel uitje welke aansluit bij hen wensen/behoeften
- Groepsactiviteiten: een aantal keren per jaar worden er groepsuitjes georganiseerd.

Hierbij wordt gekeken naar gelijke interesse en fysieke mogelijkheden.

De activiteitenbegeleiders zijn in Viken in 2019 begonnen om voor iedere bewoner een maatwerkplan te schrijven in samenwerking met de bewoner of naasten. Hier zal in 2020 ook mee gestart worden in Zorgvilla Nieuw Boschoord.

#### *Zorgvilla Nieuw Boschoord*

In Zorgvilla Nieuw Boschoord werken vijf dagen per week, van 08:30-17:00 uur professionele activiteitenbegeleiders. In 2019 is een nieuwe activiteitenbegeleider gestart. Er is voor gekozen om niet in het weekend activiteitenbegeleiding aan te bieden, vanwege de hoge bezoekersfrequentie in het weekend. In 2020 zal de behoefte tot individuele uitjes in het weekend worden onderzocht. Mogelijk is dan uitbreiding in het AB team nodig. Zo wordt op beide locaties volgens dezelfde werkwijze en visie op welzijn gewerkt.

Beweging heeft ook een vast karakter binnen de activiteitenbegeleiding in Nieuw Boschoord door o.a. wandelen en andere bewegingsactiviteiten. Begin 2020 is in Nieuw Boschoord tevens een

(elektrische) duofiets aangeschaft waarop regelmatig gefietst wordt. Tweewekelijks gymt een bewegingstherapeut vanuit het bewegingscentrum in Lunteren met de bewoners.

Binnen de woonzorglocaties en dagbesteding is een gevarieerd activiteitenaanbod die is afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners. Hieronder een overzicht van de (groeps)uitjes in 2019:

### **Zorgvilla Viken 2019**

Bezoek concert Andre Rieu  
Muziektheater Papillon  
Vaderdag speciaal ontbijt  
Moederdag speciaal ontbijt  
Botanische tuin/ vlindertuin  
23-9 Burendag  
Pannenkoeken restaurant  
Paleis het Loo rondleiding  
Bezoek kinderboerderij  
High Tea  
Sinterklaasviering bewoners, familieleden  
Kerstmarkt bezocht Soest  
Kerstlunch met familie en medewerkers bij brasserie Olivier  
Uit eten Indisch restaurant  
Kerstdiner  
Oud en nieuw vuurwerk + borrelen

### **Zorgvilla Nieuw Boschoord 2019**

Elfsteden winterspeurtocht/ dag met Oud-Hollandse spellen  
Verwen- beauty dag  
Bezoek tuincentrums  
Paasviering met liederen voor bewoners en familie  
Koningsspelen  
Musical basisschool de Sprong  
Bezoek aan het oude ambachten & speelgoedmuseum Terschuur  
Benefiet rommelmarkt  
Familie barbecue  
Bezoek boerderij  
Bezoek pannenkoekenrestaurant  
Oud Lunterse dag  
High Tea  
Zangmiddag Beatrixkerk Ede  
Knutselmiddag basisschool de Sprong (3x)  
Sinterklaasmiddag met bewoners en familie  
Bezoek kerstshow Intratuin  
Kerstdiner op locatie

### Schoon en verzorgd lichaam

De bewoners en/ of vertegenwoordigers kunnen aangeven wat de wensen zijn rondom de ADL- zorg. Het opstaan en naar bed gaan, de ondersteuning bij het wassen en aankleden, douchen, de wensen rondom hygiëne, kleder- en haardracht, worden met de bewoner samen afgestemd. Vanaf 2020 worden deze overzichtelijk vastgelegd in een (vernieuwde) ADL- kaart.

### Familieparticipatie en vrijwilligers

Deelname van naasten en familieleden bij/ aan de dagelijkse zorg wordt erg gewaardeerd. Bij het eerste gesprek wordt geïnventariseerd welke rol zij willen hebben bij de ondersteuning van de bewoner. Naasten en familieleden worden actief betrokken bij activiteiten en uitjes, feestdagen (kerstdiner, nieuwjaarsreceptie, paasviering), evaluatiegesprekken en bewonersavonden (vergaderingen). Carenzorgt (mantelzorgersportaal in het digitale dossier) zorgt ervoor dat familieleden kunnen meelesen met de (zorg)rapportages, de bewonersagenda kunnen beheren en communiceren met medewerkers.

Ieder jaar wordt er aandacht besteedt aan de dag van de mantelzorger.

Zorgvilla Viken heeft tijdens de burendag 2019 actief geworven voor vrijwilligers. Buren werden uitgenodigd voor een kennismaking, poffertjes eten en muzikale omlijsting. Sindsdien zijn er een aantal vrijwilligers actief in verschillende functies. O.a. bij het tuinonderhoud en fietsen met de duofiets volgens vaste frequentie.

In zorgvilla Nieuw Boschoord zijn vanaf 2019 twee vrijwilligers op maandag en dinsdag actief. Zij ondersteunen bij de (georganiseerde) activiteiten, wandelen en fietsen (op de duofiets).

### Wooncomfort

In september 2019 is in zorgvilla Nieuw Boschoord een menucommissie opgericht met medewerkers, bewoners en familieleden. Door verschillende acties zijn de maaltijden en tussendoortjes beter afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners. De verse producten worden o.a. geleverd door lokale leveranciers. Op beide locaties wordt dagvers gekookt waar bij de warme maaltijd in Nieuw Boschoord in de middag en in Viken in de avond wordt geserveerd. Dit op verzoek van de bewoners.

#### *Zorgvilla Nieuw Boschoord*

In zorgvilla Nieuw Boschoord is de woonkamer gesitueerd op de tweede verdieping (zolderverdieping) waardoor het niet mogelijk is om rechtstreeks naar buitengaan te gaan. Ook kan de buitenbeleving versterkt worden wanneer de woonkamer wordt verplaatst naar begane grond of aangebouwd aan het huidige gebouw.

De mogelijkheden tot het verplaatsen van de huiskamer in Nieuw Boschoord zijn actief onderzocht. Er is regelmatig gesproken met bewoners, familie en medewerkers over oplossingen binnen het bestaande pand. Ook is nieuwbouw op het braakliggende terrein aan de Bosrand als optie onderzocht en uitgewerkt.

Inmiddels is in juli 2020 overeenstemming bereikt met verhuurder (pand eigenaar) tot de nieuwbouwplannen. De verwachting is dat de nieuwbouw binnen een termijn van ongeveer twee jaar gerealiseerd zal worden en medio zomer 2022 in gebruik zal zijn. Binnen de plannen zullen twee ruimtes van 150 m2 worden gebouwd waarin een ruime woonkamer met openslaande deuren en voldoende lichtinval zal worden gecreëerd. De tweede ruimte zal voor dagbesteding gebruikt gaan worden.

Bewoners, familie en medewerkers is gevraagd om deel te nemen aan een werkgroep die de huidige huiskamer gaan aanpassen op de wensen en behoeften binnen de bestaande mogelijkheden. Deze blijft in gebruik tot de nieuwbouw gereed is. De verwachting is dat de werkgroep in het najaar van 2020 zal starten.

### *Zorgvilla Viken*

In de zomer van 2019 is gestart met de aanleg van de belevingstuin in zorgvilla Viken die onder architectuur wordt aangelegd.

De belevingstuin zal verschillende functies gaan krijgen met een jeu de boules- baan, muziekinstrumenten, wandelpaden en terrassen. Bewegen, ruiken, voelen en luisteren zullen centraal staan met o.a. een kippenren met kippen en andere belevingen die aansluiten bij de interesses van de bewoners.

In juni 2020 is het volgende gerealiseerd:



## Zorgwoningen voor echtparen in zorgvilla Viken



Vanaf 1 april 2019 beschikt zorgvilla Viken over 2 zorgwoningen, specifiek voor echtparen, in de achtertuin van de zorgvilla. De 2 woningen zijn geschakeld, beschikken over een eigen opgang, woonkamer, slaapkamer en badkamer. Tevens kan vanuit de woonkamer het eigen terras eenvoudig worden bereikt. De oppervlakte van de woningen bedraagt 55m<sup>2</sup>.

In de ruime appartementen staat het (samen) wonen voorop. We bieden de zorg en ondersteuning vanaf het moment dat het nodig is en zodra de bewoner het wil. Zo hebben de bewoners gezamenlijk de regie in handen. De voorwaarde is dat één bewoner van het echtpaar een WLZ- zorgindicatie heeft.

In 2019 zijn beide zorgwoningen bewoond door één bewoner.

### 3.3. Veiligheid

De HZG streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners. Die veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke regie en het welzijn van bewoners. Helaas gebeurt er wel eens iets wat niet de bedoeling was. HZG wil dat daar in alle openheid over wordt gesproken, zodat zij er alles aan kan doen om herhaling te voorkomen. Dit betekent ook, dat medewerkers zich veilig moeten kunnen voelen om incidenten te melden.

#### Kwaliteitsindicatoren

Jaarlijks worden de kwaliteitsgegevens per locatie van de HZG aangeleverd bij het Zorginstituut. Nederland. Hiervoor heeft is een prevalentie meting uitgevoerd in februari 2020 over verslagjaar 2019. Hieronder worden de uitkomsten weergegeven.

In 2019 mocht er een keuze worden gemaakt uit 7 facultatieve indicatoren, naast de verplichte basis-set veiligheidsindicatoren. In deze paragraaf worden eerst de verplichte indicatoren weergegeven. Daarna behandelen we de facultatieve indicatoren waarin we de keuze voor de facultatieve indicator onderbouwen.

#### *Advanced care planning*

| Locatie                   | Aantal bewoners | Beleidsafspraken over behandeling rondom het levenseinde vastgelegd in het zorgdossier<br><b>JA</b> | Beleidsafspraken over behandeling rondom het levenseinde vastgelegd in het zorgdossier<br><b>NEE</b> | Percentage |
|---------------------------|-----------------|---|--|------------|
| Zorgvilla Viken           | 12              | 12  | 0  | 100%       |
| Zorgvilla Nieuw Boschoord | 15              | 15  | 0  | 100%       |

Op beide locaties van de Holland Zorggroep zijn er beleidsafspraken bij iedere bewoner vastgelegd over de behandeling rondom het levenseinde. Hierop zijn geen verbeteringen noodzakelijk. Ten opzichte van verslagjaar 2018 is een verbetering behaald, waarin het percentage lager lag.

#### *Medicatieveiligheid: bespreken van medicatie fouten in het team*

Binnen de HZG is aandacht voor medicatieveiligheid, in alle onderdelen van het proces, van het voorschrijven tot toedienen. Ook de voorraad wordt beheerd. De afspraken tussen de organisatie en apotheek zijn vastgelegd in het 'medicatie distributie protocol' en het medicatiebeleid is afgestemd op de veilige principes in de medicatieketen.

Medicatie incidenten worden volgens de MIC-procedure geregistreerd, geanalyseerd en gebruikt voor verbetering. De MIC-meldingen en trends worden ieder kwartaal besproken in de teamvergaderingen. Hieronder de medicatie incidenten over verslagjaar 2019. Per locatie is een kwartaal- en jaaranalyse aanwezig waarin de verbeterpunten staat beschreven.

| Locatie                   | Medicatie incidenten 2019 |
|---------------------------|---------------------------|
| Zorgvilla Viken           | 31                        |
| Zorgvilla Nieuw Boschoord | 55                        |



| Locatie                   | Medicatiefouten tenminste eens per kwartaal multidisciplinair besproken met het team. |
|---------------------------|---|
| Zorgvilla Viken           | 100%  |
| Zorgvilla Nieuw Boschoord | 100%  |

#### *Aandacht voor eten en drinken*

| Locatie                   | Aantal bewoners | Zijn voedselvoorkeuren met de bewoner en/of familie bewoner in de afgelopen 6 maanden besproken en vastgelegd in het zorgdossier<br><b>JA</b> | Zijn voedselvoorkeuren met de bewoner en/of familie bewoner in de afgelopen 6 maanden besproken en vastgelegd in het zorgdossier<br><b>NEE</b> |
|---------------------------|-----------------|---|--|
| Zorgvilla Viken           | 12              | 7 = 58,3%   | 5 = 41,7%  |
| Zorgvilla Nieuw Boschoord | 15              | 14 = 93,3%  | 1 = 6,7%   |

Op beide locaties wordt het vaakst vastgelegd wat de voorkeur omtrent hoeveelheid, frequentie en de gewenste hulp bij eten en drinken en voorkeur voor tijd en plaats.

In zorgvilla Viken ligt het percentage qua voedselvoorkeuren beduidend lager dan die in Nieuw Boschoord. Waarschijnlijk heeft dit te maken met acties vanuit de menucommissie die actief bezig zijn geweest met het verbeteren van de maaltijden.

Verbeteractie voor komend jaar 2020 zijn in Viken om een verbeterslag te maken in het inventariseren en vastleggen van alle wensen rondom de voedselvoorkeuren.

#### *Vrijheidsbeperkende maatregelen (facultatief)*

Vanaf 2020 is een voorzichtige start gemaakt met de Wet Zorg en Dwang (WZD). In 2019 is een inspiratiesessie georganiseerd voor de eerste kennismaking met de WZD door P. Hoekstra (de Hictoloog). Daarnaast heeft de werkgroep twee scholingen gevolgd in Q1 2020 vanuit KenniZ en het ministerie van VWS (organisatiebreed). Het beleidsstuk is in concept.

De WZD, het stappenplan en de visie op vrijheid en veiligheid zal in de loop van 2020 worden geïmplementeerd binnen de locaties door middel van scholing en instructie. Het uitgangspunt in de visie en de werkwijze is dat onvrijwillige zorg moet worden voorkomen en de veiligheidsrisico's worden afgewogen tegen de kwaliteit van leven. Voor Q3 2020 staan een aantal (team)bijeenkomsten gepland over de WZD.

Beide locaties zijn 'open', zonder (afgesloten) toegangsdeuren. Er kunnen bij toestemming en met goede afweging ondersteunende middelen worden ingezet wanneer er geen sprake is van verzet. Denk hierbij aan een bewegingsmelder (optican), GPS-systeem en/ of bedhekken. Er wordt tevens gekeken naar alternatieven (die het minst vrijheidsbeperkend zijn).

*Continentie (facultatief)*

| <i>Locatie</i>                   | <i>Aantal bewoners</i> | <i>Is een plan voor zorg rondom de toiletgang aanwezig in het zorgdossier?</i><br><b>JA</b> | <i>Is een plan voor zorg rondom de toiletgang aanwezig in het zorgdossier?</i><br><b>NEE</b> |
|----------------------------------|------------------------|---|--|
| <i>Zorgvilla Viken</i>           | 12                     | 7 = 58.3%   | 5 = 41.7%  |
| <i>Zorgvilla Nieuw Boschoord</i> | 15                     | 11 = 73.3%  | 4 = 26,7%  |

Er is gekozen voor het thema continentie binnen de kwaliteitsindicatoren omdat incontinentie een relevant en veelvoorkomend zorgprobleem (kan) zijn en van invloed op de kwaliteit van leven van de bewoner.

Binnen beide locaties wordt het vaakst vastgelegd welke hulp er bij de toiletgang wordt gewenst en welk passen incontinentiemateriaal wordt toegepast.

In Viken is het percentage lager dan in Nieuw Boschoord. Op beide locaties is het voornemen om kritisch te kijken naar dit thema. De resultaten uit de prevalentie worden tevens vergeleken met locaties uit het lerend netwerk.

*Aanbevelingsscore Zorgkaart Nederland*

In 2019 hebben 11 beoordelaars Zorgvilla Nieuw Boschoord aanbevolen. Het percentage die de locatie aanbeveelt is daarom 100%.

Binnen zorgvilla Viken zijn geen reviews ontvangen. In 2020 zal hier actief op worden gestuurd.

*Veilige woon- en leefomgeving*

De HZG zorgt voor een veilige woon- en leefomgeving voor de bewoners. Hierbij is aandacht voor o.a. brandveiligheid, het calamiteitenplan, legionellapreventie, veiligheid van hulpmiddelen, hygiëne en voedselveiligheid (HACCP). Ieder half jaar wordt er een audit veilig wonen uitgevoerd waarbij bewoners geadviseerd worden over mogelijk (veiligheids)risico's in het eigen appartement. In overleg met verzorging worden hiervoor oplossingen gezocht.

In zorgvilla Viken werden de audits Veilig Wonen in 2019 niet uitgevoerd op de manier waarop deze binnen Nieuw Boschoord bekend zijn. Vanaf Q3 van 2020 zal deze werkwijze ook in Viken gebruikt gaan worden.

*WKKGZ*

De HZG voldoet aan de, in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg, beschreven normen over kwaliteit en klachten. Bewoners kunnen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Klachten Loket Zorg terecht. Tevens is de HZG aangesloten bij de Geschillen Commissie Zorg Algemeen. Medewerkers kunnen met klachten terecht bij de externe vertrouwenspersoon die ingeschakeld is via Vitacon Luteijn (Doetinchem).

### 3.4. Leren en werken aan kwaliteit

HZG werkt voortdurend aan het verbeteren van kwaliteit, dit is voor ons de norm. Dit gebeurt op verschillende manieren:

#### Kwaliteitsmanagementsysteem

In het verleden heeft HZG het HKZ-certificaat behaald. Op het moment dat Zorgvilla Viken onder ZvdT is verdergegaan, verviel voor Zorgvilla Viken de certificering. Bij HZG is de certificering begin 2019 verlopen. Bij een groeiende organisatie, die wil professionaliseren hoort onlosmakelijk een certificering. Het is niet verplicht, maar het is wel fijn als hulpmiddel om onszelf scherp te houden op alle achterliggende processen die van steeds groter belang worden bij een groeiende onderneming.

In 2019 zijn gesprekken met diverse instanties gestart om het best passende certificaat bij HZG te zoeken. HKZ, ISO, Prezo etc hebben we onderzocht. Uiteindelijk is gekozen voor Prezo. Centraal binnen PREZO Verpleging, Verzorging & Thuiszorg staan de bewoners. Waarden en bijbehorende prestaties vormen het startpunt van de dialoog tussen medewerker en bewoners over persoonsgerichte zorg. Wat vinden zij van hun woon- en leefsituatie? En van hun deelname aan de samenleving? Hoe ervaren zij de lichamelijke en geestelijke ondersteuning? Met PREZO maakt u behoeftes van bewoners bespreekbaar. Dit sluit naadloos aan op onze persoonsgerichte benadering van de bewoners. Zowel Zorgvilla Viken, Zorgvilla Nieuw Boschoord als Dagbesteding de Zonnewijzer gaan week 45 op voor de initiële audit. We hopen eind 2020 het certificaat voor geheel HZG in handen te hebben.

Er wordt een kwaliteitshandboek gebruikt waarin de organisatorische documenten, protocollen en procedures staan beschreven. Dit is nog het oude handboek van HZG destijds. Momenteel wordt het handboek herschreven in het kader van de Prezo certificering. In het kwaliteitshandboek worden alle verantwoordelijk- en bevoegdheden beschreven.

#### Kwaliteitsfunctionaris

In 2019 beschikte Zorgvilla Viken niet over een eigen kwaliteitsfunctionaris. Deze is van HZG ingehuurd voor gemiddeld 1 dag per week. Dit betreft de huidige kwaliteitsfunctionaris. Vanaf de overname per 1 mei 2020 is de kwaliteitsfunctionaris in dienst gekomen van de nieuwe HZG.

#### Interne audit

Ondanks dat zowel Zorgvilla Viken als Zorgvilla Nieuw Boschoord in 2019 niet langer gecertificeerd waren, is er wel gewerkt conform het HKZ-handboek.

In Zorgvilla Nieuw Boschoord heeft in het najaar van 2019 een interne audit plaatsgevonden. De resultaten hiervan zijn besproken met het MT destijds. De aandachtspunten zijn opgenomen in een plan van aanpak, waarvan de voortgang in het maandelijkse MT werden besproken. Voor 2020 stond de interne audit gepland voor maart 2020 maar is door de corona aanpak verplaatst. De audit (tevens 0 meting voor Prezo- certificering) zal 15 en 17 september 2020 wederom plaatsvinden.

In Zorgvilla Viken heeft in 2019 geen interne audit plaatsgevonden. De interne audit (0- meting Prezo) staat nu gepland voor 31 augustus en 1 september 2020.

## Kwaliteitsplan

De totstandkoming van het kwaliteitsplan en het vormen van de missie en visie heeft gelegen in Harderwijk. Gedurende een tweedaagse sessie (de kwaliteitsdagen) hebben een aantal medewerkers van de diverse disciplines samengewerkt en nagedacht over wie wij als HZG willen zijn en wat is belangrijk voor onze bewoners op gebied van zorg en welzijn. De kwaliteitsdagen werden begeleid door de locatiemanager, kwaliteitsfunctionaris en directie. Dit hele proces heeft geleid tot het kwaliteitsplan 2020 (welke de bewonersfamilie heeft gelezen en voorzien heeft van op- en aanmerkingen), een missie en een visie.

Het bestuur vindt het belangrijk dat alle betrokkenen in de totstandkoming van het kwaliteitsplan worden gehoord. Het creëert draagvlak en bewustwording bij medewerkers en het verheldert verwachtingen tussen de zorgvilla en de betrokken naasten. Hierdoor ontstaat er een open bespreekcultuur.

## Lerend netwerk

In 2019 is er continue tussen Zorgvilla Viken (ZvdT) en de andere locaties van HZG (oud) een lerend netwerk geweest. Onderling werden diverse vraagstukken aan elkaar voorgelegd, scholing met elkaar besproken en in de nachtdienst vindt er onderlinge controle en afstemming plaats.

HZG heeft zich in 2019 aangesloten bij KenniZ, een lerend netwerk voor kleinschalige woonvormen. Zowel zorgmedewerkers, activiteitenbegeleiders, locatiemanagers en de directie hebben in 2019 diverse seminars gevolgd ter verbetering van kennis en uitwisseling van informatie (tips & tricks) onderling.

Zorgvilla Viken is in 2019 in eerste instantie gestart met een samenwerking met Het Seminarie in Amersfoort. De locatiemanagers en het bestuur hebben elkaar diverse malen ontmoet en o.a. gesproken over personele bezetting, besteding van kwaliteitsgelden, scholing en ziekteverzuim. Daarnaast zijn de kwaliteitsplannen met elkaar uitgewisseld.

Eind 2019 is er contact gezocht met meerder kleinschalige woonvoorzieningen in de omgeving van Bilthoven, voornamelijk uit Zeist. In eerste instantie om tot een permanente oplossing te komen voor verpleegkundige achterwacht en bereikbaarheid (triage). Overeenkomstig is dat alle huizen dit een lastig punt vinden, om de bereikbaarheid te organiseren. Momenteel vinden er gesprekken plaats om de verpleegkundige achterwacht en triage in het weekend en de nachten onderling te verdelen.

Zorgvilla Nieuw Boschoord heeft onderling met de andere locaties van HZG (oud) interne audits uitgevoerd. Daarnaast is er met Markenheem de mogelijkheden voor scholing (GVP-opleiding) onderzocht.

Recent is er een eerste kennismaking geweest met de Dennenhorst uit Veenendaal. Afgesproken is om vaker dit jaar met elkaar te spreken. Onderwerpen als vergelijken van kwaliteitsindicatoren, meelesen met elkaars jaarplan, kwaliteitsmanagers die onderling met elkaar afspreken etc. zijn onderwerpen van gesprek.

Naast een lerend netwerk met vergelijkbare zorgvilla's hebben we ook 2 maal per jaar familieavonden. Door met zijn alle terug te blikken op de afgelopen periode en vooruit te kijken naar de toekomst, komen belangrijke onderwerpen op tafel. Er is een rechtstreekse feedback, waar de organisatie lering uit trekt.

Regelmatig wordt er externe deskundigheid ingeschakeld door HZG. Barbara de Kort van Kleemans Organisatieadvies, heeft ons geadviseerd op gebied van keuze voor certificering, het schrijven van het kwaliteitsplan en toekomstige ontwikkelingen in de zorg.

Naast Kleemans winnen we advies in van Ineke Oostland, zij geeft eveneens organisatieadvies, maar zetten haar voornamelijk in bij het certificeringstraject.

### 3.5. Leiderschap, Governance en Management

HZG hanteert de Governance Code Zorg 2017 voor kleine zorginstellingen. Kenmerkend voor het leiderschap is dat het bestuur wekelijks aanwezig is op vaste dagen op de werkvloer van de locaties. Dagelijks heeft het bestuur overleg met de locatiemanagers. Wekelijks heeft het bestuur een vaste dag ingepland staan met de zorgmanager/kwaliteitsfunctionaris. De bestuurder is ondersteunend, faciliterend en laagdrempelig naar alle zorgmedewerkers en bewoners/ familie binnen de organisatie. Bestuurder is aanwezig bij de overleggen met de bewonersraad (bewonersavonden) en op verzoek bij teamoverleggen.

Bestuurder is tevens lid van het MT- managementteam en woont kwaliteit overleggen bij. Het dagelijkse management wordt uitgevoerd door een locatiemanager die op dagelijkse basis aanwezig is op de werkvloer. Er is direct contact met medewerkers, bewoners en familieleden.

Vanwege de kleinschaligheid van de twee locaties is er geen officiële cliëntenraad geweest in 2019. In de bewonersavond van oktober 2019 is bij Zorgvilla Viken geïnventariseerd of de huidige vorm van overleg en verantwoording voldoende is, of dat er een andere vorm van toezicht gewenst is. Momenteel voldoet de bewonersavond.

Tijdens de bewonersavond in januari 2020 is bij Zorgvilla Nieuw Boschoord uitvoerig stilgestaan bij de besteding van de PGB gelden en het inspectierapport c.q. het resultaatverslag naar aanleiding van het bezoek in juli 2019. Bij Zorgvilla Viken is het kwaliteitsplan 2020 uitvoerig besproken.

In april 2020 heeft het zorgkantoor de besteding van de toeslag kwaliteit V&VT 2019 van Zorgvilla Viken beoordeeld. Zij zijn tot het besluit gekomen dat de besteding van de toeslag op een juiste wijze is gedaan.

Met de voorgenomen groei zal de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen opgevolgd gaan worden. Momenteel wordt hier al voorzichtig naar gekeken.

In het verleden van zowel ZvdT als bij HZG is er geen Raad van Toezicht/Commissarissen geweest. Halverwege 2020 zijn we begonnen met het opzetten en samenstellen van een RvC. Het bestuur is in juni 2020 gestart met inventariserende gesprekken met een aantal geïnteresseerden om toe te treden tot een RvC. Naar aanleiding van deze gesprekken is op 22 juni jl een eerste kennismaking geweest tussen de potentiële leden, het bestuur en de zorgmanager. Naar aanleiding van deze kennismaking hebben 3 kandidaten aangegeven zitting te willen nemen. Deze 3 kandidaten zouden de volgende expertise met zich meebrengen:

- \*) Roef van Dijk: medisch en juridisch (voorzitter)
- \*) Hans Valkenburg: financieel, planning en strategie (penningmeester)
- \*) Wendy de Haan: clientvertegenwoordiging, mediator, verbinder (secretaris)

Op 16 juli jl heeft de eerste onofficiële RvC vergadering plaatsgevonden. Inmiddels ligt het verzoek bij de notaris om de statuten van ZvdT aan te passen in verband met de RVC en tevens voor het doorvoeren van de naamswijziging naar HZG. We hopen vanaf 1 oktober as formeel een actieve RvC te hebben.

Voorheen was er geen ondernemingsraad (OR) verplicht. Tijdens de kwaliteitsdagen hebben de medewerkers van Zorgvilla Viken een geldend besluit mogen nemen over de stelling of er een OR nodig werd geacht, of dat het 6-wekelijks teamoverleg in combinatie met de open overlegstructuur voldeed. De medewerkers hebben het instellen van een OR niet nodig geacht. We onderzoeken op dit moment het opzetten van een OR.

Enkele andere kenmerken van ons leiderschap:

- Goede verstandhouding met de bewonersraad die ieder half jaar wordt uitgenodigd door bestuur en management op een locatie elders om beleidszaken te bespreken en de clientvertegenwoordiging vorm te geven.
- Er was in 2019 een lidmaatschap van Klachtenloket Zorg, die een onafhankelijke klachten functionaris heeft aangesteld en konden bewoners advies vragen bij de Geschillen Commissie Zorg Algemeen.

- In 2018 is n.a.v. de RI&E het arbobeleid en -handboek aangepast. Er is een externe vertrouwenspersoon aangesteld en beleid rondom integriteit gemaakt. Ook is een klokkenluidersregeling opgenomen in het kwaliteitshandboek.
- De jaarrekeningen worden gedeponneerd bij de KVK.

Door de opname van een verpleegkundige (locatiemanagers), SOG (op afroep) en activiteitenbegeleider (op afroep) in het MT is de psychosociale, medisch en verpleegkundige inspraak verankerd. Kwaliteitsfunctionaris (HBO- verpleegkundige) adviseert de bestuurder tevens gevraagd en ongevraagd.

Op het moment dat de certificering is voltooid (week 45) zullen we opgaan om vervolgens een WTZI/WTZA erkenning aan te vragen.

### 3.6. Personeelssamenstelling

Voor het verslagjaar 2019 is gebruik gemaakt van de definitieve normen personeelssamenstelling van V&VN. Hieronder zal per norm worden aangegeven of de HZG voldeed aan de norm:

#### Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Voor beide locaties geldt dat tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) er minimaal twee zorgverleners beschikbaar zijn om deze taken te verrichten. Bij de zorg rondom het sterven wordt regelmatig afgesproken of een collega oproepbaar is.

Bij Zorgvilla Nieuw Boschoord is er tijdens de dag en avond permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Dit wordt door verschillende medewerkers gedaan. In de ochtend is er toezicht door de medewerkers van de keuken, overdag door verzorgenden en/ of activiteitenbegeleiders, in de avonden door een gastvrouw.

Bij Zorgvilla Viken is het toezicht grotendeels op eenzelfde wijze geregeld als bij Zorgvilla Nieuw Boschoord. Op een tweetal punten verschilt de aanwezigheid cq toezicht. Iedere doordeweekse ochtend is er tussen 10.00 en 10.30 een extra overlap tussen medewerkers, zodat er altijd ruimte is om naar buiten te gaan met de bewoners, of wandelend of met de duofiets. Een fijne start van de dag voor de bewoners in de buitenlucht. In de avond is er op dit moment geen extra huiskamertoezicht. Door de kleinschaligheid en de huidige zorgzwaarte wordt dat op dit moment niet nodig geacht. Wanneer de huiskamertoezicht de woonkamer moet verlaten wordt er een andere medewerker, familielid of vrijwilliger gevraagd om tijdelijk toezicht te houden.

In iedere dagdienst is er per groep iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinnvolle daginvulling van bewoners. Van maandag t/m vrijdag is dat een activiteitenbegeleider met MBO 3 of 4 niveau, in het weekend of een activiteitenbegeleider of zorgmedewerker die ingepland is om bewoners een zinnvolle tijdsinvulling te bieden.

De zorgverleners die in direct contact zijn met de bewoners, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen. Medewerkers werken volgens de wensen en behoeften uit het zorgleefplan.

Bij Zorgvilla Viken is in 2019 het aantal uren voor de daginvulling, uitgebreid met 24 uur per week, waardoor er nu iedere doordeweekse dag en om het weekend een activiteitenbegeleider aanwezig is. In 2019 is gestart met individuele uitjes met de bewoners (vaak in het weekend) en het schrijven van individuele maatwerkplannen op gebied van daginvulling.

#### Specifieke kennis, vaardigheden

Er is altijd (24/7) een verzorgende IG aanwezig die met haar kennis en vaardigheden aansluit bij de zorgvragen en -behoeften van de bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. In april 2020 zou gestart worden met de opleiding gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric. Helaas is deze opleiding vanwege de Corona uitgesteld naar september 2020. Degene die de opleiding volgt, zal haar kennis uitrollen, middels o.a. klinische lessen en workshops naar de overige medewerkers. In 2021 zullen meerdere medewerkers deze opleiding gaan volgen.

De hoofdbehandelaar is een huisarts naar keuze. De specialist ouderengeneeskunde wordt door de HZG ingehuurd voor de psychogeriatrische zorg. Zo nodig worden andere (medische) disciplines ingeschakeld (psycholoog). Bij Viken wordt er sinds augustus 2020 gezocht naar een nieuwe specialist ouderengeneeskunde. Er zijn momenteel gesprekken gaande met een geschikte kandidaat.

### Verpleegkundige achterwacht

De verpleegkundige achterwacht wordt door zowel eigen verpleegkundigen als (bij uitzondering) door samenwerkende thuiszorgorganisaties uitgevoerd. De medische zorg wordt in avonden- nachten en weekenden door de HAP van de Gelderse Vallei (Zorgvilla Nieuw Boschoord) en door de HAP Diaconessen Zeist (Zorgvilla Viken) ondervangen.

De verpleegkundige achterwacht legt bij beide locaties, vanwege de kleinschaligheid, een grote druk op de verpleegkundigen en de locatiemanagers. Om de druk te verlagen en de permanente bereikbaarheid te vergroten hebben we een contract afgesloten met Naast "Partner in Zorg op afstand". Zij verzorgen de triage in de avonden, nachten en weekenden vanaf 1 oktober 2020.

Bij beide locaties is momenteel een onderzoek gaande of de verpleegkundige achterwachtendiensten uitgewisseld kan worden met andere zorghuizen. De verwachting is om hier meer duidelijkheid over te hebben eind 2020.

### Reflectie, leren en ontwikkelen

Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing o.a. tijdens de teamvergaderingen.

Tussen beide locaties wordt al langer uitgewisseld, voornamelijk op technisch- en managementniveau. In de verbeterparagraaf zal ook worden aangegeven welke hulp er op het gebied van werkgroepen uitgewisseld gaan worden (denk aan de menucommissie vanuit Nieuw Boschoord, ondersteuning bij de implementatie van de individuele activiteitenplannen vanuit Viken).

Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er deel te nemen aan multidisciplinair overleg. EVV'ers krijgen een aantal uren per maand/ boventallig om aan EVV- taken te werken.

Methodisch werken gebeurt door middel van het digitale zorgdossier en de PDCA- cyclus.

Het scholingsplan- en beleid wordt door een werkgroep vastgesteld.

Minimaal 1x per twee jaar zijn er functioneringsgesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

Bij beide locaties is er in 2019 gestart met coach on job. Bij Zorgvilla Nieuw Boschoord is hier een verpleegkundige voor aangesteld. Bij Zorgvilla Viken worden VIG-medewerkers boventallig ingeroosterd om mee te kijken bij bijvoorbeeld de ADL zorg.



### 3.7. Gebruik van hulpbronnen

Het gebruik van ICT en technische hulpbronnen zijn belangrijk voor het leveren van een goede kwaliteit van persoonsgerichte zorg. De inzet hiervan ondersteunt de bewoners en onze medewerkers. Domotica en sensortechnologie worden ingezet vanuit het oogpunt van vrijheidsverruiming.

#### Gebouw en omgeving

##### *Zorgvilla Viken*

2018 en 2019 hebben in het teken gestaan van het renoveren en verbeteren van het gehele pand. De gezamenlijke woonkamer is volledig verbouwd. Nieuwe plafonds, vloeren, muren gestukt, nieuwe open keuken, plaatsen van extra ramen ten behoeve van daglicht en het gehele pand is geschilderd. De appartementen worden tevens bij vrijkomen gerenoveerd. Zoals eerder beschreven zijn in 2019 ook twee prachtige zorgwoningen voor echtparen gerealiseerd. In 2019 is een start gemaakt met de aanleg van een belevingstuin.

Voor 2020 staat een grote liftenovatie gepland.

##### *Nieuw Boschoord*

In 2019 is het pand en de tuin voornamelijk onderhouden. Tevens heeft er een renovatie van de lift plaatsgevonden. Voor 2020 staat er een verbetering van de woonkamer gepland en worden de gangen gerestyled, beter passend bij de beleving van de bewoners.

#### Technologische hulpbronnen

- Voor het ECD wordt gewerkt met het digitale dossier van Nedap ONS. In 2019 zijn er een aantal extra modules aangezet in ONS. De mogelijkheid tot invullen van het levensverhaal is toegevoegd evenals de digitale registratie van zorguren en salarisadministratie.

- Domotica en sensortechnologie worden geleverd door IHK op beide locaties. Beide locaties vragen vanwege bouw en grootte van het pand, andere oplossingen.

##### *Zorgvilla Viken*

In de zorgwoningen wordt gebruik gemaakt van Novo alarmsysteem met handmelder. De oproepen hiervan komen binnen op de DECT-telefoon, er kan via spraak met de bewoner gecommuniceerd worden. Oproepen vanuit de appartementen (hoofdgebouw) komen binnen via Tunstall – alarmering. Aan beide systemen kan de Optiscan (bewegingsmelder) gekoppeld worden.

##### *Zorgvilla Nieuw Boschoord*

Binnen Nieuw Boschoord wordt gebruik gemaakt van het alarmeringssysteem van IHK- NEAT waar bewegingsmelders en GPS- trackers aan gekoppeld kunnen worden. Op beide locaties is (beveiligd) WIFI voor medewerkers, bewoners en bezoekers beschikbaar. Eveneens is telefonie en televisie (Digitenne) beschikbaar.

- Brandmeldinstallatie: Beide gebouwen zijn uitgerust met een volledige brandmeldinstallatie die in rechtstreekse verbinding staat met de meldkamer van veiligheidsregio Utrecht en Gelderland- Midden. De BMI met rook- en handmelders is volgens Plan van Eisen (PvE) aangelegd in 2017 (Viken) en in 2016 (Nieuw Boschoord).

Bij Viken wordt het onderhoud uitgevoerd door Record brandbeveiliging in samenwerking met Ansul B.V. Vanaf 2020 zal dit Secpro overnemen. De brandveiligheid in Nieuw Boschoord staat onder controle van Van Maanen Lunteren (installatie) en Firexx.

F. van den Donker (ARBOcentrum) adviseert over brandveilig gebruik van het gebouw en bijbehorende BHV.

### Vindbaarheid en beschikbaarheid

HZG is 24 uur per dag geopend en telefonisch bereikbaar. De website van HZG zal in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2020 aangepast worden naar aanleiding van de recente verandering en conform de vernieuwde visie/missie, zodat er een overzichtelijke website is, waarop alle informatie te vinden is voor (potentiële) bewoners, medewerkers en bezoekers.

In 2019 is bij Viken duidelijke bewegwijzering geplaatst in de huisstijl van ZvdT. In het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2020 zal Viken gerestyled worden in de nieuwe huisstijl van HZG. Ook bij Nieuw Boschoord zal de nieuwe huisstijl doorgevoerd gaan worden.

### Facilitaire zaken

Beide gebouwen zijn voorzien van een Legionella beheersplan die door de facilitaire dienst uitgevoerd wordt. Vanaf september 2020 is er een nieuwe technische dienst welke de werkzaamheden gaat overnemen. Bij Viken is in juli 2020 Van Essen Legionella beheer geweest, om het beheersplan te updaten en de nodige aanpassingen te inventariseren. Aanpassingen zullen in oktober 2020 worden uitgevoerd door Van Veldhuizen installatietechniek.

Tweemaal per jaar vindt er op beide locaties een controle plaats d.m.v. watermonsters.

Bij de bereiding van de maaltijden worden de HACCP-richtlijnen gevolgd van een keuken in een kleinschalige woonvorm. Drie medewerkers hebben begin 2020 de cursus HACCP gevolgd.

### Financiële en administratieve organisatie

Er zijn geen wijzigingen t.o.v. het kwaliteitsplan van 2020, behalve dat de RVC is toegevoegd.

### Professionele relaties

Per augustus 2020 is Viken op zoek naar een nieuwe SOG. Er is een geschikte kandidaat gevonden die naar waarschijnlijkheid medio september 2020 gaat starten.

Zowel bij Viken als bij Nieuw Boschoord zijn er gesprekken om een psycholoog aan huis te verbinden. Bij Viken was tot in het eerste half jaar van 2020 Carien de Zwaan via Silverrade verbonden. Silverrade heeft aangegeven niet langer een psycholoog te kunnen leveren. Momenteel zijn er gesprekken met de vakgroep van psychologen van Opella die de psychologische zorg gaan overnemen.

### 3.8. Gebruik van informatie

Er zijn drie thema's voor het gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van de informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit (clientervaringen meten middels erkend instrument, aanbevelingsvraag Zorgkaart Nederland (NPS score))
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsverslag 2019 wordt voor 1-11-2020 gepubliceerd op de website van de Holland Zorggroep, aangeleverd bij de openbare database van Zorginstituut Nederland en een eventuele publieke websites.

#### *Verzamelen en delen van informatie*

In 2018 zijn op twee manieren clientervaringen verzameld en geregistreerd.

- Ieder half jaar vindt er een zorgleefplan evaluatie plaats waarbij ook de kwaliteit van zorg en gemaakte afspraken worden bevraagd bij de client. Tevens wordt naar een rapportcijfer gevraagd. De informatie wordt gebruikt in teamvergaderingen en op managementniveau worden de resultaten gebruikt ter verbetering op organisatieniveau.
- De clientervaringen met reviews op Zorgkaart Nederland.

Hieronder de uitkomsten van beide methoden:

#### *Rapportcijfer zorgevaluaties*

- Zorgvilla Viken: 8.3 (gebaseerd op 11 zorgevaluaties)
- Zorgvilla Nieuw Boschoord: 8.1 (gebaseerd op 28 zorgevaluaties)

De aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland wordt voor de Holland Zorggroep met 100% ingevuld. Zorgvilla Viken heeft geen reviews ontvangen.

Zorgvilla Nieuw Boschoord heeft 11 reviews ontvangen met een gemiddelde van 9,6. Als kanttekening moet worden gemaakt dat het aantal reviews (11) een nog onbetrouwbaar beeld geeft. Vanaf 1-7-2019 gebruikt de Holland Zorggroep zorgkaart Nederland actief.

#### *Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen*

De Holland Zorggroep maakt gebruik van het digitale zorgdossier van Nedap ONS voor het verwerken van client- en medewerkers gegevens en voor de verantwoording van de PGB-zorggelden.

Sinds 2019 is de loonadministratie ondergebracht bij salarisbureau Voorwaert. Zij verwerken maandelijks de salarisadministratie. Via een inlogcode kunnen de medewerkers maandelijks hun salarisstrook inzien. Tevens is er een koppeling met Exact (boekhoudpakket), zodat de loonjournaalspost automatisch wordt ingeboekt.

Sinds 2019 wordt de administratie gevoerd in Exact. Zowel het factureren van de huur- en servicekosten, de PGB gelden en de ZVW-gelden worden via Exact gefactureerd. De omzet facturen worden automatisch geboekt in de administratie. Alle inkomende facturen worden automatisch ingelezen in Exact. De bank is ook gekoppeld met Exact, waardoor de mutaties worden ingelezen en een voorstelboeking wordt gemaakt. Tot op heden verwerkt het bestuur de volledige administratie en verricht de betalingen. Maandelijks wordt er een rapportage en een cashflowoverzicht gemaakt, welke de locatiemanagers in kunnen zien. Op het moment dat de RvC formeel is geïnstalleerd zal dit ook maandelijks besproken worden.

Voor 2020 staat het inrichten en implementeren van een digitale werkomgeving op de planning. Office 365 is aangeschaft en in SharePoint zullen verschillende organisatie- en teampagina's worden

gemaakt waarop documenten, instructies en andere benodigde informatie is te raadplegen. Tosch automatisering Barneveld ondersteund hierin.

#### 4.0. Nawoord

Dit verslag is met de grootste aandacht en zorgvuldigheid gemaakt. Het is fijn om jaarlijks terug te blikken en te beseffen wat er in een jaar is gebeurd en welke (verbeter)stappen er zijn gemaakt.

Niet alles is goed gegaan en er is (nog) ruimte voor verbetering. Daarbuiten zijn we trots op wat we hebben neergezet en bereikt. Het is een mooi uitgangspunt om vanuit hier de fundering steviger te maken en de organisatie verder te professionaliseren. Dit alles met oog voor kwaliteit en wat kwaliteit voor onze bewoners en medewerkers betekenen. Doel is dat onze bewoners en medewerkers zich thuis voelen in onze (woon)huizen en bij onze organisatie.

Dit verslag is nog (deels) in concept. Er is wegens de coronacrisis uitstel verkregen om het kwaliteitsverslag te publiceren, tot 1 november 2020. Dit verslag zal nog worden voorlegt aan de bewoners/bewonersfamilie, de RvC en de medewerkers. Tevens zullen we een aantal huizen uit ons lerend netwerk vragen om feedback en de uitkomsten met elkaar vergelijken.

Vol vertrouwen en met gepaste trots kijken we verder naar de toekomst.

## 5.0. Verbeterparagraaf

In concept

## 6.0. Bijlage: Feedback medewerkers, bewoners, lerend netwerk

In concept