

# NIEUW VERTROUWEN

## JAARPLAN STICHTING NUSANTARA ZORG 2020

*Eigenaar* : Raad van Bestuur  
*Vaststelling d.d.* : 17-01-2020  
*Aantal pagina's* : 29



## Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Profiel Nusantara</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Personeelsbestand</b> .....	<b>8</b>
<b>3 Persoonsgerichte zorg</b> .....	<b>9</b>
<b>4 Wonen en welzijn</b> .....	<b>12</b>
<b>5 Veiligheid</b> .....	<b>15</b>
<b>6 Leren en verbeteren van kwaliteit</b> .....	<b>17</b>
<b>7 Leiderschap, governance en management</b> .....	<b>19</b>
<b>8 Personeelssamenstelling</b> .....	<b>21</b>
<b>9 Gebruik van hulpbronnen</b> .....	<b>24</b>
<b>10 Gebruik van informatie</b> .....	<b>26</b>
<b>11 Samen leren en verbeteren</b> .....	<b>28</b>



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan 2020 van Stichting Nusantara Zorg<sup>1</sup>. Dit jaarplan fungeert tevens als kwaliteitsplan voor het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017.

Nusantara heeft een turbulent jaar achter de rug. Door wisselingen in bestuur en verandering in organisatiestructuur is er veel veranderd, wat heeft geresulteerd in een onrustig jaar. Een nieuwe bestuurder, een bijna geheel nieuw management en het toevoegen en verdwijnen van functies. Het jaar 2020 zal in het teken komen te staan van bouwen, waarbij we hard werken aan de basis opnieuw op orde krijgen. Dit geldt zowel op organisatie en bedrijfsvoeringniveau, als de basis op het gebied van kwaliteit van zorg. Persoonsgerichte aandacht en veiligheid zijn twee thema's die in 2020 veel aandacht krijgen. Tegelijkertijd krijgen de (bedrijfsvoerings)processen aandacht en wordt er gewerkt aan nieuwe besturingsprincipes. Wisselingen en veranderingen vragen vertrouwen van medewerkers, cliënten en overige stakeholders. Daarom is voor 2020 gekozen voor het jaarthema *Nieuw vertrouwen*.

Het najaar van 2019 stond in het teken van inventarisatie en analyse van de huidige situatie bij Nusantara. Op basis hiervan hebben we noodzakelijke acties en wensen in perspectief gezet. De acties en wensen zijn ambitieus, we moeten daarom in 2020 keuzes maken. Deze keuzes worden gemaakt aan de hand van de kaders uit de kaderbrief 2020.

Dit jaarplan is opgebouwd aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2017. In de hoofdstukken wordt de huidige stand van zaken toegelicht en vervolgens de voornemens voor het jaar 2020. Na het laatste hoofdstuk *Samen leren en verbeteren* volgt de kwaliteitsbegroting en een onderbouwing voor de aanvraag van extra middelen.

Roy Dom  
Raad van Bestuur  
Stichting Nusantara Zorg

Mirjam Tack  
Beleidsadviseur Kwaliteit  
Stichting Nusantara Zorg

---

<sup>1</sup> Verder aangeduid als Nusantara



# 1 Profiel Nusantara

## 1.1 Bestaanshistorie en missie

Nusantara is een instelling voor cultuurspecifieke begeleiding, zorg en behandeling. Onze doelgroep betreft mensen met een achtergrond in voormalig Nederlands-Indië. Maar ook andere doelgroepen die affiniteit hebben met onze cultuurspecifieke benadering zijn welkom.

Nusantara is ontstaan uit verschillende intramurale organisaties die vanaf 1958 klaarstonden om de mensen op te vangen, die vanwege de dekolonisatie van Indonesië naar Nederland kwamen. Deze mensen werden ouder en hadden zorg, verpleging en behandeling nodig. De huidige eerste generatie (90+) en tweede generatie (55–75 jaar) Indische ouderen zijn kwetsbaar door een combinatie van genetisch gerelateerde fysieke psychosociale/ psychogeriatrische klachten en een biografie van sociaal en maatschappelijk isolement. Zij zijn opgegroeid in een context van oorlogs- en geweldservaringen, meestal in de schaduw van een (vaak) verzwegen oorlog en een onveilige thuissituatie. Nu deze groep zelf tot de ouderen behoort, blijkt het verleden vaak niet afgesloten en neemt de behoefte aan (h)erkenning van hun verhaal toe. Ook de jaren toegedekte gevolgen van de oorlog kunnen alsnog om aandacht vragen; meestal manifesterend in termen van onbegrepen gedrag. Voor deze kwetsbare groep ouderen maakt een aanbod uitgaande van cultuurspecifieke en context gebonden benadering en samenwerking tussen zorgvrager, informele zorg en specifieke professionele zorg hét verschil.

Nusantara is in 2016 in het kader van het programma 'Waardigheid en Trots' door VWS aangemerkt als kennis- en expertisecentrum voor cultuurspecifieke intra- en extramurale zorg, behandeling en begeleiding van de "Indische" doelgroep. Door te handelen met compassie en met hoge affiniteit voelen zorgvragers zich eerder begrepen en gerespecteerd, waardoor zij een groter gevoel van welzijn en welbevinden hebben. Daardoor is niet alleen sprake van een preventieve werking, uiteindelijk is er ook minder begeleiding en zorg nodig.

## 1.2 Zorgvisie en kernwaarden

Nusantara staat voor wonen, zorg en welzijn gebaseerd op kennis en inzicht in de cultuurspecifieke kenmerken en achtergronden van de Nederlands-Indische doelgroep. Daarbij wordt uitgegaan van een positive health benadering. Het accent wordt steeds meer gelegd op zingeving en welbevinden. Bij Nusantara wordt sinds de oprichting al veel aandacht besteed aan wonen, welzijn en welbevinden. Nusantara doet dit vanuit het concept van de grootfamilie. In de praktijk vertaalt zich dit naar een 'living community' met verhalen, dans, muziek en Indische maaltijden met elkaar en met familieleden. Het gezamenlijk eten van maaltijden die – soms ook met cliënten en hun familie – vers en zelfgemaakt zijn, is een belangrijk cultuurspecifiek element van onze zorg.

Het concept van de grootfamilie is een metafoor van de Indische grootfamilie: een wij-cultuur met een vriendschappelijke open omgang met elkaar, waarin ouderen als vanzelfsprekend een eigen plaats hebben. Daarbinnen wordt doelbewust gezocht en gestuurd op de eigenheid, de identiteit en

persoonlijke waarden van ieder mens in zijn eigen leefkring. Ook onze medewerkers zijn onderdeel van de grootfamilie. Dit vertaalt zich naar omgangsvormen die herkend worden als warm, respectvol en informeel.

De kernwaarden van Nusantara zijn *gastvrij, oprechte interesse, respect, betrouwbaar* en *ontwikkeling*. Daarbij wordt gekeken hoe de zorg, het wonen en de begeleiding steeds meer persoonsgericht ingevuld kan worden. In 2019 heeft Nusantara meegedaan aan de landelijke pilot iPVB (intramuraal persoonsvolgend budget). In 2020 wordt het gedachtengoed van de persoonsgerichte zorg verder geïmplementeerd in onze organisatie en de door ons gehanteerde methoden.

Nusantara stimuleert en ondersteunt medewerkers bij het realiseren van hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Daarbij wordt speciale aandacht besteed aan het ontwikkelen van kennis en affiniteit met de specifieke geschiedenis en cultuur van onze doelgroep. Hierbij wordt rekening gehouden met de (toekomstige) verschuiving van de doelgroep; van eerste naar tweede generatie. Medewerkers worden getraind hoe ze dit kunnen vertalen naar zorg en bejegening passend bij de cultuur. En naar herkenning van behoeften en gedragingen die een relatie hebben met de specifieke cultuur en geschiedenis van de doelgroep.

### 1.3 Omschrijving doelgroepen

Nusantara kent intramuraal vier doelgroepen:

- Psychogeriatrische zorg en behandeling (Wlz).
- Zorg en begeleiding voor zorgvragers met beginnende dementie. Begeleiding bij de dagelijkse structuur en somatische beperking (co-morbiditeit) (Wlz).
- Complexe somatische specialistische zorg en begeleiding (Wlz).
- Palliatieve zorg.

Daarnaast kent Nusantara de volgende extramurale doelgroepen:

- VPT en MPT zonder behandeling (Wlz).
- VP en PV zorg thuis (Zvw).
- Niet arbeidsmatige dagbesteding en Huishouding (Wmo).
- Persoonsgebonden budget (PGB).

### 1.3.1 Aantal cliënten per categorie ZZZ

<b>Locatie 1: Nusantara Bussum locatie Patria peildatum 01-12-2019</b>					
<b>Doelgroep zorg, begeleiding en behandeling</b>	<b>ZZP</b>	<b>Aantal cliënten</b>	<b>Leeftijdverdeling</b>	<b>Omzet</b>	<b>Totaal</b>
Somatiek: 42 PG (BOPZ): 31	VV 0	3	88 (1927 / 1935)	€ 50,33	€ 150,33
	VV 1	1	84	€ 97,92	€ 97,92
	VV 4	9	86 (1926 / 1940)	€ 192,42 OWT € 2,69	€ 1731,78 OWT € 24,21
	VV 5	39	86 (1925 / 1952)	€ 243,60 OWT € 3,53	€ 9500,40 OWT € 137,67
	VV 6	15	85 (1924 / 1949)	€ 244,68 OWT € 3,54	€ 3670,20 OWT € 53,10
	VV 7	3	84 (1927 / 1949)	€ 285,47 OWT € 4,21	€ 856,41 OWT € 12,63
	<b>Totaal</b>	<b>71</b>			

<b>Locatie 2: Nusantara Apeldoorn/Ugchelen locatie Rumah Saya peildatum 01-12-2019</b>					
<b>Doelgroep zorg, begeleiding en behandeling</b>	<b>ZZP</b>	<b>Aantal cliënten</b>	<b>Leeftijdverdeling</b>	<b>Omzet</b>	<b>Totaal</b>
Somatiek: 48 PG (BOPZ): 24	VV 0	1	82	€ 50,33	€ 50,33
	VV 2	1	86	€ 125,12	€ 125,12
	VV 4	13	87 (1916 / 1946)	€ 192,42 OWT € 2,69	€ 2501,46 OWT €34,97
	VV 5	39	85 (1922 / 1948)	€ 243,60 OWT € 3,53	€ 9500,40 OWT € 137,67
	VV 6	12	85 (1928 / 1948)	€ 244,68 OWT € 3,54	€ 2936,16 OWT € 42,48
	VV 7	7	83 (1921- 1947)	€ 285,47 OWT € 4,21	€ 1998,29 OWT € 29,47
	<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>85</b>		

<b>Locatie 3: Nusantara Zorg Almere locatie Rumah Melati/Extramurale zorg Peildatum 01-12-2019</b>				
<b>Doelgroep Zorg zonder Behandeling</b>	<b>ZZP</b>	<b>Aantal cliënten</b>	<b>Leeftijdverdeling</b>	<b>Omzet MPT en VPT</b>
	VV 4	7	89 (1926 / 1934)	
	VV 5	8	83 (1926 / (1947)	
	VV 6	2	85 (1931 / 1936)	
	<b>Totaal</b>	<b>17</b>		€950,- per dag

<b>Extramurale zorg Peildatum 16-12-2019</b>	<b>Aantal cliënten Huishoudelijke zorg</b>	<b>Aantal cliënten Dagbesteding (Groepszorg)</b>	<b>Aantal cliënten Lichamelijke zorg</b>	<b>Totaal</b>
Haarlem	1	4	8	13
Ugchelen/Apeldoorn	0	22	17	39
Almere	68	19	23	110
<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>162</b>

## 1.4 Locaties en zorgomgeving

### Patria

In het woonzorg- en behandelcentrum *Patria* (Repatriëring) te Bussum wordt intramuraal Wlz-zorg geboden aan 73 zorgvragers. Het gebouw beschikt over 51 tweekamerappartementen, die geschikt zijn voor bewoning alleen of samen met een partner. Cultuurspecifieke zorg, behandeling met verblijf (tijdelijk of permanent) wordt geboden aan zorgvragers met lichte, matige of ernstige dementie en aan zorgvragers met (chronische) lichamelijke aandoeningen en co-morbiditeit (ook gepaard met psychiatrische en/of psychogeriatrische aandoeningen).

Patria heeft 31 éénkamerappartementen met kleinschalige woonunits, voor zorgvragers die zijn aangewezen op uitgebreide psychogeriatrische zorg en verpleging (ZZP 5 of 7 incl. BOPZ).

Patria heeft 13 aanleunwoningen, waar zowel alleen als met partner gewoond kan worden. Deze cliënten kunnen deelnemen aan de diverse activiteiten van Patria. Dit betreft deelname aan welzijnsactiviteiten, alsook het gebruik maken van extramuraal thuiszorg, behandelcapaciteit en facilitaire diensten. Woningcorporatie De Alliantie Gooi en Vechtstreek beheert deze woningen. Patria levert, ook in de aanleunwoningen, op indicatie vanuit zowel de Wlz, als Zvw als Wmo persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling, individuele begeleiding, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning.

#### Adres:

Nusantara Zorg Bussum locatie Patria  
Ceintuurbaan 281, 1402 HM Bussum

### Rumah Saya

Woonzorg- en behandelcentrum *Rumah Saya* (Mijn Huis) ligt in Ugchelen. Hier biedt Nusantara plaats aan 72 cliënten. Rumah Saya beschikt over 44 éénkamerappartementen en 2 appartementen waar twee personen kunnen wonen. Daarnaast wordt aan 24 psychogeriatrische zorgvragers (ZZP 5-7 inclusief BOPZ) cultuurspecifieke begeleiding, zorg en behandeling in een kleinschalig woonvorm aangeboden. Voor korte acute opvang is een (regionale) crisiskamer/bed beschikbaar.

Intramuraal wordt in Rumah Saya cultuurspecifieke tijdelijke of permanente verpleeghuiszorg-met-behandeling geboden aan zorgvragers met lichte, matige of ernstige dementie. Ook vinden zorgvragers met lichamelijke aandoeningen – ook als deze gepaard gaan met psychiatrische en/of psychogeriatrische aandoeningen – in Rumah Saya het juiste klimaat voor de best mogelijke cultuurspecifieke opvang, zorg, behandeling en verpleging.

#### Adres:

Nusantara Zorg Apeldoorn/Ugchelen locatie Rumah Saya  
Klein Hattem 34 7339 HJ Apeldoorn/Ugchelen



HET BESTE UIT  
TWEE WERELDEN

### Rumah Melati en extramurale zorg

In Rumah Melati (Huis van Jasmijn) zijn 39 appartementen in een woonvorm geormerkt voor ouderen met een Indische, Molukse, Indonesisch-Chinese of Javaans-Surinaamse achtergrond. Nusantara levert vanuit Rumah Melati extramurale zorg met een cultuurspecifiek integraal aanbod vanuit zowel Wlz, Zvw als Wmo aan de cliënten van Rumah Melati en inwoners van Almere.

Adres:

Nusantara Zorg Almere locatie Rumah Melati  
Van Raemsdonckstraat 76 1336 AL Almere Buiten

### 1.5 Landelijk/stedelijk van aard

Nusantara staat open voor cliënten uit heel Nederland, maar cliënten komen vooral uit midden/west Nederland. Cliënten en familie weten Nusantara te vinden vanwege het goede imago dat wij hebben als cultuurspecifieke instelling. De sfeer, benadering en zorg binnen Nusantara wordt vaak als belangrijker gezien dan de reisafstand naar een locatie van Nusantara.



## 2 Personeelsbestand

Personeelssamens telling 1-12-2019	Patria		Rumah Saya		Rumah Melati/Extramurale zorg		Totaal personeel	
	Aantal medewerk ers	Aantal Fte's	Aantal medewerk ers	Aantal Fte's	Aantal medewerk ers	Aantal Fte's	Aantal medewerk ers	Aantal Fte's
Helpenden, Helpenden Plus, Zorgassistenten, WMO	24	7,65	28	15,06	17	5,71	69	28,42
Dagbesteding, AB	4	1,83	7	3,81	5	2,33	16	7,97
EVV	7	6,33	6	5	-	-	13	11,33
Verzorgenden (niv. 3)	25	17,01	13	9,72	7	4,61	45	31,35
Verpleegkundigen (niv. 4 en 5)	4	2,83	13	9,32	2	1,78	19	13,93
Behandelaren	2	1,44	3	2	-	-	5	3,45
Leerlingen	1	0,89	3	3,33	1	0,56	6	4,78
Stagiaires	2	1,11	10	5,17	5	3,11	17	9,39
Facilitair + Horeca	18	11,78	17	9,49	-	-	35	21,27
Management en RvB							5	4,44
Staf							18	12,33
<b>Totaal personeel Nusantara breed</b>							257	157,81
<b>Vrijwilligers Nusantara</b>	178							

Incl. stagiaires

1-1-2019 t/m 1-12-2019	<b>Totaal</b>	<b>Patria</b>	<b>Rumah Saya</b>	<b>Rumah Melati en Haarlem</b>
<i>Instroom</i>	116	36	55	25
<i>Doorstroom</i>	20	6	11	3
<i>Uitstroom</i>	128	45	49	34

Excl. stagiaires

1-1-2019 t/m 1-12-2019	<b>Totaal</b>	<b>Patria</b>	<b>Rumah Saya</b>	<b>Rumah Melati en Haarlem</b>
<i>Instroom</i>	81	31	36	14
<i>Doorstroom</i>	20	6	11	3
<i>Uitstroom</i>	84	28	31	25

Ratio personele kosten versus opbrengsten: 67,8%

Op peildatum 1-12-2019 was er een verzuim van 7,76% Nusantara breed. In 2019 is er een nieuwe verzuimcoördinator en een nieuw vertrouwenspersoon aangesteld.

## 3 Persoonsgerichte zorg

Binnen Nusantara zijn persoonsgerichte zorg en contextgebonden ondersteuning de belangrijkste pijlers voor het leveren van zorg en ondersteuning. De evv-ers vervullen hierin een spilfunctie. Zij vormen het coördinatiepunt in het leveren van zorg en welzijn, volgens de behoeften en wensen van de aan hen toegewezen cliënten. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de familie en zien toe op de inzet van zorg en welzijn rondom de cliënt.

In 2019 heeft de locatie Patria meegedaan aan de pilot iPVB. Deze pilot beoogde de zorg voor cliënten meer vanuit de behoeften en wensen van de individuele cliënt te organiseren en te budgetteren. De evv-er bespreekt in cliënt-familiegesprekken met de zorgvrager wat er nodig is, hoeveel tijd er nodig is en wanneer de zorg of ondersteuning nodig is. Afspraken en doelstellingen worden maandelijks herzien. Zorgvraag en welzijnsbehoeften worden vastgelegd in het ECD waarbij het welbevinden en de individuele aandacht voor iedere zorgvrager een belangrijke plaats heeft. Dit heeft geresulteerd in een grotere rol van activiteitenbegeleiding en vrijwilligers. Daarnaast wordt altijd gevraagd wat de cliënt zelf nog kan en wat de familie kan betekenen, waardoor autonomie en zelfregie worden bevorderd.

De geschiedenis en het levensverhaal van de cliënt zijn van groot belang en hebben een plek in het ECD. Door de nauwe contacten met de cliënt en diens familiesysteem en de cultuurspecifieke training binnen Nusantara, leren de zorgmedewerkers de unieke cliënt zelf en diens culturele achtergrond kennen. Het doel is altijd de kwaliteit van leven van de zorgvrager zoveel mogelijk te optimaliseren vanuit de cultuurspecifieke behoefte, normen en waarden. Persoonsgericht werken is context gebonden en aan verandering onderhevig.

### 3.1 Voornemens

#### 1. Verdere implementatie persoonsgerichte zorg

Met de evaluatie van de pilot iPVB gaven zorgmedewerkers aan dat ze het werken met twee systemen risicovol en onpraktisch vonden. Daarom is besloten om te stoppen met het iPVB als systeem. Eind 2019 is ONS/Nedap gereedgemaakt om het gedachtengoed van het iPVB te gaan faciliteren en is besloten om vanaf 2020 weer te gaan werken in één systeem. In 2020 wordt het persoonsgericht werken geïmplementeerd in ONS/Nedap en stichtingsbreed uitgerold. Hiervoor zal ook het methodisch werken onderzocht worden in samenwerking met de zorgmedewerkers.

Zorgleefplannen in ONS/Nedap zijn niet altijd voldoende actueel. In 2020 worden alle plannen geactualiseerd en wordt een (audit)proces ingevoerd wat de actualiteit moet borgen.

Ten slotte zal advanced care planning opnieuw onder de aandacht gebracht worden tijdens de multidisciplinaire overleggen (MDO) en cliënt-familiegesprekken. Tot op heden is dit geen structureel onderdeel van het cliëntintakegesprek. Dit komt mede door het gebrek aan een vaste methodiek hiervoor in het iPVB.

## 2. Doorontwikkeling centraal cliëntmodel

In 2020 willen we onze visie op cultuurspecifieke zorg actualiseren. In een nieuw centraal cliëntmodel gaan we onze visie en kernwaarden hernieuwd vertalen naar doelstellingen rondom de cliëntenzorg. Hierbij willen we verder de draai maken van 'medisch', naar welzijn, wonen en zingeving, dit specifiek voor onze doelgroep. Rekening houdend met de veranderingen in onze doelgroep (van 1<sup>e</sup> naar 2<sup>e</sup> generatie) en de veranderingen in het maatschappelijk denken ten aanzien van ouderenzorg. Op basis van het nieuwe centrale cliëntmodel willen we een volgende stap zetten in de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg. Afspraken en doelstellingen ten aanzien van zorg en welzijn zullen nog meer persoonsgericht ingevuld worden. Hierdoor zullen cliënten zich beter gezien en gehoord voelen en krijgen ze de zorg en behandeling die aansluit bij hun behoeften.

## 3. Pilot kleinere zorgteams

Cliënten geven aan zich niet altijd gezien of gehoord te voelen. Omgekeerd geven ook medewerkers aan niet altijd de cliënten goed te kennen. Daarnaast vragen medewerkers meer duidelijkheid over plannings en roosters.

We gaan onderzoeken hoe we de verbinding tussen cliënten en medewerkers kunnen verbeteren. We denken aan het creëren van kleinere (woon)groepen met kleinere zorgteams, waarin cliënten en medewerkers elkaar beter kennen. Hiermee willen we de zorg persoonsgerichter maken. Daarbij wordt ook gekeken naar hoe de zorgteams meer eigenaarschap kunnen dragen. Bijvoorbeeld voor de kwaliteit van zorg of voor het plannen en roosteren. Het samenstellen van kleinere teams zal allereerst op Rumah Saya als pilot starten. Er zal hierbij ondersteuning van verandercoach ingezet worden, om het proces goed te begeleiden en medewerkers te helpen bij het positioneren in hun rol.

Bij het opnieuw inrichten van de zorgteams zal ook de rol van de zorgassistenten die in 2019 zijn aangesteld, verder verduidelijkt worden. Zij zullen verder geïntegreerd worden in de zorgteams. Hun rol rondom eten/drinken en de bestelprocedure voor de huiskamers zal verder uitgewerkt worden. Dit draagt bij aan meer duidelijkheid voor het personeel wie er verantwoordelijk is voor het eten en drinken op de huiskamers. Daarnaast kunnen de zorgassistenten de bestellingen aanpassen op de behoeften van de cliënten waarvoor zij bestellen, wat ten goede komt aan de cliënt.

## 4. Evaluatie rol evv-er en evv-beleid

De evv-er heeft een cruciale rol in het afstemmen en organiseren van zorg en welzijn rondom onze cliënten. In de praktijk blijkt de rol niet altijd duidelijk. In 2020 wordt de rol van evv-er geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Mogelijk kan dit resulteren in een verschuiving van personele inzet.

#### 5. Vervolg project Indonesische medewerkers

In 2019 zijn 9 medewerkers uit Indonesië binnen Nusantara gestart om opgeleid te worden tot verzorgenden. Zij leveren een grote bijdrage aan het cultuurspecifiek werken binnen Nusantara en de ontwikkeling hiervan. Begin 2020 zal besloten worden in welke vorm het project een vervolg krijgt.

#### 6. Domotica in het kader van de Wet zorg en dwang

In 2020 zal met de implementatie van de Wet zorg en dwang gekeken worden naar de toepassing van domotica voor vrijheidsverruiming. Op dit moment wordt gedacht aan het werken met tags voor zowel medewerkers als cliënten en het inzetten leefcirkels. Op deze manier kunnen we de woonomgeving verruimen en inzetten op veiligheid voor de cliënten.

#### 7. Verbeteren multidisciplinair overleg

Het MDO zal in 2020 anders worden georganiseerd, waarbij de psychologen, evv-ers en SOG's een meer integrale rol spelen. Voor het MDO zullen per cliënt/op indicatie andere disciplines uitgenodigd worden.

#### 8. Doorontwikkeling methodieken dementiezorg

De psychologen zullen in 2020 kijken naar beleid en methodiek rondom psychogeriatrische zorg en dit verder gaan ontwikkelen en toepassen bij de Wet zorg en dwang. Dit zal ook meegenomen worden bij de nieuwe huisvesting van Patria, zodat de huisvesting goed aansluit en ondersteunend is aan de zorg voor de doelgroep.

#### 9. Onbegrepen gedrag en rol psycholoog

Een aantal medewerkers is de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) aan het volgen en afronden. Zij hebben voldoende roostervrije tijd nodig om hun werkzaamheden als gvp-er te kunnen verrichten. De psycholoog geeft trainingen aan de gvp-ers over onbegrepen gedrag. Tijdens het MDO wordt indien van toepassing onbegrepen gedrag van een cliënt besproken en wordt er opnieuw gescreend op dit gedrag door de psycholoog.

## 4 Wonen en welzijn

Binnen Nusantara is van oudsher veel aandacht voor wonen, welzijn en zingeving. Dit vanuit de specifieke wensen en behoeften van onze doelgroep en met een sterke betrokkenheid van medewerkers, familie en vrijwilligers.

Nusantara biedt haar cliënten een groot en cultuurspecifiek aanbod aan dagbesteding. De activiteitenbegeleiding heeft een grotere rol gekregen ten aanzien van een zinvolle dagbesteding. Dagelijks is er op iedere locatie altijd minimaal één activiteitenbegeleider aanwezig. Naast onze activiteitenbegeleiders hebben we op alle locaties een grote groep zeer betrokken vrijwilligers. Deze organiseren samen veel activiteiten. Ze gaan met cliënten naar buiten, dansen samen en doen andere vormen van lichaamsbeweging. Er is op alle locaties regelmatig live muziek. Verder is één keer per jaar op beide locaties een pasar; een Indische markt.

Vanuit de cultuur van onze doelgroep worden onze cliënten veel bezocht door familie. Familie is betrokken en draagt graag bij aan de zorg en het welzijn van de cliënt. Familieleden worden vaak ook vrijwilliger. Deels zijn de vrijwilligers georganiseerd in een aparte stichting. Deze stichting Vrienden van Nusantara organiseert activiteiten en ontvangt daarvoor regelmatig giften.

Ook de lichaamsverzorging krijgt aandacht vanuit cultuurspecifiek oogpunt. We houden rekening met specifieke persoonlijke gebruiken en wensen rondom hygiëne. Deze worden vastgelegd in het zorgleefplan. We hebben een overeenkomst met een tandartspraktijk die zich specifiek richt op de verzorging van oudere gebitten. Onderdeel van onze zorgplannen is een regelmatig bezoek van een mondhygiënist. Verder vinden we het belangrijk dat onze cliënten er verzorgd uitzien. We zorgen voor kappers en pedicures op locatie en we hebben vrijwilligers die cliënten regelmatig helpen met opmaken en het verzorgen van het haar en nagels.

Onze maaltijdvoorziening wordt als zeer goed ervaren. Cliënten hebben altijd keuze uit een Indische en een Hollandse maaltijd. We koken alles op onze locaties zelf en werken zo weinig mogelijk met voorgedaarde producten. In 2019 zijn we begonnen met het maken van maaltijden in onze kleinschalige woongroepen zelf.

Wanneer mensen voor het eerst in één van onze gebouwen komen, geven zij aan dat het 'zo informeel en warm voelt'. Gezamenlijke ruimtes zijn gezellig maar qua inrichting wat gedateerd.

In het cliënt-familiegesprek wordt gesproken over hoe de cliënt of familie om wil gaan met de invulling van de laatste levensfase en alles wat daarbij hoort: verlies van functies, verlies van familie en vrienden, eenzaamheid, depressies, zingeving, uitzichtloos leiden, etc. Hierbij wordt rekening gehouden met de specifieke culturele achtergronden en geschiedenis van onze cliënten.

## 4.1 Voornemens

### 1. Visie op wonen en welzijn verder ontwikkelen

In 2020 willen we een nieuw centraal cliëntmodel ontwikkelen. Daarbij zal bekeken worden wat de veranderingen in onze doelgroep betekent voor wensen ten aanzien van wonen en welzijn.

In een hernieuwde visie op wonen en welzijn zal naast de inzet van zorgmedewerkers, ook de inzet van activiteitenbegeleiders, vrijwilligers, mantelzorgers en de facilitaire/hotelmatische dienst een plek krijgen. In 2020 zal bekeken worden wat dit betekent voor onze organisatie en werkwijzen.

### 2. Wensen rondom welzijn en zingeving beter in kaart brengen

We gaan de behoeften met betrekking tot dagbesteding en zingeving per cliënt meer gestructureerd inventariseren, daarbij gebruik makend van het cliëntverhaal in ONS Nedap.

### 3. Geestelijke verzorging weer organiseren

Door omstandigheden beschikt Nusantara al enige tijd niet meer over een eigen geestelijk verzorger. We gaan in 2020 een nieuwe geestelijke verzorger werven. Op deze manier krijgt de spirituele behoefte van onze doelgroep meer gericht aandacht.

### 4. Aanbod activiteitenbegeleiding verder differentiëren

We willen we het aanbod aan activiteiten verder differentiëren en nog beter passend voor de doelgroep maken. Dit betekent andere activiteiten voor de psychogeriatrische dan voor de somatische doelgroep en ook binnen deze doelgroepen een onderscheid waar kan.

We hebben een pilot beschreven voor het aanbieden van cyclische activiteiten voor cliënten met een ZZP/VV5. De pilot start in Patria op 13-01-2020 en loopt tot 13-04-2020, daarna wordt besloten of de werkwijze breder geïmplementeerd wordt.

We gaan het kleine persoonsgerichte welzijn groter maken. We starten met het verder integreren van de activiteitenbegeleiders en zorgassistenten binnen de zorgteams. We gaan de rol van de activiteitenbegeleider in een multidisciplinair team onderzoeken en beschrijven. Ook vrijwilligers gaan we koppelen aan de teams en woonzorggroepen.

### 5. Aanbod welzijn onderling beter afstemmen

We gaan in 2020 een commissie inrichten die sturing gaat geven aan de inrichting en afstemming van alle activiteiten op het gebied van welzijn en zingeving, vanuit de verschillende betrokkenen rondom onze cliënten. De onderlinge rolverdeling van het zorgpersoneel zal hiermee verdere verduidelijking krijgen.

We gaan in 2020 een welzijnsplan maken. Daarbij gaan we werken met een jaaractiviteitenplan voor de grootschalige activiteiten. De activiteiten zullen over de locaties heen met elkaar afgestemd worden. We gaan een nieuw evenwicht zoeken in inhoud en inzet van centrale activiteiten en persoonsgerichte kleinere activiteiten. Dit wordt uitgewerkt in een programma. Op deze manier krijgen de cliënten een beter passend aanbod en keuze in activiteiten en kunnen ze beter en sneller geïnformeerd worden over de grootschalige activiteiten.

#### 6. Herinrichting gemeenschappelijke ruimtes

In 2020 willen we de gemeenschappelijke ruimtes van de cliënten herinrichten. Op dit moment is het meubilair gedateerd. We willen de huidige grote gemeenschappelijke ruimtes gaan indelen in kleinere huiskamers. De inrichting van deze huiskamers willen we aanpassen aan de verandering in de behoefte van de doelgroep. Denkend aan huiskamers met minder prikkels en meer toezicht tijdens de eetmomenten.

#### 7. Eten en welzijn: open keuken concept

Eten is een belangrijk onderdeel van de Indische cultuur en heeft daarom een prominente plek binnen Nusantara. Er wordt al veel aandacht besteed aan eten en welzijn. Om dit nog verder te optimaliseren wordt in 2020 de keuken in Rumah Saya verbouwd tot een open keuken. Hierdoor zal de geur verspreid worden in het gebouw. Dit draagt bij aan de beleving van de cliënten rondom eten. Ook hebben de cliënten hierdoor de gehele dag mogelijkheid tot eten.

Daarnaast zijn we in 2019 begonnen met het maken van maaltijden in onze kleinschalige woongroepen zelf. Dit wordt in 2020 verder uitgebreid. Op deze manier krijgen de cliënten op de kleinschalige woongroepen ook meer mee van de geuren tijdens het eten koken en de voorbereidingen daaromheen. Cliënten kunnen door te koken op de huiskamers meer worden betrokken tijdens het koken. Eten wordt hiermee nog meer onderdeel van zorg en wonen en kan op deze manier nog meer afgestemd worden op de (wensen van de) specifieke cliënten.

## 5 Veiligheid

Nusantara vindt het belangrijk om de basisveiligheid van zorg en behandeling te waarborgen. In 2019 zijn twee nieuwe psychologen aangesteld die beiden toegewezen zijn aan een locatie. Zij ondersteunen de zorgmedewerkers bij het omgaan met onbegrepen gedrag. Ook spelen ze een grote rol bij de implementatie van de Wet zorg en dwang en het beoordelen van de inzet van onvrijwillige zorg.

Aandachtsgebieden binnen Nusantara op basis van de nieuwe kwaliteitsindicatoren 2019 zijn: aandacht voor eten en drinken, advanced care planning en medicatieveiligheid. Daarnaast kiest Nusantara voor de indicatoren gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (onvrijwillige zorg) en decubituspreventie.

Er worden binnen Nusantara HACCP-audits gehouden. Daarnaast is er een infectieverpleegkundige opgeleid die Nusantara-breed audits uitvoert rondom infectiepreventie en hygiëne.

In de organisatie is de bedrijfshulpverlening 24/7 georganiseerd. We zijn in 2019 begonnen met het herzien van het BHV-plan. We werken samen met een opleider die veel ervaring heeft in de zorg. Medewerkers oefenen regelmatig ontruimingsoefeningen. Op locatie Patria wordt met meer regelmaat geoefend vanwege het complexe gebouw.

### 5.1 Voornemens

#### 1. Implementatie Wet zorg en dwang

Een belangrijke ontwikkeling voor 2020 is de implementatie van de Wet zorg en dwang. We vinden het belangrijk om onze cliënten op een veilige manier meer bewegingsvrijheid te geven. Hiervoor zal in 2020 ingezet worden op het gebruik van domotica. In 2019 zijn de noodzakelijke voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de wet. Ons beleid is richtinggevend vastgesteld, verantwoordelijkheden zijn verdeeld en opleidingen en instructies ten aanzien van veranderende werkwijzen zijn voorbereid. Deze zullen in de loop van 2020 worden geïntroduceerd.

#### 2. Verbeteren medicatieveiligheid

Het medicatieprotocol zal in 2020 worden hernieuwd. Ook wordt ingezet op het adequaat uitvoeren van het beheer rondom de koelkasten op beide locaties. Medimo wordt stichtingsbreed verder benut voor het aftekenen, voorschrijven en delen van medicijnen.

Tevens wordt in de eerste helft van 2020 gekeken naar de mogelijkheden voor het gebruik van PortaVita voor doseringen van anticoagulantia op Patria en Rumah Saya. Voor de locatie Rumah Saya zullen nieuwe medicatiekarren worden aangeschaft, die beter passen bij de werkwijze van de





zorgmedewerkers. Met de voorgenoemde interventies streven we ernaar om de medicatieveiligheid voor onze cliënten nog beter te waarborgen.

### 3. Leren van incidenten

Het melden en leren van incidenten is belangrijk voor de veiligheid van cliënten en medewerkers. De meldingsbereidheid is wisselend. Het bespreken van incidenten kan beter geïntegreerd en geborgd worden in de leer- en verbetercyclus. Het MIC-formulier is in 2019 herzien en versimpeld. In 2020 zal de procedure rondom MIC verdere aandacht krijgen en zal per team een MIC-aandachtsvelder worden aangesteld. Verder zal de MIC-commissie locatie-overstijgend worden georganiseerd.

### 4. Doorontwikkeling rollen rondom veiligheid en hygiëne

In 2019 zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld. Per locatie is een kwaliteitsverpleegkundige aanwezig, die voor de hele locatie de kwaliteit van zorg op procesniveau monitort en analyseert en waar nodig de zorgmedewerkers ondersteunt en coacht. In 2020 zullen de verantwoordelijkheden voor de hygiëne en veiligheid op de locaties verder worden uitgewerkt in de functies kwaliteitsverpleegkundige, infectieverpleegkundige en de coördinatoren facilitair.

### 5. Wondbeleid

In het kader van decubituspreventie stelt Nusantara in 2020 geld beschikbaar voor het opleiden van een interne wondverpleegkundige. Door het opleiden van een wondverpleegkundige kan er meer continuïteit bij het monitoren van wonden gewaarborgd worden.

### 6. Gebruik alarmopvolgingssysteem

In 2019 is gebleken dat het alarmopvolgingssysteem niet altijd op de juiste wijze wordt gebruikt. Dit schept onduidelijkheid bij cliënten, familie en onderling tussen medewerkers. Daarom zal in 2020 structureel gemonitord worden op alarmopvolging en zullen medewerkers opnieuw instructie krijgen hoe te handelen bij een alarm.

### 7. Evaluatie valpreventie en incontinentiebeleid

In 2020 zal het valpreventiebeleid opnieuw worden bekeken. Tevens zal het incontinentiebeleid worden herzien.

### 8. Beleid ten aanzien van geweld en agressie

In 2020 zal beleid ten aanzien van geweldincidenten en agressie worden hernieuwd. Hierbij zal ook een MIM-procedure (Melding Incidenten Medewerkers) worden ontwikkeld. Daarnaast zal er een meer algemeen formulier ontwikkeld worden voor meldingen rondom ongewenst gedrag.

## 6 Leren en verbeteren van kwaliteit

Het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO VV&T 2017 is in 2017 bij Nusantara geïmplementeerd en met een gouden keurmerk beloond. Het keurmerk is tijdens de eindaudit in 2019 verlengd voor alle locaties.

In 2019 is er een aantal functiewijzigingen geweest. De locatie Patria en Rumah Saya hebben ieder een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld en de functies kwaliteitsmedewerker en beleidsadviseur kwaliteit zijn Nusantara breed aangesteld. In 2020 zal worden gekeken naar de verschillende rollen van deze functionarissen rondom kwaliteit. Ook de rol van de evv-er en de psycholoog zal hierin meegenomen worden. Dit om kwaliteit beter te integreren en te beleggen; organisatiebreed en per locatie. Tevens wordt gekeken naar de samenwerking tussen de verschillende disciplines en worden de MDO's opnieuw vormgegeven.

Ten aanzien van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag wordt de reflectie gezocht met Raffy en het Rosa Spier Huis uit ons lerend netwerk. Daarnaast is voor het kwaliteitsplan input gevraagd vanuit de cliëntenraad.

### 6.1 Voornemens

#### 1. Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement

De werking van ons kwaliteitsmanagement wordt in 2020 herzien, op basis van een nieuwe visie op kwaliteit en veiligheid. Hierin nemen we de aandachtspunten uit de PREZO audit mee. Zo willen we meer sturen op de aanwezigheid van gewenst beleid en duidelijke procesafspraken. Het bespreken en leren van incidenten moet meer ingebed worden in ons denken en ondersteund worden in onze werkwijzen. Daar zal een bijbehorend systeem van interne controles en audits voor worden ingericht.

Er zal worden bekeken of een systematiek van horizontale audits tussen teams/medewerkers een werkbaar methodiek is voor Nusantara. Verder zullen veiligheidsrondes geïntroduceerd gaan worden. Daarmee zal het onderling aanspreken en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen worden bevorderd.

Tenslotte zal een centrale commissie kwaliteit en veiligheid worden ingesteld die op voorgaande sturing gaat geven. Deze commissie zal tevens toezien op de implementatie van de Wet zorg en dwang.

Bij het herzien van het kwaliteitsmanagementsysteem zal stilgestaan worden hoe we eigenaarschap voor kwaliteit in onze specifieke cultuur kunnen beleggen bij de medewerker. Naast de cultuurspecifieke cliëntdoelgroep, hebben we ook te maken met een eigen cultuur onder medewerkers.



## 2. Verbeteren methodisch werken

Omdat het iPVB een beperkte methodische cyclus bevat, zal methodisch werken en eenduidig rapporteren in 2020 opnieuw onder de aandacht gebracht worden. Methodisch werken en eenduidig rapporteren kwam ook als aandachtspunt naar voren uit de PREZO audit in 2019. De doorontwikkeling van een passend zorgleefplan is een belangrijk component. Tegelijkertijd zullen de zorgdossiers kritisch worden bekeken en in orde worden gemaakt. Deze ontwikkelingen zijn ook van belang in verband met de wens voor Caren Zorgt in de toekomst.

## 3. Verbetering klachtenprocedure

Het proces rondom het afhandelen van klachten zal worden herzien. Rollen in het proces zullen (in- en extern) worden belegd en de benodigde commissies zullen worden ingesteld.

## 4. Van kwaliteitsplan naar kwaliteitscontrol

Dit jaarplan (tevens kwaliteitsplan) zal worden gebruikt als basis voor de locatiejaarplannen. Het jaarplan 2020 is eind 2019 opgesteld en besproken met de verschillende belanghebbenden. Er is actief om input voor het jaarplan gevraagd bij de cliëntenraad. De voortgang op het jaarplan zal gedurende 2020 geëvalueerd en bijgesteld worden. Het kwaliteitsverslag 2019 zal voor 1 juli 2020 geschreven worden.

## 7 Leiderschap, governance en management

Gebeurtenissen in het recente verleden van Nusantara hebben benadrukt dat het belangrijk is om te besturen vanuit heldere en gedragen besturingsprincipes. Daarbij horen in de governance voldoende checks and balances te zijn ingericht. Inmiddels is er een nieuwe raad van bestuur en wordt er gewerkt aan nieuwe waarden en uitgangspunten voor leiderschap en besturing. Sinds het najaar van 2019 worden alle medewerkers door de raad van bestuur en het management tweewekelijks geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Nusantara, om zo de hele organisatie betrokken te houden bij de ontwikkelingen.

Eind 2019 is er een nieuwe ondernemingsraad geïnstalleerd, met een bredere vertegenwoordiging van de achterban. Met de cliëntenraad en de ondernemingsraad wordt opnieuw gesproken over samenwerkingsafspraken, ambtelijke ondersteuning en een passende faciliteitenregeling. Verder wordt de werking en ondersteuning van de toezichthoudende organen opnieuw ingeregeld.

Onze visie op cultuurspecifieke zorg en onze strategische koers zijn op onderdelen niet meer actueel. Onze doelgroep verschuift van de 1<sup>e</sup> naar de 2<sup>e</sup> generatie mensen met een Nederlands-Indische achtergrond. Maatschappelijke ideeën over de organisatie van ouderenzorg, wonen en welzijn veranderen. Deze verschuivingen en veranderende ideeën vragen om een hernieuwde visie en strategie.

Binnen de staf en de behandeldienst van Nusantara hebben in 2019 veel personele wisselingen plaatsgevonden en is de formatie op onderdelen gereduceerd. Verder heeft Nusantara een relatief nieuwe staf waarmee een professionalisering- en ontwikkelslag gemaakt wordt. De ontwikkeling van nieuw beleid en werkwijzen is met enthousiasme en moderne inzichten opgepakt.

Nusantara wil de betrokkenheid van de medische, verpleegkundige en psychosociale discipline in de besturing van Nusantara beter inregelen. Ook de verantwoordelijkheden rondom kwaliteit verdienen aandacht. De uitgangspunten voor de samenwerking met ketenpartners worden opnieuw geformuleerd.

### 7.1 Voornemens

#### 1. Herijking visie en toekomststrategie

De noodzakelijke herijking van de visie, kernwaarden en toekomststrategie van Nusantara wordt in 2020 opgepakt. Hierbij zal rekening gehouden worden met de veranderende doelgroep en veranderingen in de maatschappij. Het te ontwikkelen centraal cliëntmodel zal hierin worden meegenomen.

Op het gebied van extramurale zorg worden zo snel mogelijk strategische keuzes gemaakt.

## 2. Implementatie nieuwe besturingsfilosofie

De nieuwe raad van bestuur heeft in 2019 de discussie gestart over de te hanteren besturingsprincipes. Deze discussie krijgt in 2020 zijn vervolg en zal leiden tot een set van principes die voor alle medewerkers duidelijk zijn en door alle MT-leden actief wordt uitgedragen. Binnen ons leidinggeven willen we meer aandacht besteden aan het beleggen van eigenaarschap voor kwaliteit en processen. Daarbij vinden we het belangrijk dat we elkaar rechtstreeks aanspreken op afspraken en dat we leren van dingen die niet goed zijn gegaan. Verder willen we dat rollen van iedereen duidelijk zijn en dat medewerkers zich door het management gefaciliteerd voelen (dienend leiderschap).

## 3. Doorontwikkeling governance

Het functioneren van de toezichhoudende organen (RvT, CR, OR) wordt in 2020 verder gefaciliteerd en geëvalueerd. De verplichte vertegenwoordiging van de medische, psychosociale en verpleegkundige discipline in de besturing van Nusantara wordt in 2020 vormgegeven.

Het borgen van de kwaliteit en veiligheid van de zorg is binnen Nusantara een rechtstreekse portefeuille van de raad van bestuur. De bestuurder zal zich in 2020 actief bezig gaan houden met de doorontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

## 4. Onderzoek instelling PAR of VAR

Bekeken zal worden of de inrichting van een VAR of PAR helpend kan zijn om zorgprofessionals meer eigenaar te laten voelen voor hun 'eigen' beleid en werkwijzen. De PAR/VAR zal de huidige vakgroepenstructuur gaan vervangen en bijdragen aan de doorontwikkeling van ons kwaliteitsmanagementsysteem. De zorginhoudelijke inbreng die de zorg hiermee krijgt, is van meerwaarde voor opbouwen en meesturen binnen Nusantara. Op deze manier kan het bestuur en management feeling houden met de praktijk.

## 5. Samenwerking medische en paramedische functies

Er zal in 2020 onderzocht worden welke mogelijkheden er zijn tot regionale samenwerking op het gebied van onze medische en paramedische functies.

## 8 Personeelssamenstelling

Nusantara baseert haar personeelsbegroting op de normen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Planning en roostering van medewerkers voldoen eveneens aan dit kader. In de praktijk zien we dat het lastig is om planningen en roosters goed rond te krijgen. Dit komt deels door vacatures en deels door het ontbreken van duidelijk beleid rondom plannen en roosteren. Hierdoor wordt relatief vaak een beroep gedaan op uitzendkrachten of zzp-ers.

In de formatie en planning wordt voorzien in de minimale beschikbaarheid van verpleegkundigen en bevoegde en bekwame medewerkers. Indien aan de orde is een arts 24/7 bereikbaar en binnen 30 minuten ter plaatse.

In het opleidingsplan 2020 staat onze visie op leren en de opleidingsactiviteiten die Nusantara in wil inzetten. Iedere medewerker binnen Nusantara heeft een eigen opleidingsbudget, naast het reguliere opleidings- en scholingsaanbod. In 2020 wordt opnieuw gekeken naar wat het voor Nusantara betekent om een lerende organisatie te zijn.

Medewerkers hebben de mogelijkheid om een dag(deel) mee te lopen bij zorgorganisaties vanuit ons lerend netwerk: Raffy, Rumah Kita, het Wereldhuis en het Rosa Spier Huis.

### 8.1 Voornemens

#### 1. Beleid en werkwijzen rondom planning en roostering

Onderzocht wordt hoe het plannen en roosteren verbeterd kan worden. In de huidige praktijk zien we dat roosterproblemen ad hoc opgelost worden. Om hier een verbetering in te maken wordt gekeken naar de aparte rol van planner/roosteraar. Verder zal er beleid komen met basisregels en afstemmingsafspraken voor het plannen en roosteren.

Gekeken wordt hoe een 'eigen' flexibele schil beter vormgegeven kan worden. De inzet van uitzendkrachten dient te worden geminimaliseerd, zodat cliënten zo min mogelijk te maken krijgen met 'onbekende' zorgverleners.

#### 2. Verzuimbeheer en een gezonde werksfeer

In 2020 zal het verzuimbeheer opnieuw vormgegeven worden. Het verzuimpercentage moet omlaag. Dit vraagt op het juiste moment de juiste aandacht van management, ook voor de achterliggende problematiek bij medewerkers met veel verzuim.

We gaan ons richten op een gezondheidsbeleid voor medewerkers en streven naar een gezonde werk-privé balans. Nusantara wil voor iedereen een organisatie zijn waar het fijn is om te werken. Met oog voor gezonde omgangsvormen en met oog voor werkdruk en werkomstandigheden. Incidenten

moeten op een lerende manier en in een veilige setting besproken kunnen worden. Veiligheid is niet alleen belangrijk voor cliënten, maar ook voor medewerkers.

### 3. Instroom en uitstroom

We zien bij Nusantara nog een hoge uitstroom van personeel. Daarom gaan we in 2020 meer aandacht besteden aan een goede 'onboarding' van medewerkers. Hierbij denken we aan het langer begeleiden van nieuwe medewerkers bij het 'landen' in hun team.

Ook krijgt de werving en selectie van nieuw personeel opnieuw aandacht. Er wordt onderzocht of het verstandig is om de werving uit te besteden, met betere inzet van moderne media. HRM krijgt een nadrukkelijke rol in het selectie en inpassingsproces. Daarnaast heeft HRM de rol om te bewaken dat arbeidsvoorwaarden volgens cao en uniform in de organisatie worden toegepast. Nusantara streeft ernaar dat er individueel geen afwijkende arbeidsvoorwaarden zijn. De bestaande afwijkingen worden in beeld gebracht en besproken.

Ander aandachtspunt is de instroom van zorgassistenten in 2019. Er zijn nog mogelijkheden tot verbetering in de taakafbakening en afstemming van werkzaamheden met overige medewerkers in het zorgteam.

### 4. Opleidingsplan

Naast het jaarplan is er een apart opleidingsplan opgesteld. We gaan als onderdeel van het opleidingsplan specifiek aandacht besteden aan de activiteitenbegeleiding, vrijwilligers en zorgassistenten. Daarnaast wil Nusantara in 2020 medewerkers nog meer faciliteren in verschillende vormen van opleiden, namelijk klassikaal, e-learning, on the job en andere vormen van scholing.

### 5. Implementatietraject leermanagementsysteem

Er is al enkele jaren de wens om een leermanagementsysteem (LMS) in te voeren. Hierdoor hoeft er minder klassikaal geschoold te worden, waardoor het minder tijd kost van de zorgmedewerkers; van zowel de trainers als de cursisten die beiden niet in de zorg kunnen staan op dat moment. Dit geeft minder problemen met plannen en roosteren. Ook kunnen zorgmedewerkers meer verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen bevoegd- en bekwaamheid. Een LMS kan bijdragen aan een betere werk-privé balans. Dit kan een positieve uitwerking hebben op het verzuimpercentage. Een lager verzuim is van belang voor het creëren van vaste zorgmedewerkers voor cliënten. Ten slotte draagt een LMS bij aan kwaliteitsborging. Opleidingen (accreditatiepunten) in een LMS tellen vaker mee in het kwaliteitsregister.

In de huidige bezetting binnen de staf is beperkte ruimte voor het implementeren van een dergelijk groot project. Er zal gekeken worden naar externe ondersteuning of tijdelijke vervanging binnen de staf, zodat het LMS geïmplementeerd kan worden in 2020.



## 6. Bevoegd en bekwaam personeel

Beleid en werkwijzen rondom bevoegd en bekwaam personeel zullen in 2020 worden aangescherpt. De aanwezigheid van bekwaam personeel moet beter verwerkt worden in de planning en roostering. En medewerkers moeten gefaciliteerd worden in het nemen van verantwoordelijkheid ten aanzien van hun bekwaam zijn. Het te implementeren LMS zal hieraan bijdragen.

## 7. Voldoende tijd voor deskundigheidsbevordering

Ter bevordering van de deskundigheid van zorgverleners krijgen in 2020 zowel het methodisch werken als het multidisciplinair werken/de MDO's een nieuwe vorm en structuur. Psychologen en welzijnsmedewerkers zullen meer deel uitmaken van de zorgteams. Tevens zal gekeken worden naar een beter passende methodiek voor methodisch werken in Nedap. Nedap zal daarbij ondersteunend aan het multidisciplinair werken worden ingericht. Op deze manier worden de zorgverleners verder gestimuleerd om niet alleen zorggericht maar ook welzijnsgericht te denken en handelen. Het integraal en vanuit positive health kijken naar een cliënt ligt hieraan ten grondslag.



## 9 Gebruik van hulpbronnen

De gebouwen van Nusantara voldoen in de basis aan de eisen voor de verpleeghuiszorg die wij leveren. Beide gebouwen beschikken over een Toko (winkel). Overdag is er een bemenste receptie.

Het gebouw Rumah Saya is moderner dan het gebouw Patria en past het beter bij de concepten van kleinschalig wonen. Rumah Saya biedt mogelijkheden om een modern hospitality concept te introduceren. Het gebouw ligt in een mooie omgeving met bomen en tuinen rondom het gebouw. Er zijn mogelijkheden om in het gebouw meer wijkgerichte functies onder te brengen. Hierdoor kan de binding met de omringende cliënten en vrijwilligers worden vergroot.

Het gebouw Patria is door de jaren heen minder geschikt geworden voor moderne verpleeghuiszorg. Dit komt onder andere door de indeling en de hoogbouw. Ook de inrichting van het gebouw is aan vernieuwing toe. Desondanks ervaren cliënten en bezoekers het gebouw nog steeds als warm en gezellig.

De ICT-infrastructuur van Nusantara is goed op orde. De infrastructuur is modern en compact en voorziet in alle eisen vanuit de AVG. Het technisch beheer is uitbesteed. Gegevens en documenten zijn zo goed als allemaal opgeslagen in 'the cloud'. Dit maakt ons stabiel qua technische beschikbaarheid wat betreft onze applicaties en data.

Het beheer van overige materialen en (zorg) hulpmiddelen is op orde. Waar nodig is alles voorzien van recente keuringen. Nieuwe wensen worden voor de aanschaf gedegen onderzocht, waar nodig in afstemming met de ergotherapeut.

De financiën en administratieve organisatie van Nusantara zijn op orde. In 2019 is aandacht besteed aan het verbeteren van het financieel beheer. Eventuele verdere procesverbeteringen, zoals een betere aansluiting tussen de verschillende administratieve applicaties en een moderner inkoopproces, worden uitgesteld tot na 2020.

### 9.1 Voornemens

#### 1. Op orde brengen gebouwonderhoud

Voor beide gebouwen brengen we het onderhoud van techniek en installaties weer op orde. Er wordt gewerkt aan technische en financiële meerjaren- en onderhoudsplanning. De inrichting van de gebouwen wordt daar waar nodig en incidenteel gemoderniseerd.

#### 2. Introductie nieuw keukenconcept

Binnen Rumah Saya wordt in 2020 een ander keukenconcept ingevoerd. De bedoeling is om de keuken naar de gemeenschappelijke ruimte toe te openen, een zogenaamd openkeuken concept.

Hierdoor zien en ruiken cliënten wat er gebeurt in de keuken. Verder wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de toegang en gemeenschappelijke ruimte qua hospitality te moderniseren.

### 3. Herhuisvesting Patria

Voor de locatie Patria gaan we op zoek naar een ander gebouw. We starten met het opstellen van een programma van eisen, waarin aandacht is voor moderne verpleeghuisconcepten en een goede vertaling van onze cultuurspecifieke identiteit.

### 4. Bhv/calamiteitenplan

We gaan in 2020 oefenen met het huidige bhv/calamiteitenplan en zo nodig het plan aanpassen.

### 5. Inrichten beheer en gebruikersorganisatie rondom ICT

Verbeteringen rondom ICT zitten vooral in het inrichten van moderne beheerprocedures. Zoals procedures rondom incidentafhandeling, configuratiebeheer, standards en changeverzoeken.

Daarnaast gaan we in 2020 de gebruikersorganisatie van ICT inrichten. Veranderingen in het ICT-landschap zullen meer gestuurd worden vanuit proceseigenaren en meer projectmatig opgepakt worden.

### 6. Verbeteren gebruik Sharepoint en verbeteren documentmanagement

De opslag en het beheer van documenten (in Sharepoint) willen we in 2020 meer vanuit een gebruikersoptiek gaan inrichten. Daarbij gaan we ook de toegankelijkheid en het documentmanagement van kwaliteitsdocumenten bezien.

### 7. Materialen en hulpmiddelen

Het inventarisbeheer voor materialen en hulpmiddelen wordt in 2020 opnieuw op orde gebracht. Waarbij het onderhoud en de vervangingsplanning ingepland en gebudgetteerd wordt. Verder wordt gekeken naar het beter inzetten van hulpmiddelen. Bijvoorbeeld ter vermindering van valincidenten. Waar nodig zullen instructies worden verbeterd.

In 2020 worden de mogelijkheden van een nieuwe rolstoelbus onderzocht.

## 10 Gebruik van informatie

Het afgelopen jaar is in de extramurale zorg voor het eerst gebruikgemaakt van een PREM vragenlijst via een extern bureau. Het behaalde respons was hoog. De uitkomsten zijn besproken met de toezichthouders, de cliëntenraad, binnen het management team en met de betrokken medewerkers in de extramurale zorg. De resultaten zullen door een extern bureau op Zorgkaart Nederland worden geplaatst.

In november 2019 heeft er Nusantara breed voor de tweede keer een Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden. De respons was hoog.

Nusantara gebruikt verschillende kanalen om stakeholders te informeren en te betrekken. Voor cliënten is er de kabelkrant en voor medewerkers gaat de berichtgeving via mail en Sharepoint. Extern communiceren we vooral via onze website en onze pagina op Facebook. We hebben daarnaast foldermateriaal en staan op markten (pasars).

### 10.1 Voornemens

#### 1. Huiskamergesprekken en achter-de-liftgesprekken

Op de intramurale locaties vinden huiskamergesprekken en achter-de-lift gesprekken plaats. Echter gebeurt dit minder op Rumah Saya. In 2020 zal dit weer opgepakt worden voor Rumah Saya, mogelijk in een andere vorm. Daarnaast zal er een vragenlijst in Nedap geïntegreerd worden waarmee cliënttevredenheid gemeten kan worden, die gebruikt kan worden tijdens de gesprekken tussen de cliënten en de zorgmedewerker.

#### 2. Onderzoek alternatieve metingen cliënttevredenheid

Zorgkaart Nederland zal actief blijven in 2020. Er wordt nagedacht over mogelijkheden om Zorgkaart Nederland meer onder de aandacht van cliënten en familie te krijgen. Tot nu toe wordt het nog nauwelijks gebruikt. Het is een uitdaging om een beoordeling vanuit de Indische doelgroep te krijgen. Ze zijn vanuit hun cultuur minder direct in het uiten van hun mening over de zorg- en dienstverlening. Dit wordt sneller gedaan tijdens bijvoorbeeld de meer informele "achter-de-lift-gesprekken" en huiskamergesprekken. Door deze informele gesprekken met de cliënten weten we binnen Nusantara dat de cliënten tevreden zijn en zich thuis voelen op de locaties. Maar om de cliënttevredenheid formeel beter vast te leggen en de informatie te kunnen gebruiken voor verbeteringen, zal samen met de cliëntenraad gekeken worden naar welke methodieken kunnen werken voor het ophalen van cliënttevredenheid, onder de Indische doelgroep.



### 3. Follow up resultaten MTO 2019

De uitkomsten van het MTO 2019 zullen in 2020 meegenomen worden in de diverse verbeterplannen en gebruikt worden voor het opstellen en bijstellen van beleid. Hierbij valt te denken aan het herzien van de teamsamenstelling en het roosterbeleid. Ook is hieruit voortgekomen dat er behoefte is aan het inrichten van een MIM-proces en het aanpassen van het geweldsincidenten/agressiebeleid. Nusantara breed kwam naar voren dat er behoefte is aan meer communicatie.

De resultaten van het MTO zullen begin 2020 gecommuniceerd worden met alle medewerkers.

### 4. Introductie nieuw marketingbeleid en communicatieplan

In 2020 zal een nieuw marketingbeleid en bijbehorend communicatieplan worden opgesteld. Waarbij opnieuw de aansluiting gemaakt wordt met communicatiedoelstellingen en inzetbare middelen.

## 11 Samen leren en verbeteren

### 11.1 Verbeterplan per locatie

Dit jaarplan is opgesteld aan de hand van de kaderbrief 2020. De locatiejaarplannen worden opgesteld aan de hand van dit jaarplan. Tevens dient dit jaarplan als basis voor verschillende verbetertrajecten binnen Nusantara. Binnen Nusantara wordt gewerkt met een actielijst die wordt doorgenomen in de tweewekelijkse bijeenkomst van het managementteam (MT). In deze actielijst zijn de verschillende projecten gekoppeld aan een projecteigenaar. De genoemde voornemens in dit jaarplan zullen worden opgenomen en geïntegreerd in de bestaande actielijst.

#### Patria

In Patria wordt in Q1 gestart met de doorontwikkeling van Nedap volgens het iPVb gedachtegoed. Ook wordt in Q1 gestart met de pilot voor welzijnsactiviteiten gedifferentieerd naar de doelgroep. Bij Patria heeft het methodisch werken en daarbij de medicatieveiligheid en de start met PortaVita hoge prioriteit.

Het inregelen van kleine integrale teams in de loop van 2020 zal een belangrijk thema voor Patria zijn. Hiermee wordt een verdere ontwikkeling ingezet richting persoonsgerichte zorg.

Verder zijn voor Patria de voorbereidingen voor nieuwe huisvesting erg belangrijk. De veranderende behoeften van onze cliënten worden hiervoor in kaart gebracht, onder andere door middel van het ontwikkelen van een centraal cliëntmodel. Deze behoeften zullen worden meegenomen in de wensen en eisen voor de nieuwe huisvesting.

#### Rumah Saya

In Q1 2020 zal gestart worden met het inregelen van kleine integrale teams welzijn-zorg-facilitair, in samenwerking met een verandercoach. Tijdens dit traject wordt er gewerkt met een aparte planner voor heel Rumah Saya, waarmee een eerste stap gezet wordt richting het aanpakken van de planning en roostering. Ondersteunend aan het werken in kleinere teams zal gekeken worden naar de mogelijkheid voor het inrichten van kleinere huiskamers, aangepast aan de behoeften van de specifieke doelgroep. Parallel hieraan zal het centraal cliëntmodel ontwikkeld worden, in samenhang met de ontwikkelingen binnen Patria. De rol van complementaire zorg en zingeving zal zowel bij het werken met kleinere teams als bij het ontwikkelen van een centraal cliëntmodel worden meegenomen. Al deze ontwikkelingen zullen bijdragen aan het nog meer persoons- en welzijnsgericht werken.

Na de veranderingen in ONS Nedap in Q1 in Patria, zal vanaf Q2 in Rumah Saya gekeken worden hoe het ECD meer persoonsgericht ingericht kan worden. Uiteindelijk moet er eind 2020 een uniform ECD gebruikt worden bij Patria en Rumah Saya.

Tevens zal voor eind Q2 2020 een keuze gemaakt worden voor nieuwe medicatiekarren.

Een groot project voor 2020 is de verbouwing van de keuken binnen Rumah Saya tot een open keuken. Hier zullen de locatiemanager en de manager facilitair gedurende 2020 mee starten. In het bijbehorende hospitality concept staan de behoeften en gebruiken ten aanzien van eten van onze cultuurspecifieke doelgroep centraal.

Daarnaast zal gedurende 2020 gekeken worden naar de aanschaf van een rolstoelbus, eventueel met behulp van sponsors.

Ten slotte wordt er binnen Rumah Saya specifiek aandacht besteed aan het achterhalen van de cliënttevredenheid. Mogelijk worden de huiskamergesprekken opnieuw geïntroduceerd, echter kan er ook worden gekozen voor een andere methodiek passend bij onze doelgroep. Dit zal samen met de cliëntenraad worden opgepakt.

### Nusantara breed

Nusantara breed zullen verschillende onderwerpen opgepakt worden. Diverse visies zullen worden herzien, waaronder de visie op persoonsgerichte en cultuurspecifieke zorg. De visie en strategie op extramurale zorg krijgt aparte aandacht in 2020. Verder zal beleid over zorginhoudelijke zaken en beleid rondom medewerkers worden hernieuwd en indien het er nog niet is, worden opgesteld.

Daarnaast zullen diverse systemen worden geoptimaliseerd waaronder de alarmopvolging, Medimo en de gehele ICT-infrastructuur.

Verder moeten de kwaliteitsverpleegkundigen en evv-ers een heldere positionering krijgen binnen Nusantara, zodat vakinhoud en kwaliteitsmonitoring meer onderdeel wordt van de dagelijkse zorgverlening. Tegelijkertijd wordt gekeken naar de positionering en rol van andere (kwaliteits)functies.

De doorontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem zal stichtingsbreed prioriteit hebben in 2020.

### 11.2 Evaluatie en borging

Alle beschreven voornemens in dit jaarplan krijgen een eigenaar in het MT. De MT-leden zijn er verantwoordelijk voor dat een actiepoint vertaald wordt naar een projectplan en wijzen eventueel een opdrachtnemer aan. Alle projecten worden gedurende 2020 op voortgang bewaakt in een projectenkalender. Na vier en na acht maanden schrijven alle MT-leden een voortgangsrapportage. De totale voortgangsrapportage wordt vervolgens besproken met de toezichthoudende organen. Afwijkingen op voorgenomen planningen worden tijdig met toezichthoudende organen afgestemd. De conclusies hieruit worden in dezelfde ritmiek besproken met het zorgkantoor.