



# Kwaliteitsverslag 2018



## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2018 van De Pieter Raat Stichting in Heerhugowaard. De leidraad van De Pieter Raat Stichting is “Samen zorgen voor senioren – nu en in de toekomst”. Deze leidraad bouwt voort op de gespreksdriehoek “cliënt – mantelzorger – medewerker” en de gedachte dat (levens-) kwaliteit in dialoog en in samenspel met elkaar ontstaat. Waar wij de afgelopen jaren hard hebben gewerkt om de organisatie op vele fronten klaar te maken voor de toekomst, stond 2018 in het teken van het afronden van grote veranderingen.

Sinds 2015 zijn er veel stappen gezet om het uitgangspunt “De cliënt centraal” te vertalen naar het dagelijkse contact tussen cliënt en medewerker. In 2018 is dit traject verder geïntensiveerd in onze woonzorgcentra, in onze dagactiviteiten en in het contact met cliënten in de wijk. Uiteindelijk heeft deze beweging geresulteerd in een nieuwe organisatiestructuur; een netwerkorganisatie met als uitgangspunt positieve gezondheid van senioren. De aandachtsgebieden zorg, wonen en welzijn worden daarbij als even belangrijk beschouwd. Teams nemen zo veel mogelijk eigen verantwoordelijkheid voor de dagelijkse zorg en het dagelijks welbevinden van senioren. Op deze wijze wordt de ontwikkeling van de afgelopen jaren geëffectueerd.

In 2018 hebben de gemeente Heerhugowaard en De Pieter Raat Stichting de handen ineengeslagen om de welzijnsvoorzieningen voor een breder publiek open te stellen. Daarbij zijn de geïndiceerde dagactiviteiten omgevormd tot een algemene voorziening. Voortaan kunnen Heerhugowaardse senioren zonder indicatie de ontmoetings- en bewegingsactiviteiten van De Pieter Raat Stichting bezoeken.

Ook is in 2018 veel aandacht besteed aan het wooncomfort in de nieuwe locatie Hugo Waard. Na aanvankelijke kinderziektes beginnen de bewoners aan het nieuwe woonzorgcentrum te wennen en de locatie als hun thuis te beschouwen. In afwachting van de beoogde nieuwbouw van Hugo Oord ontstond in 2018 de kans om het gebouw Hugo Oord tijdelijk voor een andere bestemming in te zetten. De Pieter Raat Stichting heeft vanuit haar maatschappelijke en lokale betrokkenheid het complex tijdelijk voor jongeren en spoedzoekers ter beschikking gesteld. Op deze manier levert de stichting een belangrijke bijdrage aan de inclusieve samenleving in Heerhugowaard.

Is daarmee in 2019 een einde gekomen aan alle veranderingen? Nee, uiteraard niet. Veranderen komt in de komende jaren in een ander perspectief te staan en gaat na een proces van verbouwen en veranderen over in een beweging van verbinden en verdiepen. In 2019 versterken wij daarom de onderlinge verbinding en maken wij nog bewuster gebruik van elkaar: van elkaars kwaliteiten, van elkaars kennis en van elkaars netwerken. Dat geldt voor onze cliënten, onze medewerkers, maar ook voor onze samenwerkingspartners.

Ik wil iedereen dan ook enorm bedanken voor de grote betrokkenheid het afgelopen jaar en uitnodigen om de komende jaren met elkaar de verbinding en verdieping aan te gaan. Want samen zijn wij De Pieter Raat!

Gabriele Kasten, Raad van Bestuur

# 1 Persoonsgerichte zorg

## Onze kracht

Kwaliteit van leven, zelfredzaamheid én regie van de cliënt is waar het bij DPRS om gaat. DPRS biedt hiervoor geen standaard zorg maar gaat juist in op de individuele wensen van de cliënt. Dit vraagt een bepaalde deskundigheid en flexibiliteit van de professionals.

Door het Cultuurtraject, wat een doorloop kende van 2015 t/m 2018, zijn methodieken en handvatten aan de professionals gegeven om het “goede gesprek” te voeren. Uit het gesprek komen de behoeften van de cliënten naar boven, waar medewerkers vervolgens op inspelen. Cliënten merken deze positieve ontwikkeling ook op. *“Een paar jaar geleden kwam ik terecht in een strak programma. Nu wordt er echt gekeken naar wat ik wil”*. Professionals zijn gegroeid in hun rol waarbij zij risico’s herkennen, bespreekbaar maken en kijken naar de mogelijkheden om in te gaan op de individuele wensen en behoeften.

## Doelstellingen 2018

Door het opzetten van kleinschalige woon- en wijkteams van professionals met expertise zorg, welzijn en huishouding ziet de cliënt dezelfde gezichten om zich heen en leren de professionals de cliënt echt kennen. Zo worden alle werkzaamheden primair afgestemd op de behoefte en wens van de cliënt.

Door scholing wordt de kennis bij de medewerkers vergroot, zodat zij beter kunnen worden ingegaan op de groeiende zorgvraag voor mensen met dementie.

Door het maken en implementeren van samenwerkingsafspraken met de ketenpartners Geriant, De Zorgcirkel en de huisartsen wordt behandeling effectiever en efficiënter ingezet.

## Resultaten 2018

In 2018 zijn op het gebied van persoonsgerichte zorg de volgende concrete resultaten behaald:

- De geïntegreerde woon- en wijkteams zijn verder ontwikkeld. Naast zorg, welzijn en het huishouden zijn ook vrijwilligers onderdeel van de teams;
- De technische dienst en voeding zijn via ambassadeurs verbonden aan de teams;
- De verschillende disciplines stemmen hun werkzaamheden af op het ritme van de cliënt en op elkaar;
- Het gericht inzetten van vrijwilligers is verbeterd waarbij zij deel uitmaken van het team. Dit is bereikt door vrijwilligers op voorhand te “matchen” op zijn / haar kwaliteiten en de behoefte van de cliënt;
- Welzijnsmedewerkers en vrijwilligers ondersteunen zowel individuele als groepsactiviteiten.
- De vrijwilligers worden door de cliëntcoördinatoren geïnformeerd over relevante informatie waarbij rekening wordt gehouden met de AVG wetgeving;
- Acht medewerkers hebben de opleiding tot Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric gevolgd. Zij hebben structureel overleg/intervisie met elkaar en een consulterende rol voor alle teams in de organisatie;
- DPRS heeft meegewerkt aan de ontwikkeling en publicatie van het boekje “Spreken over Vergeten”;
- Het methodisch werken is meer onder de aandacht van onze medewerkers gebracht door het organiseren van klinische lessen en de teambesprekingen;
- Een voorstel samenwerking bij de behandeling is geformuleerd, maar kan wegens praktische zaken als accreditatie huisarts niet worden uitgevoerd. Dit wordt in 2019 verder opgepakt.

## 2 Wonen en Welzijn

### *Onze kracht*

DPRS organiseert diverse welzijnsactiviteiten met verschillende thematiek. Met cliënten vinden welzijns gesprekken plaats waar mooie nieuwe activiteiten uit voort komen. Het diverse aanbod van activiteiten wordt waar mogelijk en wenselijk aangepast op de individuele vragen van de cliënten. Vrijwilligers zijn een onmisbare schakel in de zorg- en dienstverlening, zij zijn van toegevoegde waarde voor de organisatie én de cliënt. DPRS kent een groot aanbod aan betrokken vrijwilligers. Ze ondersteunen bij activiteiten en worden op verzoek betrokken bij individuele activiteiten zodat de cliënt waar nodig ondersteund kan worden door de vrijwilliger(s) en mantelzorgers.

### *Doelstellingen 2018*

Door het optimaliseren van de werving en selectie van vrijwilligers worden deze zo ingezet dat hun kracht en mogelijkheden goed passen bij de behoefte en wens van de cliënt.

Door het organiseren van diverse welzijnsactiviteiten welke zijn afgestemd met de cliënten sluiten de activiteiten aan op de wensen en behoeften van de cliënten.

### *Resultaten 2018*

In 2018 zijn wat betreft Wonen en Welzijn de volgende concrete resultaten behaald:

- De afdeling Welzijn is opnieuw georganiseerd en samengevoegd met de Algemene Voorziening waardoor welzijn nadrukkelijk binnen de organisatie wordt gepositioneerd;
- Een breed en divers aanbod van activiteiten is georganiseerd, waarbij nadrukkelijk onderscheid is gemaakt tussen groepsactiviteiten en individuele activiteiten;
- Veel individuele wensen zijn vervuld dankzij de nauwe samenwerking met de Gouden Dagen;
- De visie van DPRS 'Samen zorgen voor senioren in de toekomst' en het uitspreken van wederzijdse verwachtingen vormt een belangrijk onderdeel van de introductiebijeenkomst van de vrijwilligers;
- Bij de inzet van vrijwilligers zijn goede matches gemaakt tussen vrijwilliger en cliënt, waarbij gekeken wordt naar wat de cliënt vraagt en wat bij de vrijwilliger past;
- Cliënten worden nog meer betrokken bij huishoudelijke activiteiten in de huiskamers.

Voorbeelden van activiteiten die we organiseren zijn:

- Herdenkingsbijeenkomsten en kerkdiensten;
- Vrijdagmiddagconcerten;
- Muziek- en dansmiddagen;
- Diverse beweegactiviteiten waaronder fietsen en stoelyoga;
- Winterfair, waar cliënten en familie Sinterklaas en kerstcadeaus kunnen kopen;
- Groen & Zo: dit is een activiteit waarin planten worden gekweekt en verzorgd en waarin bloemen worden geschikt die de algemene ruimtes opfleuren;
- Familie avonden en mantelzorgdagen;
- Tripjes met Bus Thijs, waaronder uitjes naar de zee en de camping weken;
- Mogelijkheid voor gezamenlijk ontbijt, lunch en high tea, waarbij ook familie kan aanschuiven.

## 3 Veiligheid

### *Onze kracht*

DPRS trekt het thema veiligheid breder dan de vier thema's zoals benoemd in het Kwaliteitskader over het voorkomen van vermijdbare schade bij cliënten. DPRS zorgt ook voor een veilige sfeer en omgeving waarbinnen de cliënt zijn eigen leven kan leiden. De BHV is sterk georganiseerd en de veiligheid omtrent persoonlijke gegevens, brandveiligheid, hulpmiddelen en voedselveiligheid is gewaarborgd.

### *Doelstellingen 2018*

Door het inzetten van verbeteracties en toetsing, en bijstelling van deze door middel van interne en externe audits, wordt de juiste zorg gegeven op het juiste moment door de juiste zorgverlener.

Door het opstellen van risicoprofielen van cliënten en het vertalen van deze naar de dagelijks benodigde begeleiding van de cliënt verbetert de brandveiligheid.

Door scholing en waar nodig aanpassingen van werkprocessen werken de professionals conform de AVG wetgeving.

### *Resultaten 2018*

In 2018 zijn wat betreft veiligheid de volgende concrete resultaten behaald:

- Vier verpleegkundigen hebben de opleiding gespecialiseerde wondzorg basis gevolgd. In 2019 gaan zij de vervolgopleiding doen. Deze verpleegkundigen hebben een consulterende en adviserende rol naar de teams;
- Per team zijn twee medewerkers aangesteld die het aandachtgebied veilig werken hebben;
- De mogelijkheden tot monitoring basisveiligheid van o.a. decubitus en VBM middels ECD zijn verkend. Dit wordt in 2019 verder ontwikkeld;
- Een stappenplan implementatie WZD binnen Cura is ontwikkeld. Dit wordt in 2019 verder opgepakt;
- Om valincidenten te voorkomen zijn ruimtes gebruiksveiliger ingericht en zijn bewegingsactiviteiten georganiseerd. Daarnaast zijn persoonlijke hulpmiddelen ingezet;
- T.b.v. het verbeteren van de medicatieveiligheid zijn twee klinische lessen georganiseerd. Daarnaast zijn per afdeling aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid aangewezen die een coördinerende en coachende rol naar hun collega's hebben;
- De verslaglegging in dossier is geoptimaliseerd d.m.v. coaching on the job;
- Een procedure datalekken is opgesteld;
- De medewerkers zijn geïnformeerd over de AVG middels presentaties in teambijeenkomsten en een Escaperoom training;
- Een eerste opzet voor het opstellen van de risicoprofielen voor de cliënten is gemaakt. Verdere uitvoer vindt plaats in 2019.

### *Kwantitatieve informatie*

#### Incidenten

In 2018 betrof het totaal aantal incidenten 703. Dit is een daling t.o.v. 2016 (864) en 2017 (828). De meeste incidenten betreffen vallen of medicatie.

### Medicatieveiligheid

In 2018 waren 310 incidenten met betrekking tot medicatie. De meest voorkomende oorzaak was het niet innemen van de medicatie. Hierop wordt nu beter gecontroleerd.

### Decubituspreventie en VBM

Binnen DPRS hebben vijf cliënten decubitus categorie 2 of hoger.

Bij 25 cliënten zijn vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet, veelal een bewegingsmelder.

### Preventie acute ziekenhuisopname

Van de 703 meldingen in 2018 zijn 11 cliënten doorgestuurd n.a.v. een incident.

## 4 Leren en werken aan kwaliteit

### *Onze kracht*

Binnen DPRS is er continue aandacht voor het leren van professionals. Daarbij wordt de PDCA-cyclus gebruikt in alle lagen van de organisatie. Het Elektronisch Cliënten Dossier is in 2017 geoptimaliseerd en ondersteunt dit proces. Het continue leren van situaties gebeurt in alle lagen van de organisatie. Er vindt reflectie plaats door middel van BOSS momenten, van fouten wordt geleerd, successen en positieve ervaringen worden gedeeld en het cultuurtraject draagt bij aan het bespreken van verbeterpunten met collega's. Het kleinschalig werken in de woon- en wijkteams zorgt er voor dat signalen sneller worden gezien en opgepakt. Acties zijn bij minder mensen belegd waardoor borging adequater plaatsvindt.

### *Doelstellingen 2018*

DPRS voldoet aan de eisen zoals zijn geformuleerd in het kwaliteitskader.

Door samenwerking met Drillster worden e-learnings ontwikkeld, passend bij de verandering en aandachtspunten van de organisatie, waardoor de visie en de uitkomsten van het cultuurtraject worden geborgd.

Door het implementeren van casuïstiekbesprekingen wordt het lerend vermogen versterkt. Tevens wordt aan een aantal professionals de mogelijkheid geboden om mee te kijken bij een andere organisatie uit het lerend netwerk.

### *Resultaten 2018*

In 2018 zijn wat betreft de leren en werken aan kwaliteit de volgende concrete resultaten behaald:

- DPRS voldoet aan de eisen zoals geformuleerd bij hoofdstuk vier in het "Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg";
- De pilot Drillster is uitgevoerd. Verdere uitrol is nog niet georganiseerd, wegens het ontbreken van verbinding met alle organisatieonderdelen. In 2019 worden de voorwaarden en mogelijkheden verder verkend en wordt besloten of Drillster wordt gecontinueerd;
- Het lerend vermogen van de medewerkers is gestimuleerd middels BOSS momenten, cliënt besprekingen, afsluiting van dienst, het volgen van klinische lessen en trainingen;
- Bij alle teams is een verpleegkundige werkzaam die de teams begeleidt bij implementatie en borging van het geleerde;
- Het plan van aanpak voor "gluren bij de burens" is geformuleerd en kan in 2019 worden uitgevoerd.

### *Feedback van andere instelling*

Binnen het lerend netwerk is het kwaliteitsverslag besproken en aan elkaar gepresenteerd.

### *Lerend netwerk*

DPRS werkt samen met diverse, veelal lokale organisaties om cliënten de juiste zorg en ondersteuning te kunnen bieden. Daarbij zoekt DPRS lokale samenwerking en juiste coördinatie (ketenzorg) om expertise optimaal te benutten, overdracht te verbeteren en zorg en welzijn goed op elkaar af te stemmen. Zo participeert DPRS in het regionale netwerk palliatieve zorg en neemt DPRS actief deel aan de regionale samenwerking ter verbetering van de medicatieveiligheid. Daarnaast is DPRS regionaal actief in het Netwerk Dementie Noord-Holland Noord. Ten aanzien van het efficiënt



en doelmatig verlenen van zorg, het inzetten van personeel en de 7 x 24- uurs verpleegkundige zorg werkt DPRS intensief samen met MagentaZorg en Regiocontrol (voor alarmering).

Voor de behandeling is er een samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde (SO) van Zorgcirkel. Verder wordt er met Geriant samengewerkt in de ketenzorg voor mensen met dementie en met GGZ-NHN voor ondersteuning bij psychiatrische zorgvragen. Op het gebied van welzijn werkt DPRS samen met MET, Humanitas, Stichting Present en Wonen Plus-Welzijn. De thuisondersteuning biedt DPRS o.a. aan in onderaannemerschap van Actiezorg.

### *Leerbedrijf*

De Pieter Raat Stichting is een erkend leerbedrijf en biedt opleidingsmogelijkheden (stageplaatsen) via de beroepsopleidende leerweg (BOL), voor de beroepsbegeleidende leerweg (BBL) en ook voor studenten binnen facilitaire dienstverlening. Daarnaast onderhoudt DPRS samen met het ROC Horizon College een leerafdeling. Op een leerafdeling wordt het werk voor een deel door BOL-leerling-verzorgenden en verpleegkundigen van het ROC Horizon College gedaan die in het eerste, tweede of derde jaar van hun opleiding zitten. De ervaring die ze hiermee opdoen, is onmisbaar om een goede verzorgende of verpleegkundige te kunnen worden. DPRS vindt het belangrijk dat meer jonge mensen opgeleid worden in de zorg en verwacht met de leerafdeling op meer instroom van jonge medewerkers.

### *Kwaliteitsmanagementsysteem*

In 2018 hebben interne audits plaatsgevonden op de thema's inzet vrijheidsbeperkende maatregelen, persoonsgerichte zorg en medicatie. De resultaten zijn verwerkt in een actieplan en opgenomen in het jaarplan 2019. De PDCA-cyclus blijft aandacht houden, met name de stappen check en act.

Op het gebied van infectiepreventie en hygiëne heeft een externe toetsing plaatsgevonden. Op basis hiervan is een plan van aanpak geformuleerd. De implementatie en borging van geplande acties heeft grotendeels plaatsgevonden. Dit wordt in 2019 gecontinueerd.



## 5 Leiderschap, Governance en Management

De Raad van Toezicht is gemotiveerd om vanuit haar rol een bijdrage te leveren aan het waarborgen van goede zorg door DPRS en het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen. De Raad van Toezicht heeft daarbij oog voor de publieke waarden, zoals enerzijds kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Anderzijds is er focus op rechtmatigheid, rechtvaardigheid en rechtszekerheid.

Binnen De Pieter Raat Stichting zijn cliënten in de Cliëntenraad, medewerkers in de Ondernemingsraad en vrijwilligers in de Vrijwilligersraad vertegenwoordigd. Verder zijn er diverse overlegvormen rondom verschillende disciplines georganiseerd (verpleegkundigen, voeding etc.). Op deze manier sluiten Raad van Bestuur en Managementteam enerzijds en medewerkers anderzijds op elkaar aan. Daarnaast werkt het managementteam op gezette momenten mee in het primair proces.

### *Doelstellingen 2018*

Door o.a. het vormgeven van een visie om Toezicht en het aanscherpen van de statuten wordt aan de Governance Code 2017 voldaan.

Door het veranderen van de organisatiestructuur wordt gewerkt naar zelfstandigheid van medewerkers.

### *Resultaten 2018*

In 2018 zijn wat betreft Leiderschap, Governance en Management de volgende concrete resultaten behaald:

- De Raad van Toezicht heeft een visie op Toezicht geformuleerd;
- De statuten zijn aangepast conform de Governance code 2017 en aan de OR en CR voorgelegd;
- DPRS heeft een nieuwe organisatiestructuur ontwikkeld, waarin alle teams een leidinggevende houden. Om tot deze nieuwe organisatiestructuur te komen, is een zorgvuldig proces doorlopen. Teamleiders en managers werden nauw betrokken bij de totstandkoming van de organisatiestructuur en de nieuwe organisatiestructuur is aan de cliëntenraad en ondernemingsraad voor advies voorgelegd. In 2019 wordt deze verder ontwikkeld en geïmplementeerd.

## 6 Personeelssamenstelling

Bij De Pieter Raat Stichting zetten medewerkers zich dagelijks met hart en ziel in voor de zorg- en dienstverlening aan de cliënten. Cliënten kunnen zoveel mogelijk het leven leiden zoals zij dat graag willen met maximaal behoud van eigen regie en zelfredzaamheid. Onze professionals doen dat samen met de cliënt, zijn/haar netwerk en vrijwilligers. De cliënten die in De Raatstede en Hugo-Waard wonen hebben een indicatie voor de Wet Langdurige Zorg.

De personeelssamenstelling wordt steeds op de zorgzwaarte van cliënten en hun zorgvragen afgestemd. Omdat de zorgvraag van de cliënt voor DPRS voorop staat, hebben de teams bovendien de flexibiliteit om het rooster hierop aan te passen.

### Personeelssamenstelling op 31 december 2018 voor De Raatstede en Hugo-Waard

Medewerkers	Fte
Zorgmedewerker niveau 1	8,16
Zorgmedewerker niveau 2	12,67
Zorgmedewerker niveau 3	61,92
Verpleegkundigen niveau 4 en 5 (exclusief de verpleegkundige bereikbaarheidsdienst)	5,78
Welzijnsmedewerkers niveau 2, 3 en 4	9,98
Stagiares zorg	11,11
Leerling verpleegkundige	2,66
Leerling verzorgenden	4,66
Huishoudelijke medewerkers	6,40
Medewerkers keuken en restaurant	13,38
Medewerkers receptie	1,44
Medewerkers technische dienst	1.50

### Verloop personeel in 2018

Personeel	Verloop personeel in verslagjaar				Totaal personeel 31-12 verslagjaar	
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen	Aantal fte's
Personeel in loondienst*	92	32,86	69	24,64	312	149,62
<b>Stagiares</b>					25	
<b>Vrijwilligers</b>					215	

\* inclusief leerlingen BBL

Alle medewerkers zijn bevoegd en bekwaam in voorbehouden en risicovolle handelingen. Door jaarlijkse klinische lessen, vaardigheidstrainingen en training on the job worden medewerkers continu geschoold. Scholing in 2018 was o.a. gericht op wondverzorging, verpleegtechnische Vaardigheden, omgaan met Dementie en Persoonsgerichte zorg.

De toenemende krapte op de arbeidsmarkt speelt ook bij DPRS. DPRS is daarom aangesloten bij Siga en onderneemt gerichte acties om het personeel te boeien en binden.

### *Doelstellingen 2018*

In 2018 is een plan van aanpak arbeidsmarktproblematiek opgesteld gericht op het binden en boeien van huidige medewerkers maar ook het aantrekken van nieuwe medewerkers.

### *Resultaten 2018*

In 2018 zijn wat betreft de persoonsamenstelling de volgende concrete resultaten behaald:

- Een vroege start met werven van vakantiekrachten in advertenties, social media, - flyers leverde voldoende vakantiekrachten op;
- Diverse informatie middagen zijn georganiseerd;
- Een plan van aanpak arbeidsmarktproblematiek is opgesteld;
- Een breed scholingsplan is opgesteld en ingevoerd;
- Nieuwe medewerkers in de zorg krijgen een vast contract;
- De kosten van de VOG van nieuwe medewerkers wordt vergoed;
- Het aantal opleidingsplaatsen is met vijf uitgebreid;
- De huidige medewerkers hebben contractuitbreidingen gekregen;
- Nieuwe medewerkers zijn aangenomen, indien medewerkers van DPRS deze aangedragen hebben, ontvingen zij een aanbrengpremie.

### *Ziekteverzuim*

De Vernet Health Ranking<sup>1</sup> over 2018 is 9,4. Daarmee presteert DPRS goed op alle verzuimonderdelen, en kan zich meten met de besten uit de branche.

---

<sup>1</sup> <https://www.vernet.nl/vernet-health-ranking>

## 7 Gebruik van hulpbronnen

### *Doelstellingen 2018*

Door aanpassingen in de domotica, verdeeld over 2018-2019 op de locatie De Raatstede wordt de zorg- en dienstverlening beter ondersteund.

Door aanpassingen van de telefonie- en zorgoproep omgeving op de locatie Hugo Waard wordt de zorg- en dienstverlening beter ondersteund.

Door optimalisatie van het ECD, wordt het methodische werken meer ondersteund en kunnen relevante rapporten nodig voor de verantwoording worden uitgedraaid.

### *Resultaten 2018*

In 2018 zijn wat betreft gebruik van hulpmiddelen de volgende concrete resultaten behaald:

- De telefonische bereikbaarheid en de zorgoproep werkt in Hugo Waard op een WIFI omgeving. Ondanks dat de Wifi omgeving verder is uitgebreid en nieuwe toestellen zijn ingezet, blijft de telefonische bereikbaarheid instabiel. Dit vormt een continu punt van aandacht;
- De wensen met betrekking tot een nieuwe telefonie- en zorgoproepomgeving zijn in De Raatstede geïnventariseerd.
- Een eerste aanzet tot het optimaliseren van het ECD is gezet. Deze actie wordt in 2019 verder opgepakt.

## 8 Gebruik van informatie

DPRS is een kleine organisatie waarbij het niet per definitie haalbaar is om een professional met een zorgachtergrond op te nemen als lid van de Raad van Bestuur. Uiteraard vindt DPRS het belangrijk om aansluiting te houden én te vinden met de professionals en de RvB. Per kwartaal is er een zorginhoudelijk (rapportage) overleg tussen RvB, manager zorg, beleidsmedewerker, verpleegkundigen en teamleiders. Ook sluit de RvB aan bij de zorginhoudelijke overleggen en be vraagt deze functionarissen op input voor strategie en beleid en zorgt voor toetsing.

DPRS maakt van verschillende hulpbronnen gebruik om de best mogelijke zorg- en dienstverlening te bieden. De hulpbronnen zijn ondersteunend aan het primaire proces. Het Elektronisch Cliënten Dossier wordt in de gehele organisatie gebruikt waarbij cliënt en familie middels het Verwantenportaal mee kunnen lezen. Verder heeft DPRS een kwaliteitsmanagementsysteem. Dit systeem is door een externe partij beoordeeld. Ook heeft de externe partij geconcludeerd dat de evaluatie stap van de PDCA-cyclus nog aandacht nodig heeft in de zorgdossiers. Hier is actie op ondernomen, met name door de verpleegkundige coaches en teamleiders.

Naast de reguliere eisen die vanuit wetgeving aan deze DPRS worden gesteld, maken we specifiek nog gebruik van een aantal extra hulpbronnen; kickprotocollen, e-learnings, tijdschriften, nurse academy, intranet en diverse apps.

### *Cliëntoordelen*

De ervaringen van cliënten worden gemeten aan de hand van reviews middels Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer voor De Pieter Raat Stichting in over heel 2018 is 8,4.

Per kwartaal wordt het rapport van Zorgkaart Nederland besproken in het managementteam. De reviews worden direct teruggekoppeld naar de woon-en wijkteams.

In 2018 was de score van Zorgkaart Nederland per locatie als volgt:

Hugo-Waard scoort een 8,1 met 5 waarderingen wordt door 100% aanbevolen .

Raatstede scoort een 7,3 met 4 waarderingen wordt door 75% aanbevolen.

Thuiszorg scoort een 9 met 9 waarderingen wordt door 100% aanbevolen.

## Bijlage 1: Lerend Netwerk

Overlegvorm	Doel	Deelnemers
Netwerk Dementie	Verbetering van de ketenzorg dementie in de hele regio NHN Medewerkers van elkaar laten leren	DPRS, Warm Thuis, Vrijwaard, Tellus Bestuurders en medewerkers
Bestuurlijk overleg kleine zorgorganisaties	Thema besprekingen en collegiaal overleg.	Niko, Horizon, Vrijwaard, Alkcare, DPRS, Warm Thuis, Tellus Bestuurders
PG café	Uitwisselen van ervaringen tussen medewerkers	Alle organisaties Alle niveaus
Netwerk Zorgmanagers	Uitwisselen van ervaringen, van elkaar leren	Alkcare, DPRS, Horizon, Niko, Zorgcirkel, Tellus, Vrijwaard Managers zorg
Kwaliteitsoverleg	Gericht op samenwerking in de keten in de regio. Gericht op signaleren en oplossen van knelpunten met als doel verbetering van zorg	DPRS, Alkcare, Horizon, Niko, Vrijwaard Diverse functionarissen, zoals kwaliteitsmedewerkers, managers, transfermedewerkers, etc.
Coaching	Begeleiden van medewerkers in opleiding wijkverpleegkundigen, Teamcoaches	DPRS, Horizon Wijkverpleegkundigen in opleiding en ervaren wijkvpk. Teamcoaches onderling
Meldingen IGJ	Zorgvuldig afhandelen van meldingen met externe voorzitter	Niko en DPRS Beleids/kwaliteitsmedewerkers
Overleg Zorgbemiddelaars	Intercollegiaal overleg	Niko, Alkcare en DPRS
Opleidingscoördinatoren	Opleidingszaken/ trends arbeidsmarkt irt opleiden	NiKo, Alkcare en DPRS
Overleg ROC kop van Noord-Holland	Bedrijfsadviescommissie en klankbordgroep bestaande uit opleidingscoördinatoren en praktijkopleiders	Deelnemers o.a. Kraamzorg, Omring, 's Heerenloo, Vrijwaard, Woonzorggroep Samen, Magentazorg, GGZ-NHN, Zorggroep Tellus, Noord west ziekenhuisgroep, Niko