



Kwaliteitsverslag 2017



Inhoudsopgave

VOORWOORD	3	5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	10
1 PERSOONSGERICHTE ZORG	4	6 PERSONEELSSAMENSTELLING	11
1.1 Clientoordelen	4	6.1 Voldoende bekwaam en deskundig personeel	11
2 WONEN EN WELZIJN	5	6.2 Woon- en wijkteams	12
3 VEILIGHEID.....	7	7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	13
3.1 Medicatieveiligheid	7	8 GEBRUIK VAN INFORMATIE.....	13
3.2 Decubituspreventie	8	BIJLAGE 1: LEREND NETWERK.....	14
3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen.....	8		
3.4 Preventie acute ziekenhuisopname	8		
4 LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT.....	9		
4.1 Feedback van andere instelling.....	9		
4.2 Lerend netwerk	9		
4.3 Leerbedrijf	9		
4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem	10		
4.5 Interne toetsingen.....	10		

Voorwoord

Het jaar 2017 is voor alle betrokkenen van De Pieter Raat Stichting opnieuw een bijzonder jaar geweest. Samen met de cliënt, de familie en de vrijwilliger is er dagelijks met veel passie en warmte aandacht gegeven aan persoonsgerichte zorg en welzijn voor de cliënten van De Pieter Raat Stichting en de bewoners van Heerhugowaard. Immers zorgen doe je voor en met elkaar.

In 2016 zijn er veel stappen gezet om de gedachte “de cliënt centraal” te vertalen naar het dagelijkse contact tussen cliënt en medewerker. In 2017 is dit traject geïntensiveerd in onze woonzorgcentra, in onze dagverzorging en in het contact met de mensen in de wijk. Een belangrijke vraag was:

Hoe kunnen de professionals en vrijwilligers rondom de cliënt en zijn/haar netwerk hen zo goed mogelijk ondersteunen zodat de cliënt zoveel mogelijk het leven kan leven zoals hij/zij dat wenst?

Het beantwoorden van deze vraag heeft tot veel nieuwe initiatieven geleid. In de woonzorgcentra zijn kleinschalige, geïntegreerde teams gevormd. Cliënten en familie hebben op deze manier te maken met een kleine groep van vertrouwde professionals en ontvangen meer zorg op maat. Tegelijkertijd worden de teams zelfredzamer en krijgen meer ruimte om zelf beslissingen te nemen. In de wijkzorg is de samenwerking tussen verschillende organisaties in Heerhugowaard versterkt om zo te voorkomen dat kwetsbare burgers tussen wal en schip vallen. In het Arboretum zijn veel welzijnsactiviteiten voor ouderen uit de wijk georganiseerd. Deze activiteiten bieden niet alleen een zinvolle daginvulling, maar spelen ook een belangrijke preventieve en signalerende rol.

Een speciale gebeurtenis in 2017 is de in gebruik name van het nieuwe woonzorgcentrum Hugo-Waard. Op 18 september zijn de eerste bewoners verhuisd. De verhuisweek was intensief, maar ook erg bijzonder voor bewoners, familie, professionals en vrijwilligers. Het verlaten van het oude gebouw Hugo-Oord betekent “loslaten en afscheid nemen”, het betrekken van het nieuwe gebouw Hugo-Waard daarentegen “omarmen en wennen”. Er is hard gewerkt door iedereen en het is hartverwarmend om te zien hoe blij onze cliënten en hun families zijn met hun nieuwe appartementen.

Aan het einde van dit bijzondere jaar, in oktober 2017, heeft de toenmalige bestuurder Irma Krieg een nieuwe bestuurdersfunctie in Haarlem aanvaard. De maanden daarna heeft zorgmanager Madelon Sijsenaar de functie van bestuurder ad interim vervuld. Wij danken Irma, Madelon en alle medewerkers voor hun onvermoeibare en toegewijde inzet voor de cliënten en families van De Pieter Raat Stichting.

Dr. Gabriele Kasten,
Raad van Bestuur



1 Persoonsgerichte zorg

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

Door het Cultuurtraject, wat een doorloop kent van 2015 t/m 2018, zijn methodieken en handvatten aan de professionals bereikt om het “goede gesprek” te voeren. Uit het gesprek komen de behoeften naar boven en daardoor kan er beter ingespeeld worden op de individuele wensen. Cliënten merken deze positieve ontwikkeling ook op. *“Een paar jaar geleden kwam ik terecht in een strak programma. Nu wordt er echt gekeken 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.

Goede zorgverlening begint bij het kennen van de cliënt. Het oprecht interesse hebben in de situatie van de cliënt maar vooral ook het leven vóór de verhuizing. Om ervoor te zorgen dat het hele team een beeld heeft van de cliënt heeft iedere cliënt de mogelijkheid “mijn profiel” in te vullen. Dit is een set aan vragen, die de cliënt en/of familie kan invullen en waarover je dan makkelijk in gesprek kan gaan. Dit kan voorafgaand aan de verhuizing maar uiteraard ook tijdens verblijf. In dit gesprek kan de cliënt zijn wensen, gewoontes en achtergrond beschrijven wat meegenomen wordt in de benadering en zorg- en dienstverlening. Het is een instrument dat zich gedurende het proces kan vullen en uiteraard kan aanpassen.

Persoonlijke belangstelling deed erg goed voor mantelzorgers en familie. Ook belangstelling na overlijden (in dit geval mijn moeder) was erg troostend. Niets dan lof voor deze instelling.

In 2017 zijn er wat betreft de persoonsgerichte zorg de volgende concrete resultaten behaald:

- Er wordt gewerkt met geïntegreerde woon- en wijkteams; waarbij zorg, welzijn en huishouding in één team geïntegreerd zijn.
- Het gericht inzetten van vrijwilligers is verbeterd waarbij zij deel uitmaken van het team. Dit is bereikt door vrijwilligers beter te “matchen” op de kwaliteiten die zij mee brengen en de behoefte van de cliënt.
- Alle medewerkers van de Meerzorg en Hugo-Waard afdeling zijn geschoold in dementie-plus cursus door Geriant.
- Werkgroep gekomen tot een visie op dementiezorg.
- Verwantenportaal is ontwikkeld zodat cliënten en/of mantelzorgers digitaal het zorgdossier in kunnen zien.



1.1 Clientoordelen

De ervaringen van cliënten worden gemeten aan de hand van reviews middels Zorgkaart Nederland. Interviewteams zijn bij Hugo-Waard en Thuiszorg langs geweest om beoordelingen van cliënten te verzamelen en te plaatsen op de site: www.zorgkaartnederland.nl Het gemiddelde cijfer voor De Pieter Raat Stichting in over heel 2017 is 7.8.



Het complex is overzichtelijk en straalt warmte uit vanaf de ontvangst t/m de kamers.

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

In 2017 was de score van Zorgkaart Nederland per locatie als volgt:

- Hugo-Waard scoort een 7,5 met 32 waarderingen wordt door 88% aanbevolen .
- Raatstede scoort een 7,8 met 6 waarderingen wordt door 83% aanbevolen.
- Thuiszorg scoort een 8,1 met 34 waarderingen wordt door 100% aanbevolen.
-



2 Wonen en Welzijn

In het kwaliteitskader worden de volgende thema's besproken; zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familie participatie, inzet van vrijwilligers en wooncomfort. Al deze thema's komen terug in de dagelijkse zorg- en dienstverlening. Hieronder enkele voorbeelden:

1. Zingeving: Er worden herdenkingsbijeenkomsten en kerkdiensten georganiseerd. Er is aandacht voor lotgenoten en we huisvesten het Alzheimer café. De activiteitenbegeleiding gaat ook in de welzijns gesprekken en in groepen regelmatig in gesprek over onderwerpen die mensen bezig houden.



2. Zinvolle tijdsbesteding: er is o.a. gestart met huisbezoeken vóórdat een bewoner verhuist naar één van de locaties. Hierbij gaat het om de wensen te bespreken op het gebied van welzijn en activiteiten. En daarbij de bewoner te stimuleren deze activiteiten te blijven behouden ook na de verhuizing. Uit deze gesprekken zijn mooie initiatieven gekomen zoals Groen & Zo. Dit is een activiteit waarin planten worden gekweekt en verzorgd en waarin bloemen worden geschikt die de algemene ruimtes opfleuren. Ook werkt DPRS nauw samen met de Gouden Dagen Heerhugowaard, zie onder meer facebook DPRS.
3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding: Dit wordt uiteraard meegenomen in de dagelijkse zorg- en dienstverlening en wensen/ gewoonten staan beschreven in het zorgdossier.
4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers: Er worden regelmatig familie avonden en mantelzorgdagen georganiseerd. Via het verwantenportaal kan familie, uiteraard met toestemming van



cliënt, inzicht krijgen in rapportages en zorgleefplan. Dit draagt bij aan het vergroten van de betrokkenheid vanuit familie en/of mantelzorgers.

5. Wooncomfort: In september 2017 is het nieuwe woonzorgcentrum Hugo-Waard opgeleverd en zijn de appartementen volledig aangepast op de zorgvraag van de cliënt. Hygiënisch werken is uiteraard het uitgangspunt bij zorgverlening, voeding en schoonmaak. In het meerjarenonderhoudsplan wordt meegenomen welke aspecten de komende periode aandacht nodig hebben. Dit geldt dan specifiek voor De Raatstede

De cliënt staat centraal. Men doet er alles aan om het de cliënt naar de zin te maken en heeft tijd en aandacht voor de cliënt.

In het Arboretum heeft een verdere uitbreiding van activiteiten plaats gevonden voor cliënten vanuit de wijk. Daarbij werd ook het bezoeken van de dagverzorging gestimuleerd. Deze uitbreiding van activiteiten resulteerde in een toename van bezoeken van (kwetsbare) ouderen in het Arboretum. Voor het versterken van de positionering van het Arboretum in de wijk is in 2017 opnieuw samengewerkt met MET¹ en GGZ. Ook is de inzet van vrijwilligers gestimuleerd, die in 2017 een actieve rol bij het ondersteunen van activiteiten speelden.

¹ MET Welzijn is een vrijwilligersorganisatie in Heerhugowaard.

Daarnaast neemt DPRS deel aan het project Waardigheid en Trots. Het plan is meerjarig en kent drie doelen.

- 1) Versterken van welzijn van de cliënt en mantelzorgers als integraal onderdeel van de zorg en ondersteuning
- 2) Opleiden van medewerkers om cliënten te motiveren (randvoorwaarden en met handen op de rug) om activiteiten te ondernemen
- 3) Ondersteunen van cliënten die eenzaam en/of zeer afhankelijk zijn bij een “zinvolle daginvulling”.



In 2017 is er in De Raatstede en in Hugo-Oord/Hugo-Waard aandacht besteed aan de organisatie van activiteiten in het restaurant voor mensen met dementie. Dit vormt een belangrijke stap om De Raatstede als geheel een woonomgeving voor alle bewoners te maken. Daarnaast bevordert het de integratie met de overige bewoners en draagt het nog meer bij aan een “dementievriendelijk” klimaat in de wijk. In 2017 zijn er speciaal voor het facilitaire team klinische lessen over dementie georganiseerd.

Sociale restaurants

Met de verhuizing naar Hugo-Waard is ook het nieuwe restaurant in gebruik genomen. In de periode na de opening van het gebouw werd bijzondere aandacht aan het succesvol verbinden van interne cliënten en externe familie en wijkbezoekers geschonken. Daarvoor is in de eerste

weken na de verhuizing het restaurant/voeding team geschoold om bewoners en bezoekers een betere gastvrijheidsbeleving te laten ervaren. Dit heeft mooie initiatieven opgeleverd zoals een kleine kaart en een open keuken, waardoor bewoners door heerlijke etensgeuren uitgenodigd worden om aan te schuiven. Ook neemt het aantal bezoekers in de weekenden langzamerhand toe. Familieleden schuiven steeds meer aan om in de restaurants mee te eten. Daarnaast trekt het restaurant in het Arboretum meer gasten, hoewel het er voor een sluitende exploitatie nog niet voldoende zijn. Ten aanzien van de maaltijdservice "Tafeltje Dekje" is in het najaar van 2017 actief campagne gevoerd. Dit heeft geresulteerd in een toename van maaltijden, maar voorsnog niet in aantal cliënten.



3 Veiligheid

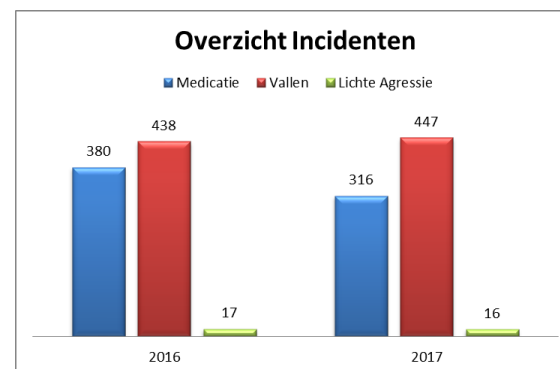
Veiligheid staat hoog in het vaandel bij De Pieter Raat Stichting. Op het gebied van de veiligheid van gebouwen speelden er in 2017 twee belangrijke zaken, te weten de beheersing van legionella alsmede de certificering op de RWA-installatie (Rook Warmte Afvoer) op De Raatstede. Met betrekking tot de legionella zijn maatregelen genomen, waaronder fysieke aanpassingen en het thermisch reinigen van leidingen om aan de legionella normen te voldoen. Over de certificering van de RWA-installatie is DPRS in gesprek gegaan met de gemeente en besloten een zogenaamd uniformiteitsdocument op te stellen. Tevens is regulier aandacht aan de BHV geschonken. Het BHV apparaat is goed ingericht, geschoold en getraind.

3.1 Medicatieveiligheid

Het totaal aantal incidenten betrof 828, dit is een lichte daling t.o.v. 2016 (-36). Het aantal valincidenten is toegenomen (+9) ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal agressie incidenten(-1) en medicatie incidenten (-64) is afgenomen. Er is dit jaar extra aandacht geweest voor:

- het nemen van passende acties om herhaling van incidenten te voorkomen
- het juiste vastleggen in het zorgdossier.

Om het aantal valincidenten te verminderen heeft er regelmatig een klinische les voor zowel medewerkers als cliënten plaatsgevonden.



3.2 Decubituspreventie

Er zijn twee wondverpleegkundigen werkzaam binnen DPRS. Zij worden door de teams geconsulteerd voor de wonden. Daarnaast wordt door de teams regelmatig de risicosignalering ingevuld voor huidproblemen, immobiliteit en ondervoeding. Mocht er een risico zijn op één of meer van deze gebieden wordt direct een vertaling gemaakt naar het zorgleefplan door een actie hierin op te nemen. Bijvoorbeeld het regelen van antidecubitus matras.

DPRS kan (nog) niet uit het ECD² halen bij hoeveel cliënten sprake is van decubitus. In het kwaliteitsplan 2018 is daarom als actie punt opgesteld om rapporten te gaan ontwikkelen zodat deze cijfers uit het ECD gehaald kunnen worden.

3.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

DPRS gaat uit van vrijwillige zorg voor iedere cliënt. Er is dan ook geen gesloten afdeling. In 2017 is er veel aandacht besteed aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Er is vooruitgelopen op de Wet Zorg en Dwang. Daarbij is er intern een inspiratiedag door Vilans georganiseerd. Hier hebben medewerkers een escaperoom doorlopen, met cliënten in gesprek gegaan over vrijheid en ter afsluiting een quiz voor medewerkers. Met deze inspiratiedag is een start gemaakt met de bewustwording. Daarnaast zijn er het gehele jaar door klinische lessen gegeven. De manier van vastlegging in het zorgdossier is geüpdatet conform de Wet Zorg en Dwang. Alle verzorgenden zijn geschoold in deze nieuwe manier van werken.

Net als bij decubitus kunnen er nog geen cijfers uit het ECD gehaald worden. Deze worden meegenomen in het



² ECD is het Elektronisch Cliënten Dossier

ontwikkelen van de rapporten voor 2018, zie kwaliteitsplan.

Ze doen veel om mijn moeder te activeren zoals gym, dagjes uit, kerstkaarten en appeltaarten maken. Dat vind ik echt heel leuk.

3.4 Preventie acute ziekenhuisopname

Van de 828 meldingen in 2017 zijn er 9 cliënten doorgestuurd n.a.v. een incident. Ter preventie van ziekenhuisopnames worden en verschillende activiteiten ingezet;

- Valpreventie door ruimtes goed in te richten.
- Vitaliteit door bewegingsactiviteiten te organiseren.
- Verrichten van geriatrisch onderzoek op indicatie
- Inzet van persoonlijke hulpmiddelen
- Scholing en training van medewerkers.



4 Leren en werken aan kwaliteit

De kracht van DPRS is het leren en continue willen verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. De betrokkenheid van de professionals heeft als doel de beste zorg te verlenen en het beste woon- en leefklimaat te creëren. DPRS heeft twee leerafdelingen (zorg en facilitair) en er zijn gedurende het jaar verschillende stage mogelijkheden. Op afdelingsniveau hebben in 2017 casusbesprekingen plaatsgevonden, alsmede reflectie en BOSS³ momenten. Daarnaast werd er van Melding Incidenten Cliënten geleerd. De verpleegkundige (coach) heeft in 2017 een belangrijke rol in het leerproces van de teams gespeeld. Zij borgde het continue leren van de professionals in het primaire proces. Intern is er een divers aanbod aan klinische lessen en vaardigheidstrainingen gevolgd door de professionals. Verder hebben professionals verschillende intervisies bijgewoond, aan ketenoverleggen deelgenomen voor verbeteringen voor dementiezorg in de regio. Op bestuurdersniveau vond er regionale intervisie plaats.

Op afdelingsniveau vinden casusbesprekingen plaats, reflectie en BOSS momenten. Daarnaast wordt er van MIC's⁴ geleerd d.m.v. maand en kwartaal analyses. De verpleegkundige (coach) heeft een belangrijke rol in het leerproces van de teams. Zij borgt het continue leren van de professionals in het primaire proces. Intern is er een divers aanbod aan klinische lessen en vaardigheidstrainingen die gevolgd kunnen worden door de professionals.

Verder worden er verschillende intervisies bijgewoond, ketenoverleggen en deelgenomen aan verbeteringen voor dementiezorg in de regio. Op Bestuurdersniveau vindt er regionale intervisie plaats.

³ BOSS staat voor Betrouwbaarheid, Openheid, Samenwerking en Samen werken.

⁴ Melding Incident Cliënten

4.1 Feedback van andere instelling

Zie bijlage overlegmomenten met het lerende netwerk. Binnen het lerende netwerk is het kwaliteitsverslag besproken en aan elkaar gepresenteerd.

4.2 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 Esdégé Reigersdaal, 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 intensief samen met MET, Humanitas, Stichting Present en Wonen Plus-Welzijn. De thuisondersteuning biedt DPRS o.a. aan in onderaannemerschap van Actiezorg.

4.3 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.

4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Begin 2017 heeft een externe audit plaatsgevonden op het kwaliteitsmanagementsysteem met de conclusie “DPRS heeft een goed werkend kwaliteitssysteem (Beoordeling = voldoende)”.

Bevindingen en verbeteracties zijn teruggekoppeld naar teamleiders en managers. Uiteraard zijn er ook verbeterpunten gekomen uit de toetsing waaronder:

- PDCA⁵- cyclus afmaken waarbij met name de stap evaluatie aandacht nodig heeft.
- Zorgplannen korter en concreter.

Deze acties zijn meegenomen in het kwaliteitsplan 2018.

4.5 Interne toetsingen

De beheersing van processen en procedures wordt getoetst middels interne- en externe audits.

De samenstelling van de interne auditor groep is gewijzigd. Enkele auditoren zijn gestopt na 10 jaar en vervangen door nieuwe auditoren. De nieuwe auditoren krijgen een scholing aangeboden. In 2017 hebben er audits plaatsgevonden over: het herkennen van risico's op het gebied van decubitus en veiligheid + vocht- en voedingstekort.



⁵ PDCA = een methode om continu kwaliteitsverbetering te borgen middels Plan, Do, Act, Check.

5 Leiderschap, Governance en Management

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. In het kader van het cultuurtraject en het voornemen om meer verantwoordelijkheid in de teams te leggen, zal de overlegstructuur in 2018 opnieuw worden bekeken en zo nodig aangepast.



Binnen DPRS wordt er gewerkt volgens de Governancecode 2017. De jaarlijkse evaluatie van de code (inhoudelijk en formeel), alsmede de jaarlijkse evaluatie van de Raad van Toezicht is door de nieuwe samenstelling van de Raad van Toezicht en de bestuurswisseling in het najaar 2017 vertraagd. De (nieuwe) Raad van Toezicht is samen met het bestuur de visie op toezicht aan het herschrijven. Tevens worden in de loop van

2018 de statuten conform de Governancecode aangepast.

De Raad van Toezicht is intrinsiek 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.

6 Personeelssamenstelling

6.1 Voldoende bekwaam en deskundig personeel

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 medewerkers werken vanuit passie voor hun vak en dat is voor iedereen merkbaar. Mijn vader voelde zich hierdoor snel thuis en gewaardeerd.

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. *Bijvoorbeeld een cliënt heeft eerder hulp nodig i.v.m. ziekenhuisbezoek dan kan het team beslissen om eerder te beginnen en daarmee met het rooster te schuiven of diensten te verlengen.*

In 2017 is het “nieuwe” roosteren uitgerold waarbij medewerkers op diensten intekenen, wijzigen en verlof kunnen aanvragen. Op deze manier hebben medewerkers meer inbreng in hun eigen rooster.

Voor De Raatstede en Hugo-Oord/Hugo-Waard (gemiddeld 148 cliënten) zag de personeelssamenstelling er in 2017 er als volgt uit:

Zorg en Welzijn:	Fte's:
Zorgmedewerkers: niveau 2	14,28
Zorgmedewerkers niveau 3	48,52
Verpleegkundigen niveau 4/5 (excl. de VPK bereikbaarheidsdienst)	5,44
Welzijnsmedewerkers niveau 2, 3 en 4	9,55
Stagiaires zorg	9,63

Facilitaire dienstverlening:	Fte's:
Huishoudelijke medewerkers	9,94
Medewerkers keuken en restaurant	13,44
Receptie	2,83
Technische Dienst	1,67

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.

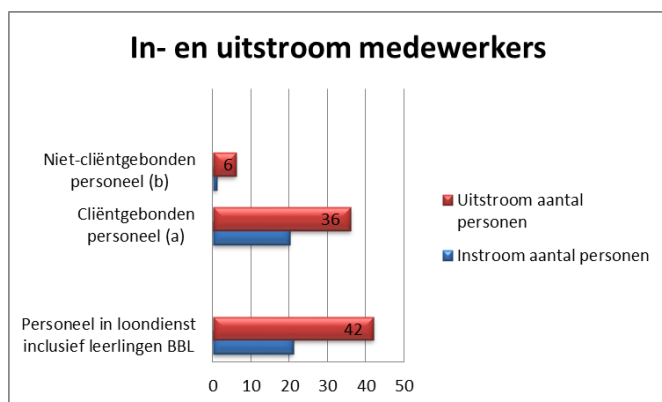
Scholing in 2017 o.a. gericht op;

- Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric
- Verpleegtechnische Vaardigheden
- Omgaan met Dementie
- Cultuurtraject “wat betekent het in jouw werk om de cliënt centraal te stellen?”
- Gastvrijheidstraining

Aanvullend op de cursussen over dementie zijn twee nieuwe teams op de locatie Hugo-Waard die zorg en begeleiding bieden aan mensen met

dementie, op de werkplek gecoacht en begeleid door een specialist van Geriant.

De toenemende krapte op de arbeidsmarkt speelt ook bij DPRS. Het is in 2017 zichtbaar omdat er minder kandidaten reageren op een vacature en we zien dat het heel makkelijk is voor zorgpersoneel om over te stappen. Dit vraagt om gerichte acties. In 2018 is daarom ook een projectgroep opgericht om het arbeidsmarkt probleem aan te pakken. Speerpunten zijn daarin “binden en boeien” van huidige medewerkers maar ook het aantrekken van nieuwe medewerkers. Verbeteren van arbeidsvoorwaarden, extra inzetten op opleiden, werven met eigentijdse media zijn slechts drie voorbeelden van maatregelen die uit de projectgroep zijn gekomen.



Ziekteverzuim



3,27%

Het ziekteverzuim bedroeg in 2017 op stichtingsniveau 3,27%. Met dit lage verzuim percentage staat DPRS in de top 3 van best presterende organisaties in de VVT sector.

6.2 Woon- en wijkteams

Binnen DPRS wordt er gewerkt met geïntegreerde woonteam. Dit betekent dat om de cliënt de medewerkers van zorg, welzijn en huishouding intensief met elkaar samenwerken. Ook de technische dienst en voeding behoren tot de woonteam maar staan naar verhouding iets meer op afstand. De ervaringen zijn positief. Door een intensievere manier van samenwerking en door als het ware “in functie en taken” naar elkaar toe te schuiven, lukt het steeds beter om de wens van de cliënt zo goed mogelijk te beantwoorden.



7 Gebruik van hulpbronnen

In 2017 is het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) geoptimaliseerd. Er is op de bestaande versie die bestond van het ECD een verbeteringslag gemaakt. In deze nieuwe versie wordt de medewerker meer ondersteund in het methodisch werken. Daarnaast is het veel gebruiksvriendelijker en sluit het aan bij het werken in kleine, geïntegreerde teams die samen de zorg met en rond de cliënt organiseren. De cliënt of zijn/haar familielid heeft zelf toegang met een aparte account tot zijn/haar dossier via het verwantenportaal. Via dit account kan een familielid ook makkelijk digitaal en veilig communiceren met de cliëntcoördinator.



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 zorginhoudelijke (rapportage) overleg tussen RvB, manager zorg, beleidsmedewerker, verpleegkundigen, teamleiders. Ook sluit de RvB aan bij de zorginhoudelijke overleggen die er nu ook zijn. 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.

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
Regio 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