

# Kwaliteitsplan 2022

## Herbergier Assendelft

## Kwaliteitsplan 2022 Herbergier Assendelft

### 1. Profiel van de organisatie

#### a. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

De Herbergier Assendelft is een kleinschalige woonvorm voor volwassenen met geheugenproblemen zoals dementie. In de Herbergier Assendelft wonen gemiddeld 15 tot 18 bewoners die niet meer zelfstandig kunnen wonen. Zij vinden een liefdevol en zo gewoon mogelijk thuis. Er wordt uitgegaan van wat iemand allemaal nog wél kan. Niet de ziekte maar de persoon staat centraal. Gedragsmedicatie wordt tot een minimum beperkt, de sfeer is huiselijk en de deuren gaan niet op slot. Elke bewoner heeft een ruim appartement die wordt ingericht naar eigen smaak.

#### b. Omschrijving van de doelgroep, aantal bewoners en leeftijd verdeling

In Herbergier Assendelft verblijven 17 of 18 bewoners met geheugenproblemen. Op 31 december 2021 hebben 15 bewoners die wonen in de Herbergier Assendelft een zorgindicatie ZZP<sup>1</sup> 5, intensieve dementie zorg. 2 bewoners hebben een ZZP 4, beschut wonen met intensieve begeleiding. De meeste bewoners hebben de diagnose Alzheimer. Daarnaast zijn er individuele vormen, zoals: FTD<sup>2</sup>, Vasculaire dementie, Korsakov of Lewy Body.

In Herbergier Assendelft verblijven op 31 december 2021 17 bewoners. De verdeling man/vrouw is 2: 15. De gemiddelde leeftijd is rond de 84,5 jaar.

---

<sup>1</sup> ZZP = Zorgzwaarteprofiel

<sup>2</sup> FTD = Fronto Temporale dementie

c. Omzet per doelgroep.

De bewoners betalen uit eigen middelen huurkosten voor het gebruik van hun kamer, daarnaast betalen zij ook uit eigen middelen servicekosten en hotelmatige kosten. Deze bestaan uit o.a. maaltijden, dranken, gas/water/elektra.

Zorg wordt betaald vanuit de PGB<sup>3</sup>-middelen. Afhankelijk van de indicatie wordt de hoogte van het beschikbare PGB-budget bepaald. De offertes voor zorg en begeleiding zijn individueel en op maat. Gemiddeld wordt er een bedrag van € 5.100,00 per bewoner gedeclareerd aan zorgkosten vanuit de Wet WLZ<sup>4</sup>.

In de PGB-middelen zit een toeslag kleinschalig wooninitiatief.

Ook is er een toeslag kwaliteitskader V&V in het budget opgenomen. Deze toeslag wordt ingezet om te kunnen voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In het PGB is er voor de budgethouder de mogelijkheid om een vrij besteedbaar bedrag op te nemen. Deze wordt door de ondernemers onder de aandacht gebracht bij de budgethouder.

d. Organisatiestructuur, aantal locaties en belangrijkste besturingsfilosofie

De Herbergier Assendelft maakt als franchisenemer onderdeel uit van franchiseorganisatie De Drie Notenboomen. Er zijn op moment van schrijven ruim 40 locaties verdeeld over heel Nederland (zie [www.herbergier.nl](http://www.herbergier.nl)). De organisatievorm van Herbergier Assendelft is een VOF. De ondernemers zijn voor 100% eigenaar van de Herbergier Assendelft. Het gebouw is eigendom van woningbouwcorporatie ZVH en wordt gehuurd. De inventaris in de huiskamer en de publieke ruimten zijn eigendom van de onderneming.

De ondernemers wonen direct aan de Herbergier in een bedrijfswoning en zijn dagelijks betrokken bij de organisatie. Zij zijn grotendeels 24/7 aanwezig en zijn altijd verantwoordelijk voor de gehele gang van zaken. Doordat de ondernemers op de locatie wonen zijn de lijnen figuurlijk kort. Een Herbergier kent een zeer platte organisatiestructuur. De belangrijkste en meest kenmerkende besturingsfilosofie is 'alles kan totdat het tegendeel bewezen is' en geeft medewerkers ruimte en vrijheid om volop aandacht aan het welzijn van de bewoners te kunnen besteden.

---

<sup>3</sup> PGB = Persoonsgebonden Budget

<sup>4</sup> WLZ = wet langdurige zorg

## e. Vorm van medezeggenschap

Streven is om voor de medewerkers werkoverleggen te plannen. Echter door de beperkingen in de groepsgrootte is dit t.g.v. corona moeilijk te verwezenlijken. I.v.m. de coronapandemie sinds 2020, zijn deze doelstellingen niet verwezenlijkt. Dagelijks vindt er wel met de medewerkers onderling een “evaluatiemoment” plaats om de geleverde zorg van die dag te evalueren.

Met de 1<sup>e</sup> contactpersoon is er regelmatig telefonisch en/of via de mail contact geweest gedurende de langdurige lockdown. In 2022 zullen er weer bijeenkomsten worden georganiseerd. (Indien de pandemie dit toelaat).

Tijdens periodieke evaluatiebesprekingen van de zorg kunnen vertegenwoordigers mede richting geven aan de afspraken rondom de zorg voor hun naaste. De periodieke evaluatie besprekingen vinden minimaal 1 x maal per jaar plaats.

Familie kan zelf ook een aanvraag voor een evaluatie bespreking doen.

## 2. Profiel personeelsbestand/ personeelssamenstelling in 2022

### a. Zorgverleners en vrijwilligers, in- en uitstroom 2021

Er zijn op 31 december 2021 25 medewerkers in loondienst bij de Herbergier Assendelft. Deze medewerkers hebben een verschillend opleidingsniveau.

In het dagelijks werk van de medewerkers is er geen duidelijk verschil in de inzetbaarheid van de medewerkers. In de Herbergier Assendelft wordt er niet taakgericht gewerkt. Iedereen doet alle voorkomende werkzaamheden die passen bij het functieniveau als het gaat om de verpleegtechnische vaardigheden. De opbouw in opleidingsniveau van de medewerkers per januari 2021 is als volgt:

- Kwalificatieniveau 1: 0 medewerkers
- Kwalificatieniveau 2: 1 medewerkers
- Kwalificatieniveau 3: 18 medewerkers

- Kwalificatieniveau 4: 2 medewerkers
- Kwalificatieniveau 3 in opleiding: 1 medewerkers
- Kwalificatieniveau 2 in opleiding: 1 medewerkers
- Kwalificatieniveau 5: 3 (= inclusief een van de zorgondernemers)

Het team is gedifferentieerd samengesteld in leeftijd.

In 2021 zijn de vrijwilligers vrijwel niet actief voor ondersteunende activiteiten bij het ontbijt geweest. Door de lockdown en de besmetting binnen de Herbergier met Covid, zijn zij vrijwel niet inzetbaar geweest.

In 2021 is er 1 medewerker met pensioen gegaan en is er helaas na een kortdurend ziekbed 1 medewerker overleden.

Er is 1 medewerker aangenomen.

De schoonmaak van de kamers en de algemene ruimtes wordt verzorgd door medewerkers van een extern schoonmaakbedrijf.

De Herbergier Assendelft is een erkend leerhuis voor stagiaires van verschillende opleidingen. In augustus 2021 is er een stagiaire gestart met haar stage binnen de herbergier. In november 2021 is er een stagiaire voor 2 weken met haar stage begonnen, zij vervolgt haar stage in februari 2022.

## b. Ratio personele kosten versus opbrengsten

De personele kosten bestaan uit nettoloon, premie pensioenfonds, vakantiegeld, eindejaarsuitkering en loonheffing. Het percentage is exclusief opleidingen, kosten bij- en na scholing, extra personele kosten zoals kerstpakketten en andere kosten die er voor personeel zijn.

In verhouding met de opbrengsten van het PGB is het streven dat in 2022 ongeveer 75% tot 80% van de opbrengsten PGB daadwerkelijk besteed wordt aan de loonkosten van het personeel. De vergoeding voor de ondernemers wordt gehaald uit de opbrengsten van het PGB. Het resterende bedrag is bestemd voor extra kosten met betrekking tot het personeel en hulpmiddelen voor de bewoners.

In 2021 is < 85% van de zorginkomsten ingezet aan personele lasten, inclusief de extra kwaliteitsgelden. Het is de intentie om in 2022 hetzelfde percentage te volgen.

### **3. Situatie, plannen en voornemens**

#### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Op het gebied van de verbetering en continuering van persoonsgerichte zorg en ondersteuning willen we ons in 2022 focussen op:

- Training rapportage kleinschalig wonen.
- Training onbegrepen gedrag voor alle medewerkers van de Herbergier Assendelft.
- Voortzetting van minimaal een jaarlijks evaluatiegesprek met familie door de zorgondernemers.
- Scholing voorbehouden handelingen, BHV, hygiëne, fysieke belasting, wondzorg, zwachtelen. Modules worden online gevolgd en toetsing op locatie.

In 2021 is er gestart met E-learning en training on the job (b.v. voorbehouden handelingen) ook is er een BHV training op locatie geweest.

Voor 2022 zijn de afspraken wederom met het opleidingsinstituut gemaakt voor verdere voortzetting e-learning.

#### Wonen en welzijn

Over de onderdelen zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam, wooncomfort en familieparticipatie zijn de volgende (verbeter)doelen te formuleren:

#### Leren en werken aan kwaliteit

Op diverse vlakken leren en werken we continue aan kwaliteit samen met alle interne en externe betrokkenen bij de kwaliteit van zorg in onze Herbergier.

## Voorbeelden voor 2020/2021 zijn:

MIC: Wat betreft Mic-meldingen komt de Mic<sup>5</sup> commissie 1 x per kwartaal samen om de meldingen te bespreken.

In het verleden werden fouten/ongevallen besproken in de groep lerend netwerk en tijdens evaluaties met de medewerkers.

Gebleken is echter dat de voorgenomen acties dan niet voldoende bekliven.

Aan deze groep nemen deel: een verpleegkundige, een medewerker die veel in de nachtdienst en het medicatie beheer op zich neemt, een medewerker zorg en 1 of beide zorgondernemers.

Kwaliteitsverbetering wordt verder bevorderd door de in 2021 opgestarte e-learning modules voor de medewerkers verder uit te breiden.

Er zal voor een goede invoering/uitvoering van de WZD een praktijkverpleegkundige benaderd worden om ons te ondersteunen in de verdere uitrol van deze wet.

In het voorjaar van 2022 is er een audit geweest door de apotheek, hierin werden de medicatie voorschriften van de bewoners bekeken. Waar nodig worden de medicaties in overleg met huisarts aangepast.

Om continu te blijven leren en verbeteren kunnen we gebruik van verschillende bronnen zoals vakliteratuur, het lerend netwerk van ondernemers, werkbezoeken bij andere kleinschalige wooninitiatieven, bezoek symposia etc.

In 2021 hebben we een Argo kwaliteitsonderzoek gehad. De client vertegenwoordigers beoordeelde de herbergier met een 8,4.

## Personeelssamenstelling

In 2022 zal de formatie aan de hand van in- en uitstroom van medewerkers worden bepaald. Doelstelling is het huidige Fte's te handhaven.

In 2021 heeft een medewerker de Herbergier verlaten i.v.m. bereiken pensioengerechtigde leeftijd.

In 2022 is er ruimte voor het plaatsen van 2 BBL-leerlingen, niveau 2 of 3.

---

<sup>5</sup> MIC: meldingen Incidenten Commissie

## Gebruik van informatie

Het onderzoek naar klanttevredenheid ARGO dat wordt gefaciliteerd door de franchisegever is in 2019 in samenspraak met de zorgondernemers gewijzigd tot een meer bruikbaar instrument. Het nieuwe rapportageformat geeft ons als zorgondernemers meer handvaten om het onderzoek te bespreken met medewerkers en vertegenwoordigers.

In 2022 zal dit kwaliteitsplan gebruikt worden in de werkzaamheden als ondernemers en om de onderwerpen zoals hierboven aangegeven te verbeteren, te implementeren en met medewerkers en familieleden te communiceren. De zorg en begeleiding in onze Herbergier is dynamisch. Het is dus altijd mogelijk om andere onderwerpen die hier niet zijn benoemd voorrang te geven door bijvoorbeeld een bezoek van de Inspectie, verandering in wetgeving etc. In het jaarverslag over 2022 zal hier een terugkoppeling over volgen.

In 2021 hebben de huidige zorgondernemers (en schrijvers van dit document) aangegeven dat zij hun franchiseovereenkomst niet wensen te verlengen. Deze franchiseovereenkomst eindigt in november 2022. Bij het schrijven van dit kwaliteitsplan was er bekend dat er een ondernemerspaar is geselecteerd voor de opvolging van de huidige zorgondernemers.

Er is een ontmoeting geweest tussen de beide ondernemersparen, waarbij het nieuwe ondernemerspaar zich heeft uitgesproken om het beleid van de huidige ondernemers voort te zetten. Wel komt er meer aandacht voor methodisch werken en verbetering van rapportage. (B.v. door de SOAP methode aan de medewerkers uit te leggen)

De nieuwe zorgondernemers zijn geïnformeerd over dit kwaliteitsjaarplan.

Margret en Fred Ceelie  
Zorgondernemers Herbergier Assendelft