



HET BESTE UIT  
TWEE WERELDEN

# STICHTING NUSANTARA ZORG

## Kwaliteitsverslag 2019

*Eigenaar* : *Raad van Bestuur*

*Vaststelling d.d.* : *1-09-2020*

## Inhoud

Inleiding .....	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	3
iPVB-project locatie Patria.....	3
Onbegrepen gedrag .....	4
Activiteiten.....	4
Wonen en welzijn .....	5
Integrale teams.....	5
Zingeving .....	5
Vrijwilligers .....	5
Mantelzorg .....	6
Leiderschap, governance en management .....	7
Personeel .....	7
Verzuim.....	7
Gebruik van hulpbronnen en informatie.....	8
Herhuisvesting Patria .....	8
ICT en AVG .....	8
Administratie .....	8
Managementinformatie .....	8
Klachten en complimenten .....	8
Cliënttevredenheid.....	9
Medewerkerstevredenheidsonderzoek.....	9
Veiligheid .....	10
Medicatieveiligheid .....	10
Decubituspreventie .....	10
Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen .....	10
Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	11
Audits en brandoefeningen.....	11
Leren en werken aan kwaliteit.....	12
Werken aan kwaliteit .....	12
Kwaliteitsverpleegkundigen en vakgroepen.....	12
Kwaliteitsmanagementsysteem.....	12



Kwaliteitskader .....	13
Lerend netwerk .....	13
Opleidingen .....	13
Indonesische medewerkers.....	14
Bijlage I .....	15
Bijlage II .....	16
Bijlage III.....	18

## Inleiding

In 2019 hebben binnen Stichting Nusantara Zorg diverse veranderingen plaatsgevonden. De eerste helft van 2019 was er een interim bestuurder. Deze bestuurder werkte aan de hand van taskforces om noodzakelijke organisatorische en financiële keuzes te maken. In deze tijd zijn diverse functies gewijzigd en weggevallen. Dit heeft gezorgd voor veranderingen in de organisatiestructuur en interne aansturing. Er zijn managementlagen tussenuit gehaald en teamleiders zijn vervangen door locatiemanagers. Per 1 juli 2019 is er een nieuwe vaste bestuurder aangesteld. Deze bestuurder heeft voortgebouwd op de al ingezette veranderingen. De bestuurder heeft kennismakingsrondes gemaakt over alle locaties om ervaringen op te halen door in gesprek te gaan met vele (zorg)medewerkers van Nusantara. In de tweede helft van 2019 is zodoende gezamenlijk geconstateerd dat er hiaten zijn ontstaan in zowel staf als zorgfuncties doordat functies eerder in het jaar zijn weggevallen. Tevens is in de tweede helft van 2019 gestart met een besturing- en visietraject en de besturingsfilosofie aangepast in concept.

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### iPVB-project locatie Patria

Eind 2017 heeft Patria (samen met 9 andere organisaties) zich aangesloten bij de invoering van het intramuraal Persoonsvolgend Budget (iPVB) om de zorg door de cliënt/familie aan te laten sturen (regie in eigen hand houden) en transparant te maken. In 2019 is bij Patria gewerkt met het iPVB vanuit de visie: *Wat schiet de zorgvrager ermee op?* Door middel van cliënt-familiegesprekken werden de gemaakte afspraken maandelijks herijkt. Hierdoor konden eventuele veranderingen in de zorgvraag en/of welzijnsbehoefte snel worden verwerkt en doorgevoerd. De zorgmedewerkers van Patria hebben diverse trainingen ontvangen in 2019 rondom het iPVB. Daarna is er intern op Patria verder getraind door middel van train-de-trainer (er waren twee key-users die de interne trainingen verder verzorgden). Er zijn twee sessies geweest voor de evv-ers, één ging over de visie en het gedachtegoed van het iPVB en de andere was een trainingssessie over het systeem van iPVB. De key-users en de evv-ers hebben de rest van de teamleden meegenomen in de veranderingen. Tevens is er een familieavond georganiseerd voor alle afdelingen van Patria. Tijdens de familieavond is er informatie gegeven over het iPVB en de bijbehorende veranderende werkwijze.

Eind 2019 is besloten om te stoppen met het project iPVB. In dit besluit is de mening van de medewerkers leidend geweest. Het iPVB werkt met een gedachtegoed waar zorgmedewerkers, cliënten en familie enthousiast van werden. Daarom is ervoor gekozen om wel volgens dit iPVB-gedachtegoed te blijven werken, maar dit te integreren in ONS Nedap, in plaats van het verder implementeren van een nieuw systeem. Vanaf 2020 wordt het iPVB gedachtegoed en de bijbehorende werkwijze verder geïmplementeerd in het project Persoonsgerichte zorg en vervolgens ook geïntroduceerd op locatie Rumah Saya.

### Onbegrepen gedrag

In 2019 is door omstandigheden, waaronder het vertrek van de projectleider, gestopt met Dementia Care Mapping (DCM) op beide locaties. In plaats daarvan zijn er twee nieuwe psychologen aangesteld (één per intramurale locatie). Op deze manier is er op een andere manier aandacht gekomen voor onbegrepen gedrag bij bewoners en zijn de psychologen tevens een vraagbaak voor medewerkers op dit onderwerp. In het eerste half jaar zijn op beide locaties trainingen gegeven rondom onbegrepen gedrag door de vorige psycholoog. De evv-ers, de zorgassistenten en de vrijwilligers hebben ieder een aparte training gehad over onbegrepen gedrag. In het tweede half jaar is ervoor gekozen voor om aandacht te besteden aan het positioneren van zowel de (nieuwe) psychologen als de gvp-ers. Op Patia is door de psycholoog een training gegeven aan de gvp-ers in het kader van hun opleiding. In 2020 zal verder vorm worden gegeven aan het geven van trainingen over onbegrepen gedrag door de psychologen.

De nieuwe psychologen hebben begeleiding gehad van de vorige psycholoog met een Indische achtergrond. De werkwijze van de psychologen is in 2020 veranderd, waarbij zij zich richten op het analyseren, adviseren en stimuleren richting de teams van alle afdelingen op een locatie en bewustzijn proberen te creëren over onbegrepen gedrag en hierbij handelingsadviezen geven aan de teams. Ze zijn betrokken bij MDO's en voeren diagnostiek en behandeling uit.

Daarnaast is er anders zoals beschreven in het kwaliteitsplan 2019, geen Indische muziektherapie aangeboden. Binnen Patria is vrijwilliger die Balinese dans en muziek verzorgd voor de bewoners van alle afdelingen. Deze dans en muziek geeft rust aan bewoners en helpt bij hun motoriek. Het is gericht op ouderen en voor de doelgroep herkenbare muziek en specifieke (rustige) bewegingen die zij herkennen vanuit culturele achtergrond.

### Activiteiten

In 2019 zijn er diverse grootschalige activiteiten zoals pasars, muziekoptredens, bingo en spelletjesmiddagen, en kleinschalige activiteiten geweest op de locaties. Daarnaast zijn in Patria activiteitenbegeleiders toebedeeld aan de drie afdelingen: somatiek, groepswonen en kleinschalig wonen. Op deze manier wordt beoogd de activiteitenbegeleiders meer onderdeel van een zorgteam te maken.

De grote groepsactiviteiten zijn onderverdeeld bij de activiteitenbegeleiders in Patria. Iedere activiteitenbegeleider heeft een aantal grote activiteiten die ze voorbereiden, vaak samen met een vaste groep vrijwilligers. Daarnaast verzorgen ze de kleinschalige activiteiten op hun afdeling. In Patria wordt er 4-5 ochtenden in de week de *Pagi senang* ('ochtendje fijn voelen') georganiseerd, een soort interne dagbesteding. De ochtend draait om het gezellig samenzijn en is gericht op wat de bewoners zelf willen. Dit kan zijn muziek, film, beweging, knutselen en zo verder. De groep bestaat uit 10-15 bewoners en wordt samengesteld door de evv-ers en de psycholoog (zeker als het gaat om een pg-bewoner). De groep bestaat uit bewoners van zowel de pg als de somatiek afdeling. De ervaring is dat pg-bewoners er graag uit gaan. Dit kan soms samenhangen met onbegrepen gedrag. Hier draagt de *Pagi senang* aan bij.

In Rumah Saya worden wekelijks activiteiten rondom sporten, bloemschikken, wandelen, lezen, etc. georganiseerd. Er zijn 3-4x in de week dit soort grotere groepsactiviteiten.

De activiteitenbegeleiders organiseren samen met een vaste groep vrijwilligers ook handverzorging voor de bewoners. Handverzorging is heel prominent in de Indische cultuur, van handmassage (voor zowel mannen als vrouwen) tot aan nagels lakken.

## Wonen en welzijn

### Integrale teams

Eerder is benoemd dat op Patria de activiteitenbegeleiders zijn toegewezen aan de afdelingen. Daarnaast zijn er ook zorgassistenten in 2019 aangenomen en onderdeel gemaakt van het intramurale zorgteam om zo het welzijn van cliënten te verbeteren. Zij behoorden eerst tot horeca/facilitair. Door hun functieverandering en nieuwe rol zijn de zorgassistenten een soort gastvrouw binnen het team. Hiermee is ook de toezicht op de huiskamers en decentrale ruimtes verbeterd.

In Rumah Saya is er gestart met het toevoegen van een activiteitenbegeleider aan het team van kleinschalig wonen. Deze medewerker heeft zo meer ervaring opgedaan met persoonsgerichte 'kleine' welzijn en stuurt daarnaast de zorgassistenten aan. Ook is er op Rumah Saya een pilot geweest om te koken op de huiskamers van KSW. Dit bleek lastig te combineren met de tijd en ruimte die medewerkers hiervoor hadden.

De integratie van de verschillende functies in het zorgteam krijgt een vervolg in 2020 in het project Persoonsgerichte zorg en het project Kleinere zorgteams.

### Zingeving

Om de bewoners te voorzien op het gebied van zingeving behoeften wordt er op Patria om de week op donderdag een katholieke dienst georganiseerd en om de week op zondag een hervormde dienst. Daarnaast was er voor Patria in de eerste helft van 2019 een dominee voor de bewoners die regelmatig langs kwam. Daarnaast kwam er in 2019 een voorganger uit de gemeente Bussum en was er een vrijwilliger die ook voorganger was. Deze voorgangers en dominee verzorgden samen de geestelijke verzorging, vieringen en diensten.

In Rumah Saya is één keer per maand een kerkelijke dienst. Daarnaast komen er geestelijk verzorgers van de kerk op vrijwillige basis.

Eén keer per jaar wordt er op beide locaties een herdenkingsdienst georganiseerd op 17 augustus (de Onafhankelijkheidsdag van Indonesië) Geestelijk verzorgers maken hier ook deel van uit.

Daarnaast was er voor beide locaties een maatschappelijk werker beschikbaar voor zingevingsvraagstukken voor cliënten en hun naasten. Op aanvraag werden er individuele gesprekken gevoerd, soms gezamenlijk met een activiteitenbegeleider of evv-er.

### Vrijwilligers

In 2019 beschikten beiden locaties over een eigen vrijwilligerscoördinator. De coördinator voor Rumah Saya is in de tweede helft van 2019 gestart. De vrijwilligerscoördinatoren hebben zich bezig gehouden met werving en selectie van vrijwilligers, waarbij een focus heeft gelegen op de groei van het aantal vrijwilligers in Rumah Saya. Daarnaast hebben zij alle contracten van de vrijwilligers opnieuw bekeken, hier bleken veel verouderde contracten bij te zitten. Deze contracten zijn hernieuwd, getekend en daarbij is de VOG voor vrijwilligers direct meegenomen in het proces. Tevens hebben de vrijwilligerscoördinatoren trainingen/scholingen aan vrijwilligers verzorgd. Onderwerpen hierbij waren onder andere de identiteit

van de doelgroep, scholing in wet- en regelgeving voor vrijwilligers, onbegrepen gedrag, en hoe organiseer je activiteiten. Daarnaast onderhouden de vrijwilligerscoördinatoren het contact met de vrijwilligers groepen en met de activiteitenbegeleiders omdat zij regelmatig samenwerken met vrijwilligers. De inzet van vrijwilligers is gericht op informele zorg en specifiek op welzijn.

#### Mantelzorg

In 2019 heeft Nusantara deelgenomen aan een projectgroep voor regionale ondersteuning mantelzorg in regio Ugchelen. Doel hiervan is het ondersteunen van mantelzorgers in de regio en medewerkers ondersteunen die zelf mantelzorger zijn of in hun functie met mantelzorgers te maken hebben in verzorging van een bewoner. In 2019 heeft Nusantara de samenwerking beëindigd.

## Leiderschap, governance en management

In 2019 is er een vrijwel geheel nieuw managementteam ingesteld. Daarnaast is er een nieuwe OR ingesteld met behulp van verkiezingen. Deze OR heeft een bredere vertegenwoordiging van het personeel en een grotere samenstelling dan de voorgaande OR. Ook was er in 2019 een interim centrale cliëntenraad, een deels gevulde cliëntenraad in Rumah Saya en geen cliëntenraad in Patria. De cliëntenvertegenwoordiging was in 2019 onder de maat. In de tweede helft van 2019 heeft de bestuurder met de OR en CR de intentie uitgesproken voor betere samenwerkingsafspraken met de medezeggenschapsorganen en deze beter te faciliteren.

In 2019 is er vooral een interne focus geweest van de bestuurder waardoor er een lage betrokkenheid bij regionale (bestuurlijke) overleggen is geweest. In 2020 zal deze regionale betrokkenheid meer opnieuw aandacht krijgen. In 2019 was Nusantara in de regio Apeldoorn actief een regionaal samenwerkingsverband op het gebied van SO's. Voor de regio Gooi en Vecht (Bussum) wordt dit in 2020 verder opgepakt.

Bovenregionaal is er een overlegstructuur rondom cultuurspecifieke zorg voor ouderen met een Nederlands Indische achtergrond. Dit omvat een bestuurlijk overleg en werkgroepoverleg. Eind 2019 is de intentie uitgesproken om deze samenwerking vanuit Nusantara opnieuw te activeren.

In 2019 diende de P&C cyclus opnieuw ingericht te worden. Hierin hebben ontwikkelingen plaatsgevonden waardoor de diverse managers nu beter inzicht hebben in hun budget(uitnutting). Ook zijn de maandelijkse rapportages voorbereid en deze krijgen een meer definitieve vorm in 2020. De raad van bestuur kreeg kwantitatieve en kwalitatieve analyses en rapportages op financieel vlak en het gebied van kwaliteit, indien beschikbaar. Deze informatievoorziening richting bestuur en naar de toezichthoudende- en medezeggenschapsorganen krijgt een vervolg in 2020.

## Personeel

In bijlage I is de personeelssamenstelling te vinden op peildatum 1-12-2019.

### Verzuim

In 2019 is er een nieuwe vertrouwenspersoon en een nieuwe verzuimcoördinator aangesteld. De verzuimcoördinator is gestart met het toewerken naar een meer eigen regie verzuimmodel in samenwerking met een arbodienst, er is in 2019 gewerkt met een bedrijfsarts op ZZP basis. Tevens is het verzuimreglement herschreven en opnieuw onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. In 2019 was er een gemiddeld ziekteverzuim van 7,86% Nusantara breed. In 2019 is er een RI&E uitgevoerd in samenwerking met de preventiemedewerker. Er is gestart met het opstellen van een maandelijkse verzuimrapportage die wordt gedeeld met de leidinggevenden en met het wekelijks terugkoppelen van de zieke medewerkers aan leidinggevenden. Ook is er een standaardisering van correspondentie richting zieke medewerkers opgezet. Daarnaast wordt op aangeven van HRM door leidinggevenden frequent verzuimgesprekken gevoerd (bij drie keer in een lopend jaar een ziekmelding door een medewerker).

In het kwaliteitsplan/jaarplan 2020 krijgt verzuim opnieuw aandacht.



## Gebruik van hulpbronnen en informatie

### Herhuisvesting Patria

Het thema wonen en welzijn is in 2019 ondergebracht bij de teamleider facilitair in samenwerking met de twee locatiemanagers. In 2019 is er gestart met de voorbereidingen op het herhuisvestingstraject voor Patria. Er is gestart met een visietraject, zodat er een programma van eisen opgesteld kan worden in 2020.

### ICT en AVG

In 2019 heeft er een overgang plaatsgevonden naar Sharepoint/Workspace en microsoft teams. Daarnaast zijn er diverse (zorginhoudelijke) processen (opnieuw) beschreven en vastgesteld.

In het najaar van 2019 heeft een verbetering plaats gevonden over het registreren van autorisatie en hardware en het aanscherpen van autorisaties en beleid in aanschaf hardware/arbeidsmiddelen.

Ook is gekeken naar systeemoplossingen voor contractmanagement, incidentmanagement, autorisatiebeheer (t.b.v. AVG-regelgeving), gebouwenbeheer. Tenslotte is gekeken naar kostenvermindering door migratie van systemen naar een cloudomgeving.

In 2019 is opnieuw aandacht besteed aan de AVG, in juli 2019 heeft er een training plaatsgevonden met betreffende functionarissen. AVG-toetsing werd gedaan door de functionaris gegevensbescherming en de kwaliteitsmedewerker.

### Administratie

Met de omschakeling naar ADP WF Easy is de salaris- en personeelsadministratie grotendeels bij HRM opgepakt en zijn o.a. de processen m.b.t. mutaties, bewaken van de diverse termijnen zoals tijdig aanzeggen/verlengen, jubilea, bereiken AOW gerechtigde leeftijd en het vastleggen van gemaakte afspraken met medewerkers aangepast. De salaris- en personeelsadministratie voldoet aan wet- en regelgeving en arbeidscontracten bevatten wettelijke verplichtingen. Het inkoopformulier is vervangen door mutatieformulieren. Contracten en brieven worden automatisch gegenereerd vanuit ADP WF Easy. Er vindt – tevens naar wens van de accountant - wederzijdse controle plaats tussen de personeelsadministratie (afdeling HR) en de salarisadministratie (deels afdeling PFC).

Er is een opzet gemaakt voor verzuim- en managementrapportages vanuit ADP WF Easy via de tool R&A (rapportage & analyse). Het doel is dit uit te breiden en (nog meer) te standaardiseren zodat er eenvoudiger en eenduidiger maandelijkse managementinformatie kan worden gegenereerd. Tevens is het doel (nog) meer te gaan digitaliseren en processen te optimaliseren op dit gebied in 2020.

### Managementinformatie

In de tweede helft van 2019 is gestart met het opzetten van een maandrapportage en managementdashboard. Vooralsnog gaat het hierbij voornamelijk om inzicht in de financiële voortgang. In 2020 wordt dit verder uitgewerkt met HR-informatie verzuim en MIC-meldingen.

### Klachten en complimenten

De cultuurspecifieke doelgroep van Nusantara is minder snel geneigd een compliment of klacht op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Uitingen van (on)tevredenheid zien we bij Nusantara meer terug tijdens achter-de-lift gesprekken, familieavonden en kaartjes (met complimenten) van bewoners of hun naasten gericht aan de teamleiders en medewerkers. Op de afdeling somatiek wordt (on)tevredenheid meer direct tegen de evv-er geuit.

In 2019 zijn er 18 klachten behandeld. Deze klachten zijn afgehandeld door de interne klachtenfunctionaris, locatiemanager en/of bestuurder. Er zijn geen klachten geweest over wel of niet geleverde zorg. De meeste geregistreerde klachten hadden te maken met bejegening en een deel ging over de wijze van behandelen (gericht aan de dokters). Bij dit laatste ging het over het voorschrijven van bepaalde medicatie, inzenden naar een hospice en over behandeling van wonden.

Tevens heeft een extern adviseur bij enkele klachten meegekeken en deze geanalyseerd. Bij deze klachten is er zowel intern als extern naar gekeken. De adviseur heeft vervolgens verbeterrapporten opgesteld en gedeeld met o.a. de klachtenfunctionaris, managers en de bestuurder. De adviseur heeft voornamelijk klachten van Rumah Saya behandeld.

### Cliënttevredenheid

In de extramurale zorg is voor het eerst succesvol een PREM uitgevoerd met een responspercentage van 56%.

De eerste contactpersonen van onze intramurale bewoners worden gevraagd om een reactie op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Het meten van cliënttevredenheid zoals wordt verwacht vanuit het kwaliteitskader VVT, blijft een uitdaging voor Nusantara. De scores die op Zorgkaart Nederland te vinden zijn, zijn dan ook niet representatief voor de doelgroep. In 2020 wordt samen met de cliëntenraden gekeken naar hoe we met onze cultuurspecifieke doelgroep hierin een andere werkbare vorm kunnen vinden om cliënttevredenheid te meten.

Nusantara houdt zich op andere manieren actief bezig met cliënttevredenheid. Er zijn in 2019 achter-de-lift gesprekken en familieavonden georganiseerd op Patria en familieavonden in Rumah Saya. Tijdens een familieavond in Patria is voor de pg-afdelingen gezamenlijk een thema-avond gehouden over dementie en onbegrepen gedrag. Daarna is er per afdeling gesproken over de inrichting van de feestdagen etc., de afdelingsgebonden zaken. Er worden twee keer per jaar achter-de-lift gesprekken georganiseerd voor de afdeling somatiek op Patria. Deze gesprekken zijn vooral gericht op het wonen en de service. Het is een gesprek met de bewoners en niet zozeer met de familie, hiervoor zijn onder andere de familieavonden. De bewoners krijgen de ruimte om te praten over waar ze tegen aan lopen, hoe ze de zorg ervaren, de facilitaire zaken zoals wasgoed en schoonmaak, en over de keuken en het eten. Het doel is om bewoners te blijven betrekken en bij hen te toetsen hoe ze het wonen en welzijn ervaren.

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Nusantara laat eenmaal per twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitvoeren. De resultaten worden op organisatie-, locatie en teamniveau geëvalueerd. Eventuele verbetermaatregelen worden vastgesteld en uitgevoerd. In november 2019 is er een MTO uitgevoerd. Alle medewerkers van Nusantara zijn hiervoor benaderd. Dit heeft geresulteerd in 150 medewerkers die het MTO hebben ingevuld. Uit de resultaten van het MTO bleek dat de medewerkers vooral blij zijn met het werk zelf en de cliënten en het werkplezier dat daar uit voortvloeit. De verbeterpunten liggen voornamelijk op het gebied van communicatie en (deels op) ervaren werkdruk. De leidinggevenden gaan in 2020 op basis van het MTO 2019 samen met de medewerkers acties uitzetten die worden besproken in de diverse overleggen.

De resultaten van het MTO zijn meegenomen in de hernieuwde besturingsfilosofie en projecten in het Kwaliteitsplan/Jaarplan 2020, zoals het werken met integrale teams/kleinschaligere teams en verandering van het verzuimbeheerproces. Op deze manier werken we bij Nusantara continu aan het verbeteren van de medewerkerstevredenheid.

## Veiligheid

### Medicatieveiligheid

Het medicatiebeleid is eind 2019 herzien en vastgesteld per 1 januari 2020.

In het kader van medicatieveiligheid is bij alle bewoners van Patria en Rumah Saya de BEM opnieuw uitgevoerd. Vervolgens is hierop een interne audit gedaan bij Patria door de kwaliteitsverpleegkundige. De resultaten hiervan en een stijging in het aantal medicatie incidentmeldingen eind 2019, waren aanleiding voor een projectplan medicatieveiligheid voor begin 2020. Tijdens de medicatiereviews zijn de evv-er en de SO aanwezig. De apotheker en de SO voeren een medicatiecheck uit bij alle bewoners.

In Rumah Saya is er in November 2019 een training medicatieveiligheid en -beheer geweest waarbij ook geneesmiddelendistributie en de verschillende taken in dit medicatieproces opnieuw zijn toegelicht. De kwaliteitsverpleegkundige speelt een centrale rol in het monitoren van het medicatieproces. Ook is er in Rumah Saya een nieuwe medicijnkoelkast met temperatuurregistratie aangeschaft, waardoor de temperatuur beter in de gaten gehouden kan worden (d.m.v. logbestanden en alarmering bij onjuiste temperatuur).

### Decubituspreventie

Er wordt in de intramurale zorg standaard een inschatting gemaakt voor decubitus in de checklist Veilige Zorg. Daarnaast wordt er één keer per half jaar en op indicatie gecontroleerd of een bewoner een verhoogd risico heeft op decubitus. De SO of de arts deed in 2019 structurele wondrondes (in Patria wekelijks op dinsdag en in Rumah Saya kon dit dagelijks op aanvraag). Patria had daarnaast contact met een wondverpleegkundige van het Tergooi Ziekenhuis. Tevens had Nusantara in 2019 een ergotherapeut die zich bezig hield met preventie. De ergotherapeut draagt bij aan het behandelplan, kijkt naar kantelmomenten, wisselgigging of zet hulpmiddelen in.

In Patria zijn er in verhouding weinig bewoners met decubitus, doordat de bewoners nog vrij mobiel zijn.

In Rumah Saya is er gewerkt aan het verbeteren van het contact met de leverancier. Er zijn periodieke evaluaties uitgevoerd en ergotherapie met daarbij hulpmiddelen is meer ingezet. Als er sprake is van decubitus wordt dit door de arts of de verpleegkundig specialist in opleiding gemonitord en wordt er een multidisciplinair behandelplan opgesteld (met o.a. de ergotherapeut en de diëtist). De focus is meer op decubituspreventie komen te liggen doordat er sneller antidecubitusmatrassen worden ingezet.

### Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) worden in het elektronisch cliëntendossier (ECD) geregistreerd, ook wanneer een cliënt toestemming heeft gegeven voor een VBM, of er zelf om heeft gevraagd. Bij Nusantara wordt altijd eerst naar alternatieven gekeken voordat een VBM wordt ingezet. De psychologen en de sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV) geven hierin laagdrempelig advies aan de evv-ers. Ook maken zij benaderingsplannen (omgangsadvies). De psychologen en de spv-er kijken samen met de arts naar de inzet van psychofarmaca. De ergotherapeut kijkt mee naar de inzet van mechanische middelen en maatregelen.

In 2019 werd er gewerkt met een BOPZ-commissie onder leiding van de BOPZ-arts. In de tweede helft van 2019 is gestart met het opzetten van een projectgroep Wet zorg en dwang (Wzd), met hierin de toenmalige BOPZ-arts, psychologen, wijk- en kwaliteitsverpleegkundigen. De projectgroep heeft nieuw beleid op onvrijwillige zorg gemaakt conform de Wzd. In 2020 wordt dit verder ontwikkeld en wordt er

gewerkt met een Wzd-commissie, waarbij de psychologen een prominenter rol krijgen. Eind 2019 is de samenwerking geïntensiveerd tussen de psychologen en medische staf.

#### Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Binnen Nusantara voert vaak de SO het gesprek rondom het levenseinde. Soms wordt het aan een evv-er uitbesteed als dit helpt voor de vertrouwensband. Bij iedere bewoner zijn afspraken rondom het levenseinde (reanimatie en wensen rondom levensverlengende handelingen) vastgelegd in het zorgplan. Het is standaard onderwerp van gesprek bij cliëntintakes en bij het halfjaarlijks multidisciplinair overleg. In Rumah Saya wordt het gesprek bij opname gedaan door de arts of de verpleegkundig specialist in opleiding.

#### Audits en brandoefeningen

Op Patria zijn er diverse interne audits geweest. Zo is er een audit hygiëne infectiepreventie uitgevoerd - ook op Rumah Saya-, een audit handhygiëne (met daaropvolgend een training handhygiëne). De handhygiëne audit wordt op individueel niveau uitgevoerd en heeft twee keer plaatsgevonden in 2019. De audit op algemene hygiëne preventiemaatregelen is op individueel niveau uitgevoerd en de resultaten zijn teruggegeven op teamniveau.

Voor de medewerkers van kleinschalig wonen op Patria is er een training georganiseerd over hoe een bewoner op een passieve manier gekleed kan worden. Vervolgens is hier op geauditeerd (audit op het werken volgens de PDL-methode).

Daarnaast hebben alle verzorgenden en verpleegkundigen op Patria de BIG-trainingen gehad, waarbij gebruik werd gemaakt van een checklist en er verbeterpunten werden aangegeven. Deze BIG-trainingen zijn ook voor Rumah Saya verzorgd.

Op beide locaties zijn er interne audits uitgevoerd op zorgdossiers, zorgplannen, medisch beleid, ingevulde profielvragenlijsten, Medimo ingevuld en of de afspraken rondom het meten van vitale functies daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Op Rumah Saya is er vervolgens een training methodisch werken gegeven a.d.h.v. de uitkomsten van de audits en aandacht besteed aan de Plan-Do-Check-Act cyclus.

Jaarlijks worden op beide locaties brandoefeningen gehouden waarbij de rol van de BHV'ers wordt geëvalueerd. Op Patria wordt er meer geoefend wegens de indeling van het gebouw.

## Leren en werken aan kwaliteit

### Werken aan kwaliteit

Maandelijks worden er zorginhoudelijke scorecards gemaakt ten behoeve van kwaliteitsverbetering en gedeeld met de locatiemanagers, kwaliteitsmedewerker en beleidsadviseur kwaliteit. De medewerkers registreren MIC-meldingen in Nedap. In Patria vinden maandelijks teamoverleggen plaats voor alle medewerkers van Patria. De zorgassistenten hebben daarnaast indien er behoefte voor is, een apart overleg met de locatiemanager om de knelpunten rondom hun nieuwe functie als zorgassistenten te bespreken en ze aangehaakt te houden bij de zorgteams. Naast de teamoverleggen voor het hele team, kunnen de ev-ers het verzoek doen om een klein teamoverleg te hebben voor alleen hun cliëntengroep/doelgroep. De teamoverleggen kunnen nog een slag maken in de verdieping op het gebied van veiligheid en kwaliteit en het bespreken van opvallende zaken in het team of onder de bewoners.

In Rumah Saya zijn in de eerste helft van 2019 enkele teamoverleggen geweest. In de zomer van 2019 heeft er een wisseling in de locatiemanager plaatsgevonden bij Rumah Saya, waardoor dit stil is komen te liggen.

### Kwaliteitsverpleegkundigen en vakgroepen

Eerder werd er gewerkt met vakgroepen ter bevordering van leren en werken aan kwaliteit. Dit bleek minder handig voor de nieuwe organisatiestructuur. In 2019 is ervoor gekozen om per intramurale locatie een kwaliteitsverpleegkundige aan te stellen, ter aanvulling op de zorgteams. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een andere rol gekregen ten opzichte van de teams en de locatiemanager. Echter is dit nog niet geheel werkend zoals beoogd. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn op verpleegkundig proces deskundigen en coachen en ondersteunen alle teams op de locaties, ter bevordering en bewaking van de kwaliteit en veiligheid. Door de aanstelling van kwaliteitsverpleegkundigen is er een verandering gestart rondom de zorginhoudelijke vakgroepenstructuur. De vakgroepen zijn op laag pitje gezet in 2019 en er is gewerkt aan de voorbereiding voor de inrichting van diverse zorginhoudelijke kwaliteitscommissies. De al bestaande geneesmiddelencommissie en MIC-commissie zijn draaiende gebleven. Er is wel gestart met het wijzigen van de inrichting van de MIC-commissie en bijbehorende MIC-procedure, zodat dit beter aansluit bij de wensen van de medewerkers en meer specifiek bij de nieuwe organisatiestructuur van locatiemanagers en kwaliteitsverpleegkundigen.

In september 2019 is één van de kwaliteitsverpleegkundigen gestart met de opleiding tot verpleegkundig specialist.

### Kwaliteitsmanagementsysteem

In september 2019 heeft er Nusantara breed een PREZO eindaudit plaatsgevonden. Het PREZO VV&T 2017 keurmerk is wederom verlengd voor een jaar.

### Kwaliteitskader

Het kwaliteitsverslag 2018 is voor 1 juli 2019 gepubliceerd op de website. Ook zijn alle kwaliteitsindicatoren en personeelsindicatoren voor 1 juli 2019 aangeleverd bij Zorginstituut Nederland. Daarnaast is het kwaliteitsplan 2020 opgesteld en dient dit plan tevens als jaarplan 2020 voor heel Nusantara. Het kwaliteitsplan 2020 is opgesteld met input van de cliëntenraad en alle MT-leden. De locatiemanagers hebben hiervoor hun input gehaald bij de zorgmedewerkers.

Voor de kwaliteitsindicatoren over 2019 is gekozen voor de keuze-indicatoren decubitus en medicatiereview. Deze indicatoren hebben de afgelopen jaren focus gehad en zijn ook in 2020 extra onder de aandacht bij Nusantara. Door deze indicatoren te kiezen voor de aanlevering kunnen de verschillende jaren op den duur met elkaar vergeleken worden. Daarnaast kiezen we ervoor om voor beide locaties dezelfde keuze-indicatoren aan te leveren, zodat we een Nusantarabreed beeld krijgen.

### Lerend netwerk

Nusantara maakte in 2019 deel uit van Bersama Kuat. Dit is een samenwerkingsverband van vier woonzorgcentra voor de Indische doelgroep, waaronder Nusantara. Daarnaast zit Nusantara in het lerend netwerk van het Rosa Spier Huis. Voor het kwaliteitsverslag en het kwaliteitsplan zoekt Nusantara contact met organisaties uit haar lerend netwerk. Met de komst van een nieuwe vaste bestuurder krijgt het lerend netwerk opnieuw aandacht.

### Opleidingen

HRM verzorgt opleidingen voor personeel, faciliteert de begeleiding van leerlingen/stagiaires, doet subsidieaanvragen en is ook bezig met werving van BBL-studenten (werkplekleren) die via een leer-arbeidsovereenkomst bij Nusantara te werk worden gesteld. Daarnaast onderhoudt HRM samenwerkingsverbanden en lerende netwerken, zoals het kwaliteitskader voorschrijft; medewerkers hebben de mogelijkheid om een dag(deel) mee te lopen binnen collega-instellingen Raffy, Rumah Kita, het Wereldhuis en het Rosa Spier Huis.

Vanuit het Strategisch opleidingsplan 2016-2020 en het Opleidingsplan 2019 is er vanuit opleidingen gewerkt aan de diverse doelstellingen.

- Er zijn in 2019 diverse scholingen georganiseerd, waaronder de BIG trainingen voor verzorgenden en verpleegkundigen, om vakbekwaamheid te versterken en te toetsen. De praktijkopleiders en de kwaliteitsverpleegkundigen spelen een belangrijke rol rondom scholing.
- Skillslabs ingericht op locatie Patria en Rumah Saya waarbij medewerkers met 'levensechte' materialen kunnen oefenen.
- Er heeft een GVP opleidingstraject plaatsgevonden met de Indonesische medewerkers en collega's van Patria en Rumah Saya.
- De eerste stappen in het digitaliseren van administratieve processen bij opleidingen is ingezet.
- Er is een brede samenwerking tussen opleidingscoördinator, praktijkopleiders, kwaliteitsverpleegkundigen, BIG trainers en assessoren.
- Een aantal medewerkers heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid aan het project 'Kijkje in de keuken', waarbij de medewerker in een andere zorgorganisatie (uit het lerend netwerk) heeft meegelopen. Samenwerkingsverbanden worden aangegaan en onderhouden.

- Subsidieaanvragen zijn gecontinueerd, aangevraagd en administratie is in eigen beheer gegaan.
- Nusantara heeft een tiental leerplekken aangeboden voor BBL leerlingen en andere medewerkers. Daarnaast zijn er twee leerplekken aangeboden aan externe medewerkers. Ook zijn er diverse stageplaatsen aangeboden aan MBO en HBO studenten.

In bijlage II is een overzicht te vinden van opleidingen, trainingen en cursussen die hebben plaatsgevonden in formele vorm (on the job training, coaching en uitwisselings- of overlegvormen wordt niet mee gerekend).

#### Indonesische medewerkers

In 2019 zijn er 9 medewerkers uit Indonesië begonnen en verdeeld over Patria en Rumah Saya. Zij verblijven een jaar in Nederland. Deze medewerkers volgen de GVP-opleiding. Ter ondersteuning van deze studenten is er tijdelijk een tweetalige medewerker aangesteld in 2019.

## Bijlage I

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	Totaal	Patria	Rumah Saya	Rumah Melati en Haarlem
<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	Totaal	Patria	Rumah Saya	Rumah Melati en Haarlem
<i>Instroom</i>	81	31	36	14
<i>Doorstroom</i>	20	6	11	3
<i>Uitstroom</i>	84	28	31	25



## Bijlage II

Overzicht van opleidingen, trainingen en cursussen die hebben plaatsgevonden in formele vorm\*:

	Voltooid	Gestopt / gezakt	Nog niet af rond
<b>Cursussen/trainingen</b>			
Aantoonbaar bekwaam toetsen	1		
Beoordelaar Prove2move	15		
BHV basis	9		
BHV herhaling inclusief AED	40		
Casemanager Mantelzorg		1	
Contactpersonen Infectie Preventie	1		
De wondere wereld van dementie	1		
Dementie Congres	1		
Handhygiëne	32		
Indische Nederlander	10		1
Introductie Zorgtechnologie	2		
Kok (niveau 2)	1		
Leergang Businessmodellen in de zorg	1		
Medicatie delen	1		
Methodisch werken en OMAHA	11		
PDL-methode	8		
Resultaatgericht Intern Auditeren	1		
Train de trainer BIG	10		
Vertrouwenspersoon	1		
Werkbegeleiders	16		
Werken als AO of IC medewerker	1		
Zorgassistent	15		
<b>Formele opleidingen</b>			
Facilitair management			1
Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric	11	1	

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening			1
Persoonlijk begeleider speciale doelgroepen MBO	1		
Verpleegkunde HBO			3
Verpleegkunde MBO	3		3
Verpleegkundig specialist			1
Verzorgende IG	1	2	
Verzorgende IG - Begeleider Specifieke Doelgroepen	1		
<b>Wet BIG</b>			
Blaaskatheterisatie bij man	13		
Blaaskatheterisatie bij vrouw	46		
Bloeddruk meten	49		
Bloedglucosewaarde meten via vingerprik	47		
Darmstoma verzorgen	4		
Injecteren insuline met insulinepen	47		
Intramusculair injecteren	57	3	
Medisch rekenen	33	33	
Neus/maagsonde inbrengen en voeding toedienen	4		
Steunkous	35		
Subcutaan Injecteren	59	2	
Suprapubische verblijfskatheter verwisselen	15		
Vlindernaald inbrengen	54	2	
Werken met Vilans protocollen	59	1	
Wetgeving BIG, WGBO en BOPZ	55	3	
Wondverzorging	4		
Zwachtelen	59		
<b>Totaal</b>	<b>835</b>	<b>47</b>	<b>10</b>

\* on the job training, coaching en uitwisselings- of overlegvormen wordt niet mee gerekend.

## Bijlage III

### Kwalitatieve scorecard - cliënt perspectief

*Locatie: Patria KSW*

*Jaartal: 2019*

	Vindplaats	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Risico's vanuit IGZ perspectief</b>					
Vallen	MIC	30	24	21	23
Psychofarmaca	ZWP	7	17	17	12
Polyfarmacie (5 of meer tblt.)	Medimo	21	18	29	10
Vrijheidsbeperking	BOPZ-lijst	18	19	14	16
Decubitus	ZWP	2	1	1	1
Ondervoeding	ZWP	1	5	7	5
Incontinentie	ZWP	26	26	25	25
Probleemgedrag	ZWP	6	6	8	10
Depressie	ZWP	4	0	0	2
<b>Infectiepreventie</b>	HIP				
• Extreme bacteriën	HIP	0	0	0	0
• MRSA/ESBL	HIP	1	1	1	1
• Uitbraak epidemie (bv. Noro)	HIP	0	0	0	0
<b>Medicatie-accidenten</b>	MIC				
• Medicatie niet gegeven	MIC	5	4	9	7
• Medicatie op verkeerd tijdstip gegeven	MIC	1	0	0	1
• Verkeerde medicatie gegeven	MIC	1	0	0	0
• Verkeerde dosering gegeven	MIC	1	0	0	0
• Client heeft medicatie niet ingenomen	MIC	3	7	0	0
• Medicatie niet afgetekend	MIC	0	0	0	0
• Fout op de medicatielijst	MIC	0	0	0	0
Agressie incidenten	MIC	7	3	2	0
Vermissing bewoner	MIC	1	0	1	1
Verbranden	MIC	0	0	0	0
Incidenten met stoten, knellen, botsen	MIC	0	0	0	0
Incidenten met inname gevaarlijke stoffen	MIC	0	0	0	0
(ver)slik incidenten	MIC	0	0	0	0
Gevaarlijke situaties	MIC	7	0	7	0
Calamiteiten	MIC	0	0	0	0

## Kwalitatieve scorecard - cliënt perspectief

Locatie: Patria Somatiek

Jaartal: 2019

	Vindplaats	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Risico's vanuit IGZ perspectief</b>					
Vallen	MIC	25	7	12	14
Psychofarmaca	ZWP	12	10	13	12
Polyfarmacie (5 of meer tblt.)	Medimo	13	12	12	10
Vrijheidsbeperking	BOPZ-lijst	1	2	2	1
Decubitus	ZWP	0	1	1	1
Ondervoeding	ZWP	5	4	4	4
Incontinentie	ZWP	20	21	22	22
Probleemgedrag	ZWP	2	2	2	2
Depressie	ZWP	7	7	7	7
<b>Infectiepreventie</b>	HIP				
• Extreme bacteriën	HIP	0	0	0	1
• MRSA/ESBL	HIP	0	0	0	0
• Uitbraak epidemie (bv. Noro)	HIP	0	0	0	0
<b>Medicatie-accidenten</b>	MIC				
• Medicatie niet gegeven	MIC	8	7	4	14
• Medicatie op verkeerd tijdstip gegeven	MIC	0	0	0	1
• Verkeerde medicatie gegeven	MIC	0	0	1	1
• Verkeerde dosering gegeven	MIC	0	0	0	0
• Client heeft medicatie niet ingenomen	MIC	4	3	2	4
• Medicatie niet afgetekend	MIC	0	0	0	0
• Fout op de medicatielijst	MIC	0	0	0	0
Agressie incidenten	MIC	0	0	0	0
Vermissing bewoner	MIC	0	0	0	0
Verbranden	MIC	0	0	0	0
Incidenten met stoten, knellen, botsen	MIC	0	0	0	0
Incidenten met inname gevaarlijke stoffen	MIC	0	0	0	0
(ver)slik incidenten	MIC	0	0	0	0
Gevaarlijke situaties	MIC	0	0	1	1
Calamiteiten	MIC	0	0	0	0

## Kwalitatieve scorecard - cliënt perspectief

Locatie: Rumah Saya KSW

Jaartal: 2019

	Vindplaats	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Risico's vanuit IGZ perspectief</b>					
Vallen	MIC	27	41	17	12
Psychofarmaca	ZWP	15	13	13	14
Polyfarmacie (5 of meer tblt.)	Medimo	23	24	24	22
Vrijheidsbeperking	BOPZ-lijst	15	17	17	17
Decubitus	ZWP	2	1	0	0
Ondervoeding	ZWP	1	1	1	1
Incontinentie	ZWP	24	24	24	23
Probleemgedrag	ZWP	8	8	8	7
Depressie	ZWP	4	4	4	4
<b>Infectiepreventie</b>	HIP				
• Extreme bacteriën	HIP	0	0	0	0
• MRSA/ESBL	HIP	1	0	1	0
• Uitbraak epidemie (bv. Noro)	HIP	0	0	0	0
<b>Medicatie-accidenten</b>	MIC				
• Medicatie niet gegeven	MIC	5	34	14	16
• Medicatie op verkeerd tijdstip gegeven	MIC	0	0	0	0
• Verkeerde medicatie gegeven	MIC	1	1	0	3
• Verkeerde dosering gegeven	MIC	0	2	0	1
• Client heeft medicatie niet ingenomen	MIC	0	3	3	1
• Medicatie niet afgetekend	MIC	2	5	6	7
• Fout op de medicatielijst	MIC	0	1	0	0
<b>Agressie incidenten</b>	MIC	8	7	1	2
<b>Vermissing bewoner</b>	MIC	0	0	0	0
<b>Verbranden</b>	MIC	0	0	0	0
<b>Incidenten met stoten, knellen, botsen</b>	MIC	0	0	0	0
<b>Incidenten met inname gevaarlijke stoffen</b>	MIC	0	0	0	0
<b>(ver)slik incidenten</b>	MIC	0	0	0	0
<b>Gevaarlijke situaties</b>	MIC	2	26	2	1
<b>Calamiteiten</b>	MIC	0	0	0	0

## Kwalitatieve scorecard - cliënt perspectief

Locatie: Rumah Saya Somatiek

Jaartal: 2019

	Vindplaats	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Risico's vanuit IGZ perspectief</b>					
Vallen	MIC	35	45	21	24
Psychofarmaca	ZWP	11	14	17	18
Polyfarmacie (5 of meer tblt.)	Medimo	40	42	35	33
Vrijheidsbeperking	BOPZ-lijst	16	13	13	14
Decubitus	ZWP	2	1	1	1
Ondervoeding	ZWP	4	4	3	2
Incontinentie	ZWP	27	26	24	25
Probleemgedrag	ZWP	0	0	0	0
Depressie	ZWP	1	1	2	1
<b>Infectiepreventie</b>	HIP				
• Extreme bacteriën	HIP	0	0	0	0
• MRSA/ESBL	HIP	2	1	1	1
• Uitbraak epidemie (bv. Noro)	HIP	0	0	0	0
<b>Medicatie-accidenten</b>	MIC				
• Medicatie niet gegeven	MIC	7	4	4	6
• Medicatie op verkeerd tijdstip gegeven	MIC	0	0	0	0
• Verkeerde medicatie gegeven	MIC	1	1	0	1
• Verkeerde dosering gegeven	MIC	0	0	0	0
• Client heeft medicatie niet ingenomen	MIC	7	9	1	4
• Medicatie niet afgetekend	MIC	0	0	1	2
• Fout op de medicatielijst	MIC	0	0	0	0
Agressie incidenten	MIC	0	0	0	0
Vermissing bewoner	MIC	0	0	0	0
Verbranden	MIC	0	0	0	0
Incidenten met stoten, knellen, botsen	MIC	0	0	0	0
Incidenten met inname gevaarlijke stoffen	MIC	0	0	0	0
(ver)slik incidenten	MIC	0	0	0	0
Gevaarlijke situaties	MIC	1	2	3	6
Calamiteiten	MIC	0	0	0	0