



Kwaliteitsverslag 2022

Samen zorgen voor senioren, nu en in de toekomst!

Voorwoord

Een goede gezondheid... Vraag Nederlanders wat zij echt belangrijk vinden en de kans is groot dat dat het antwoord is. Logisch, want de gezondheid is van grote invloed op en enorm bepalend voor hoe iemand zijn of haar leven ervaart en leidt. Een goede of positief ervaren gezondheid maakt het makkelijker om een fijn leven te hebben. We kunnen van alles ondernemen, deelnemen aan en participeren in de samenleving en hebben grip op ons eigen leven. Echter, met het ouder worden, is de kans op een afnemende gezondheid en toenemend aantal kwalen groot. Als ons lijf ons in de steek laat, zijn wij op ons kwetsbaarst: weifelend, in de war, bang voor pijn of ander lijden en onzeker over onze toekomst. Op dat moment vertrouwen we erop dat goede zorg beschikbaar is: voor onszelf en voor onze naaste(n).

Ouderenzorg is van ons allemaal

De planbare, acute en ouderen zorg staan toenemend onder druk. Dat wordt veroorzaakt door een aantal ontwikkelingen. Denk aan de vergrijzing van de bevolking, aan verruiming van behandel mogelijkheden en technologische innovaties. Tegelijkertijd krimpt de beroepsbevolking en wordt zorgpersoneel schaars. Deze ontwikkelingen – toenemende zorgvraag en afnemend arbeidspotentieel – zijn reden tot bezorgdheid en noodzaken ons de ouderen zorg op een andere manier te organiseren. Bovendien is de ouderen zorg niet alleen een verantwoordelijkheid van professionals, maar een zorg van ons allemaal, dus van de hele samenleving.

Mogelijkheden en verantwoordelijkheden

Bij Pieter Raat zien en ervaren wij bovenstaande ontwikkelingen al geruime tijd. We bezinnen ons op de waarden van goede ouderen zorg en hoe we deze uitdagingen het hoofd kunnen bieden. Daarbij stellen we onszelf en anderen de vraag wat de mogelijkheden en de verantwoordelijkheden zijn van senioren, hun naasten, de gemeenschap en van professionals. Uitgangspunt is het verlangen van senioren. Wat maakt voor hen het leven de moeite waard? Is een kankerbehandeling met alle bijwerkingen en gevolgen van dien bijvoorbeeld nog wenselijk? En wat draagt zo'n behandeling bij aan de kwaliteit van leven in de laatste fase? Het antwoord daarop is natuurlijk heel persoonlijk.

Samen

Belangrijk is dat mensen al in een vroeg stadium gaan nadenken over ouder worden en wat er nodig is om een leven te blijven leiden dat voor hen van waarde is en waar niet alles meer vanzelfsprekend is. De gehele samenleving is verantwoordelijk voor het maken van deze verandering. Het vraagt een kanteling van het bestaande beeld van oudere mensen die afhankelijk zijn naar mensen die van alles kunnen, die kennis en expertise hebben en die een waardevolle bijdrage aan de samenleving leveren.

Verdieping persoonsgerichte zorg

Het startpunt is daarbij altijd: weten wat er voor iemand toe doet en een open gesprek tussen de oudere met ondersteuningsvragen en zijn netwerk voeren. In 2022 heeft Pieter Raat al ingezet op een verdere verdieping van onze professionele en persoonsgerichte zorg. Dat doen we aan de hand van de thema's een mooie dag, een rustige nacht, een goed gesprek en eigen kracht. Wij wensen u veel leesplezier.

Gabriele Kasten
Bestuurder Pieter Raat Heerhugowaard,
4 maart 2023

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De liefdevolle en zorgzame relatie tussen professionals en cliënten vormt de kern van de activiteiten van Pieter Raat. Professionele medewerkers bieden zorg-, ondersteuning en activiteiten aan op een manier die past bij de behoefte en gewoonte van de cliënt, waarbij de kwaliteit van leven centraal staat en cliënten zoveel mogelijk eigen regie 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. Wél wordt het gesprek gevoerd over wat iemand graag wil en belangrijk vindt en hoe Pieter Raat daar invulling en ondersteuning aan kan geven. Pieter Raat geeft daarbij verdieping aan persoonsgerichte zorg met een mooie dag, een rustige nacht, een goed gesprek en eigen kracht.



Bij Pieter Raat is de huisarts hoofdbehandelaar waardoor professionals met soms 36 verschillende huisartsen samenwerken. Middels de inzet van een compact behandelteam wat nauw met de huisartsen samenwerkt ontvangen cliënten van Pieter Raat medische zorg en behandeling conform de huidige standaarden en passend bij hun zorgbehoefte en WLZ indicatie. Met ingang van 1 januari 2023 heeft Pieter Raat van de Nza hiervoor de experimentstatus gekregen.

Met het project G'oud wordt gestreefd om senioren de mogelijkheid te geven om langer gezond en veilig in een zelfstandige setting te blijven wonen. Veel ouderen ervaren dienstverlening vanuit zorg- en welzijnsaanbieders en regelmatig hebben zij geen sociaal netwerk waarop zij terug kunnen vallen voor kleine hulpvragen. Voor het project G'oud in het Koraalrif is in 2022 een multidisciplinair team gevormd. Hierin vormen vaste medewerkers uit de thuisondersteuning, welzijn, persoonlijke begeleiders, verzorgenden, en (wijk)verpleegkundige gezamenlijk een team voor de bewoners van het Koraalrif. Dit team gaat zich richten op het gezamenlijk realiseren van passende, veilige en herkenbare woon-, zorg- en welzijnsdiensten, zodat senioren vanuit eigen kracht en regie thuis blijven wonen en in de lokale gemeenschap participeren. Hiermee worden zowel de lokale sociale netwerken versterkt als zorg- en welzijnsdiensten gecombineerd, om passendere ondersteuning te bieden waar nodig. Uiteraard wordt nauw samengewerkt met de bewonerscommissie. Hiermee wordt ook een basis gelegd voor het vormen van een VPT-team voor Wlz cliënten in de wijk. Eind 2022/begin 2023 wordt een gelijk project gestart voor het Palet.

Doelstellingen Persoonsgerichte zorg 2022

- 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.

Resultaten Persoonsgerichte zorg 2022

In 2022 zijn wat betreft 'Persoonsgerichte zorg' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. De drie verpleegkundig specialisten houden een wekelijkse visite op iedere afdeling. Per 1 juli 2022 werkt Pieter Raat op het gebied van de specialistische behandelen samen met Novicare. De mogelijkheid om met een vaste groep paramedici te werken wordt verkend in 2023.
- b. Een groot deel van de medewerkers en vrijwilligers heeft de interne scholing dementie gevolgd. De overige medewerkers worden in 2023 geschoold. Via Fieldlab worden verzorgenden met profiel dementie geschoold. Tachtig medewerkers en vrijwilligers hebben deelgenomen aan de Kennisparade Dementie.
- c. De verpleegkundig specialist heeft een regierol bij de ACP. De terminale fase wordt in afstemming met de huisarts gemarkeerd. Tijdens de visites van de verpleegkundig specialist is aandacht voor de fase waarin de cliënt zich bevindt. Casussen zijn geëvalueerd. Een werkplan is opgesteld en wordt in 2023 verder uitgerold, waaronder scholing en afspraken maken over de start van het Zorgpad Stervensfase.
- d. Waar passend zijn cliënten met een Wlz indicatie in de thuissituatie in de VPT geïncorporeerd. In het keuzepakket VPT konden cliënten voor eten en drinken en het wassen van platgoed kiezen tussen zorg in natura of een financiële vergoeding. Het project G'oud is gestart. Medewerkers thuiszorg zijn opgeleid tot zorgassistenten. Zij worden in 2023 ingezet voor individuele begeleiding en lichte ADL taken. Ook wordt in 2023 een indicatie-procedure ontwikkeld waarbij sterker dan nu wordt gekeken naar de mogelijkheden van cliënten en hun mantelzorgers en het verbeteren/versterken van de zelfstandigheid van de client.

2 Wonen en Welzijn

Pieter Raat streeft na 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 rondom de cliënt een vast team staat. Daardoor kent de medewerker de cliënt en kent de cliënt de medewerker.

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 individueel en richten zich onder ander op meer bewegen en lekker eten en drinken.

Tevens is Pieter Raat actief bij de Gouden Dagen, een initiatief met als doel het bestrijden van eenzaamheid. Gouden Dagen organiseert diverse activiteiten waar zowel cliënten als wijkbewoners aan kunnen deelnemen.

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 2022

- a. 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 binnen het licht van onze kaders en visie.
- b. Naasten, betrokkenen uit het sociaal netwerk van de cliënt en vrijwilligers krijgen de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.
- 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.

Resultaten Wonen en welzijn 2022

In 2022 zijn wat betreft 'Wonen en welzijn' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Maandelijks is een activiteitenprogramma met groepsactiviteiten opgesteld en wekelijks zijn de individuele activiteiten vastgesteld. Bewegen en het in beweging blijven heeft aandacht binnen het activiteitenprogramma en ADL. Binnen de ADL zijn wij nog wel geneigd snel iets te doen voor een cliënt. Naasten en cliënten zijn waar mogelijk betrokken bij de organisatie en uitvoer van activiteiten.
- b. Op individueel niveau zijn bij een aantal cliënten naasten uit het sociale netwerk ingezet. Vrijwilligers participeerden bij de ondersteuning van zorg en welzijn. In 2023 wordt verder in kaart gebracht wie vanuit het netwerk van de cliënt kan participeren in de zorg en ondersteuning.
- c. De maaltijden zijn waar mogelijk samen met de cliënten voorbereid, zowel in de huiskamers als in het restaurant. Het bereiden werd om praktische redenen (risico op verbranding) grotendeels door personeel gedaan. De cliëntenraad heeft ingestemd met het verstrekken van de warme maaltijd in de avond op Hugo-Waard, waarbij altijd de mogelijkheid voor cliënten bestaat om op hun eigen appartement en op een ander tijdstip de warme maaltijd te ontvangen.

3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning (leren in teams)

Bij het werken aan de kwaliteit van zorg gaan Pieter Raat uit van de professionele standaarden en richtlijnen die gelden in de sector. Op basis van onder andere audits, casuïstiekbesprekingen en MIC-meldingen zijn in afstemming met de woonzorg- en wijkteams activiteiten uitgezet, zodat wordt gewerkt aan de kwaliteit van zorg en veiligheid voor onze cliënten.

De verpleegkundigen bespreken MIC-meldingen met indiener en met de teams. De verpleegkundigen monitoren ook de verbeteracties. Analyse van de MIC en de conditie van de cliënt wordt waar nodig in gezamenlijkheid besproken. De verpleegkundig specialisten worden hierbij betrokken.

Pieter Raat levert jaarlijks de indicatoren basisveiligheid aan bij het Zorginstituut. De verpleegkundigen hebben samen met het MT de vrije keuze kwaliteitsindicatoren geselecteerd. Naast deze indicatoren blijven infectiepreventie en antibioticaresistentie belangrijke thema's in de veiligheid en kwaliteit van zorg.

Doelstellingen kwalitatief veilige zorg en ondersteuning 2022

- a. Het leren in teams wordt bevorderd, door structureel casuïstiekbesprekingen te organiseren.
- b. De kwaliteit betreffende medicatieveiligheid wordt vergroot door de uitvoer van medicatiereviews, het coachen van de medewerkers door de medicatie aandachtsvelders, de

uitvoer van interne en externe audits en het oppakken van de hieruit voortkomende verbeteracties.

- c. Bij cliënten met continentieproblemen is een plan voor zorg rondom de toiletgang opgesteld.
- d. Hygiënisch werken wordt vergroot door het coachen van de medewerkers door de hygiëne aandachtvelders, de uitvoer van interne en externe audits en het oppakken van de hier uit voortkomende verbeteracties.

Resultaten kwalitatief veilige zorg en ondersteuning 2022

In 2022 zijn wat betreft 'Passende, veilige zorg en ondersteuning' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Multidisciplinaire casuïstiekbesprekingen hebben plaatsgevonden, zowel met onder leiding van de verpleegkundig specialist en psycholoog als tijdens de BOSS momenten. Informatie uit verschillende bronnen is meegenomen tijdens de besprekingen. Geleerde lessen zijn meegenomen in de zorg voor cliënten.
- b. Afhankelijk van casuïstiek is overleg met de huisarts en apotheek over het dosering van de medicatie geweest. Medicatiemomenten werden waar passend verminderd, b.v. rekening houdend met medicatie voor/na/tijdens maaltijd.
- c. Het incontinentiebeleid is geactualiseerd waarbij een vergroot risico op het ontwikkelen van problemen rondom de continentie onderdeel is geworden van de risicosignalering. Bij cliënten met continentieproblemen werd een plan voor zorg rondom de toiletgang opgesteld.
- d. Na de audits heeft Pieter Raat complimenten gekregen over het hygiënebeleid. Bij het gebruik van postoeletoiletten zijn bedpan-toiletopvangzakken ingezet. 4. Pieter Raat is aangesloten bij MUIZ, een beveiligde webapplicatie waarin de deelnemende instellingen zelf uitbraken van infectieziekten en/of BRMO kunnen melden, actualiseren en sluiten.

Kwantitatieve informatie

Medicatieveiligheid: Bij alle cliënten die langer dan zes maanden in zorg zijn in een medicatiereview uitgevoerd, waarbij meerdere disciplines bij betrokken zijn. In 2022 waren 247 incidenten met betrekking tot medicatie. De meest voorkomende oorzaak was het niet innemen van de medicatie, nadat dit wel was afgetekend en klaargezet voor de cliënt.

Advance Care Planning: Bij 141 cliënten zijn beleidsafspraken over zorg en behandeling bij het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.

Aandacht voor eten en drinken: Bij 94 cliënten zijn voorkeuren voor eten en drinken met de cliënt of diens naasten besproken en vastgelegd in het dossier.

Continentie: Bij 77 cliënten is een plan voor zorg rondom de toiletgang vastgelegd in het zorgdossier.

4 Leren en ontwikkelen (lerende organisatie)

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. Pieter Raat wil jonge mensen en BBL-ers in een vroeg stadium binden. Pieter Raat werkt intensief samen met de scholen in de regio, heeft een leerafdeling zorg/welzijn en een Fieldlabopleiding voor verzorgenden IG met profiel dementie. Tevens biedt Pieter Raat stageplaatsen binnen de afdeling wonen en gastronomie.

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. Daartoe heeft Pieter Raat in 2022 het Pieter College opgericht. Vanuit het Pieter College worden diverse (geaccrediteerde) opleidingen en cursussen georganiseerd, gericht op het vergroten van de kennis

van en het leren van nieuwe vaardigheden door de medewerkers. Tevens faciliteert Pieter Raat zorgmedewerkers bij de inschrijving in het kwaliteitsregister van de V&Vn.

Naast het grote opleidingsaanbod wordt ook ruimte gemaakt om op teamniveau te reflecteren en casussen te bespreken. Deze zogenoemde BOSS-momenten staan iedere dag gepland. BOSS staat voor Bewust, Overleg, Samenwerking, Samenwerken. De managers zorg en verpleegkundigen hebben 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.

Doelstellingen Leren en ontwikkelen 2022

- a. Pieter Raat leert en deelt ervaringen, werkwijzen en inzichten door te participeren in (lerende) netwerken.
- b. Deskundigheid van de zorgmedewerkers wordt bevorderd door permanente educatie onder meer door de deelname van verpleegkundigen en verzorgende aan het kwaliteitsregister van de V&Vn.
- 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.

Resultaten Leren en ontwikkelen 2022

In 2022 zijn wat betreft 'Leren en ontwikkelen' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Bestuurder, bestuurssecretaris, controller, coach wonen, ICT manager, zorgbemiddelaars hadden periodiek contact met collega's van het Lerend Netwerk. MT leden hebben deelgenomen aan diverse netwerkoverleggen. De bestuurder is aangesloten bij het regionaal overleg acute zorg. Gesprekken met relevante stakeholders als HONK, de gemeente en Woonwaard hebben regelmatig plaatsgevonden. De verpleegkundigen van Pieter Raat, Alkcare, Horizon en NiKo hebben samen een inspiratie dag workshops bijgewoond.
- b. Voor medewerkers was voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Alle verpleegkundigen en verzorgenden met een contract van > 16 u/p.w. zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister van de V&Vn. Persoonlijke leerdoelen werden tijdens de FIT-gesprekken besproken. Het Pieter College is live op Pieterplein, het intranet van Pieter Raat. Het merendeel van de interne opleidingen, trainingen en klinische lessen is geaccrediteerd.
- c. Zorggesprekken vonden structureel voorafgaand aan het MDO plaats. In het najaar zijn op de Facit interviewteams geweest. De organisatie kreeg van de geïnterviewde cliënten een 8,3 en de medewerkers een 8,9.

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 raad van bestuur. Pieter Raat organiseert tweewekelijks zogenaamde Portfolio-overleggen, waar managers en medewerkers vanuit de werkvloer aan deel nemen. Tevens sluit de raad van bestuur aan bij zorginhoudelijke overleggen en bevraagt verschillende functionarissen op input voor strategie en beleid en zorgt voor toetsing.

De raad van bestuur heeft structureel overleg met de cliëntenraad, ondernemingsraad en PAR. In 2020 is de bestuurder 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 2022

- a. De governance wordt verder versterkt door de professionele adviesraad aan te moedigen om proactief advies uit te brengen, door zorgmedewerkers structureel bij bijeenkomsten van de raad van toezicht aan te laten sluiten en door het verder ontwikkelen en professionaliseren van de ondernemingsraad.
- b. De personeelssamenstelling voldoet op alle locaties aan de normen op het gebied van aandacht & aanwezigheid, kennis & vaardigheden en reflectie, leren & ontwikkelen.
- c. Het proces van intake, inhuizen of start zorg (VPT) wordt zo ingericht dat zorg- en welzijnsmedewerkers gezamenlijk optrekken in het leren kennen van de cliënt, zodat binnen Pieter Raat breed bekend is wat de cliënt wil, ervaart en verwacht op het gebied van wonen, welzijn en zorg en hoe dit past binnen onze visie en kaders.
- d. Administratieve processen worden waar mogelijk teruggedrongen en optimalisatie van het ECD.
- e. Waar mogelijk en wenselijk wordt de zelfstandigheid en bewegingsvrijheid van cliënten versterkt door de inzet van thuis(zorg) technologie.

Resultaten Randvoorwaarden 2022

In 2022 zijn wat betreft 'Randvoorwaarden' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. De ondernemingsraad heeft een training onder externe begeleiding gevolgd, waarbij de bestuurder aansloot om uitleg te geven over de landelijke ontwikkelingen. Met de PAR worden actuele thema's besproken. Het is nog wat zoeken naar de rol van de PAR, omdat bij thema- en discussiebijeenkomsten plaats medewerkers worden uitgenodigd, zodat zij hier direct bij zijn betrokken zijn en input kunnen leveren. Ook de PAR leden sluiten hierbij aan. Gesprekken tussen raad van toezicht en medewerkers hebben plaatsgevonden. Ieder vond dit leuke en leerzame gesprekken, waarin ook ruimte was om aandachtspunten te bespreken.
- b. De strategische personeelsplanning is on hold gezet en wordt in 2023 weer opgepakt, omdat Pieter Raat met spoed een nieuw HR systeem moest implementeren. De roosters worden opgesteld met een flexibele schil, zodat bij een verhoogde zorgvraag extra personeel kan worden ingezet. Gelijk andere organisaties heeft Pieter Raat last van de krapte op de arbeidsmarkt. Met medewerkers of teams zijn FIT-gesprekken geweest, met als gezamenlijk doel het werkvermogen op peil te houden. Daartoe werden ook activiteiten op het gebied van de vitaliteit georganiseerd.
- c. Tussen de zorgbemiddelaars en afdeling wonen is structureel overlegd en werden afspraken omtrent inhuizing gemaakt. In 2023 wordt de cliëntreis verder uitgewerkt.
- d. Pieter Raat is aangesloten bij Zorgdomein en intakeformulieren zijn gedigitaliseerd. In Q4 werd een inventariserende scan van het ECD uitgevoerd met als doel te kijken waar processen binnen het ECD kunnen worden verbeterd. Dit wordt in 2023 verder uitgewerkt.
- e. Op de locatie De Raatstede is een nieuw alarm/oproepsysteem geïmplementeerd. In het eerste kwartaal van 2023 wordt de WIFI op de locatie versterkt. Bij de thuiszorg werd gestart met de Medido. Tevens werd in samenwerking met Magenta Zorg aan huis het gebruik van de Compaan voorbereid. Streven is dat de thuiszorg hier in het eerste kwartaal van 2023 mee gaat werken.

Cliëntervaringen 2022

De ervaringen van cliënten worden gemeten aan de hand van reviews middels Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer voor Pieter Raat over heel 2022 is 8,4 met 57 waarderingen.

De score per locatie was als volgt:

- Locatie Hugo-Waard scoort een 8,4 met 10 waarderingen.
- Locatie De Raatstede scoort een 8,2 met 24 waarderingen.
- Thuiszorg scoort een 8,5 met 20 waarderingen.

In mei 2022 is middels de PREM de cliënttevredenheid bij de thuiszorg gemeten.

Pieter Raat scoorde een 8,1 en de medewerkers een 8,5 met een Net Promotor Score van 48,9.

Ter voorbereiding aan het MDO houdt de EVV-er een zorggesprek met de cliënt en diens naasten.

Hierin wordt besproken hoe de zorgverlening wordt ervaren, wat goed gaat en wat beter kan.

Medewerkerstevredenheid

Binnen Pieter Raat wordt op diverse wijze de ervaringen van medewerkers verzameld zoals tijdens de jaarlijkse FIT-gesprekken, vitaliteitsgesprekken, teamoverleggen, opgeplande/onverwachtse individuele gesprekken, MIM meldingen en tijdens het halfjaarlijks onderzoek bij de instroom van nieuwe medewerkers.

Indien hier eventuele aandachtspunten uit naar voren komen, wordt gelijk actie ondernomen. De benodigde acties kosten niet veel menskracht, middelen en materialen. Een plan van aanpak is niet geschreven.

Bijlage 1 Personeelssamenstelling

De personeelssamenstelling wordt steeds op de zorgzwaarte van cliënten en hun zorgvragen afgestemd. De teams hebben de flexibiliteit om het rooster aan te passen aan de zorgvraag van de cliënt. De toenemende krapte op de arbeidsmarkt speelt echter ook bij Pieter Raat. Pieter Raat is aangesloten bij Sigra en onderneemt gerichte acties om het personeel te boeien en binden.

Personeelssamenstelling op 31 december 2022 voor De Raatstede en Hugo-Waard

Medewerkers	fte	aantal
zorgmedewerker niveau 1	1,72	14
zorgmedewerker niveau 2	14,58	43
zorgmedewerker niveau 3	62,92	109
Verpleegkundigen niveau 4 en 5	18,17	23
Verpleegkundige niveau 7	2,67	3
Welzijnsmedewerkers	10,11	20
Stagiaires zorg		35
LL verpleegkundige	3,89	5
LL verzorgende	13,89	18
Huishoudelijke mdw	18,81	48
Mdw keuken en restaurant	9,92	27
Mdw receptie	0,92	4
Mdw technische dienst	2,28	3

Verloop personeel in 2022

	instroom personen	instroom fte	uitstroom personen	uitstroom fte	aantal personen	aantal fte
personeels in loondienst	87	24,5	94	26,48	382	181,17
stagiaires					35	
vrijwilligers					215	

NB: In dit overzicht zijn de leerlingen meegenomen.

Ziekteverzuim

In 2022 bedroeg het verzuim 7,35 % en de Vernet Health Ranking¹ was 7,5. Het verzuim in de branche over het jaar 2022 is 9,54%. Daarmee presteert Pieter Raat op meerdere verzuimonderdelen op of boven het gemiddelde.

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

Bijlage 2 Lerende netwerken

Overlegvorm	Doel	Deelnemers
Bestuurlijk overleg Lerend Netwerk	Thema besprekingen en collegiaal overleg	Bestuurders Niko, Horizon Zorgcentrum, Alkcare, Pieter Raat, Warm Thuis, Tellus
Bestuurlijk regio overleg VVT instellingen	Thema besprekingen gericht op eenduidig beleid in regio	Bestuurders VVT-instellingen regio Noord-Holland Noord
Stuurgroep Acute Zorg	juiste zorg bij ongeplande zorg	Bestuurders zorgorganisaties regio Alkmaar
VONK	Juiste zorg op de juiste plek voor ouderen	Bestuurders en professionals organisaties zorg, welzijn en wonen regio Noord-Kennemerland
Netwerk verpleegkundig specialisten	Intervisie en samenwerking	verpleegkundig specialisten VVT-instellingen regio Noord-Holland Noord
Netwerk Palliatieve Zorg regio Noord-Kennemerland	De zorg voor mensen in de laatste levensfase zo goed mogelijk te organiseren.	VVT organisaties, huisartsenorganisaties, eerstelijns organisaties regio Noord-Holland Noord
Netwerk Dementie regio Noord-Holland Noord	Verbetering van de ketenzorg dementie in de hele regio NHN	Bestuurders en medewerkers van o.a. Pieter Raat, Warm Thuis, Vrijwaard, Tellus, Omring, Zorgcirkel, Magenta Zorg
Netwerk Zorgmanagers	Uitwisselen van ervaringen, van elkaar leren	Managers zorg Lerend Netwerk
Regionaal overleg kwaliteitscoördinatoren	Uitwisselen kennis en ervaringen, van elkaar leren	Kwaliteitscoördinatoren Lerend Netwerk
Regionaal overleg wachtlijsten	Afstemming	Zorgbemiddelaars VVT instellingen regio Noord-Holland Noord, zorginkopers VGZ Zorgkantoor
Overleg Zorgbemiddelaars	Intercollegiaal overleg	Niko, Alkcare en Pieter Raat
Opleidingscoördinatoren	Opleidingszaken/ trends arbeidsmarkt irt opleiden	Niko, Alkcare en Pieter Raat
Fieldlab	Praktijkopleiding voor verzorgenden die bij mensen met dementie werken	Pieter Raat, Alkcare, Warm Thuis, Reigershoeve, Jonkerzorg, Horizon Zorgcentrum, Tellus, Woonzorggroep Samen
Overleg ROC kop van Noord-Holland	Bedrijfsadviescommissie en klankbordgroep bestaande uit opleidingscoördinatoren en praktijkkopleiders	Deelnemers o.a. Kraamzorg, Omring, 's Heerenloo, Vrijwaard, Woonzorggroep Samen, Magentazorg, GGZ-NHN, Zorggroep Tellus, Noord west ziekenhuisgroep,
Sigra	Regionale afspraken op het gebied van HR	Diverse HR-collega's uit de regio
PZB-netwerk	Landelijke afspraken op het gebied van HR VVT	HR collega's uit het gehele land
Samenwerking informatiemanagers (RSO)	Uitwisselen informatie	Informatiemanagers VVT-instellingen Noord-Holland Noord