



# Kwaliteitsverslag 2020



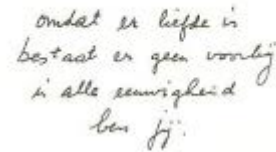
## Voorwoord

### 'Samen zorgen voor senioren-nu en in de toekomst'

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2020 van Pieter Raat. Het jaar 2020 was overschaduwd door de corona pandemie in Nederland en door de corona uitbraak in ons woonzorgcentrum De Raatstede. Als de coronacrisis iets pijnlijk duidelijk heeft gemaakt, dan is het wel hoe belangrijk de zorg voor kwetsbare ouderen is. De coronagolf zal over een tijd weer wegebben. Wat hopelijk wel blijft, is de betrokkenheid vanuit de samenleving bij onze zorg aan senioren!

De strijd tegen het coronavirus had in 2020 grote invloed op het leven en werken in onze woonzorgcentra, op het uitvoeren van welzijnsactiviteiten en op het leveren van zorg en ondersteuning in de wijk. In de meest kritieke fase, van maart tot en met juni zijn elf cliënten overleden. Negen van hen waren COVID-19-positief getest. Onze gedachten gaan uit naar hen en hun naasten, en ook naar cliënten en hun naasten die na juni zijn overleden. In plaats van herdenkingsdiensten, die wij niet konden organiseren, hebben wij herdenkingskaarten geschreven. Op deze manier konden wij samen de overleden cliënten herinneren.

Tekst van de herdenkingskaarten



omdat er liefde is  
bestaat er geen voorbij  
in alle eeuwigheid  
ben jij.

Toon

De pandemie en de sluiting van de verpleeghuizen voor bezoekers in maart 2020 zorgde ervoor dat wij met onze cliënten, hun naasten en onze medewerkers voortdurend moesten schakelen van wat niet kan naar wat wél mogelijk was. In die zin kijken wij in dit jaarverslag breder terug: naar veel activiteiten en doelstellingen waar wij – ondanks de pandemie en haar gevolgen – trots op kunnen zijn. Trots bijvoorbeeld op de tevredenheid van onze cliënten: maar liefst 100% van alle respondenten in 2020 zou ons als ouderenzorgorganisatie willen aanbevelen!

Ondanks de tragiek van de corona uitbraak geeft dat een geweldig gevoel van trots op onze medewerkers, die zich elke dag met hart en ziel inzetten voor onze senioren. En het bevestigt dat bij Pieter Raat onze cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers elkaar kennen en waarderen. Zo zorgen wij samen voor senioren – ook in moeilijke tijden!

### Participatie

Gedurende het afgelopen jaar was de samenwerking met de medezeggenschapsorganen intensiever dan ooit van tevoren. Met de voorzitter van de cliëntenraad was wekelijks contact en vanaf juni zijn de vergaderingen met de cliëntenraad weer opgepakt. Ervaren dilemma's naar aanleiding van corona zijn met de cliëntenraad en de ondernemingsraad besproken. De voorzitter van de ondernemingsraad schoof bij veel crisis overleggen aan. Op deze manier waren de medewerkers bij de besluitvorming direct vertegenwoordigd. Verder werd het contact met de huisartsen tijdens en na de corona uitbraak geïntensiveerd.

### Dank

Een bijzonder woord van dank gaat naar Defensie. Dankzij de inzet van zes zorgmedewerkers en twee artsen van Defensie hebben wij de corona crisis bestreden en kwamen wij hier uiteindelijk sterker uit.

Gabriele Kasten  
Bestuurder Pieter Raat  
Heerhugowaard, 29 maart 2021

## 1 Persoonsgerichte zorg

De liefdevolle en zorgzame relatie tussen professionals en cliënten vormt de kern van de activiteiten van Pieter Raat en legitimeert haar bestaansrecht. Professionele medewerkers bieden zorg- en ondersteuning aan op een manier die past bij de behoefte en gewoonte van de cliënt.

Pieter Raat gaat daarbij uit van het concept van positieve gezondheid, waarbij de kwaliteit van leven centraal staat. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren

Bij Pieter Raat kan de cliënt zijn/haar leven zoveel mogelijk leiden zoals het voor hem/haar het beste past. Dit betekent niet dat er per definitie aan alle wensen voldaan wordt maar wél dat het gesprek gevoerd wordt over wat iemand graag wil en belangrijk vindt en hoe Pieter Raat daar invulling en ondersteuning aan kan geven.

De thema's compassie, uniek zijn en autonomie maakt Pieter Raat zichtbaar door zoveel mogelijk aan te sluiten op de leefstijl van de cliënt. Bij opname wordt door het woonzorgteam, de cliënt en de naasten gezamenlijk gekeken wat levensvoorkeuren en zorgvragen betekenen voor het dagelijks leven van iemand. Cliënten en naasten worden nauw betrokken bij het opstellen van de zorgdoelen. Het activiteitenaanbod wordt zoveel mogelijk afgestemd op de behoefte van de cliënt.

Bij Pieter Raat is de huisarts hoofdbehandelaar waardoor professionals met soms 25 verschillende huisartsen samenwerken. In samenwerking met de overkoepelende huisartsenorganisatie en collega-zorgaanbieders is in september 2019 een Verpleegkundig Specialist gestart.

### *Doelstellingen Persoonsgerichte zorg 2020*

- a. Een visie op moderne dementiezorg wordt in overleg met de Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric ontweekeld en vertaald naar leidraden voor cliënten en medewerkers.
- b. Samen met de huisartsen en Geriant wordt een compact behandelteam versterkt.
- c. Binnen het zorgleefplan wordt onderscheid gemaakt tussen afspraken met betrekking tot de dagelijkse activiteiten en tot de zorgdoelen.
- d. Medewerkers ontvangen coaching on and during the job gericht op het methodisch werken, waardoor de zorg wordt verleend conform de gestelde richtlijnen en doelen.
- e. Op basis van de uitkomsten van het plan Warm Welkom van het regionale netwerk Dementie Noord-Holland Noord en de uitkomsten van het interne onderzoek van de HBO-V studenten wordt verkend hoe nieuwe bewoners zich snel thuis kunnen voelen binnen de woonzorgcentra en welke rol daarbij hun naasten kunnen spelen.
- f. In afstemming met de Cliëntenraad wordt het gebruik van het cliëntenportal bevorderd.
- g. Extra personeel wordt ingezet ten behoeve van de persoonlijke zorg, specifiek in de huiskamers voor mensen met dementie, op de piekmomenten voor cliënten met somatische zorgvragen en in de nacht.
- h. Per woonteam wordt een verpleegkundige aangesteld om de kwaliteit van zorg te borgen en te verbeteren.

## Resultaten Persoonsgerichte zorg 2020

In 2020 zijn wat betreft Persoonsgerichte Zorg de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Een visie op dementiezorg is geformuleerd en in concept vertaald naar beleid en afspraken. In 2021 wordt dit verder uitgerold.
- b. Het compacte behandelteam is verder versterkt. De afspraken met de huisartsen en Geriant zijn gecontinueerd. Met het Zorgkantoor zijn principe-afspraken gemaakt om de verpleegkundig specialist uit te breiden. In 2021 neemt Pieter Raat de verpleegkundig specialist zelf in dienst.
- c. Binnen de zorgleefplannen worden doelen en afspraken gescheiden. Het aantal doelen is hierdoor gereduceerd. Afspraken worden veelal in de agenda geplaatst. De verpleegkundigen en CC'ers zijn hier bewust mee bezig.
- d. Het merendeel van de verpleegkundigen heeft de opleiding implementatiecoach gevolgd. Twee verpleegkundigen zijn wegens redenen gestopt. Twee verpleegkundigen ronden de opleiding in 2021 af. De verpleegkundigen coachen de cc'ers bij het methodische werken, het formuleren van doelen en de vertaling hiervan naar activiteiten. Methodisch werken is een doorlopend proces. De CC-ers en verpleegkundigen bespreken daarnaast de 2 x per jaar de zorgleefplannen en werken deze waar nodig bij.
- e. Op basis van de verkenning hoe cliënten zich snel thuis voelen is de route van inhuizing aangepast. De welzijnsmedewerker en de medewerker gastronomie worden waar mogelijk eerder in het proces betrokken.
- f. Het cliëntenportal is toegankelijker gemaakt, waardoor meer cliënten en m.n. naasten hier gebruik van maken.
- g. Extra personeel is aangesteld, vacatures worden redelijk snel vervuld. Het rooster is opschaalbaar en wordt afgestemd op de zorgvraag.
- h. Het aantal verpleegkundigen is uitgebreid zodat ieder woonteam een verpleegkundige heeft. Tevens worden binnen Pieter Raat verpleegkundigen opgeleid.

### Corona-draaiboek

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 corona-richtlijnen 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.

## 2 Wonen en Welzijn

Pieter Raat wil dat iedereen zich welkom voelt op iedere plek in de organisatie. Om het de cliënt zo aangenaam mogelijk te maken is goede samenwerking tussen verschillende disciplines en mantelzorgers belangrijk, waardoor beter op de behoefte van de cliënt kan worden ingespeeld. Teams werken in geïntegreerde woonteamen waardoor er een vast team rondom de cliënt staat en daardoor kent de professional de cliënt beter en andersom.

Op de afdelingen, in het restaurant en bij de receptie wordt ieder gastvrij ontvangen. De medewerkers van het restaurant worden in het kader van de Algemene Voorziening veel meer betrokken bij het welzijn van bewoners.

Pieter Raat organiseert activiteiten waar zowel cliënten van Pieter Raat als bewoners uit de wijk aan deelnemen. Op deze manier wil Pieter Raat de samenleving naar binnen halen, mensen verbinden met elkaar en vooral plezier hebben met elkaar. Het aanbod van activiteiten wordt afgestemd op wat men graag wil en kan. Activiteiten worden aangeboden in zowel groepsverband als individuele activiteiten.

Tevens is Pieter Raat actief bij de Gouden Dagen, een initiatief met als missie het bestrijden van eenzaamheid. Tevens organiseert Pieter Raat themadiners zoals een “Kom-erbij-diner” om mensen met elkaar te verbinden, en zo eenzaamheid terug te dringen. Wegens corona zijn deze diners in 2020 niet georganiseerd.

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het welzijn van de cliënten. Pieter Raat kent ongeveer 200 vrijwilligers die zowel voor grote activiteiten als kleine activiteiten in het appartementen of op de huiskamers betrokken worden.

### *Doelstellingen Wonen en Welzijn 2020*

- a. De samenwerking van Pieter Raat met zorg- en welzijnspartners wordt verder versterkt. Daarbij levert Pieter Raat een actieve bijdrage aan het streven van de gemeente Heerhugowaard om een dementievriendelijke gemeente te worden.
- b. Een stakeholdersanalyse wordt nader uitgewerkt.
- c. Samen met familie, naasten en vrijwilligers wordt een activiteitenprogramma georganiseerd (zowel groepsactiviteiten als individuele activiteiten) voor bewoners van de wooncentra en burgers uit Heerhugowaard. Zingeving, muziek, vermaak en beweging staan daarbij centraal.
- d. Binnen Pieter Raat wordt nadrukkelijk aandacht gegeven aan bewegen binnen alle dagelijkse bezigheden. Daarnaast worden naargelang van mogelijkheden beweegactiviteiten georganiseerd zowel individueel als in groepsverband.
- e. Het gastronomieteam en de medewerkers van de receptie worden geschoold in de basisprincipes van gastvrijheid.
- f. De beleving van de maaltijden wordt vergroot door op de afdelingen voor dementie de maaltijd regelmatig gezamenlijk met de cliënten voor te bereiden.
- g. De huishoudelijke hulp wordt afgestemd op de toenemende zorgzwaarte van de cliënt, zodat het appartement opgeruimd, schoon en leefbaar is. Daarbij wordt ook de cliënt actief betrokken.
- h. Ter bevordering van het welzijn van de bewoners worden aquaria geplaatst op de afdeling Meerzorg en Hugo Waard.

### *Resultaten Wonen en Welzijn 2020*

In 2020 zijn wat betreft Wonen en Welzijn de volgende concrete resultaten behaald:

- a. De samenwerking met stakeholders is verder versterkt. Pieter Raat neemt actief deel aan de doelstelling ‘Dementievriendelijke gemeente Heerhugowaard’ en is lid van twee werkgroepen; de werkgroep ‘verbetering zorgprocedures’ en de werkgroep ‘activiteiten’.
- b. Stakeholders zijn begin 2020 geïdentificeerd, gecategoriseerd en geprioriteerd. Een stakeholdersaanpak is besproken. Deze wordt in 2021 verder uitgewerkt.
- c. Binnen het opgestelde activiteitenprogramma is zowel groepsaanbod als individueel aanbod opgesteld. Bij de uitvoer van de activiteiten wordt rekening gehouden met de

coronamaatregelen. Op Hugo-Waard is een deel van het aanbod toegesneden op de jonge senioren.

- d. Een beweegagoog is aangesteld. Welzijn werkt met een basis beweegprogramma. Tevens is aandacht voor bewegen binnen de dagelijkse activiteiten van cliënten.
- e. De training gastvrijheid wordt in 2021 georganiseerd.
- f. De maaltijd op de huiskamers wordt op de locatie Hugo-Waard dagelijks en op locatie De Raatstede op een aantal vaste dagen gezamenlijk voorbereid. Cliënten genieten hier zichtbaar van.
- g. De huishoudelijke hulp is afgestemd op de behoefte van de cliënt. Niet iedere cliënt heeft de behoefte om betrokken te worden bij de uitvoer van de activiteiten.
- h. Besloten is om geen aquaria aan te schaffen. Het onderhoud blijkt erg arbeidsintensief te zijn. De gereserveerde kosten zijn ingezet om een extra medewerker voor de huiskamer aan te stellen.

### 3 Veiligheid

Veiligheid gaat bij Pieter Raat verder dan alleen de vier basisthema's "veiligheid" die in het kwaliteitskader genoemd worden. Bij veiligheid gaat het ook om het veilig voelen van de cliënt in de woonomgeving en veilig voelen van de medewerkers in hun werkomgeving. Bij Pieter Raat kunnen cliënten rekenen op veilige en verantwoorde zorg. Professionals zijn zich bewust van mogelijke risico's en maken dit bespreekbaar met de cliënt en/of naasten.

Thema's die ook met veiligheid te maken hebben zijn brandveiligheid, schoon- en hygiënisch werken, werken met hulpmiddelen en beveiliging van het gebouw.

Op basis van audits zijn in afstemming met de woonzorg- en wijkteams verbeteracties uitgezet, zodat wordt gewerkt aan de kwaliteit van zorg en veiligheid voor onze cliënten. Aandachtvelders 'veilig werken' borgen de kennis op de afdelingen door extra te letten op b.v. valpreventie, hulpmiddelen, hygiënisch werken ergonomisch werken. De BHV is goed georganiseerd en de veiligheid omtrent persoonlijke gegevens, brandveiligheid, hulpmiddelen en voedselveiligheid heeft aandacht.

#### *Doelstellingen Veiligheid 2020*

- a. De in 2019 opgerichte structuur omtrent analyseren, bespreken en verbeteren naar aanleiding van de MIC meldingen wordt geborgd.
- b. Een nieuw MIC formulier wordt geïmplementeerd, zodat de meldingen accurater verlopen met minder administratieve lasten.
- c. De aandachtsvelders medicatie en verpleegkundigen coachen hun collega's bij het medicatiedelen, waardoor minder fouten worden gemaakt.
- d. Door het documenteren van decubitus en casuïstiekbespreking wordt de decubituspreventie verbeterd.
- e. Het stappenplan Wet Zorg en Dwang wordt geïmplementeerd, waardoor de inzet van alternatieve vormen van zorg wordt onderbouwd en gemonitord.
- f. Op basis van een hygiëne audit wordt een plan van aanpak geformuleerd ter verbetering en borging van de kwaliteit op het gebied van hygiëne en infectiepreventie.
- g. Voor de locatie Hugo-Waard wordt een RI&E brandveiligheid uitgevoerd.
- h. De bewustwording voor brandveiligheid bij alle medewerkers wordt vergroot door het organiseren van de "Week van de Brandveiligheid", waarin er oefeningen worden gedaan, BHV trainingen worden gegeven en informatiemateriaal beschikbaar wordt gesteld.

- i. Indien nodig worden bewoners in de thuissituatie door Pieter Raat over het voorkomen van onveilige situaties geadviseerd.

### *Resultaten Veiligheid 2020*

In 2020 zijn wat betreft Veiligheid de volgende concrete resultaten behaald:

- a. De in 2019 opgerichte structuur omtrent analyseren, bespreken en verbeteren naar aanleiding van de MIC meldingen is geborgd. De verpleegkundigen bespreken iedere MIC met de betrokken medewerker en regelmatig wordt een MIC met het team besproken.
- b. Een nieuw MIC formulier is geïmplementeerd; minder administratieve handelingen, meer aandacht voor de evaluatie en geleerde lessen.
- c. De aandachtsvelders coachen hun collega's en tijdens het MDO vinden nu medicatiereviews plaats.
- d. De decubituspreventie is goed. Relatief weinig cliënten hebben decubitus.
- e. Het stappenplan Wzd is geïmplementeerd. Tot nu toe wordt binnen Pieter Raat geen onvrijwillige zorg ingezet. Relevante casuïstiek wordt besproken in diverse overleggen, waaronder met de cliëntenraad. Ook in 2021 krijgt dit thema specifieke aandacht.
- f. De hygiëne audits zijn in het najaar uitgevoerd. De uitkomst was grotendeels goed. T.b.v. de verbeterpunten is een plan van aanpak geformuleerd. Per afdeling zijn aandachtsvelders hygiëne aangesteld.
- g. De stand van zaken betreffende de uitvoer van het opgestelde verbeterplan aan de hand van de RIE wordt iedere drie maanden met het MT besproken. De werkzaamheden m.b.t. de brandveiligheid locatie De Raatstede zijn uitgevoerd. In 2021 Q1 worden de werkzaamheden vervolgd. De oplevering wordt in maart 2021 verwacht en de inspectie in april 2021. Wegens de corona maatregelen is de RIE brandveiligheid in Hugo-Waard niet uitgevoerd en verplaatst naar 2021.
- h. De week van de brandveiligheid is uitgevoerd.
- i. Op individueel niveau wordt met cliënten besproken hoe onveilige situaties kunnen worden voorkomen. Voornemen was om in de wijk een informatiebijeenkomst te organiseren. Dit is vanwege corona niet doorgegaan.

### *Kwantitatieve informatie*

#### Incidenten

In 2020 betrof het totaal aantal incidenten 655. Dit is een daling t.o.v. 2019 (756) en t.o.v. 2018 (703). De meeste incidenten betroffen vallen of medicatie.

#### Medicatieveiligheid

In 2020 waren 285 incidenten met betrekking tot medicatie. De meest voorkomende oorzaak was het niet innemen van de medicatie.

#### Decubituspreventie en VBM

5 cliënten hebben decubitus categorie 2 of hoger.

Bij 35 cliënten zijn vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet, veelal een bewegingsmelder.

De afdelingen zijn zo ingericht dat een veilige omgeving wordt geboden. Indien nodig wordt in overleg met naasten, cliënt, verpleegkundig specialist en huisarts gekeken of alternatieven kunnen worden ingezet om een veilige omgeving en een veilig gevoel voor de cliënt te creëren. De alternatievenbundel van Vilans is hierbij leidraad. De inzet van maatregelen gebeurt tot nu toe in overleg met cliënt en op vrijwillige basis.

### Ongeplande ziekenhuisopnames

In 2020 waren 21 ongeplande ziekenhuisopnames.

## 4 Leren en werken aan kwaliteit

Om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren is het essentieel om een omgeving te creëren die het continue leren ondersteunt en waarin leren een vanzelfsprekendheid is.

Naast het grote opleidingsaanbod wordt ook ruimte gemaakt om op teamniveau te reflecteren en casussen te bespreken tijdens BOSS momenten. Deze momenten staan iedere dag gepland. BOSS staat voor Bewust, Overleg, Samenwerking, Samenwerken. Het BOSS heeft drie doelen; Hoe heb je samengewerkt, welke afspraken staan nog en casuïstiekbespreking.

Tevens hebben de manager zorg en de verpleegkundigen een belangrijke rol in het leerproces van de teams. Zij borgen het continue leren van de professionals in het primaire proces middels 'coaching on and during the job'.

Pieter Raat is aangesloten bij het Lerend Netwerk met de zorgorganisaties Niko, Horizon Zorgcentrum, Alkcare, Zorggroep Tellus en Warm Thuis. Op kwaliteits-, management- en bestuurlijk niveau wordt in de regio samengewerkt. In het kader van kennis uitwisselen worden structurele overleggen gepland.

Het opleiden van mensen is het belangrijkste antwoord op de vraag hoe we de zorg in de toekomst kunnen organiseren en geeft een van de antwoorden op de krapte op de arbeidsmarkt. We willen jonge mensen in een vroeg stadium aan Pieter Raat binden. We werken intensief samen met de scholen in de regio, we hebben een leerafdeling zorg/welzijn en een facilitaire leerafdeling en bieden stageplaatsen op de andere afdelingen.

### *Doelstellingen Leren en werken aan kwaliteit 2020*

- a. De samenwerking tussen zorg-, welzijns- en gastronomieteams wordt bevorderd, door vakoverschrijdende overleggen te organiseren en onderlinge overleggen te structureren.
- b. Praktijkleren wordt gestimuleerd door de uitvoer van het project 'Gluren bij de Buren' en het structureel organiseren van casuïstiekbespreking bij ieder woon-, wijk- en gastronomieteam.
- c. De uitvoering van het kwaliteits- en veiligheidsbeleid wordt middels externe audits getoetst. In 2020 wordt een audit cyclus opgesteld.
- d. In 2020 wordt een opleidingsplan opgezet, dat de doelstellingen van het meerjarenplan bevordert.
- e. In samenwerking met ZW-plus en collega instellingen in de regio wordt het Fieldlab Moderne Dementiezorg 2.0 opgezet.
- f. De GVP-ers worden in hun kracht gezet doordat zij betrokken worden voor advies bij complexe casuïstiek en het verzorgen van de klinische lessen. Collega's worden gestimuleerd om een GVP opleiding te volgen.

### *Resultaten Leren en werken aan kwaliteit 2020*

In 2020 zijn wat betreft Leren en Verbeteren de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Nog niet op alle afdelingen is de samenwerking tussen de verschillende teams naar tevredenheid bevorderd. Dit heeft deels te maken met de coronamaatregelen, waardoor medewerkers tijdens werk zo veel mogelijk op de eigen afdeling blijven. De afstemming kan meer gestructureerd en pro actiever. Dit wordt in 2021 verder opgepakt.
- b. Het gluren bij de burens heeft wegens corona een andere wending gekregen. Het was niet mogelijk te gluren bij collega's van andere afdelingen of bij collega zorginstellingen. Wel is in



bestaande overleggen casuïstiek besproken. Met collega's van andere organisaties is wel digitaal overleg geweest.

- c. De audits persoonsgericht zorg en methodisch werken zijn uitgevoerd en het opgestelde verbeterplan is onder coördinatie van de managers zorg uitgevoerd.
- d. Voor 2021 is een opleidingsplan opgesteld wat aansluit bij het kwaliteitsjaarplan.
- e. Fieldlab Moderne Dementiezorg 2.0 is in samenwerking met een zevental andere organisaties uit de regio Noord-Holland Noord opgezet. Begin 2021 starten bij Pieter Raat zes studenten.
- f. GVP-ers zijn in hun kracht gezet. Streven is dat alle verzorgenden die met cliënten met dementie werken de GVP opleiding of een vergelijkbare opleiding gaan volgen.

## 5 Randvoorwaarden

Pieter Raat 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 Pieter Raat het belangrijk om aansluiting te zoeken tussen de zorgprofessionals en de RvB. Per kwartaal vindt een zorginhoudelijk (rapportage) overleg plaats tussen RvB, managers zorg, beleidsmedewerker en verpleegkundigen. Daarnaast sluit de RvB aan bij zorginhoudelijke overleggen en bevaart verschillende functionarissen op input voor strategie en beleid en zorgt voor toetsing.

De RvB sluit structureel aan bij overleg met de cliëntenraad, ondernemingsraad en PAR. Tevens is de bestuurder in 2020 toegetreden als algemeen bestuurslid van Actiz.

Goede zorg begint met goed luisteren naar mensen die gebruik maken van onze zorg- en dienstverlening. Pieter Raat haalt daarom gedurende het hele jaar de cliëntervaringen op, onder andere middels Zorgkaart Nederland. De reviews van Zorgkaart worden per kwartaal binnen het management besproken en direct teruggekoppeld aan het woon- of wijkteam.

### *Doelstellingen Randvoorwaarden 2020*

- a. De bestuurder loopt op gezette tijden mee binnen het primaire proces.
- b. In het licht van kwaliteitsverbetering wordt een Professionele Advies Raad opgericht.
- c. Pieter Raat maakt voor zijn personeelssamenstelling gebruik van de normen uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- d. Een strategisch personeelsplan wordt opgesteld en uitgevoerd. Onderdeel daarvan vormt een generiek en toekomstbestendig functiehuis.
- e. Een opleidingsplan wordt opgesteld en uitgevoerd.
- f. Een cliëntentevredenheidsonderzoek, waaronder cliëntgesprekken, wordt uitgezet en de uitkomsten worden waar mogelijk en wenselijk meegenomen in het uit te zetten beleid.
- g. De cliëntenraad wordt ondersteund, specifiek bij het zichtbaar worden bij de achterban, het werven van nieuwe leden en het hanteren van de nieuwe wet.
- h. De uitkomsten van het MTO 2019 worden meegenomen in het personeelsbeleid om het werkplezier te vergroten.
- i. In het kader van duurzaamheid en vitaliteit is in 2019 samen met Magenta Zorg subsidie aangevraagd. Doel hiervan is om de vitaliteit, werkplezier, betrokkenheid en inzetbaarheid te verhogen van medewerkers in de leeftijdsgroep hoger dan 50 jaar.
- j. Het ECD wordt verder geactualiseerd en geoptimaliseerd.
- k. Door de implementatie van een nieuwe telefoonomgeving wordt bereikbaarheid en zelfstandigheid van teams verbeterd.
- l. (Thuis)zorgtechnologie wordt ingezet ter versterking en het in stand houden van de eigen regie, structuur en welzijn.

## Resultaten Randvoorwaarden 2020

In 2020 zijn wat betreft randvoorwaarden de volgende concrete resultaten behaald:

- a. De bestuurder heeft op gezette tijden meegelopen binnen het primaire proces. O.a. zoekt de bestuurder regelmatig de woonkamers en de teamoverleggen op en, liep de bestuurder mee met de verpleegkundig specialist, de technische dienst, de coach wonende opleidingscoördinator en sloot zij aan bij een MDO bespreking.
- b. Een PAR is opgericht en wordt in 2021 geïnstalleerd. Op verzoek van de leden van de PAR blijven de bestuurder en de bestuurssecretaris in 2021 bij de vergaderingen aansluiten.
- c. De normen van het kwaliteitskader zijn onderdeel van de roosterplanning. In het kader van de jaarlijkse begroting wordt de teamsamenstelling op de normen getoetst.
- d. In 2020 zijn de zorgfuncties opnieuw beschreven. Daarbij is gebruik gemaakt van de CANMEDS-rollen. In 2021 worden de zorgfuncties geïmplementeerd en de functies Wonen in het kader van het strategisch personeelsplan beschreven.
- e. Ondanks de corona pandemie is het grootste deel van het opgestelde opleidingsplan uitgevoerd. Thema's werden geprioriteerd en trainingen werden zo veel mogelijk digitaal uitgevoerd.
- f. Een cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd. De uitkomsten waren zeer positief met een paar verbeterpunten. Die hebben de managers opgepakt.
- g. De cliëntenraad is ondersteund en gefaciliteerd vanuit de organisatie. Een nieuw lid is geworven. Wegens de coronamaatregelen was het niet mogelijk om op de locaties de achterban te raadplegen. Dit wordt in 2021 opgepakt. Per 1 juli 2021 geldt de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018. De medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement cliëntenraden zijn hier in concept aangepast. In 2021 worden deze geïmplementeerd.
- h. De uitkomsten van het MTO zijn geanalyseerd. Hieruit voortkomend is het traject in- en uit dienst treden opgepakt en verbeterd.
- i. In het kader van het transitie-middelen hebben Pieter Raat en MagentaZorg het project 'Vitaliteit en Werkplezier' opgestart. De subsidie vitaliteit is samen met Magenta aangevraagd. Een Webinar menopauze is gegeven en daarnaast zijn individuele vitaliteitsgesprekken gevoerd. Voor 2021 is een programma opgesteld met om de maand een thema maand met daarbij passende Webinars.
- j. Een plan om het ECD verder te actualiseren en te optimaliseren is beschreven. De geprioriteerde verbeterpunten zijn opgepakt en uitgevoerd. O.a. kunnen foto's worden geüpload, de zorginhoudelijke intake is naast de cliëntcoördinator ook inzichtelijk voor de andere zorgmedewerkers en kan de zorgovereenkomst digitaal worden ondertekend. In 2021 worden verdere stappen gezet.
- k. In verband met de Corona uitbraak in De Raatstede is de implementatie van de nieuwe telefoonomgeving vertraagd. In 2020 is een selectietraject doorlopen en is een aanbieder uitgekozen. De voorbereidingen zijn in 2020 opgestart en worden in het eerste kwartaal van 2021 voorgezet. Pieter Raat streeft ernaar om de nieuwe telefoonomgeving in april 2021 in gebruik te nemen.
- l. Wegens corona is de implementatie van de medido vertraagd.

## Clïëntoordelen

De ervaringen van cliënten worden gemeten aan de hand van reviews middels Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer voor Pieter Raat over heel 2020 is 8,4 met 29 waarderingen met een aanbeveling van 100 %.

De score per locatie was als volgt:

Locatie Hugo-Waard scoort een 8,3 met 11 waarderingen en wordt door 100% aanbevolen.

Locatie De Raatstede scoort een 10 met 1 waardering en wordt door 100% aanbevolen.

Thuiszorg scoort een 8,4 met 17 waarderingen en wordt door 100% aanbevolen.

In maart 2020 is middels de PREM de cliënttevredenheid bij de thuiszorg gemeten.

Pieter Raat scoorde een 7,9 en de medewerkers een 8,4 met een Net Promotor Score van 77,4%.

## 6 Personeelssamenstelling

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

### *Personeelssamenstelling op 31 december 2020 voor De Raatstede en Hugo-Waard*

Medewerkers	Aantal	FTE
Zorgassistent niveau 1	2	1,5
Zorgassistent niveau 2	55	17
Zorgassistent niveau 3	128	66
Verpleegkundigen niveau 4 en 5 (exclusief de verpleegkundige bereikbaarheidsdienst)	18	13,2
Welzijnsmedewerkers niveau 2, 3 en 4	22	11,5
Stagiaires zorg	36	0
Leerling verpleegkundige	6	4,7
Leerling verzorgende	18	11,7
Huishoudelijk medewerker	40	14,7
Medewerker Gastronomie (keuken en restaurant)	32	13,9
Medewerker Wonen (Receptie)	6	2,4
Medewerker Wonen (Technische Dienst)	3	2,4

### *Verloop personeel in 2020*

Medewerkers	Verloop 2020			Totaal medewerkers (31-12-2020)		
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen	Aantal fte's
Medewerkers in loondienst*	91	18.16	78	15,38	362	179.35
Stagiaires					36	n.v.t.
Vrijwilligers					215	n.v.t.

\* Inclusief leerlingen BBL

### Ziekteverzuim

In 2020 bedroeg het verzuim 8,73 % en de Vernet Health Ranking<sup>1</sup> was 6,3. Het verzuim is t.o.v. 2019 gestegen. Deels is dit veroorzaakt door de coronapandemie waarbij medewerkers hebben verzuimd door een thuisquarantaine bij besmetting of in afwachting van een testuitslag bij corona gerelateerde klachten. Daarnaast is sprake van een hoog aantal langdurige verzuimtrajecten bij een aantal afdelingen.

---

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

## Bijlage 1: Lerende Netwerken

Overlegvorm	Doel	Deelnemers
Netwerk Dementie	Verbetering van de ketenzorg dementie in de hele regio NHN Medewerkers van elkaar laten leren	o.a. Pieter Raat, Warm Thuis, Vrijwaard, Tellus, Omring, Zorgcirkel, Magenta Zorg Bestuurders en medewerkers
Bestuurlijk overleg kleine zorgorganisaties	Thema besprekingen en collegiaal overleg.	Niko, Horizon Zorgcentrum, Alcare, Pieter Raat, Warm Thuis, Tellus Bestuurders
PG café	Uitwisselen van ervaringen tussen medewerkers	Alle organisaties Alle niveaus
Netwerk Zorgmanagers	Uitwisselen van ervaringen, van elkaar leren	Alcare, Pieter Raat, Horizon, Niko, Zorgcirkel, Tellus, 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	Pieter Raat, Alcare, Horizon, Niko, Vrijwaard Diverse functionarissen, zoals kwaliteitsmedewerkers, managers, transfermedewerkers, etc.
Coaching	Begeleiden van medewerkers in opleiding wijkverpleegkundigen, Teamcoaches	Pieter Raat, Horizon Wijkverpleegkundigen in opleiding en ervaren wijkvpk. Teamcoaches onderling
Meldingen IGJ	Zorgvuldig afhandelen van meldingen met externe voorzitter	Niko en Pieter Raat Beleids/kwaliteitsmedewerkers
Overleg Zorgbemiddelaars	Intercollegiaal overleg	Niko, Alcare en Pieter Raat
Opleidingscoördinatoren	Opleidingszaken/ trends arbeidsmarkt irt opleiden	NiKo, Alcare en Pieter Raat
Netwerk Palliatieve Zorg regio Noord-Kennemerland	Het Netwerk Palliatieve Zorg is een samenwerkingsverband van zorgaanbieders met als doel de zorg voor mensen in de laatste levensfase zo goed mogelijk te organiseren. Door samen te werken, willen zorgaanbieders de kwaliteit van zorgverlening en de toegankelijkheid van zorg in de regio verbeteren.	VVT organisaties, huisartsenorganisaties, eerstelijns organisaties regio Noord-Holland Noord
Fieldlab	Praktijkopleiding voor verzorgenden die bij mensen met dementie werken	Pieter Raat, Alcare, Warm Thuis, Reigershoeve, Jonkerzorg, Horizon Zorgcentrum, Tellus, Woonzorggroep Samen.
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

