



AristoZorg

Kwaliteitsplan 2023

Inhoud

Inleiding	3
Profiel van AristoZorg	4
Missie – “Het gaat om u, nu en straks”	4
Visie	4
Kernwaarden	4
Besturingsfilosofie	4
Zorgkenmerken per locatie	4
Personeelssamenstelling locaties	4
Kwaliteitsthema’s	5
Persoonsgerichte zorg	5
Methodisch werken in het Elektronisch Cliënt Dossier	5
Wonen en welzijn	5
Aanbod activiteiten optimaliseren	5
Participatie	5
Veiligheid	6
Wet Zorg en Dwang	6
Interne audits (PREZO)	6
Bedrijfshulpverlening	6
Risico Inventarisatie & Evaluatie	6
Bevoegd en bekwaam	6
Leren en ontwikkelen	7
Incidentencommissie	7
Kwaliteitverbeterteam	7
Intercollegiale toetsingen	7
Professionaliseren leercentrum	7

Leiderschap en management	8
Betrekken medewerkers bij beleidskeuzes	8
Besluitvorming op MT-niveau	8
Personeel	8
Strategische personeelsplanning	8
Werving personeel	8
Werkplezier en vitaliteit	8
Arbodienst	9
Persoonlijke ontwikkelgesprekken	9
Gebruik van hulpbronnen	9
Kwaliteitsmanagementsysteem	9
Zorgtechnologie	9
Gebruik van informatie	10
Cliënttevredenheidsonderzoek	10
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	10
Herhaalscan Waardigheid en Trots op locatie	10
Inspectiebezoek	10
Bijlage 1: Organogram van AristoZorg	11
Bijlage 2: Zorgkenmerken van de locatie	12
Bijlage 3: Personeelskenmerken van de locatie	13

Inleiding

In dit kwaliteitsplan beschrijven wij de manier waarop AristoZorg in 2023 werkt aan de kwaliteitsthema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het jaar 2023 zal voor AristoZorg in het teken staan van uitvoering en borging. Waar we in 2022 fanatiek stappen hebben gezet in het maken van nieuwe afspraken om te verbeteren op het gebied van de kwaliteitsthema's, gaan we deze actief uitvoeren en borgen in 2023 om ons fundament op het gebied van kwaliteit te versterken.

In 2021 is met behulp van een kwaliteitsscan van het programma Waardigheid en Trots op locatie (WOL) door cliënten en medewerkers een inschatting gemaakt van het functioneren van de organisatie op de acht kwaliteitsthema's. Resultaten hiervan zijn in 2022 besproken in georganiseerde heisessies met management, bestuur en staffuncties. Tijdens deze heisessies hebben tactische en strategische stakeholders gezamenlijk de visie op kwaliteit vastgesteld en een afweging gemaakt welke acties ten aanzien van verbetering op de kwaliteitsthema's organisatie breed prioriteit hebben in het komende jaar.

Tevens zijn resultaten van de kwaliteitsscan en heisessies gedeeld op operationeel niveau in de vorm van teamsessies op de locaties. Op basis daarvan hebben de locaties zelf een plan van aanpak gemaakt. Om hun eigenheid te behouden, zullen de locaties de uitvoering van de verbeteracties op de thema's uit dit kwaliteitsplan oppakken aan de hand van een eigen jaarplan. De inhoud van dit jaarplan is door de locatiemanager en de medewerkers opgesteld met ondersteuning van de coaches van het programma WOL. De mogelijkheid tot het zelf meedenken aan verbeterplannen draagt ons inziens bij aan het creëren van een breed draagvlak voor de uitvoering op de werkvloer.

Bij het opstellen van dit kwaliteitsplan zijn dus indirect vele medewerkers betrokken geweest. Tevens heeft de bestuurder de raad van commissarissen, cliëntenraad en het management in de gelegenheid gebracht hun input te geven om vervolgens het kwaliteitsplan vast te stellen. Ondanks de hoge werkdruk die momenteel bij AristoZorg, maar ook in heel in zorgland heerst, zetten we alle zeilen bij om nu en in 2023 met goede moed te werken aan kwaliteitsverbetering.

Dank aan alle betrokkenen voor het meedenken aan dit kwaliteitsplan. We hebben vertrouwen in een voorspoedige uitvoering hiervan in 2023!

Hartelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Petra Okker', with a long horizontal flourish extending to the right.

Petra Okker
Verpleegkundig bestuurder AristoZorg
December 2022

Profiel van AristoZorg

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 de cliënt en naasten zet AristoZorg ondersteuning in die rekening houdt met wat passend is in de specifieke situatie. Op deze wijze behoudt de cliënt de regie over zijn of haar eigen leven en waardigheid. Wij gaan met de cliënt 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. Daar gaat het tenslotte om.

Visie

Wij vinden het belangrijk om toegankelijk en goed bereikbaar te zijn. De persoonlijke levenssituatie en het welbevinden van de cliënt zijn 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 de cliënt verantwoord en veilig kan wonen.

Vanuit onze deskundigheid nemen wij waar nodig, maar nooit ongewenst, onze verantwoordelijkheid. Wij staan naast de cliënt 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.

Kernwaarden

Om de missie en visie in praktijk te brengen houden wij vast aan onze kernwaarden:

- Bereikbaar: 24 uur in beeld, fysiek en digitaal toegankelijk en zichtbaar.
- Respect: is van ons samen.
- Betrouwbaar: transparant, duidelijk en consistent.
- Samen: eigen regie is leidend en samen bepalen we de ondersteuning die u wenst en nodig heeft.
- Ambitie: een tevreden cliënt en een partner in de ketenzorg.

Besturingsfilosofie

AristoZorg biedt zorg en ondersteuning in verzorgings- en verpleeghuizen in Den Helder en Zuid-Scharwoude, wijkverpleging in Bergen en Castricum en dagbesteding in Den Helder. Volgend jaar zullen wij ons richten op de uitbreiding van de thuiszorgregio rondom de locaties van AristoZorg om zo ook de naamsbekendheid in de regio te vergroten (met name voor ziekenhuizen en huisartsen). Zelfstandig werkende teams op de locaties en in de wijk worden aangestuurd door een locatie- en/of regiomanager. Op het kantoor in Alkmaar zijn staffuncties en de bestuurder werkzaam die de teams en het management faciliteren. Omdat AristoZorg een B.V. is, houdt de raad van commissarissen toezicht en geeft advies aan de organisatie. Meer informatie over de besturing van AristoZorg staat in het organogram in bijlage 1 van dit kwaliteitsplan.

Zorgkenmerken per locatie

Zoals hierboven genoemd, verlenen wij zorg op verschillende locaties. Een overzicht van het aantal cliënten per type zorgverlening op de zorglocaties, budget en de leeftijdsverdeling is schematisch weergegeven in bijlage 2 van dit kwaliteitsplan.

Personeelssamenstelling locaties

Een overzicht van het aantal medewerkers en fulltime-equivalent (FTE) per functie op de locaties, verzuim, in- en uitstroom van personeel en de personele kosten in percentage van de opbrengsten staat schematisch weergegeven in bijlage 3 van dit kwaliteitsplan.

Kwaliteitsthema's

Onderstaande acties op het gebied van de kwaliteitsthema's zijn opgezet in samenwerking met medewerkers uit alle soorten functies binnen AristoZorg en met ondersteuning van het programma WOL.

Persoonsgerichte zorg

Methodisch werken in het Elektronisch Cliënt Dossier

Met de overname van de locaties in Den Helder zijn documenten behorende bij het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) vanuit Vrijwaard overgezet naar het bestaande ECD van AristoZorg waarbij OMAHA als intakemethode wordt gebruikt. Daarnaast draait de locatie BuitenZorg mee in een pilot RAI, wat een aanvullende vragenlijst is op de OMAHA intake. Dit heeft als gevolg dat methodisch werken op de locaties bemoeilijkt wordt; momenteel is het inconsistent tussen de locaties welke documenten bij intake en gedurende de zorgverlening in het ECD ingevuld worden, hoe (volledig) het zorgplan opgesteld en geëvalueerd wordt en wie verantwoordelijk is voor het invullen van welk document. In 2023 zullen we het ECD onder de loep nemen met als doel de ECD's tussen de locaties te harmoniseren. Met een projectgroep (verpleegkundige/verzorgende van de locatie, manager, kwaliteitsadviseur, bestuurder) zal kritisch gekeken worden welke documenten daadwerkelijk nodig zijn bij intake en gedurende de periode van zorgverlening (Q1-2).

Het herzien van het ECD noodzaakt ons ook om AristoZorg breed beleid voor methodisch werken aan de hand van de Plan – Do – Check – Act cyclus op te stellen; er moet eenduidig beleid komen over zaken als de diepgang van het kennismakingsgesprek met de cliënt bij intake, de manier van het opstellen van het zorgplan, rapporteren, zorgplanevaluatie en -bijstelling, etc. Ook dit zal in samenspraak met de ECD projectgroep afgestemd worden (Q1-2). Het aanpakken van het beleid omtrent de intake, het ECD en het zorgplan zal het fundament voor methodisch werken versterken; al vanaf de eerste kennismaking met de cliënt tot aan de beëindiging van de zorgverlening.

Wonen en welzijn

Aanbod activiteiten optimaliseren

Elke locatie beschikt over activiteitenbegeleiders die voor de cliënten individuele- en groepsactiviteiten organiseren (bijvoorbeeld bingo, fietstochten, wandelingen, biljarten, bewegingsspellen, etc.). Om de activiteitenbegeleiding te optimaliseren is in het derde kwartaal van 2022 besloten dat in Den Helder de activiteitenbegeleiders van de verschillende locaties één centraal welzijnsteam zullen vormen. Het vormen van een groter team zal de mogelijkheid bieden tot samenwerking en kennisuitwisseling en vooral ook continuïteit in het aanbod activiteiten. Het organiseren van de activiteiten op de locaties doen de activiteitenbegeleiders veelal op basis van feedback van de cliënten. Wat in de smaak valt wordt vaker aangeboden. Zo willen we activiteiten blijven aanbieden die aansluiten bij de wens van de cliënt. Daarnaast gaan wij steeds vaker samenwerkingen aan met BuddyBold; een concept waarbij jongeren gekoppeld worden aan de cliënt en samen iets leuks ondernemen. Dit biedt ons de mogelijkheid om heel persoonsgericht activiteiten aan te bieden.

Participatie

Wanneer een cliënt bij ons in zorg komt vindt eerst een kennismakingsgesprek plaats bij de cliënt thuis, bij voorkeur samen met een naaste. Door met elkaar in gesprek te gaan over de mogelijkheden, wensen, behoeften, levensgeschiedenis en sociaal netwerk van de cliënt, kunnen we bespreken op welke wijze de cliënt behoefte heeft om deel te blijven nemen aan de samenleving, maar ook op welke wijze het informele netwerk van de cliënt kan participeren in de zorg en ondersteuning. Met het aanpakken van het beleid omtrent methodisch werken, zullen wij ook het onderdeel participatie (deelname aan de samenleving, maar ook participatie van familie in de zorg en ondersteuning) meenemen (Q1-2). Hiermee proberen wij zoveel mogelijk het eigen kunnen van de cliënt en mantelzorg in kracht te zetten, en slechts zorg en ondersteuning aan te bieden op de onderdelen waarvoor dat nodig is.

Veiligheid

Wet Zorg en Dwang

Wegens het nog ontbreken van een Wet Zorg en Dwang (Wzd) beleid en werkinstructie zijn deze in 2022 opgesteld en recentelijk vastgesteld. Het doel van dit beleid is het beperken van, maar indien nodig zo goed mogelijk verantwoorden van, onvrijwillige zorg. De Wzd-functionaris is benoemd en heeft meegedacht in het opstellen van het beleid. Ook de operationeel coach van WOL heeft ideeën ingebracht en Wzd trainingen op de locaties verzorgd. Het jaar 2023 zal in het teken staan van de uitrol van het beleid organisatie breed om zo de basis op gebied van cliëntveiligheid en gemotiveerde vrijheidsbeperking te versterken. In Q1 zullen de managers aan het personeel doorgeven dat het Wzd beleid is vastgesteld en waar dit te vinden is. Gedurende het jaar zal met interne audits gekeken worden of medewerkers het Wzd beleid kunnen vinden en of het al toegepast wordt. Eind 2023 zal het Wzd beleidsstuk weer geëvalueerd worden. Het onderdeel Wzd zal ook terugkomen tijdens zorgplanevaluaties en multidisciplinaire overleggen (MDO's). Tevens zal er in 2023 met de operationeel coach van WOL afgestemd worden hoe een herhalingstraining gefaciliteerd kan worden voor personeel dat niet aanwezig kon zijn bij de eerste Wzd training.

Interne audits (PREZO)

Om zelf zicht te hebben op de kwaliteit van onze zorg en de organisatie, en als voorbereiding op externe audits, wordt in 2023 gestart met een eerste verkenning van interne auditsystematiek. Er zullen aandachtsvelders worden aangesteld die, door middel van een interne auditchecklist, een inschatting zullen maken op het functioneren van de locatie op de verschillende kwaliteitsonderwerpen. Deze onderwerpen zijn in lijn met de PREZO denk- en werkwijze, waarop ook de organisatie jaarlijks extern wordt getoetst. Het PREZO kwaliteitskader bevat onderwerpen die raakvlak hebben met de normen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kader geeft zo houvast om kwaliteit te borgen en verbeteren, waarbij de cliënt het uitgangspunt is. Al in 2022 heeft de kwaliteitsadviseur een start gemaakt met het uitrollen van PREZO

binnen de organisatie. Zij heeft - in overleg met de managers - PREZO kwaliteitsthema's uitgekozen per locatie. Door zowel interne als externe audits checken zullen wij checken hoe we ervoor staan en m.b.t. de PREZO denk- en werkwijze, en proberen we ons denken en handelen naar kwaliteit zoveel mogelijk te optimaliseren. Interne audits die gedurende het jaar plaatsvinden zullen ons daarom voorbereiden op een extern bezoek, maar ons ook helpen intern te verbeteren.

Bedrijfshulpverlening

Het conceptbeleid rondom de bedrijfshulpverlening (BHV) is in opzet. Deze wordt door leden van het Management Team (MT) en de bestuurder uitgewerkt en zal begin 2023 worden vastgesteld. Hierin zijn onder andere de scholing en de ontruimingsoefening opgenomen en wie waarvoor verantwoordelijk is. Voor 2023 is het zorg dit beleid op een gedegen wijze uit te rollen en te borgen. Tevens zal in 2023 een calamiteitenplan worden opgesteld over hoe te handelen bij noodsituaties (stroomuitval, brand, wateroverlast, etc.). Met het opzetten van een gedegen BHV-beleid en calamiteitenplan zal de veiligheid van de cliënt en medewerker op de locaties geborgd worden.

Risico Inventarisatie & Evaluatie

In 2023 zullen wij de locaties beoordelen op veiligheid door middel van een Risico Inventarisatie & Evaluatie. De bestuurssecretaris en management zullen in overleg een inventarisatie uitvoeren en het plan van aanpak hieromtrent borgen. Ook dit zal bijdragen aan het borgen van de veiligheid van de cliënt en medewerker op de locaties.

Bevoegd en bekwaam

Als aanvulling op ons huidige e-learningstelsel (Bohn Staffleu van Loghum) wordt naar verwachting in 2023 tevens gestart met een stelsel voor o.a. trainingen, e-learningen en workshops (REIN) waarin medewerkers hun bevoegd- en bekwaamheid en ontwikkeling in kunnen zien. In 2023 zal geëvalueerd worden of dit stelsel naar wens is.

Ondanks wij managers al maandelijks informeerden over de stand van zaken van gemaakte e-learnings, werd daar nog onvoldoende op geanticipeerd; medewerkers lopen achter met e-learnings. Dit onderwerp heeft onze aandacht aangezien we ons bewust zijn van de risico's hiervan. In 2023 gaan we op een andere manier monitoren zodat er een borging is voor bevoegd en bekwaamheid en medewerkers zich bewust worden van de verantwoordelijkheid die zij daar zelf in hebben. In 2023 zal het leercentrum de managers actief op de hoogte gaan stellen van het aantal e-learnings dat gemaakt is zodat de managers hierop kunnen sturen. Ook zal het leercentrum als vervolg op de Persoonlijke Ontwikkel Gesprekken (POG's) contact opnemen met de manager om opleidingsmogelijkheden te bespreken.

Leren en ontwikkelen

Op alle locaties van AristoZorg zijn verschillende overlegstructuren ingebed om samen te leren, reflecteren en verbeteren. Deze overleggen worden voor een jaar vooruit gepland, genotuleerd en voorgezeten. Deze zijn reeds in 2022 opgestart maar zullen voortgezet en verdiept worden in 2023.

Incidentencommissie

Leden van de incidentencommissie (locatiemanager, verpleegkundige, verzorgende, evt. helpende plus) bespreken en analyseren maandelijks incidenten (van cliënt en medewerker) en denken na over vervolgacties om incidenten in het vervolg te voorkomen. Deze vervolgacties worden genoteerd op een formulier. Aandachtspunten afkomstig uit dit overleg worden meegenomen naar het teamoverleg of kwaliteitverbeterteam om samen te leren van de incidenten. Op organisatieniveau wordt de analyse van de incidentencommissies besproken in het MT-overleg. Hierin worden trends besproken en wordt beoordeeld of beleidsaanpassing nodig is.

Kwaliteitverbeterteam

Op zowel de locaties als op het kantoor in Alkmaar denken kwaliteitverbeterteams mee over relevante onderwerpen die in de

organisatie spelen. Hierin worden knelpunten uit de dagelijkse praktijk besproken en nagedacht over vervolgacties. De kwaliteitverbeterteams op de locaties bestaan uit de manager en een aantal zorgmedewerkers. Hierin worden locatie/team specifieke onderwerpen besproken en verbeterd. Het kwaliteitverbeterteam op kantoor bestaat uit de bestuurder, de kwaliteitsadviseur, de medewerker personeelszaken, de bestuurssecretaris en een financiële controller. Hierin worden strategische onderwerpen besproken en verbeterd. In 2023 zal ook de kwaliteitsadviseur af en toe uitgenodigd worden bij de kwaliteitverbeterteams op locatie om zo de verbinding met de praktijk te verbeteren en ondersteunend te zijn. Eventuele onderwerpen die spelen op de locatie kunnen dan ook meegenomen worden naar het kwaliteitverbeterteam op het kantoor. Op organisatieniveau wordt de analyse en de stand van zaken van de kwaliteitverbeterteams besproken in het MT-overleg.

Intercollegiale toetsingen

Intercollegiale toetsing is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij met zorgmedewerkers uit dezelfde functie (of andere professionals met wie multidisciplinair wordt samengewerkt) volgens een vaste systematiek wordt gereflecteerd op het eigen handelen. Dit met als doel de kwaliteit van het eigen handelen te verbeteren. In 2022 vond de eerste intercollegiale toetsing plaats onder de indicierend verpleegkundigen. De ambitie is om vanaf 2023 na elke training die in het leercentrum plaatsvindt een groep samen te stellen die minimaal vier keer per jaar bij elkaar komt. Zij brengen een casus in welke wordt getoetst door de collega's (de groep) onder leiding van het leercentrum.

Professionaliseren leercentrum

In 2022 heeft AristoZorg subsidie gekregen om het leercentrum verder te professionaliseren waaronder het verbeteren van de kick-off bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers en leerlingen, het verbeteren van het beleid en proces en het uitbreiden van de uren rondom de begeleiding aan leerlingen en medewerkers. In 2023 zal het leercentrum deze plannen uitvoeren aan de hand van het ingediende activiteitenplan voor de subsidieaanvraag.

Leiderschap en management

Betrekken medewerkers bij beleidskeuzes

In 2022 is de Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR) opgericht. Met genoeg kunnen wij zeggen dat we een afgevaardigde verzorgende of verpleegkundige van elke locatie en de wijkverpleging in de raad hebben zitten. Hierdoor hebben we een brede dekking vanuit de teams. In 2023 zullen we de VVAR leden actief betrekken in het opzetten van een gedegen adviesraad; we zullen hen laten meedenken in het kaderen van hun rol en functie, eventueel trainingen aanbieden en het beleid omtrent de VVAR opstellen. Het doel van onze VVAR is tweeledig; enerzijds voor de bestuurder om advies te vragen bij beleidskeuzes aan de locaties. Anderzijds kunnen de VVAR leden vragen stellen aan de bestuurder. Tevens zullen de VVAR leden input ophalen bij hun teamleden over vragen of zaken die spelen op de werkvloer, om dit te delen met de bestuurder.

Daarnaast hebben wij eind 2022 subsidie aangevraagd om de zeggenschap en veerkracht van medewerkers binnen de organisatie te vergroten. Een projectgroep met voornamelijk zorgpersoneel heeft hierin meegedacht. In december hebben wij deze subsidie toegezegd gekregen. We hebben een activiteitenplan ingediend en zien er naar uit om dit met betrokkenen verder vorm te geven in 2023.

Besluitvorming op MT-niveau

Waar beslissingen voorheen veelal ad hoc gingen, is dit jaar gestart met besluitvorming op MT-niveau. Dit houdt in dat beleidsvoorbereiding vóór het MT-overleg plaatsvindt met alle betrokkenen en dit als agendapunt wordt ingediend bij het MT-overleg. In het MT wordt het beleid of de beslissing vastgesteld met alle aanwezigen. Dit doen we nu sinds een aantal MT-overleggen en zullen we in 2023 consistent blijven doen. Deze manier van besluitvorming creëert consensus en commitment van de betrokkenen.

Personeel

Strategische personeelsplanning

Dit jaar is aan het ECD (Nedap ONS) een capaciteitsmanagement-functie toegevoegd om de inzet van personeel tactisch in te schatten op basis van de zorgbehoefte van de cliënt. De praktijk leerde ons dat dit nog onwennig in gebruik was. De interne controller en bestuurder zullen uitleg geven aan de managers hoe zij deze tool kunnen gebruiken om hun personeelsbestand aan te laten sluiten op het cliëntenbestand. Dit zal in Q2 gereed zijn. Daarnaast vindt er maandelijks overleg plaats tussen de manager en personeelszaken over de personeelsmix, in- en uitstroom, etc. Dit dient als borging voor het gebruik van de capaciteitsmanagementfunctie in Nedap.

Werving personeel

In Den Helder is er gestart er een samenwerkingsproject met Tellus, Woonzorggroep Samen, AristoZorg en het Internationaal Vrouwen Centrum (IVC). Het doel is om twee groepen vrouwen een begeleidingstraject aan te bieden naar een baan in de zorg (zorginhoudelijke- of andere functie binnen de zorginstelling). De eerste groep is reeds gestart, de tweede groep start eind 2022. 2023 staat in het teken van een exacte invulling aan dit project geven. De vorderingen worden in samenwerkingsverband besproken en opgepakt. Het eerstvolgende overleg vindt plaats in januari 2023.

Werkplezier en vitaliteit

Na een kritische blik op het verzuimpercentage binnen onze organisatie zijn voorzichtige trends te ontdekken in verzuim wegens privé omstandigheden. Dit heeft ertoe geleid dat het onderwerp werkplezier en vitaliteit actief op de agenda komt te staan. In november heeft het breed-MT (d.w.z. bestuur, management en staffuncties) gebrainstormd over dit onderwerp. Komend jaar zal met een projectgroep geïnventariseerd worden waar medewerkers behoefte aan hebben m.b.t. werkplezier en vitaliteit, wat we al aanbieden op dit gebied en welke interventies wij nog meer kunnen inzetten. Tevens zullen de managers een training krijgen over het onderwerp werkplezier en vitaliteit om hen handvatten aan te reiken om tijdig in te kunnen inspelen op dreigend verzuim.

Arbodienst

Wegens ontevredenheid over de voormalige bedrijfsarts/arbodienst is de samenwerking eind dit jaar opgezegd. Per heden is een nieuwe arbodienst geselecteerd die meer aansluit bij de visie van AristoZorg; elke situatie is anders, nauw contact is belangrijk en we blijven kijken naar mogelijkheden bij verzuim. Het doel van de overstap naar deze nieuwe arbodienst is het meer richten op preventie van verzuim, het verkennen van mogelijkheden indien er toch sprake is van verzuim, en uiteindelijk het verlagen van het verzuimpercentage binnen de organisatie. In 2023 zullen Arbo coaches ingezet worden om medewerkers bewust te maken van hun mogelijkheden ondanks ziekte. Tevens zullen de Arbo coaches managers gaan trainen op gebied van verzuim en hen handvatten aan te reiken om tijdig in te kunnen inspelen op dreigend verzuim.

Persoonlijke ontwikkelgesprekken

Ondanks het beleid omtrent de POG's in 2022 wel al was opgesteld, zijn POG's dit jaar niet heel actief gevoerd. Wegens de werkdruk schoot dit er vaak bij in. Tevens zijn de gesprekken die wel zijn gevoerd niet eenduidig verwerkt (in de vorm van verslaglegging in personeelsdossier). In 2023 zullen wij POG's consistent oppakken. Elke medewerker zal in ieder geval eens in de twee jaar met zijn of haar leidinggevende spreken over de loopbaan, werkplezier, scholing etc. Met dit gesprek kan bijv. geëvalueerd worden hoe de werkzaamheden van de medewerker zich verhouden tot de taken uit zijn of haar functieprofiel, het ervaren werkplezier en de behoefte aan uitdaging/scholing. Verslaglegging van het gesprek wordt door de manager opgeslagen in het personeelsdossier. Per 2023 zal personeelszaken een aftekenlijst per team opstellen en deze per kwartaal aan de managers aanbieden zodat inzichtelijk is hoeveel gesprekken er nog plaats moeten vinden. De gesprekken zullen voor het hele jaar door gepland worden. Medewerkers vullen het POG-formulier zelf in, de manager vult aan of past aan tijdens het gesprek. Ter borging zal de bestuurder voortgang van de POG's meenemen in kwartaalgesprekken met de managers.

Gebruik van hulpbronnen

Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2022 zijn beleidsdocumenten, procedures, formulieren etc. actief opgesteld of geëvalueerd. Deze zijn gebundeld in een centraal kwaliteitsmanagementsysteem (Inception). Eind 2022 heeft een pilot Inception plaatsgevonden onder een aantal zorgmedewerkers, praktijkopleiders, managers, staffuncties, etc. Na het verwerken van de feedback is sinds kort het systeem open voor de gehele organisatie. Alle teams/afdelingen van AristoZorg hebben de mogelijkheid om in te loggen in het systeem. Het jaar 2023 zal in het teken staan van optimaliseren van het systeem, het gebruik en de borging; elkaar wijzen op het gebruik van het systeem, het systeem aanvullen met nieuwe documenten en de bestaande documenten tijdig blijven evalueren met betrokkenen. Voor evaluatie van beleid zullen we gebruik maken van het GRIP venster; is het beleid bepaald, is het bekend, werken mensen ermee en werkt het? Zodoende kan beleid opnieuw vastgesteld of bijgesteld worden.

Zorgtechnologie

In 2022 is de pilot gestart voor bedsensoren van Momo BedSense op de locaties BuitenZorg en Ten Anker. Deze sensor monitort de aanwezigheid van de cliënt in bed waardoor de veiligheid wordt verhoogd. Naar verwachting wordt in 2023 overwogen of we hiermee doorgaan. De voortgang wordt besproken in het MT-overleg.

In 2023 zal ook een pilot gestart worden op BuitenZorg met de Slimme Bril. Door deze bril kan een andere hulpverlener op afstand meekijken naar de cliënt. De huisarts is enthousiast en werkt graag mee aan deze innovatie. Na de startbijeenkomst worden een aantal zaken in gang gezet, waaronder een subsidieaanvraag. In 2023 zal ook het Wzd aspect van deze zorginnovatie in acht worden genomen (bijv. controle op toestemmingsformulieren, halfjaarlijkse evaluaties).

Ook blijven we in 2023 de Medido aanmoedigen tijdens intakes en zorgplanevaluaties. Deze medicijndispenser kan ingezet worden bij thuiswonende cliënten. Hierdoor behoudt de cliënt eigen regie over medicatiegebruik en is het prettig voor de cliënt dat medewerkers niet meermaals per dag langs over de vloer komen voor controle. Een voorzichtige analyse heeft laten zien dat wij de medicijnronde op Ten Anker kunnen inkorten door de Medido aan een aantal cliënten aan te bieden. In 2023 zullen we hier invulling aan geven.

Tot slot willen we in 2023 een start maken met het gebruik van klittenbandzwachtels. Normale zwachtels voor beide bedden kunnen per cliënt zo'n veertig minuten in beslag nemen. Het inzetten van klittenbandzwachtels brengt dit terug naar tien minuten. Tevens is een voordeel dat het de lichamelijke inspanning voor medewerkers bij aanbrengen verlaagt en de klittenbandzwachtels door een niveau 2 medewerker of mantelzorger mogen worden aangebracht (i.t.t. een niveau 3 medewerker bij normale zwachtels). In Q1 van 2023 zal gezocht worden naar een goede leverancier. In Q2 zal de werkwijze binnen de organisatie geïntroduceerd worden.

Gebruik van informatie

Cliënttevredenheidsonderzoek

In de voorgaande jaren hebben wij (ondanks deze alleen verplicht is voor de wijkverpleging) altijd de PREM uitgezet als cliënttevredenheidsonderzoek onder alle cliënten van AristoZorg. Op het moment van schrijven van dit kwaliteitsverslag hebben wij voor het eerst bovenop de reguliere PREM een aanvullende enquête uitgezet met onderwerpen afkomstig uit het PREZO kwaliteitssysteem. Dit om breder inzichtelijk te krijgen hoe de cliëntervaring binnen onze organisatie is en nóg beter te werken aan kwaliteitsverbetering met de cliënt als uitgangspunt. In het begin van 2023 zal de kwaliteitsadviseur de uitkomsten analyseren en vervolgacties opzetten.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Wegens de werkdruk is het in 2022 niet gelukt om ons medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) te herhalen. Deze staat

nu gepland voor begin 2023. Resultaten uit het MTO zullen doorgenomen worden met personeelszaken, het management en een aantal medewerkers (bijv. de VVAR). Samen zullen we feedback prioriteren en een plan van aanpak opstellen. N.a.v. dit overleg zullen de belangrijkste bevindingen en actiepunten gebundeld worden in een overzicht en centraal gedeeld worden zodat dit voor iedereen inzichtelijk zal zijn (bijv. via Nedap/Inception). Het doen van een MTO draagt bij aan een breed inzicht van de medewerkers ervaring binnen onze organisatie. Zodoende kunnen wij nog beter te werken aan kwaliteitsverbetering met de medewerker als uitgangspunt.

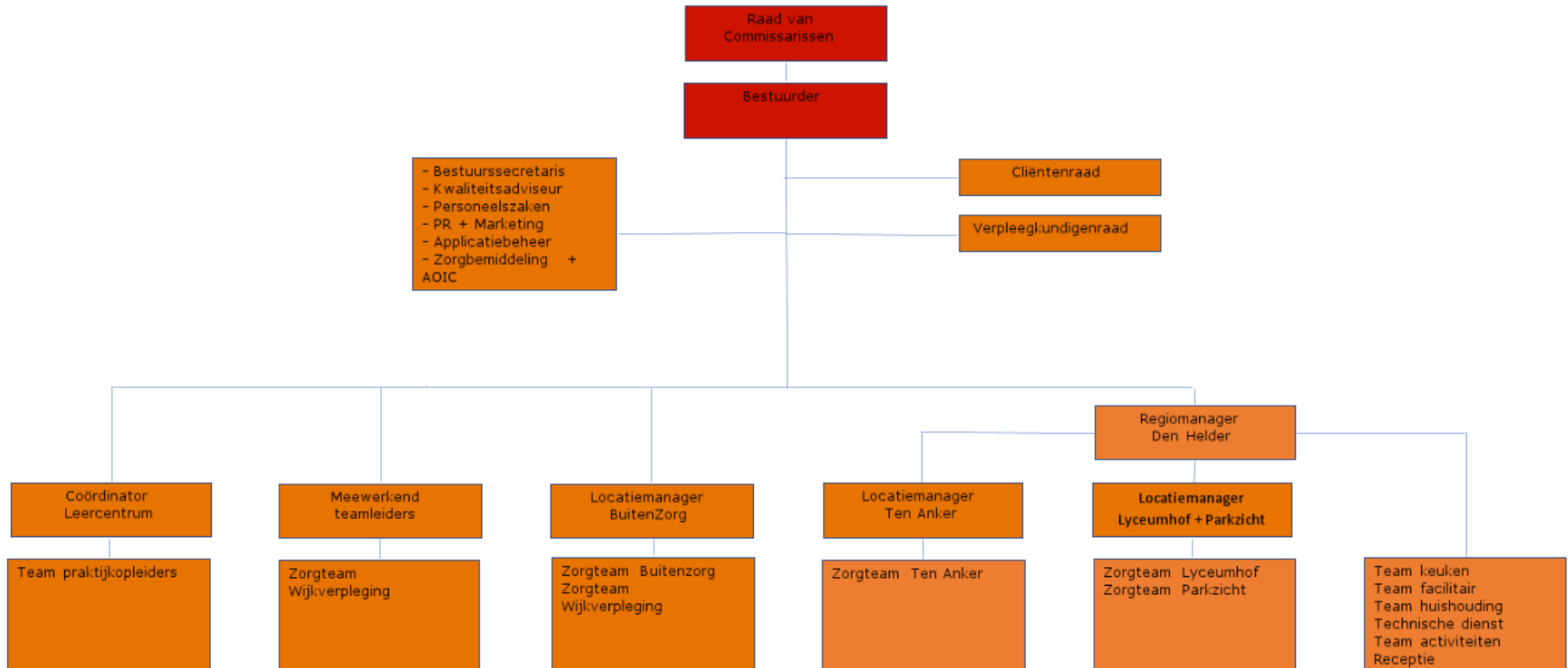
Herhaalscan Waardigheid en Trots op locatie

Het traject van WOL loopt al sinds eind 2021 maar is voor AristoZorg verlengd tot in ieder geval half 2023. In maart zal er opnieuw een herhaalscan plaatsvinden op de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Deze informatie zullen wij gebruiken om te beoordelen hoe wij ervoor staan ten aanzien van onze plan van aanpak op de kwaliteitsthema's en om onszelf cyclisch te blijven verbeteren.

Inspectiebezoek

Eind 2021 hebben de locaties Ten Anker en BuitenZorg bezoek gehad van de IGJ. In 2022 hebben wij een resultaatverslag opgesteld en actief gewerkt aan verbetering op de normen van de IGJ. Inmiddels hebben wij aankondiging gekregen dat de IGJ in Q1 van 2023 weer een bezoek zal brengen aan twee locaties van AristoZorg. Momenteel zijn wij ons daarop aan het voorbereiden. We checken hoe we ervoor staan m.b.t. het resultaatverslag en plannen nog een externe PREZO-audit op de locatie BuitenZorg.

Bijlage 1: Organogram van AristoZorg



Bijlage 2: Zorgkenmerken van de locatie

In deze bijlage staan de zorgkenmerken van de locaties Ten Anker, Lyceumhof en BuitenZorg. Wegens het intramurale karakter van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, staan in onderstaand schema alleen cijfers over de indicaties, budgetten en leeftijdsverdeling van cliënten die WLZ-gefinancierde zorg vanuit het Zorgkantoor ontvangen. Dat neemt niet weg dat op de locaties ook sprake kan zijn van andere financieringsstromen (ZVW, WMO) bij de overige cliënten.

	Ten Anker	Lyceumhof	BuitenZorg
Standplaats	Den Helder	Den Helder	Zuid-Scharwoude
Type zorgverlening	Kleinschalig wonen ELV Respijtzorg Zelfstandig wonen WMO	Psychogeriatrische zorg GGZ zorg	Beschermd wonen Zelfstandig wonen
Cliënten per indicatie, aantal (budget in €)	ZZP VV4: 7 (30.069,90) ZZP VV5: 2 (17.211,82) ZZP VV6: 8 (42.473,10) ZZP 2GGZW: 2 (11.259,20) ZPP LG4: 1 (5.723,84) VPT VV4: 7 (24.156,18) VPT VV5: 1 (7.381,72) VPT VV6: 4 (25.286,40)	ZZP VV1: 1 (3.234,54) ZZP VV5: 13 (86.166,08) ZZP VV6: 1 (7.931,35) ZZP 2GGZW: 3 (16.888,80) ZZP 3GGZW: 3 (18.196,38) ZZP 4GGZW: 1 (7.399,08) ZZP LG2: 1 (4.814,92) ZZP LG6: 2 (16.121,86) ZZP VG5: 1 (5.987,03)	ZZP VV4: 8 (39.456,80) ZZP VV5: 14 (121.950,28) ZZP VV6: 3 (23.794,05) VPT VV4: 4 (14.902,32) VPT VV5: 6 (40.956,64) VPT VV6: 2 (13.064,64) VPT LG4: 1 (5.677,96)
Leeftijdsverdeling, aantal	60-80 jaar: 9 80-90 jaar: 8 90-100 jaar: 15	60-70 jaar: 12 70-80 jaar: 13 80-90 jaar: 1	70-80 jaar: 14 80-90 jaar: 17 90-100 jaar: 7

Genomen over periode 1 januari 2022 tot en met 31 oktober 2022.

Bijlage 3: Personeelskenmerken van de locatie

Personeelskenmerken zijn (i.t.t. de zorgkenmerken van de locatie) genomen over de gehele locatie en over alle typen zorg en ondersteuning waar het personeel op die locatie voor wordt ingezet (dus niet alleen de WLZ-gefinancierde zorg maar ook vanuit de WMO en ZVW).

Ten Anker

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Activiteitenbegeleider	2 (1,56)		
Cateringmedewerker	3 (2,06)		
Chef kok	2 (1,56)		
Cliëntondersteuner	1 (0,56)		
Helpende niveau 2	6 (3,73)	1 (0,67)	1 (0,44)
Helpende Plus niveau 2	8 (5,07)		
Huishoudelijk medewerker	2 (1,12)		
Keukenhulp	7 (4,38)		
Locatiemanager niveau 4	1 (1,00)		
Medewerker meldkamer	1 (0,78)		
Medewerker technische dienst	0,5 (0,50)		
Regiomanager	1 (1,00)		
Verpleegkundige niveau 4	2 (1,56)	1 (0,78)	
Verzorgende IG niveau 3	19 (13,02)	2 (1,56)	
Zorgondersteuner	7 (4,06)		
Totaal	62,5 (41,96)		

Peildatum: week 47, 2022.

Aantal vrijwilligers op Ten Anker: 37 (vervoer, keuken, sport- en spel, individueel bezoek, muziek, handmassage, etc.).

	Ten Anker (overig)	Ten Anker (facilitair en keuken)
Verzuim	7,49%	3,94%
Instroom	23 medewerkers	-
Uitstroom	14 medewerkers	3 medewerkers
Personele kosten in percentage van de opbrengsten	63%	62%

Genomen over periode 1 januari 2022 tot en met week 47 2022.

Lyceumhof

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Helpende niveau 2	5 (4,01)		
Helpende Plus niveau 2	3 (2,56)		
Huishoudelijk medewerker	2 (1,30)		
Medewerker technische dienst	0,5 (0,50)		
Praktijkopleider	1 (0,89)		
Sociaal Pedagogisch Hulpverlener	1 (0,44)		
Verpleegkundige niveau 4	1 (1,00)	2 (1,67)	
Verzorgende IG niveau 3	13 (8,74)	3 (2,34)	
Totaal	26,5 (19,44)		

Peildatum: week 47, 2022.

Aantal vrijwilligers op Lyceumhof: 8 (activiteiten, handmassage, huiskamer, muziek, individueel bezoek, etc.).

	Lyceumhof
Verzuim	8,90%
Instroom	17 medewerkers
Uitstroom	24 medewerkers
Personele kosten in percentage van de opbrengsten	60%

Genomen over periode 1 januari 2022 tot en met week 47 2022.

BuitenZorg

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Activiteitenbegeleider	3 (2,14)		
Gastvrouw/heer	6 (3,85)		
Helpende niveau 2		2 (1,45)	1 (0,44)
Helpende Plus niveau 2	3 (2,34)		
Locatiemanager niveau 4	2 (1,78)		
Verpleegkundige niveau 4	1 (0,78)	2 (1,67)	1 (0,89)
Verzorgende IG niveau 3	8 (5,45)		
Totaal	23 (16,34)		

Peildatum: week 47, 2022.

Aantal vrijwilligers op BuitenZorg: 64 (activiteiten, koffie, kerkdiensten).

	BuitenZorg
Verzuim	9,81%
Instroom	12 medewerkers
Uitstroom	14 medewerkers
Personele kosten in percentage van de opbrengsten	39%

Genomen over periode 1 januari 2022 tot en met week 47 2022.

Kantoor Alkmaar

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Administratief medewerker	1 (0,78)		
Bestuurder / Verpleegkundige niveau 6	1 (1,00)		
Bestuurssecretaris	1 (0,69)		
Financieel controller	2 (1,34)		
Interne controle	2 (1,78)		
Kwaliteitsadviseur	1 (0,89)		
Manager Leren en Ontwikkelen	1 (0,67)		
Personeelszaken	2 (1,45)		
Totaal	11 (8,60)		

Peildatum: week 47, 2022.

	Kantoor Alkmaar
Verzuim	7,83%
Instroom	2 medewerkers
Uitstroom	6 medewerkers

Genomen over periode 1 januari 2022 tot en met week 47 2022.