

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2020

Locatie BuitenZorg

AristoZorg



Inhoudsopgave

Voorwoord

1. AristoZorg
2. Locatie BuitenZorg
3. Coronabeleid
4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
5. Wonen en welzijn
6. Veiligheid
7. Leren en verbeteren van kwaliteit
8. Leiderschap, governance en management
9. Personeel
10. Gebruik van hulpbronnen
11. Gebruik van informatie

Voorwoord

Hierbij bied ik u het Kwaliteitsverslag van AristoZorg aan. Hierin is omschreven welke activiteiten en resultaten zijn behaald in het verslagjaar 2020 op de locatie BuitenZorg te Zuid-Scharwoude.

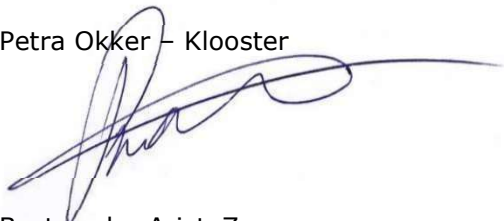
Terugkijkend was 2020 een ongekend jaar. De crisis om het COVID-19 virus terug te dringen houdt de hele wereld in zijn greep. Een crisis als deze heeft impact op ieders leven, is voor iedereen een zorg en roept onzekerheid op. Voor ons als zorgorganisatie, maar in het bijzonder voor onze zorgprofessionals, onze cliënten en hun naasten. Het verhogen van de kwaliteit van leven staat bij ons hoog in het vaandel en is in tijden van deze pandemie een enorme uitdaging waar we dagelijks op blijven acteren. Er voor elkaar zijn, naar elkaar luisteren en iets voor een ander betekenen is vooral nu ontzettend van belang. Juist in deze periode is het bijzonder om te zien hoe we er voor elkaar zijn, hoe medewerkers een extra inspanning durven te leveren terwijl zij in ingewikkelde situaties terecht komen. Wij zijn blij gestemd over de manier waarop medewerkers, cliënten, naasten, de cliëntenraad en de Vrienden van BuitenZorg met ons meedenken en in deze complexe tijd de maatregelen zo goed mogelijk in acht nemen. Wij danken iedereen die hier een bijdrage aan heeft geleverd.

Naast het werven van nieuw personeel hebben we in 2020 aandacht besteed aan het voorkomen en begrijpen van uitstroom van onze medewerkers. Waarom gaan medewerkers weg? We zijn ervan overtuigd dat we dit nog kunnen verbeteren, maar het nauwgezet volgen van wat er gebeurt geeft ons inzicht en hoop dat we meer personeel behouden.

Verder hebben we een strategisch plan voor de jaren 2021 tot en met 2025 vastgelegd in een Koersdocument. We hebben met elkaar bepaald waar wij als AristoZorg voor staan en gaan. Het is niet een andere koers die we al aan het varen zijn, wel is het een herbezinning op de koers; gaan we nog de juiste richting op met alle uitdagingen van de toekomst? Dat heeft ertoe geleid dat onze missie en visie zijn aangescherpt. De strategie waar we voor staan begint bij de cliënt. We bieden zorg vanuit het principe dat onze cliënt zo lang mogelijk de regie over het leven kan behouden en mag zijn wie hij/zij is. Het accent ligt op wat iemand kan, op de mogelijkheden. We geven cliënten oprechte aandacht en door goed te luisteren weten we waar de behoeften van onze cliënten liggen. Met onze deskundigheid, door te kijken naar mogelijkheden en door samen te werken, bieden we de juiste zorg op de juiste plek. Zo dragen we bij aan een betekenisvol leven. Daarbij maakt het niet uit of iemand zelfstandig woont, of bij ons.

De komende jaren gaan wij ons richten op het versterken van het primaire proces; de cliënt als mens. Daarnaast ligt de nadruk op (samen) leren, op toezicht en verantwoording en op de veiligheid voor cliënten. Hierbij laten wij ons informeren door de zorgprofessionals, de cliënten en de cliëntenraad. Zij weten het beste hoe de zorg in de praktijk plaatsvindt en wat ertoe doet. We vinden het belangrijk om medewerkers professioneel te laten groeien en ze hun talenten te laten ontdekken en ontwikkelen. We bieden ruimte voor ontplooiing binnen de gestelde kaders. Medewerkers mogen zichzelf zijn en krijgen de aandacht en het respect dat zij verdienen. Dat zorgt voor inspiratie, energie, passie, verbinding en plezier. En alleen als de medewerker dat ervaart en uitstraalt kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënt verschijnen, en dat is waar we het met elkaar voor doen.

Petra Okker – Klooster



Bestuurder AristoZorg
Juni 2021

1. AristoZorg

AristoZorg

De beste zorg leveren is waar AristoZorg voor staat. In 2020 heeft AristoZorg verder gebouwd aan een stabiele organisatie voor zorg en ondersteuning aan mensen die dat echt nodig hebben. Wij bieden kwalitatief goede zorg vanuit betekenisvolle relaties, welke ons inziens bestaat uit persoonlijk contact en oprechte belangstelling voor de cliënt. Daarbij wordt uitgegaan van de zorgvraag, de wensen en de mogelijkheden van onze cliënten waarbij de nadruk ligt op de zelfredzaamheid en het verbeteren van de kwaliteit van leven.

Kwaliteit staat voorop in de zorg die AristoZorg biedt; wij stellen de cliënt centraal in ons denken en handelen. Door in gezamenlijkheid het gesprek aan te gaan over onze dienstverlening voegen wij waarde toe voor de cliënt. Samen met naasten, zorgverleners, mantelzorgers, financiers en vrijwilligers zoeken wij naar de beste zorg en ondersteuning in iedere situatie. Waardoor verschijnt er een glimlach op het gezicht van de cliënt? Zolang wij dit voor ogen houden en geregeld afstemmen hoe de cliënt onze zorg ervaart blijven wij leren, verbeteren en kwaliteit bieden.

AristoZorg beweegt mee met de ontwikkelingen in de markt. Wij veranderen en blijven continue verbeteren om aan te sluiten in wat cliënten en de samenleving van ons vragen. Wij helpen, adviseren en inspireren elkaar. Elke dag weer, om onze cliënten alle zorg en ondersteuning te geven op een manier die zij prettig vinden.

Onze trots

AristoZorg is een relatief kleine organisatie die zich staande houdt tussen de grotere zorgorganisaties. Als 'kleinere' organisatie is het lastiger om contracten af te sluiten met zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten. Maar dat lukt ons ieder jaar weer opnieuw. We voelen ons steeds meer gezien en serieus genomen. We weten waar dat aan ligt, want we zijn een serieuze partner in de zorg. We staan goed aangeschreven. Reclame maken hoeft niet, cliënten vinden ons vanzelf. Vaak door mond op mondreclame en dat vinden wij de beste reclame die we ons kunnen voorstellen.

Ook zijn wij trots op onze medewerkers. Zeker in tijden van crisis valt ons steeds meer op dat we een bijzonder team hebben. De medewerkers vormen een hecht team, werken samen, denken met elkaar in verbeteringen en houden de sfeer goed. Ze gunnen elkaar een gelukje, denken met elkaar mee en vallen voor elkaar in waar nodig. Zij hebben dit jaar meer dan ooit laten zien hoe belangrijk collegialiteit is. Elkaar steunen in moeilijke tijden laat zien hoe we er voor elkaar zijn.

Ook zijn we trots op de manier waarop wij zorg leveren. Cliënten zijn tevreden. We blijven stappen maken en dat vinden we belangrijk. Het is ontzettend fijn om te zien hoe vaak er een kaartje binnen komt van een tevreden cliënt of diens naaste waarin de waardering voor onze zorgprofessionals wordt beschreven. We zijn op de goede weg maar leggen ons daar niet bij neer. De stip op de horizon is nog niet behaald en we blijven daarom ambitieus.



1.1 Ons profiel

Algemene identificatiegegevens:

Naam onderneming:

Adres hoofdvestiging:

AristoZorg BV
Stationsweg 87A
1851LJ Heiloo
54974011

Kamer van Koophandel:

Ondernemingsvorm:

E-mailadres:

Internetpagina :

Telefoon:

BV
info@aristo Zorg.nl
www.aristo Zorg.nl
072-5320909

1.2 Ons werkgebied

Ons werkgebied strekt zich uit van boven het Noordzeekanaal tot Zuid-Scharwoude.

Wijk aan Zee

Heemskerk

Beverwijk

Uitgeest

Akersloot

Castricum

Limmen

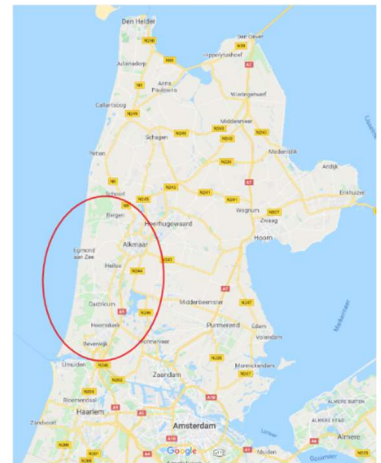
Heiloo

Alkmaar

Bergen

Egmond

Zuid-Scharwoude



1.3 Ons kantoor en werkplekken

Wijkverpleging wordt geleverd vanuit ons kantoor in Heiloo en op de locaties Frankenstate te Bergen en op de locatie Sans Souci te Castricum (waar cliënten zelfstandig wonen).

Daarbij leveren wij zorg op de Beschermd Wonen locatie BuitenZorg te Zuid-Scharwoude.

Kantoor te Heiloo



Locatie BuitenZorg te Zuid-Scharwoude



Frankenstate te Bergen



Sans Souci te Castricum



1.4 Onze medezeggenschap

De medezeggenschap binnen AristoZorg ziet er als volgt uit:

Verpleegkundige & verzorgende adviesraad

Wij zijn van mening dat beter (kwaliteits)beleid tot stand komt wanneer verpleegkundigen en verzorgenden vroeg betrokken zijn bij het beleidsproces. Dat doen we al, er wordt bewust gestuurd om beleid en praktijk zo dicht mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. In 2021 willen we een verpleegkundigen & verzorgende adviesraad gaan inrichten, zodat dit formeel goed geregeld is. Momenteel wordt onderzocht op welke wijze we daar de meest praktische en effectieve invulling aan kunnen geven.

Clëntenraad

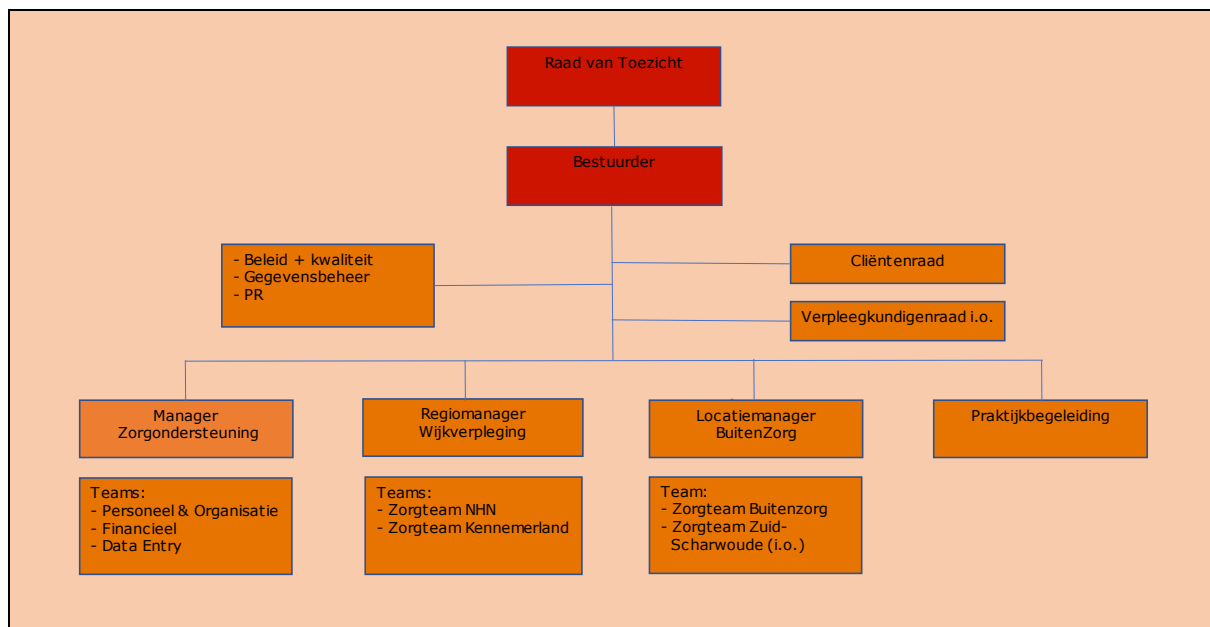
De cliëntenraad vergadert frequent met de raad van bestuur en de manager zorgondersteuning. Zij bespreken actuele onderwerpen en vraagstukken. De cliëntenraad van AristoZorg bestaat momenteel uit 3 leden.

De cliëntenraad heeft in 2020 een positief advies uitgegeven over de volgende onderwerpen:

- Beleid en aanpak coronavirus
- Selectie zorgmedewerkers coronabonus
- Herziene versie reglement cliëntenraad
- Jaarrekening 2019
- Instellingsaccreditatie
- Leer- en innovatiecentrum
- Vervanging locatiemanager BuitenZorg
- Digitaal kwaliteitsmanagementsysteem
- Inzetten Moreel Beraad

1.5 Ons organogram:

Ons organogram ziet er als volgt uit:



2. Locatie BuitenZorg

Al enige tijd vindt er een verschuiving plaats waardoor de ouderenzorg verandert; ouderen blijven langer thuis wonen met zorg- en dienstverlening in de eigen woning. Met het oog op de vergrijzing en de toename van complexe zorg blijft er behoefte aan gebouwen waar ouderen gezellig en veilig wonen met zorg in de buurt wanneer nodig.

Eind 2018 heeft AristoZorg de zorg aan de bewoners van BuitenZorg overgenomen van een andere zorginstelling. In 2019 zijn we met elkaar (met bewoners, buurt, vrijwilligers, gemeente, ondernemers en andere betrokkenen) aan de slag gegaan om een nieuwe koers te bepalen voor BuitenZorg. Samen met de cliëntenraad is bepaald hoe BuitenZorg nu en in de toekomst een fijn thuis biedt, waarbij wonen centraal staat, bewoners eigen regie hebben en zorg per bewoner op maat geregeld wordt. Zorg gaat om aandacht, het gevoel geven dat er geluisterd wordt en hoe onze cliënten zich herkend en erkend voelen en zich op hun gemak voelen. Sinds 2018 hebben we flinke stappen gemaakt, maar we zijn er nog niet. We blijven continue verbeteren.

Buitenzorg, het huis van de toekomst

BuitenZorg is een locatie waar we trots op zijn. Er vinden verschillende ontwikkelingen plaats met als doel van BuitenZorg een huis van de toekomst te maken.

Het is een plek waar men zorgeloos en met een gevoel van veiligheid kan wonen. BuitenZorg is flexibel; mensen wonen hier zelfstandig vanaf 55 jaar en als het nodig is bieden wij zorg. Alleen wanneer de cliënt dat wil. Het is een gemeenschap waar we de talenten van bewoners inzetten en veel bewoners een steentje bijdragen. En dat is wat we de komende jaren gaan bevorderen. We zijn gestart om bij elke aanmelding van een nieuwe bewoner te vragen waarvoor hij/zij zich kan en wil inzetten in BuitenZorg. Zo zijn er bewoners die de gezamenlijke tropische tuin onderhouden, klusjes willen verzorgen of elkaar ondersteunen bij lichamelijke mankementen. We zien BuitenZorg steeds meer als een gemeenschap; de mensen wonen hier met elkaar en zijn er voor elkaar.

Wie in BuitenZorg woont, ervaart dit als zijn nieuwe thuis; het huis is van de mensen die er wonen. Dit wordt vormgegeven door de kleinschalige woonomgeving waar men dagelijks begeleid wordt door vertrouwde mensen. Het wonen bestaat uit ondersteuning van activiteiten in het dagelijks leven en de persoonlijke wensen en de eigen regie van de bewoner staan hierin centraal. Daarnaast draagt BuitenZorg bij aan het verhogen van het welzijn van ouderen in de regio, zowel voor bewoners als omwonenden van onze locatie. Wij bieden een groot scala aan activiteiten op sociaal- en cultureel gebied, zoals zang-, schilder- en kooklessen. Onze bewegingsagoog stimuleert bewoners regelmatig te bewegen, door lichamelijke spelletjes te doen, te wandelen, dansen en bijvoorbeeld te fietsen op de nieuwe duofiets. Bewegen draagt ook bij aan een positieve sfeer op BuitenZorg. In het restaurant 'Chantel's Mengelmoes' wordt gezellig met elkaar gegeten en gedronken, samen met bewoners uit de omgeving.

Ons doel voor BuitenZorg blijft ouderen een (t)huis te bieden waar zij zo lang mogelijk veilig, zelfstandig en beschermd kunnen wonen, met aandacht voor welzijn en zorg op maat waarbij het steeds opnieuw bereiken van persoonlijk, lichamelijk, maatschappelijk en geestelijk in evenwicht is. Wij doen dit door het creëren van mogelijkheden voor cliënten om zoveel mogelijk zelf invulling te geven aan het eigen leven met participatie van familie en mantelzorgers. Hierbij wordt tevens de omgeving van de woonlocatie betrokken.

3. Coronabeleid

Het coronavirus heeft de wereld op z'n kop gezet en heeft natuurlijk ook AristoZorg geraakt, met alle gevolgen van dien. Gelukkig leren we er ondertussen steeds meer over en neemt de onzekerheid af. Medio 2021 zijn de cliënten en medewerkers gevaccineerd en kunnen we voorzichtig denken aan versoepelingen en meer bewegingsvrijheid. Desondanks heeft corona zijn sporen achter gelaten. Het heeft nogal wat teweeggebracht. De onzekerheid raakte zowel cliënten als medewerkers. De angst besmet te raken en wellicht over te kunnen dragen aan anderen was het meest beangstigend voor iedereen. Toen het virus zijn intrede deed in maart 2020 is ons protocol Pan- en Epidemie in werking getreden. We hadden nooit gedacht daar ooit gebruik van te hoeven maken. In de maanden daarna werd dat document steeds weer bijgeschaafd. Voor iedereen was dit een nieuwe situatie, waarvan niemand destijds wist welke kant het op zou gaan. Het belangrijkste onderdeel was gezond blijven en hygiënisch blijven werken. Handen wassen is altijd al een vanzelfsprekendheid geweest, maar nu is dat extra van belang. We hebben veel tijd gestoken in het bedenken en evalueren hoe we het beste met deze situatie om kunnen gaan en hoe we de kwaliteit van leven zo optimaal konden houden, ondanks de maatregelen. Zowel voor de cliënt als voor de zorgprofessional. In het afgelopen jaar hebben wij meer dan ooit gecommuniceerd met de cliënten, naasten en medewerkers. We konden niet genoeg blijven hameren op de maatregelen. We zagen dat de maatregelen soms te lang duurden, waardoor naasten buiten de lijntjes kleurden. Maar over het algemeen zijn we meer dan tevreden over hoe iedereen met deze wel heel complexe situatie is omgegaan en omgaat. En daar zijn we trots op!

In 2020 zijn verschillende initiatieven gestart om het coronavirus te beheersen:

- Het beschermen van onze medewerkers en cliënten was en is nog steeds het belangrijkste wat er is. Er is veel energie uitgegaan naar het bestellen van de PBM die noodzakelijk zijn om zorg te continueren en zelf niet besmet te raken of anderen te besmetten. Gelukkig is het bestellen ondertussen een stuk makkelijker geworden dan dat in 2020 het geval was.
- In 2020 is een speciale pandemie mailbox opgericht van waaruit informatie wordt gedeeld met naasten rondom het virus en de maatregelen. Contactpersonen van cliënten kunnen vragen, opmerkingen en ongerustheid naar dit centrale punt sturen. Deze mailbox wordt beheerd door het management van AristoZorg om zodoende alle vragen centraal te houden, te zorgen voor een spoedige reactie naar naasten én de zorgprofessionals te ontlasten zodat om te voorkomen dat zij alle vragen tijdens de dienstverlening op zich afgevuurd krijgen.
- Voor de locatie BuitenZorg is in 2020 besloten om tijdelijk een beveiliging in te huren voor een periode van 2 maanden. Hij ontlaste de zorgmedewerkers zodat zij hun dienstverlening konden voorzetten. Hij zorgde er onder andere voor dat:
 - bezoekers binnen bepaalde tijdvakken afspraken maakten en alleen op afspraak op bezoek kwamen;
 - er niet meer bezoekers kwamen dan door de regering was vastgesteld;
 - bezoekers zich registreerden en legitimeerden zodat bij eventuele besmettingen achteraf vastgesteld kon worden wie er geïnformeerd moest worden;
 - bezoekers zich aan de hygiëne maatregelen hielden;
 - temperatuur werd gemeten bij bezoekers d.m.v. een scan;
 - bezoekers naar het appartement van de cliënt werden begeleid om te voorkomen dat er onnodig veel bewegingen door het pand waren.
- AristoZorg maakt deel uit van de VVT NHN groep. In wekelijkse telefoongesprekken met de deelnemende partijen worden zorgen omtrent corona met elkaar besproken, oplossingen bedacht en afspraken gemaakt met als doel Covid-19 zo goed mogelijk in de regio tegen te gaan. Deze overleggen vinden ook in 2021 nog steeds plaats. Wij ervaren dit als een prettige samenwerking en leren veel van elkaar. Deze groep bestaat uit Jonkerszorg, Magentazorg, Vrijwaard, Omring, Wilgaerden, Zorggroep Tellus, Stichting NiKo, Martha Flora, Alkcare, Warm Thuis, Geriant, De Pieter Raat Stichting, Polder résidence, Horizon zorgcentrum, Zorgcirkel, Pastorie Westwoud, Viva Zorg en Woonzorggroep Samen.
- Door de inzet van Moreel Beraad zijn medewerkers geholpen om met elkaar in gesprek te blijven over wat corona met hen doet, welke onzekerheden en angsten het met zich mee brengt en hoe we daar met elkaar het beste mee om kunnen gaan waarin we elkaars standpunten respecteren. Personeel voelt zich gehoord en gezien en weet dat zij bij elkaar terecht kunnen. Daarbij heeft het hen gesteund in het luisteren naar en adviseren van cliënten.

4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt vier elementen voor persoonsgerichte zorg:

- Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
- Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
- Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
- Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

De visie, missie en kernwaarden van AristoZorg sluiten aan bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en gaan uit van persoonsgerichte zorg. Luisteren en persoonsgerichte aandacht staan hoog in het vaandel. Wij vinden het belangrijk ons te verdiepen in de 'mens achter de mens', door te luisteren en aandacht te geven aan de cliënt en haar naasten.

Dat luisteren begint al wanneer een cliënt aangeeft in BuitenZorg te willen wonen. Er vindt allereerst een intakegesprek plaats op de locatie. Dit eerste contact is een bijzonder moment; het is voor de cliënt een hele stap om te verhuizen vanuit de eigen woning naar een Beschermd Wonen locatie. De locatiemanager die deze eerste kennismaking op zich neemt is zich hiervan bewust en toont begrip, compassie en empathie. De cliënt proeft de sfeer, ziet bewoners, de zorgprofessionals, de gezamenlijke ruimtes en het appartement. De wensen van de cliënt en de mogelijkheden worden uitvoerig besproken. Iedereen mag aangeven hoe hij/zij de zorg wil hebben. Autonomie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijke termen. Uitgelegd wordt dat de cliënt en naasten middels CAREN inzage heeft in het eigen dossier. Dit dossier bevat een logisch verband tussen enerzijds de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en anderzijds de invulling van de zorg en behandeling. We willen dat de bewoners zo lang mogelijk zinvol en zelfstandig kunnen blijven wonen en kwaliteit van leven ervaren; zin in leven voelen.

Als de cliënt besluit bij ons te komen wonen beschikt zij binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (waarin zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten zijn opgenomen), dat uiterlijk zes weken na opname definitief wordt gesteld. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan is belegd bij minimaal niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Dit betreft de eerste verantwoordelijke (EVV-er). Aan de hand van de verpleegkundige anamnese maken worden de zorgdoelen vastgesteld. Het is naast de medische achtergrond goed om te weten wat eventuele andere problemen zijn of wat er speelt in iemands leven. Dus naast het medisch domein, speelt ook het sociaal/maatschappelijk en het psychisch domein een grote rol. We horen graag wat er in iemands verleden is gebeurd, zodat we daarop in kunnen spelen of rekening mee te houden.

Omdat we dit een belangrijk onderwerp vinden hebben onze zorgmedewerkers aan workshops deelgenomen waarin hen geleerd werd om op een gedegen wijze sociale anamnese gesprekken te voeren en een betere dialoog met de cliënt te aan te gaan. Daarin hebben zij geleerd om daadwerkelijk in te spelen op de cliënt en de levensgeschiedenis, de wensen en voorkeuren en deze goed te verwoorden en te verwerken in het ECD. Zij zijn op de hoogte van het levensverhaal van de cliënt en spelen daarop in. Ons doel was om 100% van de sociale anamnese tijdig vast te leggen.

Wensen en behoeften kunnen langzamerhand veranderen. Om te borgen dat wij persoonsgerichte zorg blijven leveren vinden geregeld evaluatiegesprekken met de cliënten plaats. We bewegen mee met de ideeën van de bewoners, want iedereen is uniek waardoor maatwerk leveren een vereiste is.

Zorgmedewerkers zijn deskundig in het omgaan met onbegrepen gedrag. Het is aan de professionals om hierover in gesprek te blijven met de cliënt, de huisarts en familie om zich voor te bereiden op MDO's. Er vinden geregeld MDO's plaats waarin de eerst verantwoordelijke zorgmedewerker met de SOG-er in gesprek gaat over de gezondheid en voortgang van de cliënt.

Zorgprofessionals hebben geregeld overleggen waarin de kwaliteit van zorglevering ter sprake komt. Denk hierbij aan team overleggen, reflectiegesprekken, persoonlijk ontwikkelgesprekken, gesprekken rondom deskundigheidsbevordering en coaching on the job. De zorgmedewerkers en ondersteunende medewerkers werken integraal samen.

4.1 Cliënttevredenheid

In 2020 heeft AristoZorg een cliënttevredenheidsonderzoek laten plaatsvinden in BuitenZorg. Hierbij zijn de vragen overgenomen van de gevalideerde landelijke ontwikkelde vragenlijsten. De informatie is verwerkt in het systeem van ZorgDNA. In 2020 waren er 36 respondenten met een gemiddelde waardering van een 7,7.

Ook maken wij gebruik van Zorgkaart Nederland. Op Zorgkaart Nederland scoort BuitenZorg een 9,3. Tot op heden betreft nog niet veel waarderingen. In 2021 zijn wij gestart om vaker aan cliënten en naasten te vragen een waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland. De verwachting is daarom dat we eind 2021 meer waarderingen hebben.

Eind 2021 vindt er opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek plaats.

4.2 Cliëntbesprekingen

Iedere maand vindt er afstemming plaats waarbij de cliënt centraal staat. Tijdens deze overleggen wordt er inhoudelijk op cliënten ingegaan, waarbij onder andere aandacht is voor de zorgvraag, eventuele medicatiefouten en eten en drinken. We vragen ons steeds opnieuw af:

- Hoe gaat het met de cliënt?
- Welke bijzonderheden zijn er rondom de cliënt?
- Is er iets veranderd in de zorgvraag, het gedrag, het uiterlijk?
- Welke (nieuwe) wensen of behoeften heeft de cliënt?
- Zijn er nog vragen of bijzonderheden vanuit naasten van de cliënt?
- Hoe en op welke manier kunnen wij de cliënt een zinvolle dagbesteding bieden?
- Waar is de cliënt het meest mee geholpen en hoe gaan we dat verzorgen?

Ook is het tijdens deze overleggen belangrijk om de neuzen dezelfde kant op te houden.

4.3 Moreel Beraad

Eind 2019 is er een start gemaakt met moreel beraad en omdat dit dermate goed beviel was besloten dit in 2020 verder uit te rollen. Moreel beraad heeft als doel zorgmedewerkers ondersteuning te bieden bij lastige kwesties zoals bijvoorbeeld: wat kan ik het beste doen als een zoon cliënt iets tegengestelds van ons verwacht dan de dochter van onze cliënt. Vanwege corona konden de geplande moreel beraden met deze insteek geen doorgang vinden omdat de voorkeur uitgaat naar fysieke bijeenkomsten. In 2021 pakken we dit uiteraard weer op.

Wel hebben er digitale bijeenkomsten plaatsgevonden waarin personeel met elkaar in gesprek kon gaan over persoonlijke onderwerpen rondom corona:

- Wat doet corona met je?
- Hoe kan je omgaan met onzekerheden en angsten?
- Op welke manier zorg je goed voor jezelf als zorgmedewerker en voor de eigen naasten?
- Wat kan jouw leidinggevende en jouw team doen om jou goed te ondersteunen?

De meeste collega's gaven aan het prettig te vinden deze (en andere) onderwerpen open en eerlijk met elkaar te bespreken.

4.4 Zorginnovatie

BuitenZorg biedt al geruime tijd technologische producten zoals:

- De interactieve robotkat en robothond
- De beleef tv
- De wonderfoon

Eind 2020 zijn wij gestart met het onderzoeken en aanschaffen van nieuwe zorgtechnologische producten. De uitrol hiervan vindt plaats in 2021. Er is gekozen voor Compaan (beeldbellen), Luna (digitale agenda) en Medido (automatische medicijn dispenser).

Ook zijn eind 2020 gesprekken gevoerd met CSI, de leverancier van de personenalarmering. Besloten is om de huidige alarmknoppen om te wisselen voor een nieuwere versie. Met deze nieuwe knoppen kan er sneller gehandeld worden en biedt daardoor meer veiligheid in de appartementen.

5. Wonen en welzijn

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare benoemt vijf thema's voor wonen en welzijn:

- Zingeving
- Zinnige dagbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie & inzet vrijwilligers
- Wooncomfort

AristoZorg is geen eigenaar van het pand zelf, wij huren appartementen van Habion. Dit is tevens de reden dat wij niet over een meerjarenhuishoudingsplan beschikken. Met Habion en de cliëntenraad vinden geregeld gesprekken plaats over de wensen van zowel de cliënten, Van der Linden, Habion en AristoZorg om deze zo goed mogelijk in vervulling te laten komen.

Chantel's Mengelmoes is de frisse en open keuken in BuitenZorg waar de maaltijden voor onze bewoners worden gemaakt. Chantel bedenkt steeds weer nieuwe gevarieerde en verse gerechten met en houdt uiteraard ook rekening met dieetwensen. Er wordt met name met streekproducten gewerkt. Daarbij worden ook specifieke wensen doorgegeven, zo is er bijvoorbeeld weleens behoefte aan een broodje kroket of pannenkoeken. Er is een prettige samenwerking ontstaan tussen Chantel en AristoZorg.

5.1 Zingeving

Het contact met cliënten, hen begeleiden en ondersteunen in levens- en zingevingsvragen is de kern van geestelijke verzorging. Daarbij krijgen cliënten de gelegenheid om kerkdiensten bij te wonen en sinds 2020 kunnen zij een afspraak met Jos Timmermans. Jos heeft zich bij AristoZorg aangesloten en kan worden uitgenodigd voor zingevingsvragen. Denk hierbij aan onderwerpen als:

- Een ingrijpende gebeurtenis zoals een scheiding of het overlijden van een naaste.
- Heftige emoties zoals verdriet, angst of somberheid.
- Een ernstig ziekteproces met daarbij de gevoelens van onmacht, verlief en alleen te staan.
- 'Waarom' vragen en verwarring, zoals 'waarom ik?' of 'hoe nu verder?'
- Eenzaamheid, wanneer bijvoorbeeld naasten zijn weggefallen.
- Uitingen van (niet)geloven, zoals overstijgende vragen naar verbondenheid met een groter geheel.

5.2 Zinnige dagbesteding

De bewoners ervaren 7 dagen per week een zinnige besteding van hun dag en diversiteit aan activiteiten. De activiteitenbegeleider is hiervoor verantwoordelijk en aanspreekbaar. Naast groepsactiviteiten is er ook aandacht voor het individu en voor de individuele wensen en behoeften waardoor activiteiten op maat en persoonsgerichte activiteiten plaatsvinden.

In 2020 is er een bewegingsagoog gestart. Zij werkt nauw samen met de activiteitenbegeleider en bedenkt leuke oefeningen en spelletjes binnen en buiten het gebouw. Er zijn mooie initiatieven gestart zoals zwemmen, of de herenclub waarmee bijvoorbeeld biljart of jeu des boules wordt gespeeld. Ook sluiten we steeds meer aan op activiteiten die in de omgeving worden georganiseerd. We hebben ons sinds kort aangesloten bij Sportakkoord van de gemeente Langedijk. De plannen zijn om volgend jaar een bewegingstuin aan te leggen waar iedereen alle dagen in het jaar gebruik van kan maken.

Bewegen zien wij als een belangrijk aspect van een zinnige daginvulling. Het effect is dat bewoners meer bewegen, wat een positief effect heeft op hun zelfvertrouwen en eigenwaarde. Het groepsgewijs bewegen bevordert het sociale aspect, het creëert betrokkenheid en samenwerking. Naast bewegen verzorgt de bewegingsagoog ook hand- en rug massages, zowel voor cliënten als personeel.

Het Ontmoetingsplein is er voor iedereen. Voor de cliënten en ook voor de mensen uit de wijk, iedereen is normaal gesproken welkom. Vanwege corona zijn er maatregelen waardoor er momenteel niet meer dan 12 personen op het Ontmoetingsplein tegelijk aanwezig mogen zijn.

In het Ontmoetingsplein komen mensen bij elkaar, wordt er gezamenlijk gegeten en gedronken en worden er activiteiten ondernomen zoals brood bakken, spelletjes spelen, bloemschikken en gebruik gemaakt van de beleef tv. Cliënten helpen mee met de voorbereiding van activiteiten, bij het bereiden van maaltijden en het afwassen etc. Dit komt ten goede van het welzijn en de zelfredzaamheid van de bewoners.

Om de kwaliteit voor onze cliënten met geheugenproblematiek te borgen is er in 2020 een extra gezamenlijke huiskamer gecreëerd zodat zij minder prikkels krijgen.

Cliënten zijn uiteraard vrij om deel te nemen aan activiteiten. De cliënten en de Cliëntenraad worden betrokken bij het bedenken van activiteiten, zij hebben hier een actieve rol in.

5.3 Dagbesteding tijdens corona

Vanwege de strenge maatregelen tijdens corona konden bepaalde activiteiten niet plaatsvinden. Activiteiten conform maatregelen die wel plaatsvonden waren bijvoorbeeld 1 op 1 begeleiding, initiatieven buiten of in de BuitenTuin zoals bewegen op muziek en contact met familie middels beeldbellen of fysiek via de zogenoemde babbelbox.

5.4 Schoon en verzorgd lichaam

Een schoon en verzorgd lichaam bevordert de gesteldheid van de cliënt. Hierbij houden we natuurlijk rekening met ieders eigen wensen en behoeften. Iedereen kan heeft hier een eigen idee bij. De wensen en behoeften met betrekking tot de dagelijkse persoonlijke verzorging zijn vastgelegd in het zorgdossier. Cliënten kunnen naar gelang gebruik maken van:

- De kapper die is gevestigd is in de BuitenTuin
- De wasserij
- De pedicure
- De masseur

5.5 Familieparticipatie & inzet vrijwilligers

De zorgprofessionals nemen de verantwoordelijkheid om familie, mantelzorgers en vrijwilligers actief bij de zorg en de wensen te betrekken om tot verbetering van zorg te komen. Wat we zien is dat de bewoners zelf ook graag een steentje willen bijdragen en er voor elkaar willen zijn. De bewoners helpen elkaar en dat is ontzettend mooi om te zien en stimuleren wij graag. Bij het intake gesprek is dit ook een van de gespreksonderwerpen; wij vragen nieuwe bewoners en hun naasten wat zij voor BuitenZorg kunnen betekenen of willen bijdragen om van BuitenZorg een nog hechtere gemeenschap te maken.

Er is een overeenkomst opgesteld voor de aanname van vrijwilligers waarin verwachtingen naar elkaar zijn vastgelegd. De rol van de mantelzorg is duidelijk en wordt al vaker vastgelegd in het ECD dan in 2019, maar toch nog niet vaak genoeg. Op dit gebied gaan wij ons verder ontwikkelen in 2021.

5.6 Wooncomfort

Wooncomfort kan voor iedereen anders zijn en is maatwerk. Maar natuurlijk zijn er basisbehoeften die voor iedereen gelijk zijn, zoals een veilige en schone omgeving.

In 2019 is er een inhaalslag gemaakt wat betreft het opknappen en up to date maken van de gezamenlijke ruimtes zodat deze voldoen aan de eisen en wensen van deze tijd. Belangrijk hierbij was dat de cliënt en de cliëntbehoefte centraal stonden. Er is veel aandacht besteed aan beleving.

In 2020 hebben we een start gemaakt op het gebied van digitalisering op BuitenZorg. Wat is er voor nodig om domotica goed in te richten en te laten werken? Denk hierbij bijvoorbeeld aan stabiele wifi. In 2021 is dit verder uitgerold.

6. Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt vier thema's voor basisveiligheid:

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg omschrijft de volgende vier thema's van basisveiligheid:

- Medicatieveiligheid
- Decubituspreventie
- Vrijheidsbeperkende maatregelen
- Preventie acute ziekenhuisopname

Landelijk is afgesproken aan welke eisen goede zorg moet voldoen. De kwaliteit en veiligheid van zorg wordt binnen de locatie periodiek gemonitord aan de hand van het toetsingskader en de normen van de inspectie. Naast veilige zorg vinden wij het welbevinden van de cliënt een net zo belangrijke kwaliteitseis. Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden en naar aanleiding van interne en externe audits. Via audits wordt getoetst of er voldaan wordt aan de processen zoals afgesproken en waar verbetermogelijkheden aanwezig zijn. AristoZorg is ook in 2020 weer HKZ- gecertificeerd. We zijn in overweging over te stappen op een nieuwe vorm hiervan. Daarbij zijn wij aangesloten bij de branchevereniging Zorgthuis (voormalig BTN).

AristoZorg levert jaarlijks de indicatoren over de basisveiligheid aan bij de Openbare Database van het Zorginstituut waarmee wij voldoen aan de aanleverspecificaties van het Zorginstituut.

De risicoanalyse rondom veiligheid is gereed en alle risicosignaleringen zijn ingevuld. Wij hanteren de standaard veiligheidseisen zoals een ontruimingsplan en brandoefeningen, en er is regelmatig contact met brandweer en gemeenten.

Medewerkers worden gestimuleerd om de MIC en MIM meldingen in te vullen zodat acties hieruit worden opgevolgd. Deze worden geregistreerd in het ECD.

In mei 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Er zijn dit jaar daarom diverse acties ondernomen om te zorgen dat AristoZorg voldoet aan de eisen die de AVG stelt. De belangrijkste risico's en knelpunten zijn in kaart gebracht op het gebied van gegevensbeveiliging en met partijen waar wij mee samenwerken is een verwerkersovereenkomst afgesloten. Ook is er aandacht geweest voor de bewustwording onder de medewerkers en zijn medewerkers gevraagd hierin mee te denken. Wij spreken elkaar hierop aan, dit is een continu proces. AVG is geborgd binnen het cliëntregistratiesysteem en wij mailen veilig binnen Zorgring en via ONS.

AristoZorg werkt met een Risico-Inventarisatie & Evaluatie systeem van een externe partij waarin alle risico's aan bod komen.

AristoZorg doet er alles aan om tevreden cliënten te hebben. Toch kan het voorkomen dat een cliënt of diens naaste ontevreden is. Een paar jaar voor de formele invoering van de 'Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg' anticipeerde AristoZorg hier reeds op met een herziening van de klachtenregeling. Deze Wkkgz schrijft een laagdrempelige klachtenregeling voor. Voor AristoZorg betekent dit dat de klacht zoveel mogelijk daar wordt afgewikkeld waar deze ontstaat en dat is meestal in het dagelijks contact. Als dat niet lukt kan de cliënt zich wenden tot de leidinggevende of tot onze klachtencoördinator. Zij spreken onderling af waar de klacht het beste kan worden opgepakt. Als blijkt dat het niet meer mogelijk is dit in de uitvoering op te lossen, dan wordt de afhandeling opgeschaald. Waar nodig kan de bestuurder van AristoZorg hierbij worden betrokken. Mocht de cliënt het niet eens zijn met de uitkomst van de bemiddeling van de interne klachtencoördinator en/of de bestuurder, dan kan de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) verpleging.

6.1 Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is in 2020 naar een hoger niveau gebracht. De medewerkers zijn op dit onderdeel geschoold en er wordt gewerkt conform de veilige principes in de medicatieketen. De dubbele controles zijn gerealiseerd en de inventarisatie van de medicatieveiligheid is afgerond. Voor 2020 stond op de planning:

- Eventuele foutmeldingen in de registratie benoemen
- Alle medicatie via de baxter te laten plaatvinden
- Kluisjes in de appartementen te plaatsen waar dit noodzakelijk is

Bovenstaande punten zijn afgerond.

Er zijn contacten gelegd om in 2021 2 x per jaar medicatie review te houden met de apothekers.

6.2 Decubituspreventie

Bij de start van zorg vindt er een risicoanalyse plaats op huidletsel. Tot op heden is er zelden sprake van cliënten met wonden. Wanneer iemand uit het ziekenhuis komt kan dit wel voorkomen, in dat geval wordt er iemand ingehuurd van Contavec.

6.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

In BuitenZorg is iedereen vrij om te gaan en staan. De locatie heeft een open karakter (geen afgesloten deuren) en cliënten kunnen vrij rondlopen binnen het gebouw en in de BinnenTuin. Per januari 2020 conformeren wij ons aan de Wet Zorg en Dwang maar er zijn geen bewoners die hiermee te maken hebben. In 2021 is er van 1 bewoner sprake van een deursensor, dit is in het MDO besproken en vastgelegd in het zorgdossier. De eerste reacties zijn positief.

6.4 Preventie acute ziekenhuisopname

Door de goede samenwerking met huisartsen, ziekenhuizen en specialisten ouderengeneeskunde voorkomen wij zoveel mogelijk ziekenhuisopnames. Dit doen wij door in gesprek te blijven met de bewoners en vroeg diagnoses te stellen. Vaak leveren wij hier de zorg tot iemand overlijdt.

In 2020 zijn er door corona wel meer mensen in het ziekenhuis terecht gekomen.

7. Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt vijf elementen voor leren en werken aan kwaliteit:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

7.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2020 is een digitaal kwaliteitssysteem aangeschaft. Alle documenten, processen en beheerselementen zijn hierin opgeslagen. De basis staat en is ondertussen onder een deel van het personeel uitgerold. Het voordeel van dit systeem is dat:

- Alle medewerkers van AristoZorg op elk moment kunnen inloggen.
- Iedereen altijd over de juiste versie van documenten beschikt, er dus geen oude versies rond kunnen zwerven.
- Personeel digitaal wordt ingelicht over wijzigingen in processen en dit geborgd wordt door leesbevestigingen.

7.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Elk jaar levert AristoZorg een kwaliteitsplan op waarin de plannen voor het komende jaar voor de locatie BuitenZorg staan beschreven. Deze zijn worden vastgesteld en gepubliceerd na bespreking met de cliëntenraad, de raad van bestuur en het Zorgkantoor VGZ. Het kwaliteitsplan 2021 is reeds gepubliceerd en het kwaliteitsplan 2022 publiceren wij uiterlijk 31 december 2022. De raad van bestuur is eindverantwoordelijk en de locatiemanager zorgt voor de juiste uitvoering.

7.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks brengen wij een kwaliteitsverslag uit waarin de rapportage is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Dit kwaliteitsverslag publiceren wij uiterlijk eind juni openbaar op onze website en leveren wij aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland aan. De cliëntenraad, de locatiemanager en zorgmedewerkers (verpleegkundige en verzorgende IG) zijn benaderd voor advies en feedback op dit jaarverslag.

7.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Continue verbeteren is een onderwerp dat bij ons hoog in het vaandel staat. Een fout maken mag zolang wij ervan leren. De locatiemanager geeft de ruimte en de veiligheid om over fouten te praten. Die veiligheid moeten we bieden, want alleen als de medewerker een fout durft toe te geven kunnen we er een oplossing voor bedenken en borgen dat het proces voortaan goed verloopt.

Om dit vorm te geven heeft AristoZorg heeft een overlegstructuur vastgelegd. De locatiemanager is hiervoor, samen met de verpleegkundige, verantwoordelijk, zij verzorgen de borging. Is er per ongeluk iets misgegaan en wat kunnen wij hiervan leren? Door ons zelf steeds opnieuw deze vragen te stellen, blijven wij genooddaakt continue op de hoogte te zijn wat er speelt. Door hierover in gesprek te zijn en aangelijnd te blijven kunnen we de dienstverlening evalueren waardoor wij onze zorg waar nodig kunnen aanpassen. Door dit continue terug te laten komen en in de teams te toetsen of wij onze afspraken zijn nagekomen ontstaat een cyclus van continue leren, ontwikkelen en verbeteren. Daarbij bespreekt de zorgprofessional deze informatie bij de MDO's.

De locatiemanager staat dicht bij het team en de bewoners en is op de hoogte van de (soms complexe) situaties. Zij heeft samen met het zorgteam een sleutelrol in het kwaliteitsdenken, bevordert de deskundigheid en coacht en begeleidt het zorgpersoneel op de locatie. Zij volgt de zorginhoudelijke en technologische ontwikkelingen in het vakgebied en vertaalt deze waar nodig naar de praktijk.

Eind 2019 is AristoZorg gestart met moraal beraad waarin de teams ingaan op zelf ingebrachte praktijksituaties waarin sprake was van een lastige kwestie. Zij leren hier met elkaar professioneel mee om te gaan.

De locatiemanager borgt en stimuleert medewerkers om onvoorziene zaken (MIC en MIM meldingen) te melden en registreren. Hierdoor is het normaler geworden om te vragen 'wat leren wij hiervan? Deze meldingen worden in het ECD geregistreerd. De locatiemanager pakt deze meldingen op en zorgt voor een gedegen afhandeling en terugkoppeling in samenwerking met het team.

2019 zagen wij als een overgangsjaar en in 2020 hebben wij een andere methode ontwikkeld voor het cyclisch melden, afhandelen, analyseren en verbeteren van (bijna) incidenten waardoor er een inzichtelijk geheel is ontstaan waarin bijvoorbeeld te zien is hoeveel valincidenten er zijn geweest en wat daar de reden van was.

Wij beschikken nog niet over een incidentencommissie, dit staat op de agenda in 2021.

In 2019 is AristoZorg gestart met e-learning modules en dat bevalt heel goed. Medewerkers bepalen zelf het moment van studeren waardoor er een betere balans tussen werk en privé ontstaat. Op deze manier blijven medewerkers op een flexibele wijze bevoegd en bekwaam. Dit is een continu proces, welke geborgd wordt doordat de locatiemanager de vinger aan de pols houdt in de vorderingen. Daarbij toetsen de praktijkopleiders de modules in de praktijk.

Eind 2020 hebben wij een leer- en innovatiecentrum opgericht waarin in 2021 de praktijkscholingen en het aftoetsen zal plaatsvinden. Om dit in goede banen te leiden hebben we een nieuwe praktijkbegeleider aangenomen. En ook mogen wij per 2021 accreditatiepunten verstrekken.

In het kader van verbeteren heeft de locatiemanager 4 x per jaar overleg met de huisartsen. Zij is momenteel bezig met het opstellen van een samenwerkingsconvenant.

In 2019, direct na de overname van de locatie BuitenZorg, bleek dat de communicatie met de huisartspraktijken in de regio Zuid-Scharwoude niet optimaal was waardoor huisartsen geen cliënten van BuitenZorg aannamen. Hier hebben wij aandacht aan besteed door met deze huisartsen in gesprek te gaan en te achterhalen waar de knelpunten zaten. Hier hebben wij actie op ondernomen waardoor de communicatie nu verloopt. Dat blijkt onder andere uit de evaluatiegesprekken met de betrokken huisartsen. Ook ervaren wij dit concreet doordat er nu wel cliënten door deze huisartspraktijken worden aangenomen en tegenwoordig komen huisartsen ook spontaan even bij ons langs om zaken te bespreken. De situatie is dus verbeterd en er is meer vertrouwen, maar is nog wel kwetsbaar en dus van belang dit goed te blijven monitoren. De locatiemanager heeft 4 x per jaar overleg met de huisartsen. Zij is momenteel bezig met het opstellen van een samenwerkingsconvenant.

7.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

In 2020 hebben wij ons aangesloten bij een lerend netwerk (Werken is Leren – leren is werken) waarin wij met andere organisaties de zorg in de regio willen verbeteren. Binnen dit samenwerkingsverband wordt kennis en ervaring uitgewisseld die ons helpen het proces van continue leren en verbeteren te optimaliseren. Binnen AristoZorg zelf is sprake van leren over de grenzen van de teams heen. Door met elkaar mee te werken in de andere teams ontstaat verbinding en ervaring tussen professionals van de teams. Onderwerpen die besproken worden zijn bijvoorbeeld:

In 2020 zouden wij ruimte en tijd beschikbaar voor alle zorgverleners en de bestuurder om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. Vanwege corona was dit niet mogelijk. Wij gaan proberen dit alsnog te realiseren in 2021.

8. Leiderschap, governance en management

Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Het kwaliteitskader benoemt 6 thema's:

- Visie op zorg
- Sturen op kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
- Inzicht hebben en geven
- Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

8.1 Visie op zorg

Zoals aangegeven zijn onze missie en visie in 2020 bijgesteld. Dit ontstond door met elkaar nog eens na te denken over; waarom bestaan we, waarvoor bestaan we, waarvoor gaan we, wat verwacht de cliënt van ons, wat verwacht de financier van ons? De wereld ziet er nu anders uit dan een paar jaar terug. Onze maatschappij krijgt de komende jaren te maken met een exploderende zorgvraag. Een groter deel van de Nederlanders is ouder dan 80 jaar, mensen willen (en blijven) langer zelfstandig wonen en hebben daarbij zorg en/of ondersteuning nodig. Daarnaast zijn er minder mensen beschikbaar op de arbeidsmarkt om de zorg en ondersteuning te bieden. Genoeg redenen om de missie en visie aan te scherpen naar de tijd van nu.

Onze missie – het gaat om u, nu en straks

Afhankelijk en kwetsbaar worden, door wat voor reden dan ook, brengt met zich mee dat er op een bepaald moment een beroep gedaan moet worden op de hulp van partner en/of anderen. Samen met u zet AristoZorg ondersteuning in die rekening houdt met wat voor u en uw naasten passend is in uw specifieke situatie. Op deze wijze behoudt u de regie over uw eigen leven en waardigheid. Wij gaan graag met u in gesprek waarbij ons motto is dat niets 'onmogelijk' mag zijn.

Voor onze medewerkers en vrijwilligers willen wij een organisatie zijn die hen in professioneel opzicht uitdaagt en inspireert. Het enthousiasme van onze zorgverleners en de verbreding van hun deskundigheid komt ten goede aan de cliënt. Ten slotte gaat het om u.

Onze visie:

Wij vinden het belangrijk toegankelijk en goed bereikbaar te zijn. Uw persoonlijke levenssituatie en welbevinden zijn ons uitgangspunt voor persoonsgerichte zorg en dienstverlening. Onze belangrijkste aspecten zijn het bevorderen van de zelfstandigheid en eigen regie, alsmede het respecteren van de eigenheid en waardigheid, zodat u verantwoord en veilig kunt wonen.

Vanuit onze deskundigheid nemen wij waar nodig, maar nooit ongewenst, onze verantwoordelijkheid. Wij staan naast u en ondersteunen in het zelfbehoud van de eigen regie. Dat doen wij door methodisch te werken, te kijken naar de gehele mens en de omgeving en door samen te werken met andere partijen. De betrokkenheid bij onze cliënten maakt dat wij graag meedenken aan een waardevol en plezierig leven.

Onze werkwijze:

Binnen onze organisatie werken enthousiaste en betrokken medewerkers. Er is sprake van een open en duidelijke communicatie. Transparantie en ruimte om mee te denken over de organisatie en de eigen werkzaamheden dragen bij aan betrokkenheid, motivatie, professionaliteit en cliëntgerichtheid. De zorg wordt geleverd door zorgmedewerkers die staan voor hun vak en trots zijn op hun organisatie. Onze medewerkers zijn er om u in uw eigen vertrouwde omgeving te ondersteunen, rekening houdend met wat u kunt en wilt. Jaarlijks laten wij door een onafhankelijke partij onderzoek doen naar de tevredenheid onder onze cliënten en medewerkers. Dit onderzoek nemen wij zeer serieus en verbeterpunten zien wij als een kans om onze dienstverlening op een hoger niveau te brengen. AristoZorg volgt en participeert in regionaal en landelijk (wetenschappelijk) onderzoek met als doel de meest effectieve, nieuwe ontwikkelingen te kunnen implementeren in het zorgproces. Onze dienstverlening proberen wij zo doelgericht en doelmatig mogelijk in te zetten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt regelmatig beoordeeld door externe deskundigen. Uiteraard betrekken wij de cliëntenraad bij de uitkomsten van de diverse onderzoeken.

8.2 Sturen op kernwaarden

AristoZorg heeft de ambitie een gezonde organisatie te zijn met tevreden klanten die zorg krijgen van ondernemende medewerkers waarbij wij bekend staan als een prettige partner in de ketenzorg. Naar aanleiding hiervan zijn onze kernwaarden samengesteld. Kernwaarden zetten wij in om te bereiken wat wij willen bereiken. Onze doelen bereiken wij alleen als wij ons bewust zijn van de kernkwaliteiten. Die bepalen waar wij goed in willen zijn en vertegenwoordigen onze manier van denken en werken, onze cultuur. Zij zijn de pijlers onder onze visie.

De locatiemanager bespreekt onze kernwaarden in de teamoverleggen.

- **Samen**

Samen bepalen wij de ondersteuning die de cliënt wenst en nodig heeft. In overleg met de cliënt, de naasten en de partners in de ketenzorg bieden wij de beste zorg. Wij zoeken en benutten elkaars kwaliteiten en geven en halen feedback. De eigen regie is leidend en hulp is op basis van gelijkwaardigheid.

- **Respect:**

Respect is van ons samen en bestaat uit oprechte aandacht, goed gedrag en warmte, ongeacht iemands cultuur, afkomst, geloof, geaardheid, geslacht, of handicap. Wij zijn er voor de cliënt en luisteren naar de cliënt.

- **Betrouwbaar:**

Vanuit onze deskundigheid vertellen wij wat wij doen en handelen daar professioneel naar. Wij doen wat wij zeggen en nemen onze verantwoordelijkheid. Hieronder vallen vakmanschap, betrouwbaarheid, deskundigheid, vertrouwen, integriteit en veiligheid. Daarnaast zijn wij transparant, duidelijk en consistent.

- **Bereikbaar:**

Wij zijn toegankelijk, bereikbaar en zichtbaar. Wij komen naar de cliënt en zijn 24 uur per dag in beeld; fysiek en digitaal.

8.3 Leiderschap en goed bestuur / Rol en positie interne organen en toezichthouder(s) /

Bestuur:

AristoZorg is een BV en maakt deel uit van de Holding. Het bestuur van AristoZorg wordt gevormd door mevrouw P.M. Okker-Klooster. De aansluiting bij de brancheorganisatie Zorgthuis is daarvan onderdeel. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de doelstellingen, de strategie en daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling en legt verantwoording af aan de raad van toezicht.

Raad van toezicht:

De raad van toezicht bestaat uit twee personen en heeft een toezichthoudende taak op strategische c.q. risicovolle ontwikkelingen binnen AristoZorg. De raad van toezicht en het bestuur vergaderen frequent met als vaste onderwerpen:

- Finance & Control;
- Vitale werkprocessen;
- Strategische ontwikkelingen en te voeren beleid;
- Jaarverslag, Kwaliteitsplan en Kwaliteitsverslag;
- Directiebeoordeling en Koersdocument;
- Kwaliteit van zorg;
- Personeel.

Naast deze vaste onderwerpen neemt de raad van toezicht de tijd voor de behandeling van de actualiteit, zowel binnen AristoZorg als daarbuiten.

De raad van toezicht heeft in 2020 een positief advies uitgegeven over de volgende onderwerpen:

- Oprichting leer- en innovatiecentrum
- Opzetten instellingsaccreditatie
- Directiebeoordeling
- Jaarrekening 2019
- Rol locatiemanager BuitenZorg
- Coronabonus

- **Management:**

De volgende 4 managementleden vormen het management van AristoZorg:

- bestuurder;
- manager zorgondersteuning;
- regiomanager;
- locatiemanager;

Samen met de bestuurder en de manager zorgondersteuning voeren zij iedere maand het MT-overleg.

De regiomanager en de locatiemanager hebben samen de verantwoordelijkheid van de dagelijkse aansturing van de zorgteams. 3-wekelijks vinden er 1 op 1 gesprekken plaats met de manager zorgondersteuning. Voor alle managers (ook die van de wijkverpleging) gelden eenduidige normen voor professioneel management, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten van verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Veranderingen in het management ten opzichte van 2019:

In 2019 hadden wij de regio opgesplitst in 2 teams die beiden werden aangestuurd door een manager. Om eilandjes in de wijk te voorkomen is besloten van 1 regiomanager afscheid te nemen. De caseload van de huidige manager is daarmee verhoogd, waardoor het van groot belang is regelmatig te pijlen of dat te overzien is voor haar. Tot op heden zijn de resultaten goed, er is sprake van 1 leiderschapsstijl, wat communicatie verduidelijkt. Ook zien we hierdoor dat medewerkers het minder als een belemmering ervaren om in een andere wijk te werken, het voelt nu meer als 1 team. Ook is de rol van de locatiemanager van BuitenZorg door een nieuwe collega overgenomen.

Locatiemanager

Zoals in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgenomen borgt de locatiemanager de volgende componenten:

- De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de cliënt en het belang van de relatie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie voor de kwaliteit van zorg.
- Het faciliteren en in hun kracht zetten van de zorgverleners.
- Het niet vrijblijvende dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit van zorg en ondersteuning, met verantwoording die daaraan dienend is.

Daarbij zorgt zij dat we maatschappelijk betrokken zijn en de deuren open hebben staan voor gemeenschappelijke belangen.

Management overleggen

Er vinden gestructureerd managementteam overleggen plaats. Hierin hebben zitting:

- Bestuurder
- Regiomanagers en locatiemanager
- Manager zorgondersteuning
- Bestuurssecretaris

8.4 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Er is geen Specialist Ouderengeneeskunde of verpleegkundige in het bestuur opgenomen omdat de bestuurder zelf regieverpleegkundige is en deze rol op zich neemt. Uiteraard vindt er geregeld overleg plaats tussen de bestuurder en de locatiemanager (soms ook samen met het team). De bestuurder is ondersteunend aan bovengenoemde componenten en de raad van toezicht ziet toe op de uitvoering hiervan. Middels de MDO's vinden er gestructureerde overleggen plaats met de SOG-er.

9. Personeel

Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare stelt de volgende uitgangspunten voor voldoende en bekwaam personeel:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis en vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

9.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Wij voldoen aan de kaders van de tijdelijke normen wat betreft aandacht, aanwezigheid en toezicht.

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij kan ook gedacht worden aan de inzet van een vrijwilliger of familielid.
- Wij streven ernaar om in iedere dagdienst (ook in het weekend) iemand aanwezig te hebben die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinnige dag-invulling van cliënten.
- De zorgverleners die in direct contact zijn met de cliënten, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

De locatiemanager zet medewerkers in op hun talenten. Een voorbeeld hiervan is een medewerker die in opleiding was voor deskundigheidsniveau 3 IG, maar in de praktijk beter tot zijn recht komt in de rol als gastheer waarbij hij tevens de activiteitenbegeleider ondersteunt. Dit werd overduidelijk toen hij gitaar ging spelen voor de bewoners. Hij straalde van oor tot oor en de bewoners ook. Toen de locatiemanager dat zag is ze meteen met hem in gesprek gegaan en een andere functie aangeboden. Deze rol past hem veel beter waardoor hij nu meer werkplezier ervaart.

9.2 Specifieke kennis, vaardigheden

Wij voldoen aan de kaders van de tijdelijke normen wat betreft specifieke kennis en vaardigheden:

- Wij streven ernaar om altijd iemand te hebben die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- Er is op de locatie voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling, 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.
- De eigen huisarts is voor cliënten bereikbaar en oproepbaar.
- Er zijn aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals het opschalen van personeel en het inroepen van de huisarts of een specialist ouderengeneeskunde.

9.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

Wij voldoen aan de kaders van de tijdelijke normen wat betreft reflectie, leren en ontwikkelen:

- Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan zullen wij vastleggen in het kwaliteitsplan. Cao-afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.
- Het plan was om in 2020 tijd en ruimte vrij te maken om de bestuurder en de managers op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. Vanwege corona is dit er niet van gekomen. Er wordt nagedacht over de wijze hoe dit wordt georganiseerd in 2021.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er of contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende zorgverleners dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt (op basis van de diverse onderdelen van het kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde).
- Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen. Dit noemen wij de Persoonlijke Ontwikkel Gesprekken.

9.4 Personeelssamenstelling

In BuitenZorg werken verschillende (zorg)professionals. De personeelsmix die ingezet wordt bij de cliënt is afhankelijk van de zorgvraag en de behoeften en wensen. Voor de vereiste (zorg) taken is altijd iemand aanwezig met de juiste kennis en vaardigheden die bevoegd en bekwaam is. In de nacht is er minimaal één verzorgende IG aanwezig en een BIG geregistreerde verpleegkundige ter beschikking. Voor medische vragen is de huisarts bereikbaar. Indien gewenst worden behandelaars betrokken bij de cliënt, denk hierbij aan de specialist ouderen geneeskunde, de basisarts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werkers, praktijkverpleegkundige en diëtist.

We gaan ons in 2021 richten op het inzetten van personeel uit het team wijkverpleging om de belangstelling in elkaar en de interesse in elkaars werk te vergroten. Weten wat er bij elkaar speelt = ook leren.

In het personeelsbeleid en de personeelssamenstelling zijn onderstaande pijlers leidend:

- Voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar om doelmatige zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.
- Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen cliëntvraag en medewerker aanbod.
- We gaan investeren in duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de dienstverlening te voldoen.

Vrijwilligers vervullen een essentiële functie bij het zo lang mogelijk autonoom kunnen blijven functioneren van cliënten die in BuitenZorg wonen, zij doen dit met veel enthousiasme en toewijding. Uitgangspunt is dat de cliënt zijn of haar eigen behoeften kan vervullen aansluitend bij de interesses, waarbij de vrijwilliger ondersteuning kan bieden. Daarbij begeleiden zij bij activiteiten.

Het uitgangspunt is multidisciplinair werken, de (zorg) professionals bieden in gezamenlijkheid ondersteuning aan de cliënt. Het onderlinge samenspel draagt bij aan goede zorg, waarin ieders expertise wordt ingezet, medewerkers elkaar aanvullen en van elkaar geleerd wordt.

In onderstaande tabel is de personeelssamenstelling van de locatie BuitenZorg aangegeven op peildatum 31-12-2020. Hieronder gaan wij nader in op onze personeelssamenstelling en alles wat hiermee samenhangt.

In dienst	Aantal	FTE
Niveau 1 Gastvrouw	4	2,10
Niveau 2 Helpende (Plus)	4	2,46
Niveau 3 Verzorgende IG	6	4,13
Niveau 4 Verpleegkundige	4	2,79
Niveau 5 Verpleegkundige	1	1,00
Behandelaar	1	1,00
Activiteitenbegeleider	3	2,12
Praktijkbegeleider	2	1,70
Locatiemanager	1	0,67
Inhuur	Aantal	FTE
SOG- er	1	Op afroep
Uitzendkrachten	2	Op afroep
Leerlingen	Aantal	FTE
Niveau 3 Verzorgende IG	6	3,91
Stagiaires	Aantal	FTE
Niveau 3 Verzorgende IG	2	1,5

Vrijwilligers	Aantal	FTE
Vrijwilligers	5	Op afroep

Ratio personeelskosten / opbrengsten	FTE Zorg / cliënt zorg
Totaal aantal FTE	17,97
Cliëntdagen	8132
Gemiddeld aantal cliënten	30

9.5 Bereikbaarheid

De locatie BuitenZorg is 24/7 bereikbaar. Er is altijd een zorgmedewerker aanwezig en gedurende de nacht worden er actieve diensten gedraaid. Mocht de zorgmedewerker ergens tegenaan lopen dan kan zij contact opnemen met onze verpleegkundige achterwacht die ook in de nacht bereikbaar is. Daarbij kan er bij calamiteiten ook contact worden opgenomen met de managersbereikbaarheid, met RegioControl of de bestuurder.

9.6 Werkplezier

Medewerkers zijn het hart van onze organisatie. Werkplezier staat bovenaan het lijstje van AristoZorg als het gaat om goed werkgeverschap. Alleen wanneer de medewerker straalt kan er een glimlach op het gezicht van onze cliënten verschijnen. De locatiemanager luistert naar haar medewerkers zodat zij zich gehoord voelen. Wij bieden de gelegenheid mee te denken, te leren en te reflecteren om te groeien. Zij krijgen de kans en mogelijkheid zich te ontwikkelen. Daarbij denken wij ook dat een goede inrichting van processen, het gemakkelijk traceren van documenten en het faciliteren van nodige middelen bijdraagt in het verhogen van het werkplezier. Het personeel houdt zich daardoor met name bezig met het leveren van goede zorg, het verbeteren van de kwaliteit van zorg en raakt onnodig gefrustreerd door randzaken. Bij het faciliteren van nodige zaken denken wij aan een zichtbaar en toegankelijk management, goede en flexibele opleidingsmogelijkheden, bijeenkomsten waarin wij ervaringen met elkaar uitwisselen en een goede balans tussen werk en privé.

Het motto van de locatiemanager is dat er niets mooier is dan werken in de ouderenzorg. Dit straalt zij uit op het personeel en zorgt dat er gelachen wordt.

9.7 Professionele ontwikkeling medewerkers

Ontwikkeling vindt vooral plaats bij de dagelijkse uitvoering van het werk, bij het analyseren en oplossen van problemen in het werk. Wij koesteren wat goed gaat maar pakken zaken die minder goed gaan effectief aan. Het thema feedback geven en ontvangen is hierbij een belangrijk onderdeel. Hierin willen wij elkaar blijven aanspreken en verbeteren. Door reflectiegesprekken te laten plaatsvinden wordt de dialoog gestimuleerd, hierbij houden wij rekening met een open en veilig klimaat zodat men vrijuit kan praten. Tijdens Persoonlijke Ontwikkel Gesprekken wordt onder andere ingegaan op de inhoud van het werk, het werkplezier, de deskundigheid, de samenwerking, het initiatief nemen, de werk en balansverhouding en de samenwerking met de leidinggevende. De afspraken en de voortgang worden geëvalueerd met de medewerker en de leidinggevende.

In 2019 is AristoZorg gestart met e-learning modules. Doordat medewerkers zelf het moment van studeren bepalen ontstaat er een betere balans tussen werk en privé. Op deze manier blijven medewerkers op een flexibele wijze bevoegd en bekwaam. Dit is een continu proces, welke geborgd wordt doordat de managers de vinger aan de pols te houden in de vorderingen. Daarbij toetsen de praktijkopleiders de modules in de praktijk.

9.8 Werven

Vooral in tijden van schaarste is dit een onderwerp waar AristoZorg continue aandacht aan moet blijven besteden. De nadruk ligt, zoals al jaren, op het behoud van personeel. Wij voorkomen zoveel mogelijk dat professionals vertrekken die bij ons zijn opgeleid, bekend zijn met onze cliënten, de routes, onze werkwijze en onze drive. Doordat wij groeiende zijn is het ook van belang nieuw personeel aan ons te binden. Wij hebben de vacatureteksten aangepast zodat deze beter aansluiten om de juiste medewerkers te vinden die passen bij ons gedachtengoed. Daarnaast is AristoZorg geregeld te vinden op banenmarkten (o.a. van het UWV en scholen) en worden steeds vaker de juiste mediakanalen ingezet om nieuw personeel geïnteresseerd te maken voor onze organisatie.

Naast kandidaten die reeds bevoegd en bekwaam zijn en ervaring hebben werven wij ook actief op

leerlingen, zij-instromers en flexkrachten. In 2019 zijn er introductiebijeenkomsten georganiseerd voor nieuw personeel, zij worden welkom ontvangen en toegerust om de organisatie goed te leren kennen en snel aan de slag te gaan.

De vacatures met deskundigheidsniveau 3 en niveau 4 blijven het meest lastig in te vullen. Ons grootste knelpunt is de eis dat de verantwoordelijke dienst minimaal gedraaid moet worden door een niveau 3 verzorgende. Om deze uitdaging zo goed mogelijk te verhelpen zetten wij soms ook collega's uit de wijkverpleging in op BuitenZorg. Het voordeel is dat de collega's elkaar beter leren kennen en meer begrip voor elkaars werk krijgen. Deze ervaringen worden tevens in de team overleggen ter sprake gebracht en ervaringen gedeeld.

In 2021 zijn we begonnen met het aantrekken van nieuw personeel op een andere manier dan we tot nu toe gewend waren. In principe is iedereen welkom om bij BuitenZorg te komen werken, iedereen beschikt over een bepaald talent. Mensen die nu zonder werk zitten mogen zich aanmelden, zij hoeven niet perse over een zorgopleiding te beschikken. Al komen zij gezellig een praatje maken met bewoners of op een andere manier een talent inzetten. Denk bijvoorbeeld aan jongeren of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Uiteraard hebben wij wel een aantal basisvoorwaarden waar iemand aan moet voldoen. Het doel is hen vervolgens te laten ontwikkelen om op het niveau te komen waarin ze de ouderenzorg kunnen werken. Op deze manier proberen breiden wij onze wijze van maatschappelijk verantwoord ondernemen uit.

9.9 Verzuim

Allereerst richt AristoZorg zich op het vóórkomen van zieke medewerkers. Wij geloven dat werk nut en zin geeft aan het leven en daarom de basisvoorwaarde is voor iemands welzijn. Dit gaat verder dan fysieke en mentale gezondheid alleen. Bevlogenheid en de behoefte om mee te willen doen, bepalen in grote mate de energie bij medewerkers voor duurzame inzetbaarheid en levensgeluk. Onze ervaring is dat, naast de fysieke en psychische gesteldheid van medewerkers, ziekte ontstaat door een gebrek aan goede werkomstandigheden, het benutten van competenties en inzet van kennis en vaardigheden en de aansluiting van normen en waarden. Door over deze onderwerpen met de medewerkers in gesprek te zijn voorkomen wij dreigend verzuim.

Wanneer een medewerker toch uitvalt is dat vervelend, in de eerste plaats voor de medewerker. AristoZorg voert een actief en positief verzuimbeleid waarbij de (langdurend) zieke medewerker wordt gestimuleerd de best mogelijke route naar werkhervatting uit te stippelen en te volgen. Hierbij wordt uitgegaan naar wat er tijdens ziekte nog wél mogelijk is en worden medewerkers gestimuleerd zo veel mogelijk taken te blijven verrichten. Dat kan zijn in de eigen functie of in een ondersteunende rol op kantoor. Het is van belang collega's te blijven zien, op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen de organisatie en van onze cliënten. Naast de constante aandacht vanuit de managers, is er ook aandacht vanuit de P&O-afdeling en de bedrijfsarts voor het opvolgen van acties gericht op re-integratie. De verantwoordelijkheid voor verzuim is belegd bij de manager. De manager stemt af met de Manager Zorgondersteuning (waar ook alle personeelsaangelegenheden bij zijn ondergebracht).

In 2020 was het ziekteverzuim onder het personeel van BuitenZorg 2,5%. Dit betreft 16 ziekmeldingen en in totaal 214 ziekte dagen.

9.10 Planning BuitenZorg

De locatiemanager plant de zorg, in samenwerking met het team.

10. Gebruik van hulpbronnen

Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

In dit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

- Cliënttevredenheid
- Omgeving
- Technologische hulpbronnen
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Professionele relaties en samenwerkingen

Als meest voor de hand liggende hulpbronnen zien wij op de eerste plaats de cliënt zelf en daarbij de naasten van de cliënt, de huisartsen, het ziekenhuis, apotheken en het zorgkantoor. Daarbij is het meedenken in verbeteringen door de medewerkers, de reflectiegesprekken en het leveren van feedback aan elkaar ook belangrijk. Door met elkaar in gesprek te blijven houden wij vinger aan de pols en kunnen daardoor onze dienstverlening kwalitatief verbeteren. Ook zien wij goed werkgeverschap, een gedegen structuur van de organisatie, de beschikbaarheid en het vlot kunnen traceren van documenten van belang.

Iedere twee jaar vindt er een medewerker tevredenheidsonderzoek plaats. Deze heeft in 2018 en (het voorjaar van) 2020 plaatsgevonden en staat op de planning voor het najaar van 2021. De uitkomsten worden geïnventariseerd en opgepakt en uitgerold.

Naast bovengenoemde hebben wij te maken met de volgende hulpbronnen:

10.1 Cliënttevredenheid

Jaarlijks voeren wij een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder onze cliënten. De informatie die via deze weg wordt opgehaald komt terecht in het systeem van ZorgDNA. Ook de waarderingen op Zorgkaart Nederland houden wij goed in de gaten. Zie ook hoofdstuk 1.

10.2 Omgeving

Wij huren de appartementen van Habion. Habion is verantwoordelijk voor het vastgoed en het onderhoud van het gebouw en de buitenruimte. Er vindt gestructureerd overleg plaats met Habion en geregeld is een afvaardiging van de cliëntenraad hierbij aanwezig.

10.3 Technologische hulpbronnen

Wij werken met het Elektronisch Cliëntendossier ONS van Nedap. Cliënten hebben inzage in hun eigen dossier middels CAREN. Daarnaast maken wij gebruik van een Risico-Inventarisatie & Evaluatie systeem en sinds 2019 houden wij onze medewerkers bevoegd en bekwaam middels een e-learning systeem. Voor protocollen maken wij gebruik van de website van Vilans.

10.4 Materialen en hulpmiddelen

Wekelijks vindt er een inventarisatie plaats op aanwezigheid van materialen. Dit gebeurt door 2 vaste medewerkers. Materialen zijn opgeslagen op een centrale plek waar het personeel bij kan.

10.5 Facilitaire zaken

Op de locatie BuitenZorg is een keuken aanwezig, dit is een op zichzelfstaand bedrijf (Chantel's Mengelmoes). Er is een binnentuin waar men gezamenlijk spelletjes speelt, gezellig bij elkaar samenkomt en waar de bewoners met elkaar de plantjes verzorgen. Het spel Kolf wordt vaak uitgeoefend en er is een winkeltje waar de bewoners leuke boekjes en accessoires kunnen aanschaffen. Er is geen receptie op de locatie.

10.6 Professionele relaties en samenwerkingen

Er is in 2020 veel aandacht besteed aan de verdieping in de samenwerking met huisartspraktijken, apotheken, het ziekenhuis, en andere zorgaanbieders en merken voelbaar dat de samenwerking is verbeterd. Dit blijkt overigens ook uit de evaluatiegesprekken.

Verbindingen worden steeds verder uitgezet met maatschappelijke organisaties en partners.

11. Gebruik van informatie

Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

Het kwaliteitskaders stelt de volgende thema's:

- Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen
- Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie

11.1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie vindt plaats op een veilige en effectieve wijze in Nedap. De wettelijke vastgestelde privacy- en veiligheidseisen worden hierbij gevolgd.

Informatie wordt zoveel mogelijk op efficiënte wijze verzameld tijdens het zorgproces in Nedap om zodoende persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.

Cliëntervaringen worden ieder jaar zowel kwalitatief als kwantitatief verzameld middels het systeem van ZorgDNA. Dit instrument meet de subjectief ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Hierin is tevens de Net Promotor Score (NPS) opgenomen.

Wanneer cliënten akkoord gaan wordt de informatie op Zorgkaart Nederland geplaatst.

De uitslagen hiervan worden aandachtig bestudeerd waarna er een actieplan wordt opgesteld in samenwerking met de zorgprofessionals en indien noodzakelijk met samenwerkende partijen zoals de huisarts.

11.2 Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg-, behandel- en ondersteuningsproces worden in Nedap geplaatst. Dit systeem is voor alle zorgprofessionals en op elk moment, ook op afstand, beschikbaar. In 2020 zijn wij ons gaan richten op het meer en efficiënter gebruik maken van het systeem.

11.3 Openbaarheid en transparantie

Dit kwaliteitsverslag 2020 is openbaar toegankelijk via o.a. de website van AristoZorg en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.