



Kwaliteitsverslag 2023

Samen zorgen voor senioren, nu en in de toekomst!

Voorwoord

Heerhugowaard vergrijst! De komende 20 jaar verdubbelt het aantal 75-plussers en verdrievoudigt het aantal mensen met dementie. Tegelijkertijd neemt het tekort aan arbeidskrachten en zorgprofessionals in Heerhugowaard toe.

De toename van het aantal senioren en de krapte op de arbeidsmarkt vroegen in 2023 om een maatschappelijk brede benadering. De verantwoordelijkheid voor een goed dagelijks leven van onze senioren ligt niet alleen bij betaalde zorgprofessionals maar bij de hele maatschappij. Als Pieter Raat hebben wij in 2023 een beweging ingezet, waar wij met professionele zorg aansluiten op wat senioren en hun naasten uit eigen kracht kunnen bewerkstelligen en zelf kunnen organiseren.

Het kennen en herkennen van de behoeftes en verlangens van onze senioren, het creëren van een netwerk van mensen uit verschillende generaties, van jong tot oud was en is daarbij van essentieel belang. Ook is een actieve rol van senioren zelf, hun naasten en hun netwerk wenselijk en nodig. Het ontdekken en stimuleren van de eigen kracht en de zelf- dan wel samenredzaamheid van senioren vraagt van iedere Pieter Raat medewerker specifieke aandacht en vaardigheden. In 2023 gingen wij hiermee aan de slag. Bijvoorbeeld onderzochten wij in een verdieping op persoonsgerichte zorg hoe onze medewerker onze senioren nog beter kunnen motiveren. Op ons zomerfeest spraken wij uitgebreid over motiverende gespreksvoering en over kernvaardigheden van een goede gespreksvoering. Vanuit Pieter Raat werden wij ons in 2023 er steeds meer van bewust, dat het erom gaat een goede relatie met senioren op te bouwen, hen in beweging te zetten, zonder van alles op te willen lossen.

Een ander aspect was in 2023 het in gebruik nemen van laagdrempelige, technologische hulpmiddelen die het dagelijks leven van senioren vergemakkelijken. Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan, luidt daarbij het motto. Het laatste gaat voor senioren om een andere manier van zorg ontvangen en voor medewerkers om een andere manier van zorg verlenen. In 2023 introduceerde Pieter Raat beeldschermzorg in de thuissituatie. In het begin was het voor senioren en voor medewerkers wennen. Maar uiteindelijk hadden medewerkers echt tijd voor de senior achter het scherm.

Kortom, ondanks de moeilijke en veranderende uitgangspositie heeft Pieter Raat in 2023 met veel of misschien zelf met meer passie, vitaliteit en voldoening aan de ouderenzorg van de toekomst gewerkt. Want samen zorgen wij voor senioren – nu en in de toekomst!

Gabriele Kasten
Bestuurder Pieter Raat
Heerhugowaard, 1 maart 2024

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. Het compact behandelteam bestaat uit drie verpleegkundig specialisten, een verpleegkundig specialist in opleiding, een specialist ouderengeneeskunde en een GZ psycholoog. 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 ontvangen dienstverlening vanuit zorg- en welzijnsaanbieders en regelmatig hebben zij geen sociaal netwerk waarop zij terug kunnen vallen voor kleine hulpvragen. Door samenwerking wordt de onderlinge gemeenschap bevorderd, blijven senioren langer in hun vertrouwde omgeving wonen en zijn aanvullende diensten dichtbij. Uiteraard wordt nauw samengewerkt met de bewonerscommissie.

Doelstellingen Persoonsgerichte zorg 2023

- De kwaliteit van de behandeling wordt vergroot door de inzet van het compacte behandelteam en door maken van samenwerkingsafspraken met paramedici, diëtisten en mondzorgverleners.
- De levenskwaliteit en zelfredzaamheid van cliënten wordt bevorderd met als speerpunten een 'mooie dag', een 'rustige nacht', een 'goed gesprek' en 'eigen kracht'.
- 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 2023

In 2023 zijn wat betreft 'Persoonsgerichte zorg' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Het compact behandelteam heeft wekelijks cliëntoverleg. De inzet van de verpleegkundig specialist is verder uitgebouwd. De VS heeft een regierol bij de Advance Care Planning. De terminale fase wordt in afstemming met de huisarts gemarkeerd. Vanuit de NZa experimentstatus is kennis en ervaring voor behandeling binnen de Wlz verzameld. Wekelijks houdt de VS op iedere afdeling visite, welke de zorgmedewerkers voorbereiden aan de hand van de SBAR-methode. Pieter Raat leidt een VS op en biedt een stageplaats voor een VS in opleiding van een collega organisatie. De medische module paramedici is nog niet geïntroduceerd. Wel heeft de samenwerking en afstemming met de paramedici vorm gekregen.
- b. Ervaringen en dilemma's met nadruk op welbevinden, zingeving en persoonlijke relaties van de cliënt worden met hen besproken en ook gedeeld tijdens de BOSS momenten. In de rapportages worden ook welzijnservaringen gedeeld. De inzet van geestelijk verzorger of maatschappelijk werk wordt in 2024 verder onderzocht. Pieter Raat is met Familienet gestart, waarmee de familie beelden kan zien van mooie momenten in het dagelijks leven van hun naaste. De denktank persoonsgerichte zorg houdt twee keer per maand dialoog over de invulling van de persoonsgerichte zorg.
- c. Bij de intake en zorggesprekken binnen de thuiszorg wordt gekeken naar de passende financieringsstroom op basis van kaders in de wet- en regelgeving. Onderzocht is of een apart VPT team haalbaar is. Dit wordt in 2024 opgepakt. G'oud is uitgebreid naar de Dolomiet en Het Palet. Op de locaties Het Koraalrif en Het Palet worden ontmoetingsbijeenkomsten en gezamenlijke activiteiten georganiseerd. De wijkverpleegkundige, medewerkers welzijn en woonconsulent houden wekelijks spreekuur. Voor de bewoners van de Dolomiet is gestart met een maandelijks koffieochtend 'Ken je buur'. Hier doen steeds meer bewoners aan mee. Door het project Ondersteuner Thuis wordt bij cliënten de zelfredzaamheid bevorderd en een verhuizing naar een verpleeghuis uitgesteld. Door de individuele begeleiding op maat zijn cliënten in staat langer hun eigen leven met eigen regie te leven. Niet alleen wordt zelfredzaamheid bevorderd, maar ook eenzaamheid wordt tegengegaan.

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 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 iets meer dan 210 vrijwilligers die zowel voor grote activiteiten als kleine activiteiten in het appartement of op de huiskamers betrokken worden.

Doelstellingen Wonen en welzijn 2023

- a. Vanuit goed contact en een werkzame werkrelatie met de naasten wordt de eigen kracht van cliënten bevorderd.
- b. Naasten, betrokkenen uit het sociaal netwerk van de cliënt en vrijwilligers krijgen de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.
- c. Cliënten ervaren een rustige nacht waardoor zij overdag beter functioneren.
- d. Warme maaltijden worden samen met de bewoners bereid.

Resultaten Wonen en welzijn 2023

In 2023 zijn wat betreft 'Wonen en welzijn' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Pieter Raat heeft waar mogelijk cliënten en naasten betrokken bij het organiseren en uitvoeren van activiteiten. Middels de 'Schijf van vijf van eigen kracht' is gekeken wat cliënt en naasten zelf kunnen. In 2024 wordt het gebruik van de 'Schijf van vijf eigen kracht' binnen de cliëntreis geïntroduceerd.
- b. Bij inhuizing is met cliënt en diens naasten besproken wat cliënt zelf kan blijven doen en wat de naasten kunnen blijven doen voor de cliënt. Door personele krapte heeft Pieter Raat op verschillende momenten actief naasten, betrokkenen en vrijwilligers uitgenodigd om bij de zorg en ondersteuning te participeren. Participatie van naasten was ook op de familie avonden een onderwerp van gesprek.
- c. Pieter Raat heeft cliënten gestimuleerd om overdag deel te nemen aan activiteiten. Bij de cliënten die incontinentiemateriaal gebruiken is passend materiaal en beleid ingezet, waardoor cliënten meer comfort in de nacht ervaren.
- d. Pieter Raat heeft cliënten betrokken bij de samenstelling en bereiding van de maaltijden. Cliënten ervaren dit als een leuke, gezamenlijke activiteit wat zorgde voor een prettige sfeer aan tafel.

3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning (leren in teams)

Bij het werken aan de kwaliteit van zorg gaat 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 2023

- a. Het leren in teams wordt bevorderd, door ad hoc en 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 aandachtsvelders, de uitvoer van interne en externe audits en het oppakken van de hieruit voortkomende verbeteracties.

Resultaten kwalitatief veilige zorg en ondersteuning 2023

In 2023 zijn wat betreft 'Passende, veilige zorg en ondersteuning' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. Middels (multidisciplinaire) casuïstiekbesprekingen werd de opgedane kennis gekoppeld aan praktijkervaringen, waardoor de kennis werd geborgd. Casuïstiekbespreking vond plaats onder leiding van de verpleegkundig specialisten en de verpleegkundigen, waarin teamleden gezamenlijk situaties bespraken. Met de GZ psycholoog was structureel overleg inzake omgangsvormen en op casusniveau over benaderingswijzen.
- b. Pieter Raat heeft de gemaakte afspraken met huisartsen en apothekers verder geborgd. Met de apothekers werd gekeken naar de medicatie deelmomenten, zodat meer tijd vrij kwam voor de zorg van cliënten. Interne en externe audits zijn gehouden, waarbij de auditor complimenten heeft gegeven voor de wijze waarop de medicatieveiligheid en beleid zijn georganiseerd. Bij het MDO hielden de verpleegkundig specialisten medicatie reviews welke zij met de huisarts afstemden.
- c. Verpleegkundigen continueerden het huidige continentie beleid waarbij op methodische wijze werd gekeken naar continentieproblemen en hiervoor per individu passende oplossingen zijn gezocht. Zorgmedewerkers hebben een scholing over de oorzaken van incontinentie, ondersteuningsmogelijkheden bij de toiletgang en de keuzemogelijkheden voor incontinentiemateriaal gevolgd. Het continentiebeleid werd geborgd.
- d. Gelijk voorgaande jaren werkte Pieter Raat samen met Tensen&Nolte. Trainingen op het gebied van hygiëne werden georganiseerd. Tevens werd uitvoer gegeven aan het plan van aanpak op basis van de externe hygiëne audit welke in 2022 Q4 heeft plaatsgevonden.

Kwantitatieve informatie

Medicatieveiligheid: Bij alle cliënten die langer dan zes maanden in zorg zijn is een medicatiereview uitgevoerd, waarbij meerdere disciplines betrokken zijn. In 2023 waren 292 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 139 cliënten zijn beleidsafspraken over zorg en behandeling bij het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.

Aandacht voor eten en drinken: Bij 107 cliënten zijn voorkeuren voor eten en drinken met de cliënt of diens naasten besproken en vastgelegd in het dossier.

Continentie: Bij 87 cliënten is een plan voor zorg rondom de toiletgang vastgelegd in het zorgdossier. De overige cliënten gaan zelfstandig naar het toilet.

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. Pieter Raat neemt deel aan de regionale carrousel voor de verpleegkundig specialisten.

Om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren is het essentieel om een omgeving te creëren die het continu 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. De VS'en zijn aangesloten in het netwerk VS/PA ouderenzorg NHN.

Doelstellingen Leren en ontwikkelen 2023

- a. Pieter Raat leert en deelt ervaringen, werkwijzen en inzichten door te participeren in (lerende) netwerken.
- b. Door de implementatie van het Pieter College krijgen alle medewerkers de mogelijkheid om zich te blijven ontwikkelen en te groeien; zowel professioneel als persoonlijk.

Resultaten Leren en ontwikkelen 2023

In 2023 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 netwerkoeverleggen waaronder het regionaal netwerk palliatieve zorg en de kennisnetwerken van Actiz. De bestuurder is aangesloten bij het regionaal overleg acute zorg, het netwerk dementie NHN en het bestuur van Actiz. Pieter Raat werkte samen met HONK bij het INKT project door de inzet van de wijkverpleegkundige. Gesprekken met relevante stakeholders als HONK, de gemeente en Woonwaard hebben regelmatig plaatsgevonden, onder andere over het woning toewijsbeleid. De verpleegkundigen en verzorgenden van Pieter Raat, Alkcare, Horizon en NiKo hebben samen een inspiratie dag 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. De zorgmedewerkers volgden de training motiverende gespreksvoering. Tevens continueerde Pieter Raat de interne dementiescholing van alle medewerkers en de Fieldlabscholing. Een heel groot deel van de medewerkers heeft de theatervoorstelling 'Mag ik je kussen' bezocht om zo mee te kunnen praten over de toekomst van de zorg met een sterk toenemende zorgvraag terwijl zorgverleners steeds minder beschikbaar zijn.

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 bestuurder aan bij zorginhoudelijke overleggen en bevraagt zij verschillende functionarissen op input voor strategie en beleid en zorgt voor toetsing.

De bestuurder voert structureel overleg met de cliëntenraad, ondernemingsraad en PAR. In 2020 is de bestuurder toegetreden als algemeen bestuurslid van Actiz en in 2022 als commissielid bij de Sociaal Economische Raad (SER).

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 2023

- a. De personeelssamenstelling voldoet op alle locaties aan de normen op het gebied van aandacht & aanwezigheid, kennis & vaardigheden en reflectie, leren & ontwikkelen.
- b. Waar mogelijk en wenselijk wordt de zelfstandigheid en bewegingsvrijheid van cliënten versterkt door de inzet van thuis(zorg) technologie.
- c. In samenwerking met de partners van het Lerend Netwerk wordt duurzaamheid verankerd in het strategisch beleid van Pieter Raat.

Resultaten Randvoorwaarden 2023

In 2023 zijn wat betreft 'Randvoorwaarden' de volgende concrete resultaten behaald:

- a. De personele samenstelling voldoet veelal aan de normen. De roosters worden opgesteld met een flexibele schil, zodat bij een verhoogde zorgvraag extra personeel kan worden ingezet. De managers zorg waren alert op wisselingen in de formatie en stuurden actief om deze op peil te houden. 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. In het jaargesprek was aandacht voor de benodigde kennis en kunde van medewerkers. Bij hiaten in kennis, kunde of bij de ambitie om zich verder te ontwikkelen, maakten de medewerker en manager met elkaar een plan van aanpak. Voor vitaliteit is veel aandacht geweest in de vorm van webinars, informatie via PP en posters, inzet nachtblif en aandacht voor eten en drinken. Een aantal medewerkers hebben gebruik gemaakt van een persoonlijk gesprek met de vitaliteitscoach. De implementatie van het nieuwe HR systeem heeft meer tijd gekost dan verwacht, waardoor de ontwikkeling van het functiehuis is gestagenerd. Dit wordt in 2024 opgepakt.

- b. Op de locatie De Raatstede is een nieuw alarm/oproepsysteem geïmplementeerd en de WIFI werd versterkt. Bij de thuiszorg werd naast de Medido in samenwerking met Magenta Zorg aan huis het gebruik van de Compaan geïmplementeerd.
- c. Pieter Raat is aangesloten bij de Green Deal Duurzame Zorg. Het afval werd waar mogelijk gescheiden, de printer staat standaard op tweezijdig printen en het wasvolume werd teruggedrongen. De auto van de thuiszorg is ingeruild voor elektrische fietsen. De dienst 'Tafeltje dekje' is overgedragen aan een partij die duurzamer kan inkopen. Pieter Raat heeft beleid opgesteld om voedselverspilling tegen te gaan, de papieren bekertjes zijn ingeruild voor wasbare mokken en ook werd toiletpapier van bamboe geïntroduceerd. Bij de locatie Hugo-Waard en De Raatstede werd de binnentemperatuur met 2 graden naar beneden bijgesteld. Nu is het standaard 21 graden. Daarnaast zijn alle kantoren en bergingen voorzien van bewegingsmelders zodat verlichting niet onnodig aan blijft staan. De gang verlichting is aangepast waardoor de verlichting in de nachturen teruggebracht wordt naar 30% van de normale capaciteit.

Cliëntervaringen 2023

De ervaringen van cliënten worden gemeten aan de hand van reviews middels Zorgkaart Nederland. In oktober zijn cliënten op de locaties geïnterviewd. Het gemiddelde cijfer voor Pieter Raat over heel 2023 is 8,4 met 67 waarderingen.

De score per locatie was als volgt:

- Locatie Hugo-Waard scoort een 7,9 met 15 waarderingen.
- Locatie De Raatstede scoort een 8,6 met 25 waarderingen.
- Thuiszorg scoort een 8,6 met 27 waarderingen.

In mei 2023 is middels de PREM de cliënttevredenheid bij de thuiszorg gemeten.

Pieter Raat scoorde een 8,2 en de medewerkers een 8,5 met een Net Promotor Score van 54%.

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 worden op diverse wijze de ervaringen van medewerkers verzameld zoals tijdens de jaarlijkse FIT-gesprekken, vitaliteitsgesprekken, team overleggen, ongeplande/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 meteen actie ondernomen. In 2024 wordt opnieuw een MTO gehouden.

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 2023 voor De Raatstede en Hugo-Waard

Medewerkers	Fte	Aantal
Zorgmedewerkers niveau 1	4,84	24
Zorgmedewerkers niveau 2	13,63	38
Zorgmedewerkers niveau 3	48,77	85
Verpleegkundige niveau 4 en 5	12,08	15
Verpleegkundige niveau 7	2,67	3
Welzijnsmedewerkers	11,5	21
Stagiaires zorg		39
LL verpleegkundigen	3,34	4
LL verzorgenden	12,37	16
Huishoudelijk medewerkers	4,01	7
Mdw keuken en restaurant	9,24	24
Mdw receptie	0,99	4
Mdw Technische Dienst	2,06	3

Ziekteverzuim

Over 2023 bedroeg het verzuim 9,76%. Het verzuim is onder alle leeftijden en kent meerdere langdurige casussen.

Bijlage 2 Lerende netwerken

Overlevorm	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 praktijkopleiders	Deelnemers o.a. Kraamzorg, Omring, 's Heerenloo, Vrijwaard, Woonzorggroep Samen, Magentazorg, GGZ-NHN, Zorggroep Tellus,
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
Regionaal facilitair overleg	Uitwisselen informatie, gezamenlijk inkopen.	Coaches Wonen en Gastronomie. Niko, Alkcare, WZG Samen, Tellus,
INHolland lectoraat Gezondheid & Welzijn van Kwetsbare Ouderen	samen optrekken in onderbouwing compact behandelteam	Pieter Raat, INHolland, HONK
Stuurgroep gezamenlijk opleiden Verpleegkundig	regionaal overleg	Pieter raat, Samen, Wilgaerden, NICO, Alkcare, Warm Thuis etc.
Praktijkoverleg	Regionaal overleg	Pieter Raat, ROC, Samen, Wilgaerden, NICO, Alkcare, Warm Thuis etc.
BAC	Regionaal overleg	Pieter Raat, ROC, Samen, Wilgaerden, NICO, Alkcare, Warm Thuis etc.
Vilans	Regionaal overleg	Pieter Raat, Vilans, andere organisaties
Overleg Schilderswijk Heerhugowaard	Wijkgericht overleg, gericht op verbetering leefbaarheid van de wijk	Pieter Raat, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties, school, buurthuis, brandweer, politie, andere
Netwerkoverleg Gemeente	Gemeentelijk overleg gericht op kennisuitwisseling en netwerkversterking	Pieter Raat, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties, brandweer, politie
INKT project	Preventieve ouderenzorg in de huisartsenpraktijk	Bestuurder Pieter Raat, directeur HONK, wijkverpleegkundigen, manager extramurale zorg