

# Kwaliteitsbeeld Het Max Plazier Huis

*Voorjaar 2025*

## Inleiding

Bij het Max Plazier Huis vormen de kernwaarden een belangrijke kapstok om ons beleid richting te geven, zowel het bedrijfsmatige beleid als het beleid voor de bewoners en medewerkers. Deze kernwaarden zijn tot stand gekomen, door met elkaar op een rijtje te zetten welke waarden we belangrijk vinden in de zorg en behandeling van mensen met dementie. Dit hebben we vervolgens geclusterd in vier kernwaarden: samen, eigen regie, vertrouwen en geborgenheid. Kernwaarden waarmee we de kwaliteit van leven en werken in Het Max Plazier Huis waarborgen. Het Generiek kompas is opgebouwd uit vier bouwstenen. Ook deze bouwstenen zijn gebaseerd op de vraag wat er nodig is om de kwaliteit van bestaan van de mens met een zorgvraag te versterken.

Omdat zowel de bouwstenen van het Generiek kompas als de kernwaarden van Het Max Plazier Huis zijn geformuleerd met de focus op de kwaliteit van leven van de zorgvrager, zullen we in het kwaliteitsbeeld van Het Max Plazier Huis terugblikken volgens onze eigen kernwaarden. In de schema's in de [bijlage](#), is weergegeven hoe de belangrijkste kenmerken van de diverse bouwstenen terug te vinden zijn in onze kernwaarden, plus hoe de hoofdstukken uit het kwaliteitsbeeld corresponderen met de bouwstenen.



## Inhoudsopgave

<b>Kwaliteitsbeeld Het Max Plazier Huis</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>SAMEN</b>	<b>3</b>
Maandelijks evaluaties	3
Persoonsvolgend MDO (multidisciplinair overleg)	3
Vrijwilligers	4
Verpleegkundige achterwacht	4
<b>EIGEN REGIE</b>	<b>5</b>
Wet Zorg en Dwang	5
Personeelsvereniging	6
Evaluaties met bewoner	6
<b>VERTROUWEN</b>	<b>7</b>
Tevredenheid en werkgeluk	7
Scholing	7
<b>GEBORGENHEID</b>	<b>9</b>
Palliatieve zorg en kwaliteit van leven	9
Uitbreiding van het zorgaanbod	10
<b>Bijlage – samenhang kernwaarden, bouwstenen en hoofdstukken</b>	<b>11</b>

## SAMEN

*Samen leven we als een groot gezin. In onze woongroepen staan we naast de bewoners. Samen verzorgen we het huishouden, we koken samen, doen samen de was en ruimen samen op. We hebben bewust zo min mogelijk regels vastgelegd: ook bij ingewikkelde vraagstukken gaan we samen op zoek naar oplossingen, denkend in wat er wèl kan.*



### *Maandelijks evaluaties*

In 2024 hebben we extra aandacht besteed aan de rol van de contactverzorgende en de samenwerking met de verwanten. Minimaal maandelijks is er een kort evaluatiemoment tussen de contactverzorgende en de verwanten over de zorg en over de onderlinge samenwerking. Doel is dat het zorgteam en de verwanten elkaar versterken in de zorg voor de bewoners met wisselende zorgbehoeften. De evaluatiemomenten dragen bij aan een goede communicatie en samenwerking. In een maandelijks rapportage wordt omschreven waar de bewoner blij van werd de afgelopen maand, of er de afgelopen maand veranderingen zijn geweest in zorg, welzijn, lichamelijk of mentaal functioneren en wat dit betekent voor de bewoner. Ook wordt tijdens de evaluatie gekeken of het zorgplan nog actueel is. Dankzij deze maandelijks contact-momenten wordt de rol van de contactverzorgenden meer helder voor alle betrokkenen (bewoner, verwanten, collega's) waardoor iedere bewoner de zorg en aandacht blijft krijgen die bij hem of haar past.

### *Persoonsvolgend MDO (multidisciplinair overleg)*

In 2024 hebben we de periodieke evaluaties van de bewonerszorg geëvalueerd op vorm, inhoud en frequentie. Om er voor te zorgen dat we de juiste zorgbehoeften voldoende in beeld hebben en om de samenwerking tussen betrokken partijen af te stemmen, hebben we bij Het Max Plazier Huis er bij de start voor gekozen om jaarlijks minimaal twee evaluatie-momenten in te plannen. Door het nauwe contact tussen

contactverzorgenden en verwanten, wordt de geleverde zorg vaker dan tweemaal per jaar (informeel) met elkaar geëvalueerd en worden verwachtingen of acties zeer regelmatig bijgesteld. Indien de situatie er om vraagt, bij grotere verandering in het functioneren, wordt er een familiegesprek gepland, vaak samen met verpleegkundige en behandelaar(s). Aan het recht van (vertegenwoordigers van) de bewoners, om de zorg en het zorgplan halfjaarlijks te evalueren, wordt daarmee al grotendeels voldaan. In 2024 hebben we de structuur van multidisciplinaire overleggen en zorgplanoverleggen herzien. Er wordt nu tweemaal per jaar door de contactverzorgende, verpleegkundige en behandelaars gekeken, of we het wenselijk vinden om een gesprek in te plannen met de verwanten van de bewoners. We kijken dan bijvoorbeeld of er het afgelopen half jaar sterke veranderingen zijn geweest in het lichamelijk of cognitief functioneren, of dat we een verandering zien in de kwaliteit van leven.

### *Vrijwilligers*

Ook in 2024 hebben we weer mogen profiteren van de toewijding van vele vrijwilligers in Het Max Plazier Huis. Dit zijn zowel vrijwilligers die zich richten op facilitaire ondersteuning als vrijwilligers die zich vooral richten op het welzijn van de bewoners. Om de samenwerking tussen vrijwilligers, bewoners en medewerkers zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten, hebben we in 2024 geïnvesteerd in de coördinatie en samenwerking. Er zijn vrijwilligersavonden gehouden waarin we met elkaar in gesprek zijn gegaan over de missie, kernwaarden en wederzijdse verwachtingen. Een team van collega's, met een coördinator en aandachtsvelders welzijn, heeft korte lijnen met de vrijwilligers om zorg en aanbod zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Ook op facilitair gebied zijn de lijnen tussen collega's en vrijwilligers gestroomlijnd. Zo kunnen we de vele talenten van de vrijwilligers goed laten passen bij onze kernwaarden, missie en zo de individuele behoeften van de bewoners zo goed mogelijk vervullen.

### *Verpleegkundige achterwacht*

Elke woongroep heeft een vast team met een eigen verpleegkundige. Daarnaast is er 7 dagen in de week overdag een verpleegkundige aanwezig binnen het huis om ondersteuning te bieden aan alle zorgmedewerkers. Naast deze dagdienst is een verpleegkundige bereikbaar zodat er buiten de daguren bij calamiteiten snel opgeschaald kan worden. Om de werkdruk en de kwetsbaarheid binnen de groep verpleegkundigen te verlagen, starten we in 2025 met een externe telefonische verpleegkundige achterwacht. Het bedrijf Altide kan in de nacht gebeld worden voor verpleegkundige vragen. Zij kunnen meekijken in ons elektronisch zorgdossier en zo een passend advies geven. Mocht het nodig zijn dat er 's nachts fysiek een verpleegkundige naar Het Max Plazier Huis komt, kan Altide adviseren een verpleegkundige van het wijkteam van woonzorggroep Samen te verzoeken om fysieke ondersteuning te bieden.

## EIGEN REGIE

*In het dementieproces gaat er veel verloren. Het wordt steeds lastiger om het overzicht te houden, om de gevolgen van keuzes te overzien. Toch, of misschien juist daarom, vinden we eigen regie zo belangrijk voor onze bewoners. Mogen zijn wie je bent, uitslapen, zelf iets uit de gezamenlijke koelkast pakken, gelegenheid om de rust op te zoeken, visite ontvangen wanneer je wilt. Eigen regie dus. Met recht op bescherming.*



### *Wet Zorg en Dwang*

Bij Het Max Plazier Huis zijn we bewust terughoudend met onvrijwillige zorg. Dit past ook volledig in onze kernwaarden (eigen regie, vertrouwen, geborgenheid, samen). We zijn er al aan gewend om hier zorgvuldig mee om te gaan. “Nee, tenzij”, is niet nieuw. In 2024 hebben we meer aandacht besteed aan het volgen en vastleggen van de juiste stappen volgens de Wet zorg en dwang (Wzd). Binnen Het Max Plazier Huis treedt de verpleegkundige van de woning op als zorgverantwoordelijke. Het beleid en de werkwijze is ingericht op het zoveel mogelijk voorkomen van onvrijwillige zorg (preventie). Wanneer het niet anders kan dan onvrijwillige zorg te bieden, dan wordt het stappenplan opgestart en vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier. Het Max Plazier Huis heeft een samenwerking met een Specialist Ouderengeneeskunde die de rol van Wzd-functionaris vervult. De Wzd-functionaris (her)beoordeelt de inzet van onvrijwillige zorg. Naast de wettelijke termijn van het doorlopen van de diverse stappen bij inzet van onvrijwillige zorg, worden maandelijks in het verpleegkundig overleg door de zorgverantwoordelijken eventueel aanwezige maatregelen met elkaar doorgenomen. Jaarlijks is er een overleg tussen Wzd-commissie (verpleegkundig specialist, psycholoog, verpleegkundige), bestuurder en Wzd-functionaris om het Wzd-beleid te evalueren en zo nodig bij te stellen.

### *Personeelsvereniging*

In 2024 zijn we gestart met de personeelsvereniging. Medewerkers dragen vrijwillig bij door een automatische afschrijving van hun salaris, Het Max Plazier Huis verdubbeld deze bijdrage. Vanuit de personeelsvereniging worden regelmatig extraatjes georganiseerd voor en door de medewerkers zelf. Er zijn binnen de werkkostenregelgeving afspraken gemaakt welke attenties en activiteiten de personeelsvereniging regelt en financiert. Het zomerfeest was ook dit jaar weer een groot succes, mede dankzij de organisatie en inzet door deze nieuwe personeelsvereniging.

### *Evaluaties met bewoner*

In lijn met het persoonsvolgend MDO en de maandelijkse evaluaties tussen de contactverzorgende en de eerste contactpersoon van de bewoner, willen we de komende tijd onderzoeken hoe we de bewoners meer mee kunnen nemen in de evaluatie van de zorg. Er wordt in de dagelijkse zorg veel aandacht besteed dat we zorg bieden die past bij de individuele wensen en behoeften van de bewoners. Hierdoor weten we vrij goed wat een bewoner belangrijk vindt. Bij een evaluatie van zorg zoals in MDO's of bij een behandelwensengesprek, komt het voor dat er een bewoner aansluit. Echter gebeurt dit vaker niet dan wel. Daarin maken we de afweging dat dergelijke gesprekken over hypothetische situaties en met observaties over achteruitgang, voor de toch kwetsbare bewoners met dementie, snel verwarrend kan zijn en hiermee de bewoner onrustig kan maken. De inspectie gezondheidszorg en jeugd, adviseerde ons na het bezoek in februari 2024, om hier kritisch naar te blijven kijken. De in december 2023 verschenen handreiking Beslisvaardigheid en wilsbekwaamheid ([richtlijnenlangdurigezorg.nl](https://richtlijnenlangdurigezorg.nl)) omschrijft hoe de oudere, als expert van zichzelf, zo veel mogelijk te blijven betrekken en ondersteunen bij beslissingen. Door de bewoner te ondersteunen om met een afstandje naar de eigen situatie te kunnen kijken en hier een mening over te delen, willen we binnen de mogelijkheden en met recht op bescherming, blijven aansluiten bij de eigen regie van de bewoner.

## VERTROUWEN

*De bewoners kunnen er op vertrouwen dat zij kunnen wonen en leven in een beschermde omgeving. In een omgeving waarbij geen gesloten deuren zijn richting onze grote beschermde tuin. Een tuin die vraagt om een dagelijkse wandeling of om wat te mijmeren op een bankje. De bewoners en de familie van onze bewoners kunnen er op vertrouwen dat wij er alles aan doen om de beste zorg te bieden. Hierbij worden de contactpersonen betrokken bij alle belangrijke beslissingen rondom deze zorg.*



### *Tevredenheid en werkgeluk*

We willen graag met en van elkaar leren. Dit doen we door met elkaar in gesprek te gaan en te vragen hoe de ander het wonen, zorgen of werken hier ervaart of heeft ervaren. Enkele weken na het overlijden van een bewoner, nodigen we nabestaanden uit om de periode dat hun verwant bij ons woonde maar ook het proces rondom en na het overlijden, te evalueren. In deze waardevolle gesprekken wordt ook gevraagd of ze een cijfer kunnen geven aan de ontvangen zorg. Zij waardeerden ons gemiddeld met een 9,6. Op zorgkaart Nederland ontvingen we in 2024 10 waarderingen, met een gemiddelde van 9,7. Ook op via google werden waarderingen achtergelaten: gemiddeld een 4,8 op een 5-puntsschaal. Medewerkers waarderen hun werkgeluk met een 8,6 in de jaargesprekken.

### *Scholing*

De medewerkers van Het Max Plazier Huis die zorg verlenen aan de bewoners, hebben hier allen een passend diploma voor. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de zorgmedewerker en Het Max Plazier Huis om te beoordelen of een medewerker bekwaam is voor handelingen: de medewerker is verantwoordelijk voor zijn of haar eigen professionele handelen, de organisatie is verantwoordelijk voor het leveren van verantwoorde zorg. Bij Het Max Plazier Huis hebben we afgesproken dat medewerkers

zelf kunnen aangeven wanneer ze zich niet bekwaam voelen voor een bepaalde handeling. Drie verpleegkundigen zijn opgeleid tot toetsers van voorbehouden en risicovolle handelingen en kunnen, zowel op verzoek van een medewerker als op verzoek van de werkgever, medewerkers scholen en toetsen op gewenste handelingen.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd omschrijft in het rapport naar aanleiding van het inspectiebezoek, dat ze ziet dat zorgverleners reflecteren op hun eigen handelen in de werkoverleggen. In 2025 krijgt een aantal medewerkers via de SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) een workshop hoe stagiairs goede werkbegeleiding te geven. In de workshop leren ze onder meer op een positieve en opbouwende manier feedback te geven en ook om eerlijk te beoordelen. Zo geven we niet alleen onze huidige medewerkers handvatten om zich verder te ontwikkelen, maar kunnen deze medewerkers door hun begeleiding ook de stagiairs en leerlingen, onze collega's van de toekomst, helpen goed van start te gaan.





## GEBORGENHEID

*We bieden een veilige en prettige woonomgeving. Huiselijk en liefdevol. Met warme, persoonlijke zorg, waar je zoveel mogelijk kunt leven zoals je gewend was. Humor, gezelligheid en samen lachen, terwijl je in geborgenheid jezelf mag zijn.*



### Palliatieve zorg en kwaliteit van leven

Bij Het Max Plazier Huis wonen enkel mensen met een dementie. Dementie is een ziekte waar je niet van geneest, waarbij de hersenen minder goed gaan werken en hiermee lichamelijke klachten veroorzaken. Uiteindelijk zal iemand met dementie overlijden aan de gevolgen van de dementie. Palliatieve zorg is zorg die niet gericht is op genezing, maar op welzijn. Alle zorg die de bewoners van Het Max Plazier Huis krijgen, is palliatieve zorg. Het is onze missie om waardevolle momenten toe te voegen aan het leven van mensen met dementie. Met deze missie omschrijven we de focus op welzijn, op kwaliteit van leven: op palliatieve zorg. Met alle (verwanten van) bewoners wordt vlak na de verhuizing een gesprek gevoerd over behandelwensen: wat is voor u belangrijk in het dagelijks leven, stel dat zich bepaalde medische situaties zich voordoen, zou u daarvoor dan behandeld willen worden? Onze focus op de kwaliteit van leven gecombineerd met het bewustzijn dat een bewoner of diens vertegenwoordiger kan kiezen behandelingen wel of niet aan te gaan, heeft een duidelijke invloed op de dagelijkse zorgverlening.

Dit is goed terug te vinden in de missie en kernwaarden. De palliatieve zorg zou echter ook meer expliciet terug te vinden mogen zijn in werkwijzen en in omschrijvingen van

het wonen en werken bij Het Max Plazier Huis. Palliatieve zorg en de keuze voor kwaliteit van leven is tot in kleine beslissingen bepalend voor de werkwijze binnen Het Max Plazier Huis: niet alles willen meten en weten, wanneer de uitslag geen invloed heeft op de benadering, het welzijn of op beslissingen. Hierbij speelt de kennis en inbreng van de Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatricie ook een belangrijke rol in de dagelijkse zorgverlening.

Om ook 'op papier' de palliatieve zorg meer terug te laten komen, willen we bijvoorbeeld het zorgplan gaan herzien op vorm en inhoud. Ook willen we de website vernieuwen en hierbij de palliatieve dementiezorg meer uitlichten in de omschrijvingen van de zorg. Bij een sollicitatieprocedure kan de palliatieve zorg ook van invloed zijn op de werving en keuzes van toekomstige medewerkers voor onze organisatie, ook hierin is de wens de palliatieve zorg meer podium te geven.

### *Uitbreiding van het zorgaanbod*

In 2024 zijn we begonnen met de nieuwbouw van 16 nieuwe appartementen: De Hyacint en De Tulp. Laatstgenoemde woongroep verhuist, waardoor er op de eerste en tweede etage van het hoofdgebouw ruimte ontstaat om ons zorgaanbod uit te breiden. Zo willen we in 2025 zorg gaan leveren op basis van kort verblijf, waarbij we zo goed mogelijk willen aansluiten bij de zorgvragen die op ons af komen. Nu de dubbele vergrijzing ons dwingt om langer thuis te blijven wonen, is zorg vaker acuut of kortdurend. Wanneer het netwerk om een kwetsbare oudere weg valt of tijdelijk afwezig is, willen wij kortdurende zorg gaan aanbieden. Zorg aan mensen met dementie: dit blijft onze belangrijkste pijler. Zij kunnen bij ons een aantal dagen logeren. Of op vaste dagen in de week de dagbesteding bezoeken. Ook is het mogelijk om vanuit het ziekenhuis tijdelijk in Het Max Plazier Huis te verblijven, wanneer terugkeer naar huis (nog) niet mogelijk is. We hebben hiertoe afspraken gemaakt binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en gaan in 2025 deze tijdelijke zorg aanbieden op "De Brug": de eerste en tweede etage boven Het Praathuis. In 2025 gaan we in gesprek met zorgverzekeraars om vanaf 2026 vanuit de zorgverzekeringswet (ZVW) tijdelijke zorg te kunnen bieden aan mensen met een dementie.

Tot slot we hebben nog een laatste wens ter vernieuwing en uitbreiding van het zorgaanbod: in de loods die aan de grens van de tuin ligt, zouden we een ontmoetingscentrum willen ontwikkelen. Door een deel van de loods te verbouwen, kunnen we een 'tweede Theehuis' creëren waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten maar waar we ook met activiteiten een verbinding kunnen organiseren met ouderen uit het dorp. De ruimte zou ook deels gebruikt kunnen worden als gespreksruimte. Ook zou het mogelijk gebruikt kunnen worden voor het opbaren van overleden bewoners van Het Max Plazier Huis. Dit laatste zou de nabestaanden meer rust kunnen geven in het organiseren van het afscheid van de overledene.

## Bijlage – samenhang kernwaarden, bouwstenen en hoofdstukken

<b>Samen</b>	<i>Bouwsteen 2</i> Het bouwen van netwerken	<i>Sociale netwerk draagt bij aan iemands kwaliteit van leven (sociaal netwerk en professioneel netwerk).</i>
	<i>Bouwsteen 3</i> Het werk organiseren	<i>De samenwerking tussen professionals, zorgvrager, mantelzorgers en het sociale netwerk.</i>
	<i>Bouwsteen 4</i> Leren en ontwikkelen	<i>Het leren van elkaar, ook tussen professionals, met het netwerk en organisaties, is belangrijk: elkaar leren begrijpen, samen ontdekken en samen ontwikkelen.</i>
<b>Eigen Regie</b>	<i>Bouwsteen 1</i> Het kennen van de wensen en behoeften	<i>Mens centraal, aansluiten bij zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen, zijn kwaliteit van bestaan.</i>
	<i>Bouwsteen 2</i> Het bouwen van netwerken	<i>Betrekken van zorgvrager bij afspraken wie de regie voert en met wie informatie mag worden gedeeld.</i>
	<i>Bouwsteen 3</i> Het werk organiseren	<i>De professional kijkt samen met de zorgvrager hoe eigen regie te versterken en naar wat mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hierin betekenen.</i>
	<i>Bouwsteen 4</i> Leren en ontwikkelen	<i>Professionals houden door scholing hun eigen bekwaamheid en ontwikkeling op peil.</i>
<b>Vertrouwen</b>	<i>Bouwsteen 3</i> Het werk organiseren	<i>Het inzetten van een deskundigheidsmix passend bij de zorgvraag. Professionals werken vanuit vertrouwen en professionele ruimte, waarbij een goed ontwikkeld ethisch vermogen onderdeel is van iemands professionaliteit.</i>
	<i>Bouwsteen 4</i> Leren en ontwikkelen	<i>Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals krijgen de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen.</i>
<b>Geborgenheid</b>	<i>Bouwsteen 1</i> Het kennen van de wensen en behoeften	<i>Een open gesprek over alle levensgebieden: vragen stellen en goed luisteren naar elkaar.</i>
	<i>Bouwsteen 3</i> Het werk organiseren	<i>Organisaties hebben oog voor werkplezier: plezier en voldoening zijn belangrijk en een voorwaarde om in de zorg te blijven werken</i>

<p><b>Bouwsteen 1</b> Het bouwen van netwerken <i>Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?</i></p>	<p><u>Wet Zorg en Dwang</u></p> <p><u>Evaluaties met bewoner</u></p> <p><u>Tevredenheid en werkgeluk</u></p> <p><u>Palliatieve zorg en kwaliteit van leven</u></p>
<p><b>Bouwsteen 2</b> Het bouwen van netwerken <i>Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?</i></p>	<p><u>Maandelijks evaluaties</u></p> <p><u>Persoonsvolgend MDO (multidisciplinair overleg)</u></p> <p><u>Uitbreiding van het zorgaanbod</u></p>
<p><b>Bouwsteen 3</b> Het werk organiseren <i>Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?</i></p>	<p><u>Vrijwilligers</u></p> <p><u>Verpleegkundige achterwacht</u></p> <p><u>Personeelsvereniging</u></p> <p><u>Tevredenheid en werkgeluk</u></p>
<p><b>Bouwsteen 4</b> Leren en ontwikkelen <i>Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?</i></p>	<p><u>Scholing</u></p>