



AristoZorg

Kwaliteitsjaarverslag 2023

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Over AristoZorg	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Actie kwaliteitsplan 2023:	4
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	4
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van persoonsgerichte zorg:	4
Wonen en welzijn	5
Acties kwaliteitsplan 2023:	5
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	5
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van wonen en welzijn:	5
Passende, veilige zorg en ondersteuning	6
Acties kwaliteitsplan 2023:	6
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	6
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning: ...	7
Indicatoren	7
Leren en ontwikkelen	9
Acties kwaliteitsplan 2023:	9
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	9
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van leren en ontwikkelen:	10
Leiderschap, governance en management	12
Aansturing van de organisatie	12
Acties kwaliteitsplan 2023:	12
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	12
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van leiderschap, governance en management: .	12
Personeelssamenstelling	15
Personeelssamenstelling AristoZorg	15
Acties kwaliteitsplan 2023:	15
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	15
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van personeelssamenstelling:	16
Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context	17
Acties kwaliteitsplan 2023:	17
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	17
Gebruik van informatie	18
Acties kwaliteitsplan 2023:	18
Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:	18
Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van gebruik van informatie:	19
Bijlage 1: Overzicht meldingen incidenten cliënten 2023	20
Bijlage 2: Organogram van AristoZorg	21
Bijlage 3: Zorgkenmerken van de locaties	22
Bijlage 4: Personeelskenmerken van de locaties	24

Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag beschrijft de ontwikkelingen die AristoZorg in 2023 heeft doorgemaakt op het gebied van de acht kwaliteitsthema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kader biedt handvatten om goede zorg te leveren aan de cliënt. Om zo goed mogelijk te kunnen werken aan verbetering op deze kwaliteitsthema's, heeft AristoZorg in 2023 ondersteuning gekregen vanuit het traject waardigheid en rots op locatie (WOL) van Vilans. Onder begeleiding van twee coaches (operationeel en strategisch), is bij de start van het programma (al in 2021) door cliënten en medewerkers een inschatting gemaakt van het functioneren van de organisatie op de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het plan van aanpak hieromtrent was onderdeel van het kwaliteitsjaarplan van 2023.

Het jaar 2023 was ook het jaar waarin AristoZorg bezoek kreeg van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en een start heeft gemaakt aan de opvolging van het formele rapport vanuit de IGJ. Tevens hebben PREZO-audits van externe auditoren ons verbeterpunten aangereikt. Uit de verschillende scans wordt duidelijk dat er verbeteringen nodig zijn op het gebied van persoonsgerichte zorg (met name het methodisch werken) en de vakbekwaamheid van medewerkers (waaronder medicatieveiligheid, de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de kennis over bepaalde doelgroepen). Daarnaast zijn er verbeteringen in de bedrijfsvoering nodig om te komen tot een financieel gezonde organisatie waar kwalitatief goede zorg geleverd wordt en waarbij er sprake is van goed werkgeverschap.

In 2023 zijn al stappen ondernomen om te verbeteren op het gebied van kwaliteit en bedrijfsvoering. Borging van deze verbeteringen is belegd in verschillende overlegvormen (kwaliteitverbetersteams, incidentencommissies en het MT-overleg). Eind 2023 is ondersteuning gevraagd van projectbegeleider WindTerug om te komen tot een optimalisatie van het zorgproces en het gebruik van een dunner, beter en transparanter elektronisch cliënten dossier (ECD). Deze ondersteuning gaat door in 2024. Daarnaast wordt de ondersteuning van WOL voor de locaties in Den Helder in 2024 voortgezet.

Alle medewerkers van AristoZorg hebben in 2023 hard gewerkt om de continuïteit van zorg waar te maken en om te komen tot kwaliteitsverbetering. Dit kwaliteitsjaarverslag blikt terug op de verbeteracties die beoogd waren in het kwaliteitsplan van 2023, en in hoeverre deze bereikt zijn. De verschillende adviesorganen van AristoZorg (Ondernemingsraad (OR), Verpleegkundige en Verzorgende adviesraad (VVAR), Cliëntenraad (CR) en raad van commissarissen (RvC)) hebben meegedacht in de vaststelling van dit document.

Dank aan alle betrokkenen die in 2023 hun steentje hebben bijgedragen aan kwaliteit van zorg.

Met vriendelijke groeten,

Marja Flaming
Bestuurder AristoZorg

Over 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 de 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.

Werkwijze

Onze medewerkers trekken er elke dag weer enthousiast op uit om de cliënt, zo lang als mogelijk, in eigen vertrouwde omgeving te ondersteunen, rekening houdend met wat de cliënt nog zelf kan. 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 nog hoger niveau te kunnen brengen.

Onze dienstverlening proberen wij zo doelgericht en doelmatig mogelijk in te zetten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt regelmatig beoordeeld door externe deskundigen, zoals de IGJ en PREZO-auditoren. Uiteraard betrekken wij de cliëntenraad bij de uitkomsten van de diverse onderzoeken.

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.

Werkgebied

AristoZorg biedt zorg en ondersteuning in Den Helder (locaties Ten Anker en Lyceumhof) en Zuid-Scharwoude (locatie BuitenZorg). Daarnaast bieden wij wijkverpleging aan huis in de regio Bergen en Castricum, alsook op de locaties Ten Anker en BuitenZorg (gespikkeld wonen principe). Tot slot biedt AristoZorg dagbesteding in Den Helder (locatie Parkzicht).

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Omdat de visie van AristoZorg gaat over persoonsgerichte zorg, is dit thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg belangrijk voor ons als organisatie. In 2023 werd het thema persoonsgerichte zorg meegenomen in verschillende overlegvormen en audits. In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van persoonsgerichte zorg zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van persoonsgerichte zorg zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Actie kwaliteitsplan 2023:

- Methodisch werken in het ECD: met de overname van drie locaties in Den Helder zijn de ECDs tussen de oorspronkelijke locaties van AristoZorg en de overgenomen locaties inconsistent. Tevens is het voor medewerkers onduidelijk wie verantwoordelijk is voor welke taken rondom dossiervoering. In 2023 zouden de ECDs geharmoniseerd worden en beleid rondom methodisch werken opgezet worden met een projectgroep.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- Methodisch werken in het ECD: in 2023 heeft het MT de knelpunten rondom methodisch werken besproken. De eerste beleidsstukken rondom het zorgproces werden in samenspraak met betrokkenen opgezet (o.a. het proces rondom wachtlijstbeheer en de intake van thuiszorgcliënten). In de zomer van 2023 hebben adviseurs van OMAHA interviews gehouden met de regieverpleegkundigen van AristoZorg over het verpleegkundig proces, het methodisch werken en de gebruik van het ECD hierbij. Onze werkwijze bleek inefficiënt, veelal gericht op verantwoording, en minder ondersteunend aan het daadwerkelijke zorgproces. Adviezen van de verpleegkundigen en OMAHA-adviseurs zijn ter harte genomen, en eind 2023 is projectbegeleiding vanuit WindTerug gestart. Deze organisatie zal ons ondersteunen bij het opzetten van een gebruiksvriendelijk dossier (voor zowel cliënt als medewerker) en de borging van methodisch werken. De eerste zorgplannen en beleidsdocumenten rondom methodisch werken zijn als concept opgesteld en worden nu geëvalueerd. In 2024 worden alle cliëntdossiers en beleidsdocumenten herzien volgens de nieuwe afspraken, waarbij het leren kennen van de cliënt als mens, het inzetten van persoonsgerichte ondersteuning en het stimuleren van de zelfstandigheid van de cliënt centraal staat. Deze ondersteuning loopt door in 2024.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van persoonsgerichte zorg:

- PREZO-audits op persoonsgerichte zorg: in 2022 is AristoZorg overgestapt van het HKZ keurmerk op het PREZO kwaliteitssysteem. Het PREZO kwaliteitssysteem is een persoonsgerichte denk- en werkwijze waarbij de kwaliteit voor de cliënt als persoon centraal staat. In 2023 zijn opnieuw PREZO audits afgenomen op de locaties. Inmiddels zijn alle locaties van AristoZorg gecertificeerd op het thema persoonsgerichte zorg. Leuke complimenten uit de audit gingen o.a. over onderwerpen als wooncomfort, activiteitenbegeleiding, betrokkenheid bij de zorgverlening en het rekening houden met de wensen van de cliënt.

Wonen en welzijn

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van wonen en welzijn zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van wonen en welzijn zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Aanbod activiteiten optimaliseren: als aanvulling op de reguliere activiteitenbegeleiding op de locaties, zou in 2023 samengewerkt worden met Buddybold, een concept waarbij jongeren gekoppeld worden aan de cliënt en samen iets leuks ondernemen. Dit biedt de mogelijkheid om heel persoonsgericht activiteiten aan te bieden.
- Participatie: met het aanpakken van het beleid omtrent methodisch werken, zou ook in 2023 het onderdeel participatie (deelname aan de samenleving, maar ook participatie van familie in de zorg en ondersteuning) meegenomen worden. Dit om de eigen regie en het eigen kunnen van de cliënt en mantelzorger zoveel mogelijk in kracht te zetten, en slechts zorg en ondersteuning aan te bieden op de onderdelen waarvoor dat nodig is.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- Aanbod activiteiten optimaliseren: in februari 2023 sprak een cliënt van BuitenZorg zich tijdens een PREZO audit positief uit over de inzet van een buddy om mee te wandelen en spelletjes mee te doen. Ook momenteel (Q1 2024) wordt op BuitenZorg gekeken naar de inzet van een buddy bij een verblijfscliënt. Op Lyceumhof werd in 2023 ook enkele maanden gebruik gemaakt van een buddy. Deze samenwerking hield echter niet zo lang stand, omdat de ervaring van de buddy ontoereikend was voor de complexiteit van de cliënt (PG, GGZ). Er werd in 2023 dus afhankelijk van de locatie en de cliënt gekeken naar de inzet van buddy's. Dat maakt de inzet ervan heel persoonsgericht.
- Participatie: de betrokkenheid van mantelzorgers werd in het intakegesprek altijd wel al besproken, maar niet alle locaties waren even actief in het maken van concrete afspraken rondom participatie. In het project WindTerug (methodisch werken in het ECD) wordt dit structureel onderdeel van het methodisch werken. Aanvullend wordt het beleid omtrent participatie verder ontwikkeld. Desalniettemin proberen de locaties de naasten van hun cliënten zoveel mogelijk te betrekken, bijvoorbeeld door het organiseren van een familiedag (Lyceumhof, april 2023). Dit viel in de smaak en wordt daarom vanaf nu jaarlijks herhaald (naar behoefte), ook op de andere locaties. In mei 2023 behaalde de locatie Lyceumhof een PREZO certificaat voor o.a. het onderwerp participatie. Daar waren de zorgplannen en de zorgverlening voldoende ondersteunend aan de participatie van de cliënt en naasten in de zorgverlening. Uit de scan van WOL januari 2024 bleek echter toch dat dit voor beide locaties in Den Helder nog steeds een aandachtspunt is. Dit wordt in 2024 met de genoemde ondersteuning van WindTerug opgepakt.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van wonen en welzijn:

- Onderhoud op en om de locaties: op de locatie Lyceumhof zijn afgelopen jaar verschillende gezamenlijke ruimtes opnieuw geschilderd, waarbij de cliënten hebben meegedacht in de kleuren van de muren. Op de locatie BuitenZorg werd de tuin opgeknapt door vrijwilligers en subsidie aangevraagd voor een beweegtuin. Medio 2024 wordt deze tuin gerealiseerd met behulp van sponsoring. Ook is de tuin op de locatie Ten Anker verbouwd dankzij subsidiëring van de gemeente.

Passende, veilige zorg en ondersteuning

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Wet zorg en dwang (Wzd): in 2023 zou het Wzd beleid en de werkinstructie uitgerold worden. Medewerkers zouden geattendeerd worden op het beleidsstuk, en gedurende het jaar zou met interne audits gekeken worden of we conform de Wzd handelen. Gedurende het jaar zouden medewerkers getraind worden in naleving van de Wzd. Eind 2023 zou het beleidsstuk geëvalueerd worden.
- Interne audits: om zelf zicht te hebben op de kwaliteit van onze zorgverlening en de organisatie, en als voorbereiding op externe PREZO audits, wordt in 2023 gestart met een eerste verkenning van een interne auditsystematiek.
- Bedrijfshulpverlening (BHV): in 2023 wordt het BHV-beleid en calamiteitenplan opgesteld en uitvoering (scholing, ontruimingsoefening) belegd op de locaties.
- Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E): alle locaties van AristoZorg zouden beoordeeld worden op veiligheid door middel van een RI&E.
- Bevoegd en bekwaam: een alternatief voor het huidige e-learningsysteem zou gezocht worden, zodat het aanbod trainingen, e-learnings en workshops uitgebreid kon worden. Daarnaast zou er strakker gestuurd worden op bevoegd en bekwaamheid van medewerkers.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- Wzd: het Wzd beleid is vastgesteld en centraal opgeslagen in ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). De evaluatie van het beleidsstuk is uitgesteld en staat nu gepland voor 2024 i.v.m. verwachte wijzigingen in wet- en regelgeving in 2024. Een Wzd-cliëntvertrouwenspersoon is in 2023 aangesteld en heeft kennisgemaakt met de locaties. De IGJ heeft tijdens locatiebezoeken in maart 2023 aangetoond dat wij nog onvoldoende handelen conform de Wzd (o.a. op gebied van wilsbekwaamheid ter zake). Het is daarmee prioriteit om de Wzd goed onder de aandacht te brengen bij medewerkers, de wet te verwerken in de dossiers van de cliënten, en op een later moment audits te doen op de Wzd. In Q2 2023 heeft de WOL-coach medewerkers scholing gegeven over de Wzd. Tevens is in 2023 het programma "de Wzd-check" aangeschaft om laagdrempelig de wet toe te passen op ons cliëntenbestand. De uitrol van het programma bij de eerste cliënten ging goed van start op de locatie Lyceumhof, maar stagneerde daarna. In 2024 krijgt de borging van de Wzd in het ECD aandacht (met behulp van WindTerug) evenals het actualiseren van het beleid, het scholen van de medewerkers en het aanstellen van een Wzd-functionaris.
- Interne audits: als voorbereiding op externe PREZO audits werden de te toetsen thema's ook intern geaudit in de vorm van checklists, dossieraudits, en cliënttevredenheidsmetingen. De kwaliteitsadviseur betreft daarbij de leidinggevenden en medewerkers van de locatie. Uitkomsten worden in het kwaliteitverbeterteam of teamoverleg besproken. In 2023 is in aanvulling daarop (ondanks we daarop niet extern getoetst zijn door PREZO) een interne audit op medicatieveiligheid gedaan op alle locaties. Begin 2024 bleek de medicatieveiligheid op beide locaties in Den Helder risicovol. Begin 2024 worden de (zorg)medewerkers daar (verplicht) geschoold en het beleid geactualiseerd.
- BHV: eind 2023 is het BHV-beleid vastgesteld in het MT-overleg. Handelen bij calamiteiten (brand, stroomuitval) is verwerkt in de ontruimingsplannen, welke in 2022 en 2023 zijn vastgesteld en centraal opgeslagen zijn. Ter aanvulling is een procedure opgesteld voor handelen bij liftopsluiting op Ten Anker. Ondanks documentatie later in het jaar werd vastgesteld, werd het beleid wel al gehanteerd. Ontruimingsoefeningen en

- initiële- en herhaaltrainingen BHV zijn gehouden onder de medewerkers. In 2024 wordt voor alle locaties een ploegleider opgeleid.
- **RI&E:** RI&E checklists werden op alle locaties van AristoZorg afgenomen. Een verbeterplan hieromtrent werd opgesteld en uitgevoerd. In Q1 van 2024 krijgt de organisatie een waarschuwing van de Arbeidsinspectie over de mate waarin de RI&E correct is uitgevoerd. De RI&E wordt daarom in 2024 opnieuw herhaald. Onderdeel van de RI&E zijn de uitkomsten van het nog te houden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en onderzoek Tilthermometer. In het MTO zal aandacht zijn voor de sociale veiligheid van medewerkers en in de Tilthermometer de fysieke belasting van de medewerkers.
 - **Bevoegd en bekwaam:** het contract met de huidige e-learning aanbieder loopt in 2024 af. De huidige afspraken passen niet meer bij de huidige behoefte van de organisatie waarin de vakbekwaamheid van medewerkers een punt van aandacht is. Begin 2024 is er gekozen om in 2024 een learning management systeem (LMS) van een andere leverancier aan te schaffen. In 2023 zijn de praktijkopleiders op de zorglocaties gaan werken, en is het voormalige leercentrum gevestigd in Heiloo opgeheven. Door het werken op de locaties is er laagdrempelig contact tussen de medewerkers en praktijkopleiders, en kan er beter begeleid worden bij het maken van de e-learnings en het aftoetsen. Ruimtes om af te toetsen (skills labs) werden gefaciliteerd. Op BuitenZorg zijn inmiddels alle medewerkers bevoegd en bekwaam voor de handelingen die vaak voorkomen op die locatie. Vanwege het verloop van personeel op de werkvloer en in het management is de sturing op bevoegd en bekwaam op de locaties in Den Helder uitgebleven, en daarmee prioriteit voor 2024.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning:

- **Regieverpleegkundigen:** om de kwaliteit van zorg te verbeteren, zijn er in 2023 drie niveau zes verpleegkundigen (waarvan één in opleiding) die rouleren tussen de locaties. Zij zijn verantwoordelijk voor de coördinatie van zorg en vraagbaak voor de locaties als het gaat om kwaliteit van zorg.

Indicatoren

Elk jaar levert AristoZorg verplichte- en keuzegegevens aan Zorginstituut Nederland over de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid. Verplichte indicatoren zijn medicatieveiligheid, Advanced Care Planning en aandacht voor eten en drinken. Al een aantal jaren levert AristoZorg informatie aan over de keuze indicatoren medicatiereview en continëntie wegens bestaande plannen om aan deze indicatoren te werken.

- **Medicatieveiligheid:**
 - o Ten Anker: In bijlage 1 is een overzicht van het aantal cliënt gerelateerde incidenten per locatie opgenomen, waaronder medicatie incidenten. Medicatiefouten worden als vast item besproken in de incidentencommissie, het kwaliteitverbetersteam en het teamoverleg. Omdat op Ten Anker geen cliënten onder een behandel indicatie verblijven, hebben er geen formele medicatiereviews plaatsgevonden in het bijzijn van de apotheek, specialist ouderengeneeskunde (SOG) en cliënt. Eind 2023 waren er veel meldingen van medicatie gerelateerde incidenten. In 2024 wordt hiervoor verbeteracties uitgezet.
 - o BuitenZorg: In bijlage 1 is een overzicht van het aantal cliënt gerelateerde incidenten per locatie opgenomen, waaronder medicatie incidenten. Medicatiefouten worden als vast item besproken in de incidentencommissie, het kwaliteitverbetersteam en het teamoverleg. Omdat op BuitenZorg geen cliënten onder een behandel indicatie verblijven, hebben er geen formele medicatiereviews plaatsgevonden in het bijzijn van de apotheek, SOG en cliënt.
 - o Lyceumhof: In bijlage 1 is een overzicht van het aantal cliënt gerelateerde incidenten per locatie opgenomen, waaronder medicatie incidenten. Medicatiefouten worden als vast item besproken in de incidentencommissie, het kwaliteitverbetersteam en het teamoverleg. In 2023 heeft bij geen van de cliënten met behandeling en langer dan

zes maanden in zorg een formele medicatiereview plaatsgevonden in het bijzijn van de apotheek, SOG en cliënt.

- Advanced Care Planning:
 - o Ten Anker: bij 93,9% van de cliënten is tenminste één beleidsafspraken over de behandeling rondom levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.
 - o Lyceumhof: bij 91,3% van de cliënten is tenminste één beleidsafspraken over de behandeling rondom levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.
 - o BuitenZorg: bij 100% van de cliënten is tenminste één beleidsafspraken over de behandeling rondom levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.
- Continentie:
 - o Ten Anker: bij 51,5% van de cliënten is een plan voor zorg rondom de toiletgang vastgelegd in het zorgdossier.
 - o Lyceumhof: bij 78,3% van de cliënten is een plan voor zorg rondom de toiletgang vastgelegd in het zorgdossier.
 - o BuitenZorg: 43,8% is een plan voor zorg rondom de toiletgang vastgelegd in het zorgdossier.
- Aandacht voor eten en drinken:
 - o Ten Anker: bij 66,7% van de cliënten zijn voedselvoorkeuren in het afgelopen half jaar besproken en vastgelegd in het zorgdossier.
 - o Lyceumhof: bij 78,3% van de cliënten zijn voedselvoorkeuren in het afgelopen half jaar besproken en vastgelegd in het zorgdossier.
 - o BuitenZorg: bij 84,4% van de cliënten zijn voedselvoorkeuren in het afgelopen half jaar besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

Toelichting op de percentages: om het zorgplan zo min mogelijk onnodig administratief te belasten, leggen we alleen afspraken vast indien dit nodig is voor de zorgverlening aan de cliënt. Het kan dus zo zijn dat er geen afspraken met de cliënt zijn vastgelegd in het zorgplan, omdat de betreffende cliënt op dat gebied nog zelfstandig is.

Leren en ontwikkelen

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van leren en ontwikkelen zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van leren en ontwikkelen zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Incidentencommissie: leden van de incidentencommissie (locatiemanager, verpleegkundige, verzorgende, kwaliteitsadviseur) bespreken en analyseren maandelijks incidenten (van cliënt en medewerker) en denken na over vervolgacties om incidenten in het vervolg te voorkomen. Aandachtspunten worden meegenomen naar het teamoverleg, kwaliteitverbetersteam of MT-overleg om samen te leren van de incidenten.
- Kwaliteitverbetersteam: op zowel de locaties als op het kantoor in Alkmaar denken kwaliteitverbetersteams mee over relevante onderwerpen die in de organisatie spelen. Hierin worden knelpunten uit de dagelijkse praktijk besproken en nagedacht over vervolgacties. Aandachtspunten worden meegenomen naar het teamoverleg op de locaties of 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 2023 zouden deze gesprekken elk kwartaal plaatsvinden. Daarnaast zou na elke scholing vanuit het leercentrum een toetsingsgroep worden opgezet die 4x per jaar bijeen zou komen.
- Professionaliseren leercentrum: in 2023 zou AristoZorg het leercentrum verder professionaliseren. O.a. 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 waren onderwerpen ter verbetering.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- Incidentencommissie: een beleid omtrent de werkzaamheden van de incidentencommissie is in 2023 opgezet. In 2023 vergaderde de incidentencommissie van BuitenZorg en de wijkverpleging consequent maandelijks. Op Ten Anker en Lyceumhof heeft de commissie perioden stilgelegd i.v.m. wisselingen in management. Hierdoor ontbrak perioden ook teamoverleg om verbeteracties te bespreken. De bevindingen werden dan wel via Nedap ONS gedeeld. Desondanks hebben de commissies veel incidenten geanalyseerd (zie aantallen in bijlage 1) en gezamenlijk nagedacht over verbeteracties op individueel en organisatieniveau. Zo zijn bijvoorbeeld persoonsgerichte verbeteracties bij cliënten ingezet (bijv. medicatiewijzigingen, inzet Momo bedsense) en het MIC-formulier in Nedap ONS aangepast met aanvullingen afkomstig uit de commissies.
- Kwaliteitverbetersteam: een beleid omtrent de werkzaamheden van het kwaliteitverbetersteam is in 2023 opgezet. De leden van het kwaliteitverbetersteam van BuitenZorg vergaderden consequent maandelijks. Zoals eerder benoemd zijn de overlegvormen op Ten Anker en Lyceumhof perioden niet gecontinueerd wegens wisselingen in management. Desalniettemin zijn er vele verbeteracties op de locaties en strategisch niveau besproken en ingezet, bijvoorbeeld n.a.v. de PREZO audits, IGJ bezoek, locatie jaarplannen en praktijksituaties.
- Intercollegiale toetsingen: in 2023 is de intercollegiale toetsingsgroep 4x bijeengekomen om lastige casussen rondom indiceren met elkaar te bespreken. Het bleek onhaalbaar om voor elke scholing een aparte toetsingsgroep op te zetten. Voor nu is er gekozen om één (de al bestaande) toetsingsgroep aan te houden, deze te verdiepen, uit te breiden met deelnemers en voort te zetten in 2024. In 2023 heeft AristoZorg ook subsidie toegekend gekregen vanuit het IZA-fonds wijkverpleging om deze casuïstiekbesprekingen in 2024

verder te verdiepen en voort te zetten. De eerste intercollegiale toetsing van 2024 heeft reeds plaatsgevonden.

- Professionaliseren leercentrum: zoals benoemd zijn de praktijkopleiders op de locaties gaan werken en is het leercentrum in Heiloo opgeheven. Dit bevordert laagdrempelig contact tussen medewerkers en praktijkopleiders. Er zijn inloopsprekuren geweest voor het begeleiden bij de e-learnings en aftoetsen. Skills labs zijn opgericht om handelingen die niet in de praktijk konden afgetoetst worden, toch te beoordelen. Kick-off bijeenkomsten werden altijd gezamenlijk gedaan voor nieuwe leerlingen en medewerkers, maar in 2023 is afgesproken dat de praktijkopleiders dit voor de nieuwe leerlingen gaan doen, en de locatiemanager voor het andere nieuwe personeel.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van leren en ontwikkelen:

- Project Zeggenschap en Veerkracht (subsidie): in 2023 ontving AristoZorg subsidie om de zeggenschap en veerkracht binnen de organisatie te versterken. Het projectplan omvatte o.a. de inrichting van de VVAR, incidentencommissies, kwaliteitverbetersteams, teamoverleggen en persoonlijke ontwikkelgesprekken (zie hoofdstuk personeel). Het project is met succes afgerond. Het MT en de bestuurder hechten erg veel waarde aan inspraak van betrokkenen, en daarmee zet AristoZorg de acties uit het subsidieproject verder voort in de toekomst.
- Lerende netwerken en samenwerkingen: als lerende organisatie is AristoZorg aangesloten bij verschillende lerende netwerken alsook samenwerkingsverbanden, waaronder:
 - o Programma Leren=werken, werken=leren: het doel van dit programma in de regio Noord-Holland Noord is meer mensen in de zorg laten instromen, minder uitval van studenten en onderwijs meer praktijkgericht inrichten. De samenwerking met de ROCs in de regio's nam het afgelopen jaar een vogelvlucht. Vanaf 2022 doen zij officieel mee met het programma. Het programma biedt ondersteuning door:
 - ✓ Het team van leerexperts met expertise op het gebied van leerwerkklimaat, inzet tools, leren en ontwikkelen, verandermanagement, coaching, HRM, leiderschap, organisatieadvies, impactonderzoek, zorg en onderwijs;
 - ✓ Hulp bij het opzetten van een krachtige (praktijk)leeromgeving;
 - ✓ Kennisontwikkeling- en deling via werkconferenties, actiegroepen, LinkedIn, deskundigheidsbevordering en professionalisering.
 - o Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB): de SBB faciliteert onze leerlicentie. Eind 2023 heeft de SBB hun zorgen uitgesproken over de leerlingbegeleiding in Den Helder. Hierop heeft AristoZorg gesprekken gehad en begin 2024 een plan van aanpak gemaakt (o.a. over borging van de leerlingbegeleiding in roosters). Deze plannen worden in 2024 uitgevoerd.
 - o Regionaal bestuurdersoverleg: maandelijks vindt er overleg plaats met de bestuurders van zorgorganisaties in de regio waarin met elkaar over strategische onderwerpen wordt gebrainstormd, oplossingen worden bedacht en de samenwerking wordt gezocht om werkzaamheden efficiënter in te richten. De bestuurder van AristoZorg sluit aan bij meerdere bestuurders overleggen in de regio.
 - o Internationaal Vrouwen Centrum: de doelstelling van de samenwerking met dit centrum is het leveren van een bijdrage aan het emancipatie- en integratieproces van (migranten)vrouwen waarin een bijdrage geleverd wordt in het verkrijgen van een gelijkwaardige positie in de Nederlandse samenleving. AristoZorg bood in 2023 stageplekken aan om deze vrouwen een kans op de arbeidsmarkt in de zorgsector te bieden, zich te ontwikkelen en ervaring op te bouwen. Wegens onvoldoende rendement is eind 2023 besloten dit project af te ronden.
 - o Stichting Omaha System Support: de stichting zet zich in voor het professionaliseren van de maatschappelijke gezondheidszorg. AristoZorg is aangesloten om zo een bijdrage te leveren aan dit maatschappelijke doel. De stichting ontwikkelt onder andere kennis over het goed werken met het Omaha System, ondersteunt pilots rondom data-gedreven werken en brengt partijen die werken met het classificatiesysteem met elkaar in contact. In april 2023 is de oud-bestuurder van AristoZorg aangesloten als bestuurslid van de stichting. Vanuit deze stichting is het

- contact met WindTerug gelegd om AristoZorg te begeleiden bij het optimaliseren van het ECD volgens de Omaha-systematiek.
- o Netwerk dementie Noord-Holland Noord: met 23 zorginstellingen, welzijnsorganisaties en afdelingen van Alzheimer Nederland zetten zich in om de zorg voor mensen met dementie en hun naasten in onze regio structureel te verbeteren. Dat doen we door kennis te delen, samen te werken en door gezamenlijk projecten op te zetten en uit te voeren. De bestuurder sluit bij de bestuurlijke overleggen aan.
 - o WOL: dit is een programma vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Vanuit dit programma zijn we in 2023 ondersteund door een primair proces coach (ondersteuning op locatieniveau bij de ontwikkellijn en de borging daarvan) voor de locatie Buitenzorg en een strategisch coach (ondersteuning bij de verbinding en de eenheid binnen de organisatie en de ontwikkellijn op bestuurders- en managementniveau). Beide coaches werken nauw samen. Zij hebben kwaliteitsscans uitgevoerd, lopen mee op de locaties en voeren gesprekken met cliënten, zorgmedewerkers, kantoormedewerkers, managers en de bestuurder met als doel de bevordering van de kwaliteit van zorg. De uitvoering van het de gezamenlijk opgestelde locatie-verbeterplannen zijn reeds in een gevorderd stadium. Eind 2023 is een WOL-scan gedaan voor beide locaties in Den Helder. Uit de scan werd de noodzaak voor inzet op kwaliteit inzichtelijk. Begin 2024 zijn twee coaches vanuit WOL en een strategisch coach gestart voor de ondersteuning van Ten Anker en Lyceumhof in Den Helder. Naar verwachting is het plan van aanpak medio mei 2024 gereed.
 - o Begin 2023 bestond er een samenwerkingsverband tussen Omring Den Helder en AristoZorg (bijv. voor de inhuur van de SOG, Wzd-functionaris en gespecialiseerd verpleegkundigen). Per 1 mei 2023 heeft Omring dit samenwerkingsverband opgezegd i.v.m. bestuurlijke verschillen van inzicht.

Leiderschap, governance en management

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van leiderschap, governance en management zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van leiderschap, governance en management zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Aansturing van de organisatie

In november 2023 heeft Petra Okker-Klooster het stokje van bestuurder overgedragen aan Marja Flaming, en is zelf daarmee in de positie van eigenaar getreden. Marja Flaming wordt als huidige raad van bestuur (RvB) bijgestaan door een RvC. Eind 2023 is ook een nieuwe RvC geïnstalleerd. Omdat AristoZorg een B.V. is, houdt de RvC toezicht en geeft advies aan de organisatie.

Teams op de locaties en in de wijk worden aangestuurd door een locatiemanager. Het MT en de medewerkers op de locaties worden ondersteund door het leercentrum (manager leren en ontwikkelen en praktijkopleiders) en ondersteunende diensten werkzaam op het kantoor in Alkmaar (bijv. personeelszaken, financieel, kwaliteit, administratie, etc.). Gedurende 2023 krijgt de organisatie advies uit zeggenschapsorganen: de VVAR (gedurende heel 2023), de CR (gedurende heel 2023) en de OR (22 november 2023 geïnstalleerd).

Meer informatie over de besturing van AristoZorg in 2023 staat schematisch weergegeven in het organogram in bijlage 2.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Betrekken medewerkers bij beleidskeuzes: in 2023 zouden we de VVAR leden actief betrekken in het opzetten van een gedegen adviesraad (meedenken in hun rol en functie, trainingen aanbieden en het beleid omtrent de VVAR samen opstellen).
- Besluitvorming op MT-niveau: vanaf eind 2023 worden beslissingen in het MT-overleg genomen, zodat er minder ad hoc wordt aangestuurd. Dit creëert consensus en commitment van betrokkenen. Na installatie en scholing van de OR worden vanaf begin 2024 belangrijke financiële, economische en organisatorische besluiten voor advies voorgelegd aan de OR.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- Betrekken medewerkers bij beleidskeuzes: in 2023 is de VVAR getraind in hun rol en functie en hebben de leden samen met de bestuurssecretaris het beleid opgezet. Lees meer over het jaar 2023 van de VVAR verderop in dit hoofdstuk.
- Besluitvorming op MT-niveau: in 2023 bestond het MT van AristoZorg uit de volgende leden:
 - o De bestuurder;
 - o De locatiemanagers;
 - o De manager leren en ontwikkelen;
 - o De regiomanager/facilitair manager;
 - o De bestuurssecretaris;

Zes wekelijks voerden zij het MT-overleg. Op verzoek werden afdelingen zoals personeelszaken, beleid en kwaliteit aangesloten voor specifieke thema's of beleid.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van leiderschap, governance en management:

- Medezeggenschapsorganen:
Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VVAR): eind 2022 is de VVAR opgericht. In 2023 ontvingen de leden een training om hun rol en functie goed te leren. Nog steeds worden anekdotes uit de training verteld. Voor de VVAR leden was dit een hele leerzame en leuke ervaring. In 2023 vergaderde de raad maandelijks en

heeft een plan van aanpak voor het jaar 2023 en 2024 opgesteld. Momenteel (Q1 2024) richt de VVAR zich op hun eerste adviesaanvraag: medicatieveiligheid.

- *Ondernemingsraad (OR)*: de voorbereidingscommissie van de OR had als doelstelling om eind 2023 een OR opgericht te hebben. Gerelateerd aan de Wet Ondernemingsraden en het aantal medewerkers binnen AristoZorg behoort de OR over zeven leden beschikken. In de verkiezingsperiode eind 2023 zijn er vier medewerkers aangesloten. De bestuurder heeft destijds toestemming gegeven om alvast met deze samenstelling te starten, met de verwachting dat meer aanmeldingen zouden volgen. In januari 2024 zijn de leden formeel benoemd en bestaat de OR uit een brede afvaardiging vanuit alle teams. Aangezien het deelnemen aan een OR voor de leden nieuw was, is er gestart met OR-trainingen en is er uitgelegd wat de verschillen zijn tussen adviesrecht en instemmingsrecht en hoe financiële rapportages met een OR-bril gelezen kunnen worden om zodoende op een gedegen wijze mee te denken. Momenteel (mei 2024) bestaat de OR uit zes leden. Nog voor de zomer van 2024 worden er verkiezingen gehouden voor een extra lid. De OR-leden kijken uit naar de toekomst om iets te kunnen betekenen voor AristoZorg.
- *Cliëntenraad (CR)*: vooralsnog bestaat de CR uit twee decentrale cliëntenraden:
 - ✓ Den Helder: deze raad bestaat uit twee cliënten die op de locatie Ten Anker wonen. Zij bespraken onderwerpen zoals verbeteringen aan het gebouw, activiteiten en maaltijden. Eind 2023 is deze cliëntenraad veranderd in een bewonerscommissie.
 - ✓ Zuid-Scharwoude, Noord-Holland Noord en Kennemerland: deze raad bestond uit drie leden, in 2023 is één van hen gestopt. Vier keer per jaar overleggen zij met de bestuurder. Onderwerpen die in 2023 aan bod kwamen zijn onder andere: personeel, financieel, innovatie, verhuizing van het hoofdkantoor, verhuizing van het leercentrum naar de locaties, overstap naar externe inhuur van personeelsadviseurs, subsidies, oprichting van de OR, informatiebijeenkomsten, ontwikkelingen ondersteuning van WOL en uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoek.

Voor 2024 is de ambitie om voor elke locatie een bewonerscommissie op te richten waarin met elkaar van gedachten gewisseld wordt over locatie-specifieke onderwerpen zoals kwaliteit van zorg, maaltijden en activiteiten. Het idee is om vanuit elke bewonerscommissie een afgevaardigde op te nemen in de centrale CR waarin gesproken wordt over organisatie-brede onderwerpen. De eerste stappen zijn in dit proces zijn gezet. Eind 2023 bestond de CR uit twee leden.

- Nieuwe RvB: in november 2023 heeft voormalig bestuurder Petra Okker het stokje overgedragen aan Marja Flaming, de huidige bestuurder van AristoZorg. Petra Okker blijft eigenaar van de organisatie. In april 2024 is ook de financiële aansturing van de organisatie overgedragen aan de nieuwe bestuurder.
- RvC: in 2023 is de RvC afgetreden en is gezocht naar opvolging. Eind 2023 zijn er drie nieuwe leden geworven, ieder met een eigen specialisme en twee van hen met een brede achtergrond in de zorgsector. Begin 2024 zijn zij benoemd en vanaf dat moment actief betrokken bij de organisatie. In het kwaliteitsverslag van 2024 zal nader toegelicht worden welke vorderingen er zijn gemaakt.
- Wisselingen in personeel: niet alleen de RvB en RvC zijn vernieuwd, ook hebben zich in 2023 veel wisselingen voorgedaan op andere personeelsslagen. Denk daarbij aan managers, staffunctionarissen, SOG, zorg-, welzijn- en facilitaire medewerkers. Dit heeft ertoe geleid dat er krapte was in de roosters en werkzaamheden, en plannen soms stagneerden. Desalniettemin laat dit kwaliteitsjaarverslag zien dat er toch veel goeie ontwikkelingen hebben plaatsgevonden in 2023 en er voor 2024 nog veel te ontwikkelen is op het gebied van kwaliteit van zorg en het ontwikkelen van een gezonde organisatie.
- Overdracht cliënten wijkverpleging: thuiszorgroutes in de regio Wijk aan Zee, Uitgeest, Akersloot en Alkmaar zijn medio 2023 overgedragen aan andere zorgorganisaties omdat AristoZorg de zorg aan de cliënten daar niet meer voldoende konden waarborgen met de personele krapte. Er werd een beslissing gemaakt om de geclusterde wijkverpleging in onze locaties te behouden.

- Verhuizing hoofdkantoor: in Q3 van 2023 is het hoofdkantoor van AristoZorg verhuisd naar de Robijnstraat 58 te Alkmaar.
- Verbinding: in 2023 werkten verschillende staffunctionarissen (bijv. manager leren en ontwikkelen, praktijkopleiders, kwaliteitsadviseur, personeelszaken) geregeld op de zorglocaties om de verbinding te stimuleren en laagdrempelig contact te onderhouden. Daarnaast werken de managers één keer per week op kantoor in Alkmaar om ook goed contact te onderhouden met de ondersteunende diensten.

Personeelssamenstelling

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van personeelssamenstelling zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van personeelssamenstelling zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Personeelssamenstelling AristoZorg

Een overzicht van het aantal medewerkers en fulltime-equivalent (FTE) per functie, verzuim, in- en uitstroom van personeel AristoZorg breed staat weergegeven in bijlage 4. Hierin staan tevens gegevens over de aantallen leerlingen, stagiaires en vrijwilligers.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Strategische personeelsplanning: de ambitie was om de capaciteitsmanagement-functie in Nedap ONS te gebruiken om de inzet van personeel tactisch in te schatten op basis van de zorgbehoefte van de cliënt.
- Werving personeel: in 2023 zou een samenwerkingsproject met Tellus, Woonzorggroep Samen, AristoZorg en het Internationaal Vrouwen Centrum (IVC) vorm krijgen, met als doel vrouwen een begeleidingstraject aan te bieden naar een baan in de zorg.
- Werkplezier en vitaliteit: met een projectgroep zou 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.
- Arbodienst: er is overgestapt op een nieuwe Arbodienst welke zich richt 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 zouden Arbo coaches ingezet worden om medewerkers bewust te maken van hun mogelijkheden ondanks ziekte. Tevens zouden de Arbo coaches managers trainen om tijdig in te spelen op dreigend verzuim.
- Persoonlijke ontwikkelgesprekken (POG): bij AristoZorg is de afspraak dat elke medewerker eens in de twee jaar in de gelegenheid wordt gesteld om in gesprek te gaan met de leidinggevende over persoonlijke ontwikkeling en loopbaan. In 2023 zouden deze gesprekken gehouden worden. Verslaglegging hieromtrent zou in het personeelsdossier opgeslagen worden.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- Strategische personeelsplanning: eind 2023 werd de capaciteitsmanagement functie in Nedap ONS nog niet gebruikt en deze was nog niet ingericht. Met behulp van de coaches van WOL is in BuitenZorg de actuele zorgvraag in kaart gebracht, welke zorg geleverd wordt bij de cliënten, of de cliënten passende indicaties hebben. Het basisrooster is hierop aangepast. Dit wordt nu cyclisch bijgesteld wanneer nodig. In 2024 gaan de coaches van WOL beide locaties in Den Helder begeleiden om tot vergelijkbare inzichten te komen en de zorginzet af te stemmen op de actuele zorgvraag.
- Werving personeel: halverwege het jaar werd het project van de IVC geëvalueerd. Een stageperiode werd gepland voor een aantal kandidaten. Één geschikte kandidaat is uit het project naar voren gekomen. Eind van het jaar bleek de subsidiëring voor het project onvoldoende voor de intensiviteit van het traject. Er is daarom besloten het project in 2024 niet voort te zetten.
- Werkplezier en vitaliteit: een projectgroep heeft begin 2023 een aantal keer vergaderd over de uitzet van een MTO. Hierin zijn vragen gesteld over werkplezier en vitaliteit. De opvolging van het MTO heeft onvoldoende opvolging gekregen, waardoor de werkgroep tot die tijd stil heeft gelegen. Meer over het MTO kunt u lezen in hoofdstuk gebruik van informatie. Ook de verzuimtraining is niet gehouden. Het MTO wordt in 2024 herhaald en dan zal er wel opvolging gegeven worden.
- Arbodienst: tot op heden (2024) zijn er nog geen Arbo coaches ingezet en heeft er nog geen verzuimtraining plaatsgevonden. Medio 2024 wordt een verzuimtraining gepland voor leidinggevendenden.

- POG: in 2023 zijn op de meeste locaties de medewerkers in de gelegenheid geweest om een POG te voeren met hun manager over hun loopbaan, werkplezier en scholingsbehoefte. Een formulier voor verslaglegging werd hiervoor gebruikt en opgeslagen in het personeelsdossier. Enkele medewerkers dienen dit gesprek nog aangeboden te krijgen. Dit i.v.m. wisselingen en verlof op managementniveau. De voortgang van de planning van de POGs werd maandelijks besproken in het MT-overleg.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van personeelssamenstelling:

- Verloop en verzuim: in 2023 kreeg de organisatie te maken met een groot verloop en verzuimpercentage. Meer informatie hierover kunt u zien in bijlage 4. In 2024 worden hier acties op uitgezet in de vorm van scholing en extra externe begeleiding.
- AFAS: eind 2023 nemen we afscheid Loket als personeelssysteem en medio 2024 van cash als financiële systeem. Dit gaat beide over in AFAS. Het voordeel is dat alle bedrijfsprocessen in één systeem zitten. Het onderdeel HR en payroll is per 1 januari 2024 geïmplementeerd. De implementatie van het financiële onderdeel is per 1 mei 2024 geïmplementeerd.
- PAVO: voor de continuïteit van personeelszaken na het uit dienst treden van de voormalig personeelsadviseur in begin 2023, is besloten om een samenwerking aan te gaan met PAVO. Dit bureau koppelt externe adviseurs aan organisaties om HR zaken uit handen te nemen. In 2023 krijgt AristoZorg begeleiding vanuit twee personeelsmedewerkers van PAVO.

Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van het gebruik van hulpbronnen, omgeving en context zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van het gebruik van hulpbronnen, omgeving en context zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS): na implementatie van het KMS eind 2022 zou 2023 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.
- Zorgtechnologie: de implementatie van verschillende innovaties zou in 2023 gestart of voortgezet worden (bijv. de Momo bedsense, Slimme bril, Medido en klittenbandzwachtels).

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- KMS: medewerkers van BuitenZorg en Ten Anker ervaren het systeem als positief. Op Lyceumhof werd gedurende het jaar ook steeds meer gestuurd op het gebruik. Soms konden medewerkers documenten nog niet helemaal vinden, maar dan wezen collega's elkaar daarop. Ook zijn een aantal extra beleidsdocumenten en procedures opgesteld en toegevoegd aan het systeem. Inmiddels wordt aan elk document een eigenaar en vervaldatum gekoppeld zodat deze tijdig geëvalueerd kan worden met betrokkenen.
- Zorgtechnologie: in het MT-overleg is medio 2023 besloten om na de pilot van de Momo bedsense door te gaan met deze technologie. In 2024 worden opnieuw Momo bedsense (her)scholingen gegeven om het juiste gebruik van de technologie onder de aandacht te houden. Een slimme bril en klittenbandzwachtels zijn in 2023 niet ingezet. Wel is in 2023 de Medido medicijndispenser bij verschillende thuiszorg cliënten ingezet.

Gebruik van informatie

In dit hoofdstuk leest u kort over de acties die wij in 2023 hebben willen uitvoeren op het gebied van het gebruik van informatie zoals benoemd in het kwaliteitsplan van 2023, in welke hoedanigheid de resultaten momenteel (Q1 2024) gerealiseerd zijn, en of er eventueel andere ontwikkelingen op het gebied van het gebruik van informatie zijn geweest buiten het kwaliteitsplan van 2023 om.

Acties kwaliteitsplan 2023:

- Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO): het cliënttevredenheidsonderzoek van AristoZorg zou in 2023 voor het eerst ook thema's omvatten waarop de locaties ook extern getoetst worden tijdens PREZO audits.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): als onderdeel van het versterken van het werkplezier en de vitaliteit van medewerkers zou in 2023 een MTO gehouden worden.
- WOL: het traject van WOL loopt al sinds eind 2021 maar werd voor AristoZorg verlengd tot in ieder geval half 2023. In maart 2023 zou er opnieuw een herhaalscan plaatsvinden op de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- IGJ: in 2023 zouden enkele locaties van AristoZorg bezocht worden door de IGJ.

Resultaten t.o.v. acties kwaliteitsplan 2023:

- CTO: dit jaar was de cliënttevredenheidsenquête uitgebreider dan eerdere jaren; een intern meetinstrument gebaseerd op de PREZO denkwijze werd uitgezet als aanvulling op de reguliere PREM. Resultaten werden geanalyseerd, besproken in MT-overleg en de teams en opgevolgd. Hieronder staan een aantal bevindingen:
 - o PREM: organisatie breed scoorde AristoZorg eind 2023 gemiddeld een 8,2 op de eerste vragen uit de PREM, en een netto promotor score van 12.
 - o PREZO: thema's uit het PREZO kader werden verwerkt in de vorm van een enquête en verstrekt onder de cliënten van de locaties die ook extern worden geaudit. Complimenten en aanknopingspunten tot verbetering kwamen hieruit op gebied van woon- en leefomgeving, persoonsgerichte zorg, etc.
 - o Zorgkaart Nederland: in 2023 scoorde AristoZorg een 8,2 gemiddeld op Zorgkaart Nederland (gebaseerd op 16 waarderingen).
- MTO: het MTO is in januari 2023 als digitaal anoniem onderzoek verstrekt onder al het personeel van AristoZorg. Resultaten zijn gebundeld, geanalyseerd en besproken met personeelszaken en MT-leden. Opvolging aan medewerkers zou daarna volgen in de vorm van een werkgroep bestaande uit personeelsleden van de locaties. I.v.m. de vele wisselingen op management en bestuurlijk niveau heeft het MTO geen opvolging gekregen en is een terugkoppeling aan personeel uitgebleven. In 2024 wordt het onderzoek opnieuw gedaan. Op advies van de arbeidsinspectie wordt het MTO van 2024 aangevuld met vragen over sociale veiligheid en fysieke belasting (tilthermometer).
- WOL: herhaalscans zijn in mei 2023 besproken op alle locaties van AristoZorg. Dit was een positieve tussenstand met aanknopingspunten voor ontwikkeling. Het is niet gelukt dit in 2023 voor alle locaties op te pakken. Eind 2023 heeft BuitenZorg het traject van WOL positief afgesloten met mooie resultaten en feedback ter borging van de kwaliteit van zorg. Eind 2023 waren, voor de locaties Lyceumhof en Ten Anker, de resultaten slecht; uit de scanbijeenkomst in januari 2024 bleek de situatie zorginhoudelijk risicovol. Vanaf mei 2024 krijgen beide locaties in Den Helder intensieve ondersteuning van de coaches.
- IGJ: in maart 2023 heeft de IGJ de locatie BuitenZorg en Lyceumhof bezocht. Wij zijn blij met het rapport en de aanknopingspunten die dit biedt om verder te werken aan kwaliteit, o.a. op het gebied van de Wzd, methodisch werken in het ECD, rapporteren, verdieping op gebied van persoonsgerichte zorg en eigen regie van de cliënt. Actiepunten werden in 2023 en nog in 2024 bijgehouden op de actie- en besluitenlijsten van de kwaliteitverbeterteams.

Overige ontwikkelingen in 2023 op gebied van gebruik van informatie:

- PREZO audits extern: in 2023 zijn externe audits geweest op BuitenZorg, Ten Anker en Lyceumhof op gebied van persoonsgerichte zorg, communicatie en informatie, participatie en woon en leefsituatie. Van de auditoren kregen wij complimenten maar ook verbeterpunten. Inmiddels zijn alle locaties PREZO-gecertificeerd. Wij zijn enorm blij met de feedback van de cliënten over hun ervaringen bij ons als organisatie, maar ook de feedback van de auditoren vanuit hun kritische blik. Wij blijven PREZO gebruiken om onze zorg en ondersteuning te ondersteunen. In 2024 worden alle locaties opnieuw geaudit door PREZO (Q2 of Q4 2024, afhankelijk van de locatie).
- Adcase: eind november 2023 heeft Adcase een organisatie brede scan gedaan naar de bedrijfsvoering in brede zin binnen AristoZorg (scan in één dag). Externe adviseurs van dit bureau keken daarbij naar de brede bedrijfsvoering in de organisatie, niet alleen kwaliteit maar ook financieel, personeel en governance. De scan diende als nulmeting voor de bestuurder om prioriteiten te stellen voor het jaar 2024. In 2024 worden de aanbevelingen uit deze analyse opgepakt.
- Klachten: ondanks we altijd streven naar tevreden cliënten, kan het gebeuren dat cliënten ongenoegens uiten over de zorgverlening. In 2023 heeft de klachtenfunctionaris van AristoZorg zes formele klachten ontvangen. Onderwerpen waren: personeelwisselingen en -bezetting, communicatie (contactverzorgende, multidisciplinair overleg, bejegening), medicatie/vaccinatie, facturatie en inzet van zorgtechnologie. Mocht een cliënt daar behoefte aan hebben, kan hij of zij ook een beroep doen op een externe klachtenfunctionaris. In 2023 zijn daar geen meldingen van geweest. Informatie uit klachten gebruiken wij om onze zorgverlening te blijven verbeteren.

Bijlage 1: Overzicht meldingen incidenten cliënten 2023

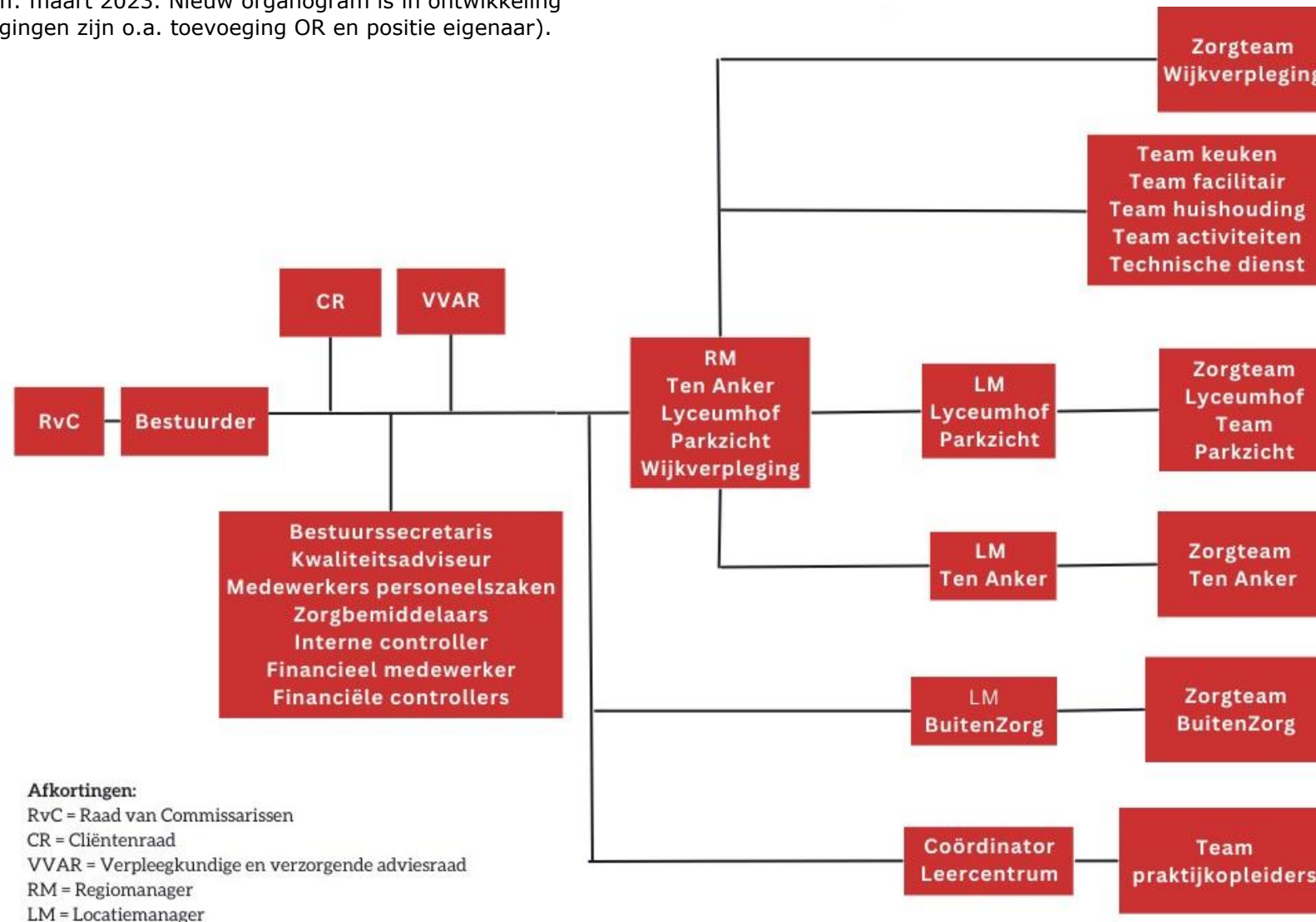
Aard van melding		Aantal meldingen Noord-Holland Noord	
Medicijnincident			1
Valincident			1
Overig incident			0
Aard van melding		Aantal meldingen Kennemerland	
Medicijnincident			6
Valincident			14
Overig incident			1
Aard van melding		Aantal meldingen BuitenZorg	
Medicijnincident			66
Valincident			96
Overig incident			13
Aard van melding		Aantal meldingen Ten Anker	
Medicijnincident			172
Valincident			221
Overig incident			13
Aard van melding		Aantal meldingen Lyceumhof	
Medicijnincident			85
Valincident			61
Overig incident			52

Genomen over de periode 1-1-2023 tot en met 31-12-2023.

Om wat meer context te geven, ziet u in bijlage 3 een overzicht van het aantal cliënten dat wij in 2023 in zorg hadden.

Bijlage 2: Organogram van AristoZorg

Datum: maart 2023. Nieuw organogram is in ontwikkeling (wijzigingen zijn o.a. toevoeging OR en positie eigenaar).



Bijlage 3: Zorgkenmerken van de locaties

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, Den Helder

Zorgvormen	Type indicatie	Aantal cliënten	Budget	Leeftijdsgroep					
				100+	90 - 99	80-89	70-79	60-69	50-59
Kleinschalig wonen	ZZP VV4	6	€ 30.544,20		1	3	1	1	
ELV	ZZP VV5	7	€ 62.181,00		2	4	1		
Respijtzorg	ZZP VV6	12	€ 98.244,00		4	1	7		
Zelfstandig wonen	ZZP 2GGZW	2	€ 11.653,80				2		
WMO	ZZP LG4	1	€ 5.910,30					1	
	ZZP VG3	1	€ 4.228,50						1
	VPT VV4	7	€ 27.098,40	1	4	1	1		
	VPT VV5	1	€ 7.639,80			1			
	VPT VV6	1	€ 6.763,50		1				

Peildatum: 1 november 2023.

Lyceumhof, Den Helder

Zorgvormen	Type indicatie	Aantal cliënten	Budget	Leeftijdsgroep					
				100+	90 - 99	80-89	70-79	60-69	50-59
Psychogeriatrische zorg	ZZP VV1	1	€ 3.339,60			1			
GGZ zorg	ZZP VV5	12	€ 115.707,60			7	5		
	ZZP VV6	1	€ 8.187,00				1		
	ZZP 2GGZW	3	€ 17.480,70			2		1	

	ZZP 3GGZW	3	€ 18.836,10				3		
	ZZP 4GGZW	1	€ 7.659,60				1		
	ZZP LG2	1	€ 4.971,60					1	
	ZZP LG6	2	€ 16.653,00				1	1	
	ZZP VG5	1	€ 6.199,50				1		

Peildatum: 1 november 2023.

BuitenZorg, Zuid-Scharwoude

BuitenZorg, Zuid-Scharwoude									
Zorgvormen	Type indicatie	Aantal cliënten	Budget	Leeftijdsgroep					
				100+	90 - 99	80-89	70-79	60-69	50-59
Beschermd wonen	ZZP VV4	6	€ 30.544,20	1	3	2			
Zelfstandig wonen	ZZP VV5	8	€ 71.064,00		6		2		
	VPT VV4	5	€ 19.356,00		2	1	2		
	VPT VV5	6	€ 45.838,80		3	2	1		
	VPT VV6	3	€ 20.290,50		1	1	1		
	VPT LG4	1	€ 5.886,60				1		

Peildatum: 1 november 2023.

Bijlage 4: Personeelskenmerken van de locaties

Ten Anker

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Praktijkopleider	2 (1,22)		
Facilitair medewerker	1 (1,00)		
Medewerker meldkamer	1 (0,78)		
Huishoudelijk medewerker	4 (2,44)		
Keukenhulp	1 (1,0)		
Medewerker activiteitenbegeleiding	2 (1,56)		
Ondersteuner huiskamerproject	1 (0,67)		
Helpende	2 (1,28)		
Helpende plus	12 (7,89)	2 (1,2)	
Verzorgende IG	11 (8,11)	3 (1,75)	2 (1)
Zorgondersteuner	8 (4,92)		
Verpleegkundige	3 (4,5)	5 (3,7)	1 (0,8)
Kwaliteitsverpleegkundige		1 (0,7)	
Medewerker technische dienst	1 (1,0)		
Totaal	49 (36,71)	11 (7,35)	3 (1,8)

Peildatums: 8 november 2023 (medewerkers) en 30 oktober 2023 (leerlingen en stagiaires).

Aantal vrijwilligers op Ten Anker: 45 (vervoer, keuken, sport- en spel, individueel bezoek, muziek, handmassage, etc.).

	Ten Anker
Verzuim	20,42%
Instroom	18 medewerkers
Uitstroom	17 medewerkers
Personele kosten in percentage van de opbrengsten	65,4%

Genomen over periode 1 januari 2023 tot en met 31 oktober 2023.

Lyceumhof

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Praktijkopleider	1 (0,45)		
Huishoudelijk medewerker	1 (0,69)		
Helpende	4 (3,33)	1 (0,89)	
Helpende plus	6 (4,11)	1 (0,7)	2 (1,3)
Verzorgende IG	13 (9,78)	2 (1,6)	
Verpleegkundige	5 (2,78)	4 (2,8)	
Manager	1 (0,89)		
Totaal	31 (22,03)	8 (5,99)	2 (1,3)

Peildatums: 8 november 2023 (medewerkers) en 30 oktober 2023 (leerlingen en stagiaires).

Aantal vrijwilligers op Lyceumhof: 7 (activiteiten, handmassage, huiskamer, muziek, individueel bezoek, etc.).

	Lyceumhof
Verzuim	12,70%
Instroom	11 medewerkers
Uitstroom	12 medewerkers
Personele kosten in percentage van de opbrengsten	83%

Genomen over periode 1 januari 2023 tot en met 31 oktober 2023.

BuitenZorg

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Praktijkopleider	1 (0,67)		
Gastheer	1 (1,0)		
Gastvrouw	3 (2,5)		
Huishoudelijk medewerker	1 (0,89)		
Bewegingsagoog	2 (1,47)		
Helpende	1 (0,67)		
Helpende plus	2 (1,89)		
Manager	1 (0,78)		
Verzorgingshulp	1 (1,0)		
Verzorgende IG	7 (5,0)		
Verpleegkundige	6 (5,22)	2 (1,5)	1 (0,8)
Kwaliteitsverpleegkundige		1 (0,7)	
Totaal	26 (21,09)	3 (2,2)	1 (0,8)

Peildatum: 8 november 2023 (medewerkers) en 30 oktober 2023 (leerlingen en stagiaires).

Aantal vrijwilligers op BuitenZorg: 75 (activiteiten, koffie, kerkdiensten).

	BuitenZorg
Verzuim	21,3%
Instroom	11 medewerkers
Uitstroom	15 medewerkers
Personele kosten in percentage van de opbrengsten	63%

Genomen over periode 1 januari 2023 tot en met 31 oktober 2023.

Personeelskosten is incl. doorbelasting van overhead maar zonder overige personeelskosten.

Kantoor Alkmaar

Functie	Medewerkers, Aantal (FTE)	Leerlingen, Aantal (FTE)	Stagiaires, Aantal (FTE)
Bestuurder	1 (1,0)		
Financieel controller	2 (1,0)		
Administratief medewerker	4 (3,33)		
Coördinator leren en ontwikkelen	1 (0,67)		
Bestuurssecretaris	1 (0,59)		
Facilitair manager	1 (1,0)		
Kwaliteitsadviseur	1 (0,89)		
Totaal	11 (8,58)		

Peildatum: 8 november 2023 (medewerkers).

	Kantoor Alkmaar
Verzuim	17,78%
Instroom	6 medewerkers
Uitstroom	5 medewerkers

Genomen over periode 1 januari 2023 tot en met 31 oktober 2023.