

Kwaliteitsjaarplan 2021

Samen zorgen voor senioren, nu én in de toekomst!



Inleiding

‘Samen zorgen voor senioren-nu en in de toekomst’

Als de coronacrisis iets pijnlijk duidelijk heeft gemaakt, dan is het wel hoe belangrijk de zorg voor kwetsbare ouderen is. Door de beelden van besmette en geïsoleerde ouderen in verzorgings- en verpleeghuizen, is de ouderenzorg meer dan ooit gespreksonderwerp bij alle Nederlanders geworden. De coronagolf zal over een tijd weer wegebben, maar wat hopelijk wel blijft, is de betrokkenheid vanuit de samenleving bij de ouderenzorg.

Pieter Raat biedt al 25 jaar wonen, zorg en welzijn aan senioren in Heerhugowaard. De komende jaren neemt het aantal senioren in Heerhugowaard flink toe. Met de ervaringen van Corona nog vers op het netvlies, zetten wij in het komende jaar in op de groeiende en steeds complexer wordende zorgvraag van senioren in onze woonzorgcentra De Raatstede en Hugo-Waard. Wij breiden ons zorgaanbod voor mensen met dementie verder uit en geven onze locatie Hugo-Oord een nieuwe bestemming voor deze doelgroep. Ook zetten wij in 2021 opnieuw in op thuiswonende ouderen, met persoonlijke aandacht en gevarieerde en professionele zorg- en welzijnsdiensten.

Maar daarmee zijn wij er nog niet, wij hebben een fundamentele verandering nodig in hoe wij naar ouderenzorg kijken. Daarbij hoort ook de acceptatie van ouderdom en het besef dat ouderen een actieve rol kunnen spelen in de zorg en ondersteuning van andere ouderen. Het is meer dan ooit nodig om ruimte voor nieuwe perspectieven te creëren. ‘Samen zorgen voor senioren-nu en in de toekomst’ heet de leidraad van Pieter Raat. Deze leidraad bouwt voort op de gedachte dat levenskwaliteit in dialoog en in samenspel met elkaar ontstaat. De komende jaren versterken wij nog meer de onderlinge verbinding en maken wij nog meer gebruik van elkaar; van elkaars kwaliteiten, van elkaars kennis en van elkaars netwerk. Dat geldt voor onze medewerkers, vrijwilligers, cliënten, hun naasten en onze samenwerkingspartners in Heerhugowaard. Want samen zijn wij ‘Pieter Raat’!

Participatie

Bij het opstellen van het voorliggende kwaliteitsjaarplan 2021 zijn de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad, alsmede de nieuw opgerichte Professionele Adviesraad actief betrokken geweest. Voor een ieder geldt dat de gedachte ‘Leef uw eigen leven’ het uitgangspunt vormt om het verblijf van cliënten thuis of in de woonzorgcentra zo aangenaam en veilig mogelijk te maken.

De Cliëntenraad hecht veel waarde aan persoonlijke aandacht, aangename woonsituaties en passende activiteiten, ook bij geclusterd wonende cliënten met een indicatie Volledig Pakket Thuis. Tevens vraagt de Cliëntenraad om de inzet van moderne zorgtechnologie. De Ondernemingsraad richt zijn aandacht voornamelijk op de belangen van de medewerkers en het werkplezier en vitaliteit voor medewerkers. De Professionele Adviesraad heeft als speerpunt het leveren van kwalitatief goede zorg en aansprekende op de situatie afgestemde welzijnsactiviteiten. Tevens hechten zij waarde aan een Elektronisch Cliënten Dossier wat ondersteunend is aan het werk. De monitoring van het plan wordt zowel met de medezeggenschap als met de Raad van Toezicht besproken.

Leeswijzer

Het Kwaliteitsjaarplan 2021 “Samen zorgen voor ouderen - nu en in de toekomst!” geeft de thema’s van de kwaliteitskaders en de programma’s in een plan vorm. De doelstellingen per thema bouwen voort op de resultaten van 2020. Daarbij gelden de doelstellingen voor zowel de woonzorgcentra als de thuiszorg. Het plan geeft richting, waarbij de realiteit ook leert dat de ingerichte koers soms bijgesteld dient te worden. Afsluitend wordt in hoofdstuk 7 de personele inzet gerelateerd aan de kwaliteitsgelden vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Gabriele Kasten, Bestuurder Pieter Raat

1. Profiel De Pieter Raat Stichting

De Pieter Raat Stichting (Pieter Raat) is een zelfstandige organisatie voor ouderenzorg, die diep is verankerd in de Heerhugowaardse samenleving. Getrouw de gedachte 'Leef uw eigen leven' zet Pieter Raat alles in om het verblijf van senioren thuis of in een van de woonzorgcentra zo aangenaam en veilig mogelijk te maken. Daarbij richt Pieter Raat zich op ouderenzorg met somatische, psychogeriatrische of palliatieve grondslagen.

Daarvoor biedt Pieter Raat een breed aanbod aan diensten, variërend van maaltijdservice, alarmering, huishoudelijke ondersteuning, thuiszorg, welzijnsvoorzieningen tot kortdurend verblijf en langdurende verpleging. Pieter Raat is een netwerkorganisatie en zoekt voor hoog-complexe zorg samenwerking met gespecialiseerde partners.

Tevens richt zich Pieter Raat op lokale en professionele samenwerking. Daarbij neemt Pieter Raat niet alleen maatschappelijke verantwoordelijkheid maar gedraagt zich ook als een goede buur. In de wijken werkt Pieter Raat nauw samen met Gouden Dagen, welzijnsorganisaties MET en Wonen Plus Welzijn, maar ook met gemeentelijke instanties en woningbouwcorporaties. Hierdoor worden de drempels om 'naar binnen te stappen en mee te doen' voor inwoners van de gemeente Heerhugowaard verlaagd en het 'samen leven' versterkt.

Droom

IEDER mens verdient een waardig leven in zijn of haar vertrouwde omgeving.

Missie

Samen zorgen voor senioren – nu en in de toekomst!

Visie

Pieter Raat stelt de levenskwaliteit van senioren voorop. Vanuit de gedachte 'Leef uw eigen leven in uw vertrouwde Heerhugowaardse omgeving', biedt Pieter Raat de beste zorg voor senioren. Waar thuis ook is, wij zetten alles in, om hun verblijf in de wijk, in onze activiteitencentra of in onze woonzorgcentra zo aangenaam en veilig mogelijk te maken. Daarvoor geven wij senioren aandacht en bieden wij passende zorg, veilig wonen en diverse welzijnsactiviteiten. 'Samen' is het sleutelwoord. Zorgen voor, dat doen cliënten, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers samen. Want samen zijn wij 'Pieter Raat!'

1.a. Aantal locaties, zorgomgeving

Pieter Raat heeft twee woonzorglocaties, De Raatstede en Hugo-Waard, en een wijkcentrum Het Arboretum. Daarnaast biedt Pieter Raat welzijnsdiensten en levert thuiszorg en thuisondersteuning (huishoudelijke hulp) aan mensen in de thuissituatie. In de beide woonzorgcentra wonen mensen met somatische zorgvragen of met dementie. In een gedeelte van Hugo-Waard verhuurt woningcorporatie Woonwaard driekamerappartementen aan senioren die zelfstandig wonen. Aanpalend aan De Raatstede zijn aanleunwoningen voor senioren gesitueerd. De aanleunwoningen aan de Dolomiet worden beheerd door Woonwaard en de aanleunwoningen aan de Parelhof door Woonzorg Nederland. Pieter Raat levert daarnaast thuiszorg en welzijnsactiviteiten aan de senioren in het wooncomplex Magnolia en Woonwaard (eigendom Woningbouwcorporatie Woonwaard).

1.b. Welzijnsactiviteiten

In het kader van de Algemene Voorzieningen Heerhugowaard biedt Pieter Raat in de locaties De Raatstede en Het Arboretum welzijnsactiviteiten voor alle senioren van Heerhugowaard. Zowel de bewoners van de woonzorgcentra, bewoners van de aanleunwoningen als bewoners uit de wijk kunnen in de restaurants komen eten en zijn van harte welkom bij de activiteiten van Pieter Raat. Hierdoor zijn alle drie locaties De Raatstede, Hugo-Waard en Het Arboretum levendige

ontmoetingsplaatsen waar verschillende activiteiten en culinaire thema-avonden worden gehouden. Elkaar ontmoeten en verbinden staan hierbij centraal.

1.c. Passende ondersteuning

Pieter Raat biedt passende ondersteuning en zorg aan huis, die senioren zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven laat voeren en hun zelfredzaamheid vergroot; thuiszorg, thuisondersteuning (huishoudelijke hulp), welzijnsactiviteiten, tafeltje dekje en opvolging van alarmering. Daarbij concentreert Pieter Raat zich op cliënten met somatische, psychogeriatrische en palliatieve grondslagen. In de nacht wordt de zorg geboden door de nachtdienst van De Raatstede en in samenwerking met andere thuiszorgorganisaties.

1.d. Doelgroep

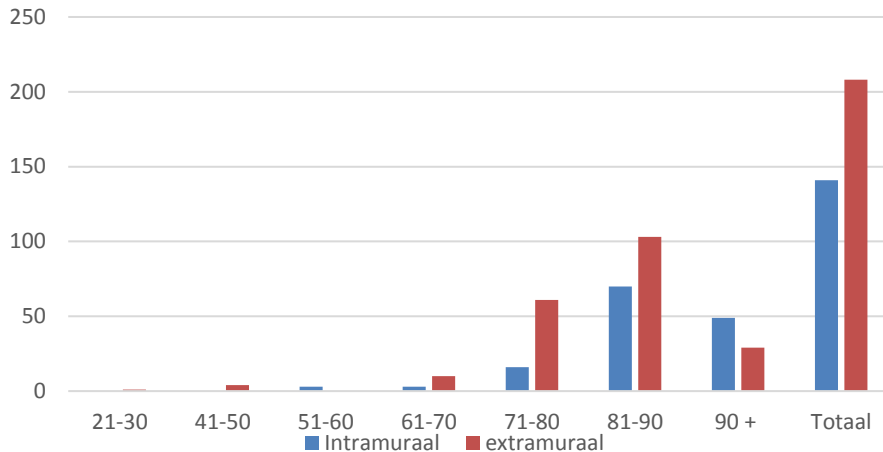
Pieter Raat bedient verschillende doelgroepen. De dienstverlening is onderverdeeld in intramurale en extramurale zorg.

Overzicht: Type zorgverlening en omzet per doelgroep, peildatum 24 augustus 2020

Product	Aantal dagen	Omzet in euro's
ZZP 2 vv	65	€ 8.307,65
ZZP 3 vv	761	€ 120.991,39
ZZP 4 vv	8905	€ 1.221.143,00
ZZP 5 vv	9798	€ 2.313.014,00
ZZP 6 vv	8083	€ 1.760.801,00
ZZP 7 vv	213	€ 59.180,00
ZZP 10 vv	910	€ 380.544,00
ZZP 4 LG	213	€ 47.912,00
Mutatiedagen	464	€ 45.110,00
KDO 4 vv	72	€ 9.873,00
KDO 5 vv	132	€ 31.161,00
KDO 6 vv	59	€ 12.853,00
KDO 10 vv	50	€ 20.909,00
ELV	329	€ 61.428,00
Thuiszorg		€ 267.561,00
Extramurale behandeling	312,28	€ 48.341,00
MPT		€ 156.989,00
VPT 4 vv	1288	€ 130.165,00
VPT 5 vv	507	€ 101.202,00
VPT 6 vv	834	€ 147.493,00
WMO		€ 117.229,00
Totaal		€ 7.062.207,04

Het overgrote deel van de cliënten is 80 jaar en ouder, zie onderstaand overzicht.

Overzicht: Leeftijdsverdeling cliënten, in aantallen, peildatum 24 augustus 2020



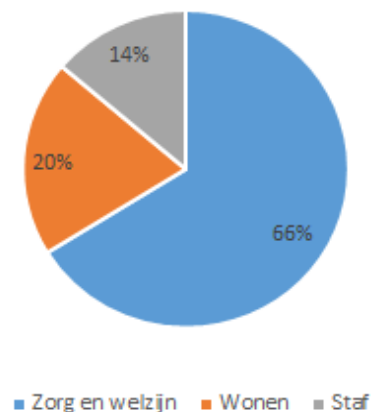
1.e. Profiel personeel

Goede zorg- en dienstverlening kan Pieter Raat alleen bieden als er bekwame en voldoende professionals werken, met passie voor senioren. Pieter Raat heeft daarin een faciliterende rol richting haar medewerkers, door een professionele en veilige werkomgeving te creëren. Bij Pieter Raat is veel aandacht voor het (extra) opleiden van medewerkers. Zo hebben medewerkers de mogelijkheid om zich te scholen naar een hoger niveau (van niveau 2 naar niveau 3 b.v. of van niveau 4 naar niveau 5), maar kunnen medewerkers zich ook in de breedte ontwikkelen, bijvoorbeeld door de opleiding tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie te volgen. Daarnaast ondersteunt Pieter Raat bijscholingen om de deskundigheid van medewerkers op het gewenste niveau te houden en aan te sluiten bij de nieuwste ontwikkelingen.

1.f. Functieverdeling

De functies bij Pieter Raat zijn onderverdeeld in de categorieën zorg- en welzijn, wonen en staf. Het overzicht laat zien dat het overgrote deel van medewerkers in zorg- en welzijnsfuncties werkt. De gastronomie en keuken zijn onderdeel van de categorie Wonen.

Overzicht: Functieverdeling op basis van FTE, peildatum 1 juli 2020



Uitgesplitst naar functies komt onderstaand beeld naar voren.

Overzicht: Functies en aantallen medewerkers, peildatum 01-07-2020

Funcieverdeling	Funcctie	aantal	Fte
Zorg & Welzijn			
(Wijk)Verpleegkundige niveau 5	5	3	2,33
Verpleegkundige niveau 4	4	16	8,89
Cliëntcoördinator - Verzorgende IG	3	21	14,89
Verzorgende	3	104	52
Helpende	2	52	17,86
Welzijnsmedewerker	3	25	12,89
Afdelingsassistent	1	2	1,06
Zorgassistent	1	12	0,64
Wonen			
Facilitaire medewerkers	1 t/m 3	88	33,46
Vrijwilligers totaal		215	
Staf en ondersteuning			
Staf, administratie, leidinggevend en managers	3 t/m 6	32	23,03

Tevens neemt Pieter Raat uren verpleegkundig specialist, psycholoog en specialist ouderengeneeskunde van Geriant af. Voornemen is dat per 1 januari 2021 de verpleegkundig specialist in dienst komt van Pieter Raat.

1.g. Werving en selectie

De arbeidsmarkt vraagt een creatieve insteek om personeel te binden en te boeien. Pieter Raat heeft de visie dat medewerkers zelf de beste ambassadeurs zijn om nieuwe collega's te vinden. De hele organisatie is actief betrokken bij de werving en selectie van nieuwe collega's. Pieter Raat zorgt voor een persoonlijke wervingsmethodiek waardoor nieuwe medewerkers zich snel thuis voelen en zich herkennen in het gestelde profiel. Dit valt terug te zien aan het feit dat veel medewerkers Pieter Raat aanbevelen aan werkzoekende vrienden en familieleden.

1.h. Leerlingen

Pieter Raat heeft in samenwerking met het ROC twee leergroepen zorg en één leergroep facilitair. Veel leerlingen blijven na hun opleiding bij Pieter Raat werken.

Overzicht: Aantal leerlingen; peildatum 1 juli 2020

Leerlingen	Aantal	Fte
Zorg & Welzijn (BBL-leerlingen)		
Verpleegkundigen niveau 5	0	0
Verpleegkundigen niveau 4	3	2,33
Verzorgende	12	9,33
Zorgassistent	1	0,67
Zorg & Welzijn (BOL-leerlingen)		
Stagiaires in de zorg welzijn (niveau 2 t/m 4)	18	0

Overzicht: Advertentie eerstverantwoordelijke verzorgende

ONEN • ZORG • WELZIJN

De Pieter Raat Stichting

„Ik wilde graag de ouderenzorg in, omdat ik ouderen de zorg en warmte wil geven die zij nodig hebben”, vertelt Joyce. „En het omgaan met ouderen heb ik altijd al ontzettend leuk gevonden.” Joyce wordt gedreven door passie voor ouderenzorg en is al vanaf haar 17e werkzaam in dit vak. Ze is inmiddels doorgegreid naar EVV'er. „Ik vond het destijds spannend om op jonge leeftijd deze functie te vervullen, maar toen mijn collega's en zelfs cliënten mij het vertrouwen gaven dat ik het kon, ben ik dit avontuur aangegaan”.

Joyce zit helemaal op haar plek binnen Pieter Raat. „Mijn dag kan niet meer stuk wanneer ik een cliënt kan verzorgen, hem of haar helemaal vrolijk zie worden en vervolgens ook nog waardering ontvang!”

JOYCE BOSMA (31) EERST VERANTWOORDELIJKE VERZORGENDE (EVV'ER) BIJ PIETER RAAT: "HET IS MIJN PASSIE OM OUDEREN DE WARMTE EN ZORG TE GEVEN DIE ZIJ NODIG HEBBEN."

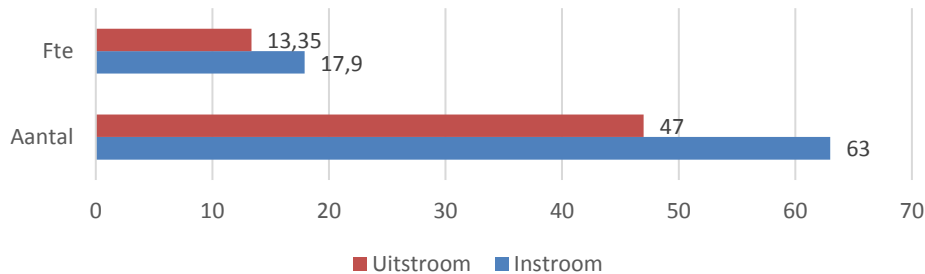
en ik hen het gevoel kan geven dat ze gehoord worden.”

Joyce ziet zichzelf nog jarenlang werken bij Pieter Raat, een organisatie die zij omschrijft als "warm, vooruitstrevend en betrokken." Joyce: „Er wordt geluisterd naar cliënten, maar zeker ook naar de medewerkers. Wij krijgen de kans om over zaken mee te denken en dat stel ik zeer

1.i. In- en uitstroom

Dankzij intensieve werving en selectie activiteiten heeft Pieter Raat een grote instroom aan medewerkers in 2020 kunnen realiseren. Het overzicht is vertekend door de instroom van medewerkers die Pieter Raat hebben ondersteund tijdens de corona uitbraak.

Overzicht: In- en uitstroomcijfers personeel; peildatum 1 juli 2020



1.j. Ziekteverzuim

Het verzuim in de branche in het voortschrijdend jaar 2019-3 t/m 2020-2 is 7,50%. Dit is een stijging ten opzichte van dezelfde periode een jaar geleden. Over de periode 2019-3 t/m 2020-2 is het verzuim binnen Pieter Raat 8,22%. Deze stijging is onder meer COVID-19 gerelateerd.

Kader: Corona draaiboek

Coronadraaiboek

De strijd tegen het coronavirus heeft grote invloed op het leven en werken in de woonzorgcentra en in de thuiszorg van Pieter Raat. Wat zijn de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van infectiepreventie? Welke maatregelen zijn van toepassing op de intramurale en extramurale zorg? En hoe kan Pieter Raat deze het beste in de verschillende fases van een besmetting toepassen? Na de Corona uitbraak in De Raatstede heeft Pieter Raat met behulp van een corona coach van Waardigheid en Trots een Corona draaiboek opgesteld. Dit draaiboek brengt actuele coronarichtlijnen en nieuw verworven kennis bij elkaar. Onderverdeeld in vijf verschillende besmettingsniveaus fungeert het draaiboek als leidraad voor het leven en werken bij een volgende uitbraak.

1. De voorbereiding
2. Geen Covid-19 cliënten of verdachten
3. Covid-19 verdenking in afwachting van testuitslag
4. Covid-19 bevestigd bij 1 of meer cliënten
5. Covid-19 cohort

2. Persoonsgerichte zorg

2.a. Zorgen voor kwaliteit van leven

Pieter Raat stelt de levenskwaliteit van senioren voorop. Vanuit de gedachte 'Leef uw eigen leven' bieden medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn aan die passen bij de behoeften en gewoonten van senioren.

Uitgangspunt vormt daarbij de positieve gezondheid van senioren. Pieter Raat ziet gezondheid niet als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van senioren om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

De vier onderscheidende thema's van persoonsgerichte zorg – compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen – zijn voor Pieter Raat richtinggevend bij de kwaliteit van haar dienstverlening aan

senioren. Het streven daarbij is dat de cliënt goede zorg ervaart, afgestemd op zijn/haar behoeften waardoor hij/zij zich thuis voelt bij Pieter Raat.

2.b. Passende zorg

Pieter Raat biedt passende zorg aan senioren, zowel in de thuissituatie als in de woonzorgcentra. Medewerkers handelen vanuit het welbevinden van senioren en stellen de eigen regie van senioren voorop. Daarbij is de deskundigheid van medewerkers afgestemd op de toenemende zwaarte en complexiteit van de zorgvraag, waarbij medewerkers rekening houden met meervoudige aandoeningen en gedragsveranderingen bij senioren.

Passende zorg is meer dan zorg volgens vastgestelde standaarden. Allereerst vraagt passende zorg om goede kennis van de cliënt en zijn netwerk. Tevens hebben zorgteams specifieke kennis voor diagnose en behandeling nodig, gericht op de zelfredzaamheid en de levenskwaliteit van senioren.

Daarnaast is een goed kwaliteitssysteem noodzakelijk om de kwaliteit van zorg te bewaken, te beheersen en te verbeteren.

Kader: Compact behandelteam

Compact behandelteam

De inzet van een compact behandelteam waarin de huisarts, de Verpleegkundig Specialist en een Specialiste Ouderengeneeskunde goed met elkaar samenwerken vergroot de tevredenheid van bewoners en professionals. Tevens wordt de huisarts in zijn/haar rol ontlast.

De Verpleegkundig Specialist als onderdeel van het compacte behandelteam is derhalve een welkome aanvulling in de zorgverlening en behandeling aan de cliënten. De wens om te werken met een compact behandelteam waarin een huisarts, Verpleegkundig Specialist en Specialiste Ouderengeneeskunde intensief samenwerken is verder toegenomen.

In navolging van de afspraken die we met de huisartsen maken omtrent de inzet van de Verpleegkundig Specialist, wil Pieter Raat de samenwerking met de paramedici meer vorm en inhoud geven.

De zorgzwaarte neemt toe en steeds vaker is sprake van complexe zorg waarbij meerdere disciplines bij de cliënt zorg verlenen. De vrije keus van cliënten voor externe disciplines maakt dat deze niet altijd van elkaar weten dat ze bij de cliënt zijn betrokken, als ook dat zij niet altijd afstemmen met de zorgmedewerkers. Het is wenselijk dat rondom specifieke problematiek meer afstemming is tussen de zorg die de verschillende disciplines leveren.

2.c. Doelstellingen Persoonsgerichte Zorg 2021

- a. De kwaliteit van de behandeling wordt vergroot door de inzet van het compacte behandelteam en door maken van samenwerkingsafspraken met paramedici, diëtisten en mondzorgverleners.
- b. Dementiezorg wordt verder geprofessionaliseerd door het scholen van medewerkers wonen, welzijn en zorg om veranderd en onbegrepen gedrag te duiden, adequate hulp in te schakelen en door het reflecteren op en leren van ervaringen.
- c. Palliatieve zorg wordt geoptimaliseerd door het scholen van de medewerkers op het gebied van markeermomenten, gesprekvaardigheden, interdisciplinaire samenwerking en door reflectie en leren van ervaringen.
- d. Het langer zelfstandig wonen van senioren wordt ondersteund en begeleid, o.a. door de ontwikkeling van woon-leefsituaties, waarbij zelfstandig wonende senioren passende zorg, gerichte welzijnsactiviteiten en maaltijden ontvangen.

3. Wonen en welzijn

3.a. Lokale samenwerking

Pieter Raat is een zelfstandige organisatie, die diep geworteld is in de Heerhugowaardse samenleving. Lokale en professionele samenwerking is bij Pieter Raat het uitgangspunt. In de wijken werkt Pieter Raat nauw samen met Gouden Dagen, Geriant, welzijnsorganisaties waaronder MET, gemeentelijke instanties, lokale ondernemers, woningbouwcorporaties en huisartsen. Pieter Raat streeft daarbij naar een inclusieve samenleving en zoekt aansluiting bij diverse doelgroepen in Heerhugowaard.

Ook senioren maken onderdeel uit van een netwerk. Denk bijvoorbeeld aan de relaties van senioren met hun naasten, de mantelzorger, een vrijwilliger, de gemeente, de huisarts, de fysiotherapeut, de wijkverpleegkundige, om slechts enkele verbindingen te noemen.

3.b. Gastvrij verblijf

Iedereen binnen Pieter Raat is een gast, die zich welkom voelt op elke locatie. Het gaat daarbij om het goede en prettige contact tussen bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers dat de sleutel vormt tot gastvrij wonen, leven en werken. Naar beste kunnen en vanuit het hart, biedt Pieter Raat haar gasten aandacht, veiligheid en comfort.

Gastvrijheid is de kunst van het overtreffen van de verwachting van de gast en het creëren van memorabele momenten. De uitstraling van de locaties van Pieter Raat speelt daar een rol in. Medewerkers en vrijwilligers hebben de kennis en vaardigheden om bewoners, bezoekers en elkaar aandacht te geven en verwachtingen te overtreffen.

3.c. Zorgen voor persoonsgericht welzijn

Senioren willen net als iedereen mensen ontmoeten en meedoen in de samenleving. Met het oog op het welbevinden van senioren, biedt Pieter Raat persoonlijke aandacht voor levensvragen alsmede een veilige omgeving met een gevarieerd activiteitenprogramma gericht op de verschillende behoeften van verschillende doelgroepen, intra- en extramuraal.

Persoonsgericht welzijn kent een aantal voorwaarden. Senioren mogen bij Pieter Raat rekenen op respect voor de eigen identiteit en levensinvulling. Ook betreft Pieter Raat zo veel mogelijk het netwerk van senioren bij hun welbevinden.

3.d. Doelstellingen Wonen en Welzijn 2021

- a. Pieter Raat levert een actieve bijdrage aan het streven van de gemeente Heerhugowaard om een dementievriendelijke gemeente te worden, door de eerder ingezette samenwerking met zorg- en welzijnspartners te continueren.
- b. Individuele en groepsactiviteiten worden afgestemd op de verschillende behoeften van verschillende doelgroepen, zowel intra- en extramuraal (binnen VPT), door periodieke gesprekken te voeren met cliënten over hun behoeften het licht van onze kaders en visie. Daarbij geeft Pieter Raat in 2021 bijzondere aandacht aan bewegen en zingeving.
- c. Het gevoel van welkom zijn van cliënten en hun naasten wordt versterkt door het werken conform de principes van het gastvrijheid, door het rekening houden met wensen, behoeften en benodigdheden van cliënten en door het gezamenlijk voorbereiden van de maaltijden, zowel in de huiskamer als in het restaurant.
- d. Binnen het proces van intake, inhuizen of start zorg (VPT) wordt aandacht besteed aan wat de cliënt wil, ervaart en verwacht op het gebied van wonen, welzijn en zorg en hoe dit past binnen onze visie en kaders.
- e. Het welbevinden van de cliënt wordt bevorderd doordat het appartement opgeruimd, schoon en leefbaar is met respect voor de eigen identiteit en levensinvulling van de cliënt. Daarbij wordt ook de cliënt actief betrokken.

4. Veiligheid

4.a. Thema's veiligheid

Veiligheid gaat bij Pieter Raat verder dan alleen de vier basisthema's (medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname) die in het kwaliteitskader worden genoemd.

Bij veiligheid gaat het ook om het veilig voelen van de cliënt in de woonomgeving. Cliënten mogen er op vertrouwen dat zij veilige zorg ontvangen van Pieter Raat. Thema's die met veiligheid te maken hebben zijn o.a. brandveiligheid, schoon- en hygiënisch werken, werken met hulpmiddelen en beveiliging van het gebouw.

4.b. Doelstellingen Veiligheid 2021

- De kwaliteit betreffende medicatieveiligheid wordt vergroot door het werken met Mediceck, het coachen van de medewerkers door de medicatie aandachtsvelders, de uitvoer van interne en externe audits en het oppakken van de hieruit voortkomende verbeteracties.
- Hygiënisch werken wordt vergroot door het coachen van de medewerkers door de hygiëne aandachtsvelders, de uitvoer van interne en externe audits en het oppakken van de hier uit voortkomende verbeteracties.
- Zorg wordt verleend conform de Wet zorg en dwang, door het aangaan van het gesprek met cliënten en hun naasten, door casuïstiekbespreking in de teams en door besluitvorming multidisciplinair te laten plaatsvinden.
- Het gevoel van veiligheid van cliënten wordt versterkt, door het pandemie- en brandveilig inrichten van de gebouwen.

Over morgen-bankje

De komende jaren neemt het aantal senioren in onze samenleving flink toe. De zorgvraag van senioren wordt complexer. Daarnaast zijn er niet genoeg zorgprofessionals beschikbaar om de zorg zoals die nu wordt verleend, te kunnen blijven bieden.

Branchevereniging Actizis een publiekscampagne gestart onder het motto 'Hoe zie jij de weg naar ouder worden?' Ook bij Pieter Raat staat het zogenoemde Over morgen-bankje. Een ieder is van harte uitgenodigd om plaats te nemen op het bankje en mee te denken over de ouderenzorg van de toekomst. 'Wat mogen wij verwachten van de maatschappij, van de lokale gemeenschap, van de

Kader: Over morgen bankje van Actiz



mantelzorgers en van de senioren zelf? De ouderenzorg gaat iedereen aan: jongeren en ouderen.' Onder het motto 'praat vandaag over morgen' willen Kasten en haar Pieter Raat-collega's het komende jaar in gesprek gaan met senioren en hun naasten. „Om te kijken hoe we onze toekomstige ouderenzorg nog beter kunnen organiseren en vorm kunnen geven. Zodat we ook in de toekomst professionele en persoonlijke zorg kunnen verlenen en eventuele crises het hoofd kunnen bieden. Daarnaast gaan we ook graag in gesprek met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, buurtverenigingen en woningbouwcorporaties.

Ouderenzorg is immers van iedereen en vraagt om een actieve bijdrage van alle Nederlanders en alle generaties. Alleen samen kunnen we de zorg voor ouderen toekomstbestendig organiseren. De toekomst begint vandaag.'

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

5.a. Inhoudelijke deskundigheid

Goede zorg, woon- en welzijnsdiensten beginnen met vitale en betrokken medewerkers. Bij Pieter Raat werken veerkrachtige medewerkers die niet alleen plezier in hun werk hebben, maar die ook voldoening uit hun werk halen. Medewerkers zijn duurzaam inzetbaar, zodat zij in staat zijn om een blijvende bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van senioren.

Het uitgangspunt van vitaliteit, werkplezier en vakinhoudelijke deskundigheid van werknemers vormen persoonlijke waardering van de persoon en professionele invloed op het werk. Daarnaast is een open cultuur met onderling vertrouwen en ruimte voor inspiratie en ontwikkeling belangrijk.

Verder zoekt Pieter Raat aansluiting bij professionele opleidingsinstituten zoals het ROC Horizon College en Inholland. Ook participeert Pieter Raat in lerende netwerken, zoals het 'Netwerk dementie Noord-Holland Noord', het 'Regionale netwerk palliatieve zorg' en het 'Lerend Netwerk van zorgorganisaties'.

5.b. Doelstellingen leren en verbeteren van kwaliteit 2021

- a. Professionele verantwoordelijkheid en verpleegkundig leiderschap wordt vergroot door de implementatie van het nieuwe functiehuis waarbij aandachtsvelders worden gefaciliteerd om zich te verdiepen in hun aandachtsgebied, verpleegkundigen worden gefaciliteerd in hun rol als coach en twee verpleegkundigen de HBO-V volgen.
- b. Kennis en deskundigheid betreffende dementiezorg wordt vergroot door de start van Fieldlab, welke in samenwerking met ZW-plus en collega instellingen vormgegeven.
- c. Levenskwaliteit en samenspel ontstaan door structureel gesprekken te voeren met cliënten en naasten over hun ervaringen en deze mee te nemen in de zorg- en dienstverlening.
- d. Het welbevinden van cliënten wordt in al zijn facetten bevorderd door samenwerking tussen zorg-, welzijns-, facilitaire- en gastronomieteams.
- e. Medewerkers thuisondersteuning (VPT), huishouding, facilitair en welzijn worden betrokken bij het bevorderen van de signaleringsfunctie, door hun tools te geven om dit te herkennen en hen te betrekken bij de teams.

6. Randvoorwaarden

6.a. Leiderschap, Governance en management

Pieter Raat is een netwerkorganisatie met korte lijnen tussen zorg en beleid. De medezeggenschap is geborgd door structureel overleg tussen bestuurder en de Cliëntenraad, Professionele Adviesraad en de Ondernemingsraad. Daarnaast heeft de bestuurder regelmatig overleg met zorgprofessionals, zowel gestructureerd als ad hoc.

De bestuurder sluit regelmatig aan bij de zorginhoudelijke overleggen en bevrageet medewerkers op input voor strategie en beleid en zorgt voor toetsing. Tevens loopt de bestuurder een aantal keren per jaar mee op verschillende afdelingen (zorg en facilitair).

6.b. Personeelssamenstelling

Met het oog op de levenskwaliteit van senioren is een vaste groep medewerkers gezamenlijk verantwoordelijk voor het totale zorgproces en dienstverlening rondom de cliënt. Op basis van de behoeften van de cliënt plannen en bewaken zij de dagelijkse zorg- en dienstverlening, lossen problemen op en verbeteren de operationele werkprocessen.

Pieter Raat maakt voor zijn personeelssamenstelling gebruik van de normen uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Voor alle zorgverleners is voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Dit is geborgd in een opleidingsplan.

Om te zorgen dat een duurzaam en toekomstbestendig personeelsbestand wordt gerealiseerd, stelt Pieter Raat een strategische personeelsplanning op. Deze methodiek zorgt ervoor dat Pieter Raat over

meerdere jaren de daadwerkelijke en de wenselijke personele situatie in beeld heeft. Tezamen met een gericht wervingsplan en een geactualiseerd functiehuis beoogt Pieter Raat nieuwe zorgverleners in te laten stromen en huidige medewerkers te behouden.

6.c. Gebruik van hulpbronnen

Technologie ondersteunt de zelfstandigheid en bewegingsvrijheid van senioren. Technologische toepassingen, zoals lifestyle monitoring en locatiedetectie, leveren een bijdrage aan de kwaliteit van leven van senioren. Technologie verlicht de werkzaamheden van medewerkers en vergroot het welzijn van senioren.

De inzet van zorgtechnologie kent een aantal voorwaarden. De zorgtechnologie dient eenvoudig en in het zorgproces toepasbaar te zijn. Senioren en medewerkers dienen daarnaast hun 'technologische drempelvrees' te overwinnen. Het is belangrijk dat de technologie betrouwbaar is. Passend bij de grootte en veranderkracht van de organisatie zet Pieter Raat in op 'proven technology' om haar dienstverlening en haar bedrijfsvoering in de komende jaren verder te vernieuwen.

6.d. Gebruik van informatie

Pieter Raat maakt actief gebruik van diverse informatiebronnen om de inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen. Tevens vindt Pieter Raat de mening van haar cliënten en medewerkers belangrijk.

Vanaf 1 juli 2020 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen veranderd. Pieter Raat faciliteert de cliëntenraad bij het uitvoeren van de medezeggenschap. Gezamenlijk wordt gekeken hoe de cliënt kan meedenken over de organisatie van de zorgverlening, zowel formeel als informeel.

6.e. Doelstellingen Randvoorwaarden 2021

- a. De inzet van personeel wordt afgestemd op de toenemende zorg- en welzijnsvraag van de bewoners, door de inzet van extra personeel, een goede rol- en taakverdeling tussen de verschillende functies en disciplines en door gebruik te maken van de normen uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- b. Inzicht op de personele formatie en -ontwikkelingen wordt verkregen door het opstellen van een strategische personeelsplanning op basis van de meerjarenbegroting.
- c. De belastbaarheid van medewerkers en de eigen regie hierop wordt vergroot door bewustwording te creëren, voorlichting en informatie te verstrekken en activiteiten te organiseren op het gebied van werkplezier.
- d. Administratieve processen worden teruggedrongen door de zgn. medewerkersreis en optimalisatie van het ECD.
- e. Waar mogelijk en wenselijk wordt de zelfstandigheid en bewegingsvrijheid van cliënten versterkt door de inzet van thuishet technologie.

7. Inzet kwaliteitskaderbudget

Zoals in de inleiding beschreven komen de doelstellingen in dit plan voort uit verschillende kaders. In deze paragraaf wordt de personele inzet voortkomend uit het kwaliteitskaderbudget verpleeghuiszorg beschreven.

7.a. Besteding 85% ten behoeve van directe zorg

Pieter Raat zet in 2021 ten opzichte van het gemiddelde van 2018 in totaal 29,33 FTE extra medewerkers in. Daarbij werft Pieter Raat zorgpersoneel al voor het begin van het nieuwe kalenderjaar. Binnen de kwaliteitskaderbudgettool wordt nader aangegeven over welke niveaus van de zorgmedewerkers de stijging verdeeld is.

Overzicht: Stijging inzet zorgpersoneel in FTE in 2021 t.o.v. 2018*

Locatie	FTE
Hugo Waard	5,93
De Raatstede	16,95
Geclusteerde VPT	2,35
Welzijn	4,10
Totaal	29,33

* De totaalstelling sluit niet helemaal aan op het Kwaliteitskaderbudgettool, omdat in het overzicht voor thuiszorgmedewerkers gecorrigeerd is.

7.b. Besteding 15% investeringsbudget

- a. (Thuis)zorgtechnologie wordt ingezet ter versterking en het in stand houden van de eigen regie, structuur en welzijn.
- b. Verdere optimalisatie ECD waardoor deze ondersteunend is aan het zorgproces.