



Leythenrode & Oudshoorn
verpleeghuizen van Alrijne

Kwaliteitsverslag Alrijne verpleeghuizen 2019

Samen leren en verbeteren



Kwaliteitsverslag 2019

Leythenrode en Oudshoorn, verpleeghuizen van Alrijne

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van de verpleeghuizen Leythenrode in Leiderdorp en Oudshoorn in Alphen aan den Rijn. Hierin staat beschreven hoe Leythenrode en Oudshoorn invulling hebben gegeven aan de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg "Samen leren en verbeteren".

De verpleeghuizen zijn onderdeel van Alrijne Zorggroep, waartoe ook drie ziekenhuislocaties behoren. In onze verpleeghuizen leveren we zorg aan bewoners met een psychogeriatrische, somatische of sociaal geriatrische zorgvraag. Tevens heeft Leythenrode een afdeling voor geriatrische revalidatie zorg en Oudshoorn een afdeling dagbehandeling. We bieden bewoners comfort als ze niet meer zelfstandig kunnen wonen. We bieden liefdevolle en warme zorg en gaan uit van wat mensen zelf willen. Samen bespreken we de verschillende mogelijkheden en maken we keuzes voor de beste gewenste zorg en een fijne invulling van de dag. We accepteren weloverwogen risico's die bijdragen aan de autonomie en keuzevrijheid van de bewoner.

Het kwaliteitsplan 2019 beschrijft de prioriteiten die wij vanuit onze strategische speerpunten voor 2019 binnen de verpleeghuizen van Alrijne hebben gesteld om samen de kwaliteit van leven van de bewoner te kunnen optimaliseren. Het kwaliteitsplan en het jaarplan zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden; alle acties uit het kwaliteitsplan zijn opgenomen in ons jaarplan en zijn daarmee ook meegenomen in de planning-en-controlcyclus. De resultaten zoals verwoord in het kwaliteitsverslag 2019 zijn input geweest voor het kwaliteitsplan 2020.

Leren en werken aan kwaliteit is integraal onderdeel van de manier waarop we werken en met elkaar omgaan. De samenwerking tussen de twee verpleeghuizen heeft verder vorm gekregen, waardoor we veel van elkaar leren en samen ontwikkelen. De commissies en de overkoepelende commissie kwaliteit speelt een belangrijke inhoudelijke rol bij het samen leren en verbeteren binnen de organisatie en daarbuiten. De samenwerking tussen de collega-organisaties in ons lerend netwerk heeft zich in 2019 verder ontwikkeld en versterkt, onder andere ten aanzien van werving en behoud van nieuwe medewerkers. Ook wordt in toenemende mate de samenwerking met het ziekenhuis gevonden. In 2019 is gewerkt aan een zorggroepbreed strategisch beleidsplan 2020 – 2025, waarin het bereiken van synergie tussen de ziekenhuizen en de verpleeghuizen als doel is opgenomen voor de komende jaren.

Kwaliteit van leven en waarde toevoegen aan de beleving van uw dag is voor ons belangrijk

Birgitta Weimar, directeur



1. Persoonsgerichte zorg

Vanaf januari tot en met september 2019 heeft de leidende coalitie van Alrijne collega's onder leiding van de raad van bestuur en met ondersteuning van de Ontwikkelgroep met onze cliëntenraden gewerkt aan een nieuwe strategische koers voor Alrijne Zorggroep, waarvan Leythenrode en Oudshoorn deel uitmaken. De uitkomst hiervan is het strategisch beleidsplan 2020 – 2025 dat ontwikkeld is vanuit de missie: **Met oprechte aandacht bieden wij de beste zorg op de beste plek in onze regio, samen met de bewoner en samen met onze partners.** Deze vervangt de visie die gericht was op excellente zorg. De nieuwe visie is een aanscherping van datgene waar we al mee bezig waren.

Het elektronisch cliëntdossier (ECD) is een belangrijk hulpmiddel bij het in kaart brengen en volgen van de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de individuele bewoner. Het ECD ondersteunt het multidisciplinair werken. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan is belegd bij de contactverzorgende. De contactverzorgende is minimaal een verzorgende niveau 3. Het ECD bevat alle relevante gegevens om goede en persoonsgerichte zorg te leveren. We blijven op dit gebied continu verbeteren, bijvoorbeeld met de invoering van standaarddoelen, waarvan sommigen altijd en anderen indien van toepassing opgenomen worden in de zorgleefplannen.

Dit jaar hebben we, door de beschikbaar gestelde kwaliteitsegelden, extra zorghulpen aangetrokken op alle afdelingen/woningen om nog meer persoonlijk contact te kunnen hebben met de bewoners en om extra activiteiten te ondernemen, zowel in de huiskamers als daarbuiten. Doordat de zorghulpen in de huiskamers aanwezig zijn, kan er ingespeeld worden op de behoefte of spanningen van bewoners van dat moment met als doel meer aandacht en daarnaast een toegenomen gevoel van veiligheid en verbetering van de algehele sfeer.

Prezo

Wij zijn trots dat het gouden Prezo-keurmerk in 2019 voor beide huizen is behouden. De directeur schreef aan de medewerkers van Leythenrode na afloop van de audit in 2019 het volgende:

"Met recht trots!", dat zei Yvonne Kok, auditor van Perspekt, in haar terugkoppeling naar aanleiding van haar audit-bezoek. In het kader van het Prezo kwaliteitskeurmerk in de zorg heeft zij vandaag verschillende afdelingen in Leythenrode bezocht. Daar heeft ze gesproken met verschillende medewerkers van verschillende disciplines "De stoommachine met verbeteringen is duidelijk op gang en dit is ook zichtbaar op de afdelingen en bij de medewerkers. Jullie zijn zelf actief op zoek naar verbetermogelijkheden en daarnaast zie ik op verschillende vlakken verbeteringen die zijn afgerond of waar jullie nog mee bezig zijn. (...) Wat de auditor is opgevallen is dat wij veel handvatten bieden voor de omgang met bewoners met onbegrepen gedrag zoals de inzet van de psychologen, de psychiater, de POV trainingen en de



gedragsvisites. Tevens is het fijn dat we een intern expertteam hebben, zodat we snel interventies kunnen inzetten. En ook onze bewegingsagogen hebben een plek in het systeem rondom onbegrepen gedrag. De verbinding is duidelijk te zien. "Dit geeft vertrouwen."

Oudshoorn werd geprezen om haar persoonsgerichte zorg, de ontwikkeling die de medewerkers t.a.v. het werken met het ECD hadden doorgemaakt, het verenigingsleven en de continue wens om te verbeteren.

2. Wonen en welzijn

Bewoners die zoveel mogelijk hun eigen keuzes kunnen maken, zijn gelukkiger weten we. Dit is dan ook de basis van onze visie op kleinschalig wonen van waaruit Oudshoorn is georganiseerd: een huiselijke woning met 8 bewoners, een eigen huishouden en een team van zoveel mogelijk vaste medewerkers. Leythenrode kent een grootschalige setting waarin we op een kleinschalig manier proberen te werken. Wel merken we dat toezicht in de huiskamers en het voorkomen van onrust op een afdeling lastiger is in een grootschalige setting.

Voor de nieuwbouw van Leythenrode is het ontwikkelde zorgconcept na bijeenkomsten met bewoners, familie en medewerkers nader uitgewerkt. Het streven is om in begin 2023 de nieuwbouw gerealiseerd te hebben. Eind 2019 is het eerste ontwerp van het gebouw gereed gekomen, waarbij bewoners in eenheden van 9 bewoners gaan wonen. Bewoners zullen allen een eigen woon-/slaapkamer krijgen. Zinnvolle ontmoetingen, bewegen en vrijheid, gecombineerd met optimale veiligheid en veel groen zijn belangrijke elementen in het nieuwe Leythenrode.



Uitbureau

Wij zorgen graag voor een dag met een fijne invulling en met activiteiten die passen bij de individuele bewoner. Wensen en behoeften rondom ondersteuning bij levensinvulling worden als iemand bij ons komt wonen in kaart gebracht en vastgelegd in het dossier. Onze Uitbureaus zorgen voor veel verschillende activiteiten, zodat er genoeg is om uit te kiezen. Wij kennen een bruisend en uitgebreid verenigingsleven met veel centraal georganiseerde activiteiten. Vrijwilligers hebben hierin een mooie rol.

Het Uitbureau Leythenrode heeft in 2019 samen met de cliëntenraad, teamleiders zorg en regisserend verpleegkundigen opnieuw de behoeften van de bewoners geïnventariseerd ten aanzien van activiteiten op de afdeling, zowel individueel als in groepsverband. Naar aanleiding hiervan is een plan van aanpak opgesteld. Hierin is, naast de inzet van zorghulpverleners, onder andere opgenomen het vergroten van de zichtbaarheid en ondersteuning van medewerkers van het Uitbureau op de afdelingen, zodat beter ingespeeld kan

worden op de behoefte van bewoners op dat moment (bijvoorbeeld één-op-één aandacht, gespreksgroep, spelletje). Somatische bewoners bleken behoefte te hebben aan meer avondactiviteiten; deze zijn uitgebreid van eenmaal naar driemaal per week. Daarnaast zijn open activiteiten, wekelijkse verenigingen en uitjes gecontinueerd.

Klik [hier](#) voor het verhaal van mevrouw Leenders, 96 jaar jong, die meedoet met de bokstraining voor bewoners van Oudshoorn.

3. Veiligheid

Commissies

Binnen de verpleeghuizen werken we met verschillende commissies die hun eigen aandachtsgebied hebben.

- Hygiëne en Infectiepreventie
- Wet Zorg en Dwang
- Medicatieveiligheid
- Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)
- Werkgroep Voorbehouden handelingen (VBH, vaste werkgroep van de zorgroepbrede commissie VBH)

In de overkoepelend commissie kwaliteit, waarin de voorzitters van de verschillende commissies zitten, wordt de verbinding tussen de commissies gemaakt.

De commissie kwaliteit is ook verantwoordelijk voor het proces rondom de MIC-meldingen. Incidenten en calamiteiten met betrekking tot de bewoner worden via MIC-meldingen in het ECD opgevolgd. Per afdeling/ woning wordt een kwartaalrapportage gemaakt en multidisciplinair met het team besproken zodat we leren van onze fouten. Een halfjaarrapportage wordt in de commissie kwaliteit besproken ten aanzien van opvallende resultaten en trends. Medicatiefouten krijgen daarbij extra aandacht in de commissie medicatieveiligheid.

Rapportage kwaliteit en veiligheid

Ieder half jaar wordt een rapportage kwaliteit en veiligheid opgesteld. Deze biedt een overzicht en analyse van verschillende kwaliteits- en veiligheidsindicatoren binnen de verpleeghuiszorg, waaronder de verplichte indicatoren uit het kwaliteitskader. De rapportage is onderdeel van de verbeter- en borgingscyclus, zodat we scherp blijven en waar nodig onze werkprocessen aanpassen/aanscherpen. Deze rapportage en het planningsproces eromheen is geëvalueerd en aangepast; de commissies zijn nauw betrokken bij de input, analyse en verbeteracties in de rapportage.

De commissies en specialisten ouderengeneeskunde nemen de indicatoren behorende bij hun expertise op in hun rapportages om daarmee actief de kwaliteit te monitoren. Deze rapportages zijn input voor de rapportage kwaliteit en veiligheid. Er is intensief contact geweest met leverancier Adapcare om het ECD en de AO/IC-vragen zo in te richten dat de scores eenvoudig en snel uit het ECD gehaald kunnen worden en dat onnodig administratief werk wordt vermeden.

De indicatoren basisveiligheid worden in de rapportage kwaliteit en veiligheid verwerkt en zijn hieronder per locatie weergegeven. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de indicatoren betreffende decubituspreventie nieuwe indicatoren zijn, wat verklaart dat deze in Q1 en Q2 niet gemeten zijn. Een grote verbetering is te zien ten aanzien van het bespreken van medicatiefouten in het team. In 2019 is de procedure met betrekking tot de MIC en calamiteiten herzien en opnieuw geïmplementeerd. Medicatiefouten worden opgenomen in de MIC-rapportage die ieder kwartaal door arts en regisserend verpleegkundige wordt opgesteld en besproken met de teams. Daarnaast is een duidelijke verbetering te zien t.a.v. de inzet van vrijheid beperkende maatregelen. Door de Wzd-commissie en onze BOPZ-arts is veel aandacht besteed aan het zoeken naar alternatieven voor vrijheid beperkende maatregelen en het zorgvuldig overwegen, inzetten en evalueren van ingezette maatregelen. Hierdoor worden minder maatregelen ingezet.

Onderwerp	Indicator	Leythenrode Q1/Q2 2019	Leythenrode Q3/Q4 2019	Oudshoorn Q1/Q2 2019	Oudshoorn Q3/Q4 2019
1. Medicatieveiligheid	Bespreken medicatiefouten in het team: Percentage afdelingen waar medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan	0% (0/6)	100% (6/6)	47% (11/23)	100% (23/23)
	Medicatiereview: Percentage bewoners waarbij de afgelopen zes maanden een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die de medicijnen aan de cliënt verstrekt.	100%	100%	100%	100%
2. Decubituspreventie	Decubitus: Percentage bewoners in de zorgorganisatie met decubitus graad 2 of hoger.	N.v.t.	0%	N.v.t.	3%
	Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling: Percentage afdelingen waar een casuïstiekbespreking over decubitus dit jaar heeft plaatsgevonden.	N.v.t.	100%	N.v.t.	100%
3. Gemotiveerd gebruik van	Middelen en maatregelen rond vrijheid: Percentage bewoners in de	a. 19%	a. 6%	a. 59%	a. 39%
		b. 8%	b. 4%	b. 19%	b. 15%

vrijheid beperkende maatregelen	zorgorganisatie waarbij middelen en maatregelen rond vrijheid zijn toegepast (onderverdeling naar categorieën). Gebruikte categorieën in de verpleeghuizen van Alrijne: a. mechanisch; b. farmacologisch; c. elektronisch; d. anders.	c. 10%	c. 5%	c. 57%	c. 23%
		d. 1%	d. 0%	d. 6%	d. 4%
4. Advanced care planning	Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde: Percentage bewoners in de zorgorganisatie waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde (wel of niet reanimeren, wel of niet stoppen met levensverlengende behandelingen zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie, en wel of geen ziekenhuisopname) zijn vastgelegd in het dossier. Cliëntkenmerken in ECD: a. reanimeren, b. medisch beleid, c. opname ziekenhuis.	a. 100%	a. 99%	a. 100%	a. 100%
		b. 100%	b. 98%	b. 100%	b. 100%
		c. 100%	c. 100%	c. 100%	c. 100%

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Commissies

In 2019 is de in 2018 ingezette ontwikkeling van de commissies voortgezet. De commissie kwaliteit, waarin voorzitters van verschillende commissies zitting hebben, heeft de reglementen geëvalueerd en de commissies en hun werkzaamheden zijn opnieuw aan de cliëntenraad gepresenteerd. Daarnaast heeft voor het eerst het halfjaarlijkse kwaliteits-MT plaatsgevonden waarin de commissies samen met het managementteam verschillende kwaliteitsthema's bespreken. In 2019 hebben de commissies zich opnieuw gepresenteerd en is het thema MIC besproken om daarmee van elkaar te leren. Regisserend verpleegkundigen zijn vast lid van de verschillende commissies en fungeren als kartrekker en verbinder tussen de afdelingen en de commissies. De expertrol van de commissies is zo krachtiger neergezet.

De BOPZ/ Wzd-commissie, met vertegenwoordigers uit beide huizen en vanuit verschillende disciplines, is nagegaan wat de verschillen (een zogenaamde gap-analyse) tussen de wet BOPZ en de Wet zorg en dwang zijn en hoe zich dat vertaalt naar de dagelijkse praktijk. Hieruit is gebleken dat we al grotendeels werken volgens de visie en richtlijnen van de Wzd. Een actieplan is gemaakt om te voldoen aan de zaken die nog aandacht behoeven, onder andere ten aanzien van scholing over probleemgedrag en het aanscherpen van de visie op kwaliteit van zorg. Dit actieplan loopt door in 2020, dat door VWS is aangewezen als overgangsjaar voor de volledige invoering van de WZD. Een specialist ouderengeneeskunde is benoemd tot WZD functionaris, medewerkers en familie zijn geïnformeerd over de nieuwe

wet en er zijn voorbereidingen getroffen voor aanpassingen in het elektronisch cliëntdossier, zodat hier in de loop van 2020 volgens de voorwaarde van de Wzd mee gewerkt kan worden. Voor 2020 staat de scholing aan zorgmedewerkers op de planning.

Ten aanzien van de optimalisatie en harmonisatie werkwijze van het ECD heeft de ECD-commissie de verschillende werkwijzen in de twee huizen, geanalyseerd en een gezamenlijke, eenduidige werkwijze bepaald en geïmplementeerd. Dit betrof onder andere de manier van rapporteren, de inzet van standaarddoelenbibliotheek en de plek in het ECD waar gegevens worden gedocumenteerd.

Het is mooi om te zien hoe jullie aan de slag zijn. Bijvoorbeeld met de kwaliteitsrondes die jullie helpen om aan de slag te zijn met continu verbeteren. De functie van regisserend verpleegkundige is een goede manier om kwaliteit op de afdelingen te borgen. Maar ook de zorgmedewerkers kunnen verbeterontwikkelingen noemen en laten zien. Jullie zijn met recht trots.

Yvonne Kok, auditor van Perspekt

Kwaliteitsrondes

De regisserend verpleegkundigen hebben samen met de kwaliteitsadviseur de procedure kwaliteitsrondes ontwikkeld. Deze interne audit is een aanvulling op de interne audit die de zorgmedewerkers zelf doen. Aandacht wordt besteed aan wat goed gaat en wat verbeterd kan worden. Samen met de medewerkers worden acties uitgezet, geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Voorbeelden van punten die zijn verbeterd naar aanleiding van de kwaliteitsrondes zijn onder andere aanscherpingen op het gebied van hygiëne en infectiepreventie.

SamenBeter: continu verbeteren

In februari is het verbeterprogramma *SamenBeter* geïntroduceerd in de verpleeghuizen. Door het trainen van alle lagen in de organisatie willen we een cultuur creëren van continu verbeteren om zo oprechte aandacht voor de bewoners te vergroten en werkplezier van onze collega's te verhogen. Dit doen we via een praktische benadering die gebaseerd is op de Lean-methodiek. Na de workshop Lean in vogelvlucht aan het MT en de regisserend verpleegkundigen, is het kernteam bestaande uit medewerkers uit alle geledingen van de organisatie op werkbezoek geweest bij verschillende organisaties.



Tweemaal per jaar kunnen teams zich opgeven om met *SamenBeter* aan de slag te gaan. Vijftien teams hebben zich aangemeld voor de eerste lichte trainingen Green en Yellow Belt; negen teams door de gehele organisatie zijn daadwerkelijk van start gegaan met training en verbetertrajecten. Voorbeelden hiervan zijn het verminderen van misgrijpen van wondmateriaal of medicatie op de afdelingen, het verminderen van de werkdruk door binnenkomende telefoontjes bij de zorgbemiddeling en het verbeteren van de communicatie naar contactpersonen door het Uitbureau.

Daarnaast is het proces multidisciplinaire zorgleefplanbespreking onder de loep genomen en verbeterd. De verbetering zit hem in de voorbereiding en het contact met de bewoner en/of eerste contactpersoon door de verschillende disciplines. Ook hebben meerdere sessies met zorgbemiddelaars, regisserend verpleegkundigen en andere betrokkenen plaatsgevonden om procesafspraken te maken, zodat de inhuizing van een nieuwe bewoner soepeler verloopt.

Opleiden

De focus van het opleidingsjaarplan was naast verplichte scholingen als BHV en voorbehouden handelingen gericht op het kunnen afronden van het EVC-traject niveau 2 (eerder verworven competenties), transfervaardigheden en op deskundigheidsbevordering van de VIG'ers door middel van leergangen ouderenpsychiatrie.

In 2019 hebben de regisserend verpleegkundigen de opleiding De regisserend verpleegkundige op volle kracht afgerond. In deze opleiding stonden zowel zorginhoudelijke thema's zoals verpleegkundig redeneren en omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag als meer organisatorische elementen centraal. Gedurende de opleiding hebben de verpleegkundigen ook coaching ontvangen om hun nieuwe functie en plek in de organisatie goed te kunnen innemen/ vervullen. Daarnaast heeft een verkort traject plaatsgevonden voor regisserend verpleegkundigen die later zijn ingestroomd.

5. Leiderschap

Het strategisch beleidsplan 2020 – 2025 van Alrijne is gericht op maximaal faciliteren van innovatie, ketensamenwerking, juiste zorg op de juiste plek, digitalisering en groei per patiënt- en bewonersgroep. Een logische stap daarbij is alles op te zetten gezien vanuit onze bewoners en patiënten, daarom is gekozen om de aansturing te gaan herinrichten op basis van Patiënt Verantwoordelijke Eenheden (PVE). Door de inrichting van de stroom kwetsbare ouderen kan de samenwerking en synergie tussen Alrijne Ziekenhuis en de verpleeghuizen van Alrijne versterkt worden. De verpleeghuizen van Alrijne krijgen een brugfunctie voor ouderen die 'tussen wal en schip' dreigen

In mijn ideale wereld hebben we meer tijd en aandacht voor onze bewoners. Daar doen we het allemaal voor!

Sjoerd Broekema, Teamleider Alrijne verpleeghuiszorg

lees [hier](#) Sjoerds verhaal

te vallen. Een eerste visiedocument is in 2019 ontwikkeld. De PVE's, waarin verschillende specialismen en afdelingen (verpleeghuizen en ziekenhuis) zullen participeren, worden in 2020 ontwikkeld.

De visie op leiderschap is beschreven als onderdeel van het strategisch beleidsplan 2020 – 2015. Alrijnebreed zijn verschillende werkgroepen ingericht waar ook medewerkers van de verpleeghuizen zitting in hebben. Komende jaren zal deze visie verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

In 2019 is het ontwikkeltraject voor de teamleiders van Leythenrode en Oudshoorn voorbereid. Twee teamleiders hebben samen met de directeur verschillende bureaus gesproken die het ontwikkeltraject zullen begeleiden welke begin 2020 zal starten.

Integratie

Dit jaar is de integratie tussen de twee verpleeghuizen verder ontwikkeld, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van expertise en good practices van beide locaties. Zo werken de behandelaren nu in één team voor beide huizen en zijn de Uitbureau's van de twee huizen bij elkaar gaan kijken. Ook ten aanzien van verschillende processen is de integratie tussen de twee verpleeghuizen geoptimaliseerd en worden ervaringen onderling gedeeld, zodat we samen kunnen blijven leren. Voorbeelden hiervan zijn de processen rondom de inzet van vrijwilligers en flex-werkers.

Cliëntenraad

De cliëntenraden van beide locaties zijn samengegaan in een gezamenlijke raad met een evenredige afvaardiging uit beide locaties. Aan het begin van het jaar hebben de afgevaardigde leden een rondleiding en kennismaking op beide locaties gehad. Vervolgens is geïnvesteerd in de nieuwe werkwijze van de cliëntenraad, de samenwerking onderling en met de directeur. De cliëntenraad is afgelopen jaar nauw betrokken geweest bij onder andere de ontwikkeling van de nieuwe strategie van Alrijne, de nieuwbouw van Leythenrode, het opstellen van het jaarplan en kwaliteitsplan, de wervingscampagne en de personele bezetting.

Verzorgende/ verpleegkundige adviesraad

Een eerste verkenning heeft plaatsgevonden in samenwerking met de voorzitter van de VAR van Alrijne Ziekenhuis. Deze ervaren voorzitter wil de geleerde lessen van de oprichting van de VAR voor het ziekenhuis met ons delen en is enthousiast om een VAR of PAR voor de verpleeghuizen te helpen oprichten. Het is mooi om op deze wijze de ervaringen binnen de zorggroep te kunnen benutten. Naar aanleiding van haar ervaringen is een presentatie gehouden in het managementteam. In 2020 zal een keuze gemaakt worden tussen het oprichten van een VAR of een Professional Advies Raad, waarin ook andere disciplines deel kunnen hebben.

De voorbereidingen voor de oprichting van een denktank medewerkers zijn getroffen. Die krijgt vervolg in 2020. In januari 2020 is een VIG-bijeenkomst georganiseerd, waarbij alle VIG'ers (150 in totaal), de raad van bestuur en de directeur aanwezig waren en met elkaar in gesprek zijn gegaan over de inhoud van de functie en de ervaren werkdruk. Tijdens de bijeenkomst werd de oprichting van de denktank en haar belangrijkste thema's besproken. Ook werd onderzocht hoe de oprichting van de VAR en deze denktank zich tot elkaar gaan verhouden.

6. Personeelssamenstelling

Personele formatie

In december 2019 hadden we 763 medewerkers in dienst (416 fte). De verdeling hiervan over de functiegroepen is in onderstaand overzicht weergegeven.

Functiegroep	FTE
Behandelaar	22
Zorghulp niveau 1	53
Helpende niveau 2	100
VIG niveau 3	129
Regisserend verpleegkundige	14
Verpleegkundige overig	13
Zorg overige	20
Ondersteunende diensten	45
Studenten	21

Het aantal medewerkers bij Leythenrode en Oudshoorn is sinds 2018 toegenomen met 39 FTE, onder andere door de inzet van de kwaliteitsgelden. Het betreft echter veelal medewerkers niveau 1 en 2, die niet alles kunnen of mogen. Een deel van hen wordt opgeleid tot helpende, basisverzorgende of VIG niveau 3. Zo zijn 31 woonzorgmedewerkers middels de carousel oriëntatiebanen aangenomen, negen daarvan zijn een opleiding gestart. In samenwerking met de regio wordt gewerkt aan een eigen ZZP-pool voor verzorgenden. De tekorten op VIG-niveau houden echter aan, waardoor sprake is van hoge werkdruk. In 2019 is 21.57 fte personeel niet in loondienst (PNIL) ingezet. Dit betreffen dan ook hoofdzakelijk VIG'ers.

Wervingscampagne #danhoorjijhierthuis

Veel aandacht is besteed aan de werving en behoud van medewerkers, onder andere in samenwerking met de collega's in ons lerend netwerk en de regio. We hebben onze medewerkers actief betrokken bij de arbeidsmarktproblematiek. Hun oplossingsrichtingen zijn meegenomen in het project Personele Inzet. Dit heeft onder meer geresulteerd in de





wervingscampagne #danhoorrijhierhuis. We hebben vooral onze eigen medewerkers betrokken als ambassadeurs. Zij staan op beurzen, op posters inabri's en hebben vlogs gemaakt voor sociale media.

Als start van de wervingscampagne is in ieder team een taart bezorgd met een foto van een van onze collega's als ambassadeur. De directeur heeft op een oude bakfiets, deze taarten van de ene naar de andere locatie gebracht en werd daarbij uitgezwaaid en onderweg ingehaald door verschillende collega's. Naar aanleiding van deze campagne zijn er 45 nieuwe medewerkers geworven, waarvan 15 VIG. Een resultaat om trots op te zijn.

Verzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage in 2019 was 7,64%. Met name het kortdurend en middellang verzuim is gestegen. Het langdurig verzuim is afgenomen met 1%. Dit niveau is vergelijkbaar met het gemiddelde in de sector, maar vinden wij te hoog. We haken aan bij het vitaliteits en werkdruk programma dat Alrijne breed in 2020 wordt ingezet.

7. Gebruik van hulpbronnen

Lerend netwerk

We hebben ons lerend netwerk uitgebreid en verdiept ten aanzien van verschillende onderwerpen en disciplines. Naast het lerend netwerk met bestuurders van andere aanbieders van ouderenzorg (WIJdezorg en Libertas) zijn er lerend netwerken op het gebied van kwaliteit, HR, medische zaken/specialisten ouderengeneeskunde en infectiepreventie.

De kwaliteitsfunctionarissen van de organisatie uit het lerend netwerk komen tweemaandelijks bij elkaar om van elkaar te leren en expertise te delen (onder andere ten aanzien van procedures, kwaliteitskeurmerk, MIC, kwaliteitskader, interne audits, etc.). Specifiek op het gebied van de Wet zorg en dwang maakt Alrijne deel uit van het lerend netwerk van Transmuralis om zo regio breed van elkaar te leren, samen te werken en afspraken te maken

Vanuit het lerend netwerk met WIJdezorg en Libertas is op HR-gebied de nieuwe opleiding voor basisverzorgenden gestart en zijn de carousel oriëntatiebanen gecreëerd. De opleiding tot basisverzorgenden is een opleiding voor medewerkers niveau 2 naar het niveau 2,5. De opleiding kan een opstap zijn naar de opleiding verzorgende niveau 3 (VIG). Deze tussenstap biedt medewerkers de gelegenheid met een tijdsinvestering die voor hen te overzien is, tot een hoger niveau te komen. In totaal zijn 30 medewerkers met deze opleiding gestart,

waarvan 15 medewerkers binnen de verpleeghuizen van Alrijne. De anderen zijn gestart bij Libertas Leiden, WIJdeZorg. De carrousel oriëntatiebanen geeft nieuwe medewerkers de gelegenheid drie maanden in iedere organisatie te werken, voordat ze beslissen bij welke aanbieder ze in dienst willen.

Met collega-organisaties in de regio wordt een ZZP-pool voor verzorgenden opgezet.

8. Gebruik van informatie

Cliëntentevredenheidsonderzoek

Onderwerpen die naar aanleiding van het CTO 2018 zijn verbeterd, waren onder andere toezicht op de huiskamers, communicatie betreffende veranderingen in beleid of behandeling, veilig voelen in huis en schoonmaak. Het gezamenlijk oppakken van verbeterpunten die voor beide verpleeghuizen gelden, ondersteunt het eerder herijkte organisatiemodel dat gericht is op harmonisatie en eenduidigheid in Leythenrode en Oudshoorn.

In oktober t/m december 2019 is opnieuw onderzoek gedaan naar de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening aan de bewoners van Leythenrode en Oudshoorn. De vragenlijst die daarbij is gebruikt, is gebaseerd op de CQ-index. Bewoners of hun vertegenwoordigers zijn gevraagd de vragenlijst in te vullen over onderwerpen als deskundigheid, communicatie, activiteiten en schoonmaak. Voor de bewoners en vertegenwoordigers van Leythenrode en voor de somatische bewoners van Oudshoorn is de gelegenheid geweest dit te doen samen met een onafhankelijke interviewer van onderzoeksbureau Facit. De input van het cliënttevredenheidsonderzoek zorgt dat we weten waar we kunnen verbeteren.

Resultaten

Het onderzoek geeft aan dat de bewoners van zowel Leythenrode en Oudshoorn en de vertegenwoordigers van Oudshoorn zeer tevreden zijn. De vertegenwoordigers van PG bewoners van Leythenrode geven een wisselend beeld qua tevredenheid. In de bijlagen treft u de samenvatting van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2019 aan.

Respondenten is gevraagd een cijfer te geven voor het verpleeghuis, voor de verzorgenden/ verpleegkundigen, voor de behandeldienst en in hoeverre zij het huis aanbevelen bij anderen (promotorscore). Wij zijn content met de mooie scores. We doen ons uiterste best om het goede te behouden.

	Leythenrode		Oudshoorn	
	PG	Somatiek	PG	Somatiek
Cijfer voor het verpleeghuis (gem.):	7	8	8,7	7,9
Cijfer verzorgenden/ verpleegkundigen (gem.):	8,2	8,1	8,5	8,1
Cijfer voor behandeldienst (gem.):	7,9	8	8,1	7,6
Promotorscore (8, 9, 10)	56%	80%	89%	87%

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn tijdens bijeenkomsten door de onderzoekcoördinator van Facit gepresenteerd aan bewoners, vertegenwoordigers, de cliëntenraad en medewerkers, in aanwezigheid van het managementteam. Met hen is het gesprek gevoerd over wat hen het meest opvalt, of zij de resultaten herkennen en of zij suggesties hebben ter verbetering. Op basis van deze input, de verbeterpunten uit het onderzoek en suggesties van de onderzoekscoördinator is een verbeterplan opgesteld met acties die ieder kwartaal door het managementteam worden gemonitord. Het verbeterplan bevat verbeterpunten voor zowel Leythenrode als Oudshoorn apart als voor de verpleeghuizen van Alrijne als geheel. Verbeterpunten die worden opgepakt, zijn de aansluiting van activiteiten op wat de bewoner leuk vindt, ervaren tijd van zorgverleners voor de bewoners en communicatie bij wie bewoners en vertegenwoordigers terecht kunnen met vragen en problemen.

Om directer te kunnen sturen op veranderingen en verbeteringen voor de bewoner is behoefte ontstaan de ervaren kwaliteit van leven vaker dan eenmaal per jaar via een CTO te onderzoeken. In 2019 een eerste verkenning gedaan naar de mogelijkheden om cliëntervaringen frequenter en structureel te onderzoeken. In 2020 wordt dit verder uitgewerkt. Het idee is een instrument te ontwikkelen dat als onderdeel van de zorgleefplanbesprekingen gebruikt kan worden.

Als ik een bewoner zo zie opbloeien, kan ik heel dankbaar zijn. Ook ons team, bestaande uit zeven bewegingsagogen, is geweldig!

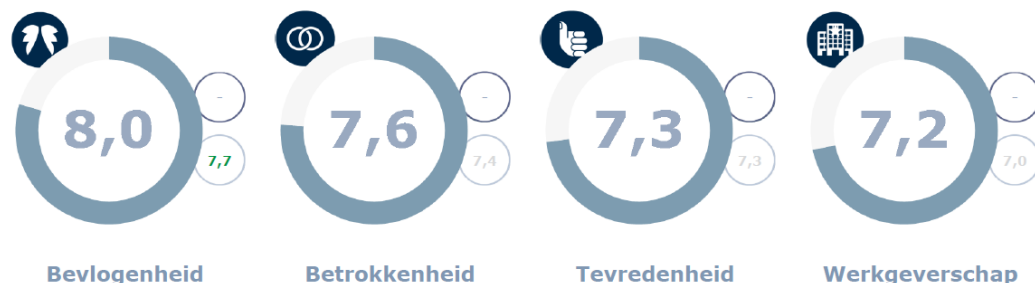
Rick Koeckhoeven, Bewegingsagoo

Lees Ricks verhaal [hier](#)

Medewerkersonderzoek

HOE SCOORT ONZE ORGANISATIE? Respons

Alrijne Woonzorg 64,8%



Kleuring ten opzichte van Alrijne Zorggroep

- zeer relevant verschil
- geen relevant verschil
- relevant verschil
- zeer relevant verschil
- relevant verschil
- score van de vorige meting
- score van Alrijne Zorggroep



In mei en juni 2019 heeft het medewerkersonderzoek plaatsgevonden. Respons voor de verpleeghuizen was overall ruim 64%.

Uit de resultaten valt op dat medewerkers blij zijn met de autonomie en de mate waarin ze bewonersgericht kunnen werken. De arbeidsomstandigheden, de sfeer & cultuur en het proces van beslissingen nemen zijn de belangrijkste verbeterpunten. Deze verbeterpunten gelden voor de gehele zorggroep en hebben daarom een belangrijke plaats gekregen in het strategisch beleidsplan 2020 – 2025. Verder geven verschillende teams geven aan te willen werken aan de werkbalans en goede omgangsvormen.

De uitkomsten zijn besproken in de teams, waarbij aandacht was voor herkenning, analyse en input voor verbetervoorstellen. Iedere teamleider heeft daarna samen met het team een verbeterplan opgesteld.

Medewerkers van de verpleeghuizen zijn nauw betrokken geweest bij de aanpak van de verbeterpunten, onder andere tijdens de strategiedag (100 medewerkers deden mee) waarop men meedacht

en -praatte over de effecten van de nieuw strategische richtingen voor de verpleeghuizen. Ook bij de wervingscampagne voor nieuwe medewerkers hebben onze bestaande medewerkers een rol gekregen. Tijdens de in januari 2020 geplande bijeenkomst met alle VIG-medewerkers kan men meedenken over de inhoud van de functie en de ervaren werkdruk.

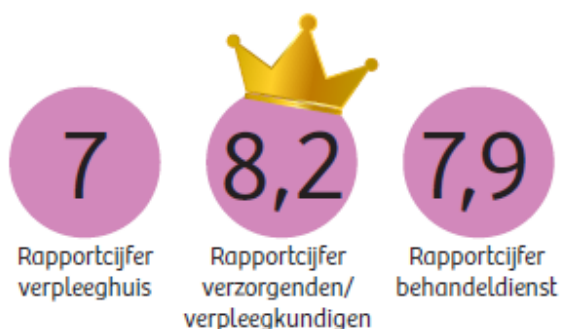
Leythenrode

een verpleeghuis van Alrijne

Cliëntenraadpleging onder vertegenwoordigers 2019

De mate van tevredenheid van onze vertegenwoordigers over...

Kwaliteit personeel	91%
Inspraak	88%
Informatie	83%
Maaltijden	83%
Zinvolle dag	81%
Bejegening	73%
Omgang met elkaar	57%



Zou u Leythenrode aanbevelen?



Wat u verbeterd zou willen zien:

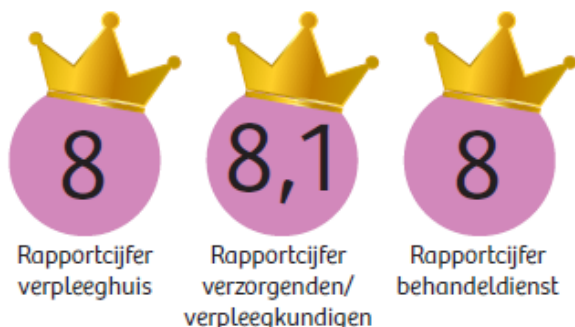
- Spoedig nieuwbouw, aparte kamers, voldoende opbergmogelijkheden.
- Eén keer per week douchen, bij voorkeur vaker.
- De bezorging van post/de krant, bij voorkeur dagelijks op een vast tijdstip.
- Mij vader zat veel niets te doen, een praatje of een spelletje zou hem goed hebben gedaan.
- Aandacht voor de bewoner.
- Professioneler werken, meer opleidingsgerichte zorg, aandacht voor eten en drinken.
- Meer hulp in de huiskamer, vooral in de avond, dan heeft het personeel het druk.
- Minder dominante vrijwilligers, dit zijn regelrechte bazen.

Waar u tevreden over bent:

- Binnentuin.
- De activiteiten die georganiseerd worden.
- Activiteiten en verzorging.
- Aandacht en het in hun waarde laten, de bewoners worden niet als kinderen behandeld.
- Ik ben zeer tevreden over de verzorgenden en hun lieve en behulpzame houding, ook naar mij toe. Veel respect voor hen.
- Je ziet welke medewerkers betrokken zijn bij de bewoners, deze geven veel liefde en aandacht. Personeel is erg betrokken!
- De medewerkers gaan goed met de bewoners om, met humor als dat kan.
- De verzorgsters zijn altijd paraat als je ze nodig hebt.

De mate van tevredenheid van onze bewoners over...

Inrichting	97%
Maaltijden	94%
Zinvolle dag	92%
Kwaliteit personeel	92%
Omgang met elkaar	84%
Inspraak	81%
Bejegening	73%
Informatie	68%



Zou u Leythenrode aanbevelen?



Wat u verbeterd zou willen zien:

- Verzorging ben ik tevreden over. Zou geen verbetering weten.
- Het eten smaakt niet altijd, het is altijd te zacht.
- Weinig contact met andere bewoners, vind ik jammer.
- Mensen mogen wat liever voor elkaar zijn en meer begrip tonen voor elkaar. Het gaat voornamelijk om de medewerkers.
- Het naar bed brengen met meer regelmaat.
- Meer personeel is hard nodig, want vooral in de morgen komen ze tijd tekort.
- Meer personeel, waardoor meer persoonlijke aandacht.
- Meer betrokken worden bij mijn eigen zorg.

Waar u tevreden over bent:

- Dat is het totale goede pakket van zorg en toewijding.
- Eten is heel lekker.
- Elke dag een schoon bed. Ik kan 's avonds douchen en dat vind ik fijn.
- Heel veel en diverse activiteiten. Dat is erg leuk.
- Vriendelijkheid, de medewerkers zijn altijd positief.
- Dat je niet lang hoeft te wachten als je belt, ondanks het tekort aan personeel.
- Over het geheel van geweldige zorg en toewijding.
- Ik heb de vrijheid om mijn eigen ding te doen.

De mate van tevredenheid van onze vertegenwoordigers over...

Privacy	98%
Maaltijden	97%
Inrichting	97%
Schoonmaak	94%
Zinvolle dag	92%
Kwaliteit personeel	91%
Inspraak	91%
Informatie	91%
Omgang met elkaar	86%
Bejegening	85%



Rapportcijfer
verpleeghuis

Rapportcijfer
verzorgenden/
verpleegkundigen


Rapportcijfer
behandeldienst

Zou u Oudshoorn aanbevelen?



 = zeer waarschijnlijk niet

 = waarschijnlijk wel

 = zeer zeker

Wat u verbeterd zou willen zien:

- Meer tijd besteden aan het drinken geven.
- Het zou fijn zijn als er wat meer afleiding is en bezigheden voor de bewoners in de huiskamer die niet aan de activiteiten kunnen of willen deelnemen.
- Dat medewerkers voldoende tijd krijgen om te zorgen zoals ze graag zouden willen.
- Moeder noemt vaak: praten met anderen.
- De nachtdienst moet echt beter. Veel te weinig personeel op teveel mensen.
- Als er extra mensen zouden zijn, zou er ook tijd zijn voor meer persoonlijk contact.
- Sneller reageren op technische mankementen. Het is keurig opgelost, maar het duurde wel lang.
- Ik denk dat de communicatie over bepaalde zaken soms beter kan. Zaken als keuze en verandering van een rolstoel, wel of niet deelnemen aan activiteiten.

Waar u tevreden over bent:

- Tijd nemen voor te douchen.
- Het kleinschalig wonen is fijn, hierdoor is het een rustige woonomgeving. Het dorpsplein is fantastisch.
- Allerlei activiteiten die het huis biedt.
- Aandacht, zorg, liefde, zien wat de bewoner nodig heeft, zien of hij pijn heeft of zich niet lekker voelt.
- We voelen ons serieus genomen.
- De zorg, aandacht en de gezelligheid. Ik ben gerust, ma is in goede handen.
- Fantastische persoonlijke zorg van het personeel. Ze zijn positief, betrokken en geven persoonlijke aandacht, enorm knap gezien de hoge werkdruk.
- Er wordt goed naar je geluisterd.

De mate van tevredenheid van onze bewoners over...

Maaltijden	100%
Omgang met elkaar	100%
Privacy	100%
Kwaliteit personeel	100%
Zinvolle dag	92%
Inspraak	89%
Informatie	84%
Bejegening	81%
Schoonmaak	69%
Inrichting	60%



Zou u Oudshoorn aanbevelen?



Wat u verbeterd zou willen zien:

- Er zou wat meer hulp tijdens de maaltijden mogen zijn.
- De schoonmaak is miniem.
- Ik mis de leeftijdgenoten en de beleving die daarbij past.
- Meer persoonlijke aandacht. Meer tijd en aandacht, luisteren via de spraakcomputer. Ze doen wel hun best, maar de tijd ontbreekt ook.
- Er is een chronisch tekort aan personeel.
- De mensen die de maaltijd begeleiden moeten ook andere taken uitvoeren en dat kan niet altijd samen.
- Sneller naar de wc, ik moet soms lang wachten.
- Het duurt vaak lang voordat je geholpen wordt, maar ik begrijp wel dat de medewerkers het druk hebben.

Waar u tevreden over bent:

- Over de totale zorgverlening zeker tevreden. De aandacht is goed.
- Ik ben blij met de zorg. Het voelt veilig hier.
- Het eten is hier zo goed, want er wordt zelf gekookt.
- De activiteiten zijn prima. Schilderen en de vrouwensoos is heel gezellig. Laatst zijn we naar de kinderboerderij geweest en daarna pannenkoeken eten.
- De sfeer bij de activiteiten is geweldig goed. Ik verheug me er altijd op.
- Dat ze zo goed voor me zorgen en dat ik dingen die ik zelf wil doen mag doen. Ze zijn hier absoluut niet betuttelend gelukkig.
- De toewijding, liefde en ijver van het personeel.
- De medewerkers zijn altijd heel alert.