

Kwaliteitsverslag 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	4
Profiel Respect	5
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
1.1 Compassie	6
1.2 Uniek zijn	7
1.3 Autonomie	7
1.4 Samen beslissen (zorgdoelen)	8
1.5 Narratieve Verantwoording.....	9
1.6 Werkgroep; formulering van de doelgroep en deskundige medewerkers NAH	9
2. Wonen en welzijn	10
2.1 Zingeving.....	10
2.2 Zinnvolle tijdsbesteding	10
2.3 Een schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding	10
2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	10
2.5 Wooncomfort.....	10
3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	13
3.1 Indicatoren Basisveiligheid	13
3.2 Overige thema's t.a.v. veiligheid	14
4. Leren en ontwikkelen	16
4.1 Leren van, en in, de praktijk	16
4.2 Leren van elkaar	16
4.3 Plannen maken, evalueren en ontwikkelen	17
5. Leiderschap, governance en management	19
6. Personeelssamenstelling.....	21
6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	21
6.2 Specifieke kennis en vaardigheden.....	25
6.3 Personeelssamenstelling verpleeghuiszorg 2022	26
6.4 Aantal stagiaires	26
6.5 Kwalificatieniveau zorgverleners	27
6.6 Verzuimcijfers*.....	27
7. Hulpbronnen, omgeving en context	29
7.1 Gebouwde omgeving	29
7.2 Materialen en hulpmiddelen.....	29
7.3 Facilitaire zaken	29

7.4 Financiën en administratieve organisatie.....	30
8. Gebruik van informatie.....	31
8.1 Cliënt	31
8.2 Zorginkoop	31
8.3 Verantwoording & toezicht	31

Inleiding

Respect biedt een veelzijdig aanbod van wonen, zorg en welzijn. Mensen kunnen bij ons terecht voor (kortdurend) verblijf, herstellzorg, thuiszorg, casemanagement, advies- en behandeldiensten, dagbesteding, dagbehandeling, evenementen en geestelijke verzorging.

Respect hebben, betekent dat we onze cliënten ondersteunen zodat zij zo lang mogelijk hun eigen beslissingen kunnen nemen en in hun eigen behoeften kunnen voorzien. Het betekent ook met aandacht en waardering verzorgen, en een veilige en prettige woonomgeving creëren.

Respect onderschrijft het uitgangspunt van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waarbij de cliënt als mens altijd het vertrekpunt is in de zorg- en dienstverlening.

In dit kwaliteitsverslag reflecteren we op de ambities van Respect die op hoofdlijnen staan beschreven in het kwaliteitsplan van 2023. De thema's van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen hierin terug.

In het eerste hoofdstuk schetsen we de uitgangspunten (visie en missie) van Respect. In volgende hoofdstukken komen de thema's van het kwaliteitskader aan bod waaronder persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, passende veilige zorg en ondersteuning, leren en ontwikkelen, leiderschap, governance en management, de personeelssamenstelling, de hulpbronnen en het gebruik van informatie.

Profiel Respect

'Iedereen verdient Respect'

De inbreng van medewerkers is waardevol en positief kritisch te noemen en heeft geleid tot belangrijke keuzes, die in het ondernemingsplan worden uitgelegd. Het geeft richting en laat zien waar wij de komende jaren naar toe willen werken. Hierbij doen we de juiste dingen in één keer goed. We maken krachtige keuzes over wat we wel *en* wat we niet doen. Omdat we vinden dat iedereen Respect verdient!



De Respect-brede vraag om invulling te geven aan de missie en visie heeft ertoe geleid dat we beiden eigenlijk al gebruiken. We zijn met elkaar al op de goede weg! 'Iedereen verdient Respect' is niet alleen een slogan, maar gaat als **missie** veel meer leven. Iedereen is welkom, we hebben oog voor de cliënt als uniek mens met eigen behoeften, in elke fase van zijn/haar leven.

Om de missie concreet te maken is onder cliënten, mantelzorgers en medewerkers gevraagd welke vijf waarden belangrijk zijn om goede zorg te kunnen ontvangen en geven. Deze cliëntwaarden vormen onze **visie**.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen komen voor de locaties Quintus en Zeewinde terug in het Leefplezierplan. Voor de overige locaties komen deze thema's terug in de Zorgplannen.

Cliëntenraadpleging

In 2022 is er een cliëntenraadpleging uitgevoerd door Facit waarin onder andere de cliëntwaarden zijn uitgevraagd.

De cliëntwaarden zijn verbonden met de thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader. De Respect-brede uitkomsten zijn terug te vinden in de vier thema's van persoonsgerichte zorg en op meerdere thema's van toepassing. De uitkomsten worden getoond in een schaal van 1 op 10.

Gem. rapportcijfer voor Respect:	7,3
Gem. rapportcijfer voor de medewerkers:	8,0
Gem. rapportcijfer voor deskundigheid van medewerkers:	7,3

1.1 Compassie

In 2022 zijn er klinische lessen gegeven over persoonsgerichte zorg en ondersteuning door de teamleiders. Alle medewerkers zorg van Respect zijn hiervoor uitgenodigd.

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2022?

- Behandelen de medewerkers u of uw naasten met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier om met u of uw naasten?
Score: 7,8
- Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? Score: 7,6

Enkele uitspraken van cliënten over de medewerkers en hun bejegening:

- *Als de medewerkers zien dat ik niet zo lekker in mijn vel zit, slaan ze altijd even een arm om me heen, ook als ze eigenlijk geen tijd hebben. Ik moet hier niets, ik mag alles. Er wordt hier niets opgelegd.*
- *Ik ben heel erg tevreden over de zorgmedewerkers. Ze zijn zorgzaam, betrokken en geïnteresseerd, maar boven al erg empathisch. Vooral de mannelijke verzorgers letten goed op me. Ik voel me hier veilig.*
- *Ik heb een goede relatie met iedereen hier. De medewerkers vind ik allemaal vriendelijk.*
- *Ik kan het niet met alle verpleegsters even goed vinden, maar met de meeste zusters heb ik geen problemen.*
- *Ik vind de zorgmedewerkers erg vriendelijk en. Ze doen hun best om mij aandacht te geven.*
- *Ik vind het hier heel goed. Ik vind alle medewerkers erg behulpzaam. Komt de één niet helpen dan komt de ander. Ik vind het fijn dat er geen gedoe onder elkaar is hier op de afdeling. Ik vind het fijn dat ze mij op tijd komen halen voor therapie.*

- *Vanwege mijn slechte gehoor kan ik niet overal aan mee doen. De zorgmedewerkers zijn wel heel vriendelijk en attent en daar heb ik fijne contacten mee.*

Verbeterpunten:

- *Ik vind het vervelend dat er weinig zaken zijn waar ik mijn mening over mag geven*

1.2 Uniek zijn

Respect biedt ruimte voor alle mensen, ongeacht afkomst, levensovertuiging of geaardheid. Het streven is dat de bewoners hun leven kunnen voortzetten zoals zij dat gewend waren. Ons motto is dat wij werken in het huis van de bewoners. Wij zetten ons in om dat motto in de praktijk te brengen in de woonomgeving van de cliënten.

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2022

- Wordt u gezien en gehoord?
Score: 7,3
- Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
Score: 7,2
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zichzelf kunt zijn: 7,7
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zich veilig voelt: 7,8

Enkele uitspraken over de mate waarin de cliënt zichzelf kan zijn en zich veilig voelt:

- *Als er iets met me zou gebeuren, dan staan ze meteen naast me. Ze weten dat er echt iets aan de hand is als ik op de bel druk*
- *Ik ben goed op de hoogte gesteld wat er bij een brand moet gebeuren*
- *Ik heb nooit problemen gehad hier wat betreft de veiligheid. Ik slaap met de deur open hier en ik heb daardoor nooit problemen ervaren.*
- *Ik kan zelf beslissen om mijn kamerdeur open te laten of dicht te doen*
- *Ik woon hier heel plezierig en dat geeft een lekker gevoel.*

Verbeterpunten:

- *Ik heb het hier helaas niet zo gezellig met de andere bewoners. Dat vind ik jammer, ik had graag een leuke groep gehad.*

1.3 Autonomie

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2022

- Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
Score: 7,2
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zoveel mogelijk zelf kunt beslissen: 6,8

Complimenten:

- *Ik heb een goede relatie met iedereen hier. De medewerkers vind ik allemaal*
- *De medewerkers luisteren heel goed naar je en dat vind ik belangrijk. Ik bespreek alles met de zusters en die onderhandelen voor me.*
- *Ik mag bijvoorbeeld zelf beslissen wanneer ik naar buiten wil en dan gaat een buddy vaak met mij mee. Dat vind ik wel fijn.*

Verbeterpunten:

- *Ik wil graag vroeg opstaan, maar dat mag ik hier niet. Ik begrijp best wel dat er te weinig personeel is om alle wensen te kunnen vervullen, maar ik heb niet het idee dat ik zelf veel te zeggen heb.*
- *Ze weet niet wat ze kan/mag kiezen. Vaak andere bewoners ik heb dorst. Als ik dan zeg ga maar drinken vragen. Weten ze niet dat dat kan.*



1.4 Samen beslissen (zorgdoelen)

In 2022 was het op orde hebben van de administratieve organisatie met betrekking tot het Zorgplan een speerpunt. Een werkgroep heeft gewerkt aan het voldoen aan de wet- en regelgeving.

Daarnaast heeft een projectgroep gewerkt aan verbetering rondom het Multidisciplinaire (MDO) proces. Hierbij werd rekening gehouden met adviezen uit de audits, metingen en

de eisen uit het kwaliteitskader. Een belangrijker onderdeel was het opstellen van het zorgplan in gezamenlijkheid van de cliënt en vertegenwoordiger. Hiermee wordt de samenwerking benadrukt.

- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin de cliënt zoveel mogelijk zelf kan beslissen: 6,8

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2022

- *Ik denk dat dit over het algemeen goed is. Als ik vragen heb dan proberen ze antwoord te geven.*
- *Ik heb wel van de cliëntenraad gehoord. Ze vragen wel wat als er iets is.*
- *Ik vind dat ook wel goed gaan. Ik zou er een zeven aan geven.*
- *Ik vind, dat de belangen heel goed behartigd worden door de cliëntenraad.*

Verbeterpunten:

- *Er wordt onvoldoende geluisterd en communicatie is nogal een probleem.*
- *Ik wist überhaupt niet dat er een cliëntenraad bestond.*

1.5 Narratieve Verantwoording

Het wetenschappelijk onderzoek Narratieve Verantwoording helpt medewerkers om de kwaliteit van zorg te verbeteren door het delen van ervaringen, en deze ervaringen in te zetten tijdens de zorgverlening aan cliënten.

Medewerkers van de afdeling Den op locatie Quintus hebben in 2022 wederom ervaringen van cliënten verzameld en vastgelegd, om ze vervolgens te gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Wekelijks worden de beschreven ervaringen besproken.

De ervaringen en dilemma's worden gebruikt als input bij de evaluatie van het Leefplezierplan/Zorgplan. Het borgen in de werkprocessen is nog in ontwikkeling.

1.6 Werkgroep; formulering van de doelgroep en deskundige medewerkers NAH

De afdeling niet-aangeboren hersenletsel (NAH) is te klein gebleken om ons te kunnen onderscheiden. De populatie cliënten was een mix van diverse doelgroepen die al langer bij ons waren.

In 2022 is besproken en vastgelegd onder welke criteria er nieuwe cliënten geplaatst kunnen worden bij de bestaande doelgroep. Respect hanteert niet meer het specialisme, maar verplegen en behandelen nog wel cliënten met NAH.

2. Wonen en welzijn

2.1 Zingeving

Afhankelijk van de locatie waar zij wonen, hebben cliënten er behoefte aan om hun geloof te uiten en te praten over specifieke levensvragen. Grootschalige kerkdiensten hebben plaatsgemaakt voor kleinschalige vieringen, gespreksgroepen en individuele contacten met cliënten. Indien een cliënt bij een zorgmedewerker aangeeft dat hij/zij levensbeschouwelijke vragen heeft, schakelt de medewerker de geestelijk verzorger in.

2.2 Zinvolle tijdsbesteding

Met regelmaat worden beweegactiviteiten ondersteund met livemuziek. Naast de activiteitenbegeleiding is er een beweegcoach in dienst: hij verzorgt op diverse locaties beweegactiviteiten en begeleidt en stimuleert de activiteitenbegeleiders om beweegactiviteiten voor cliënten te organiseren.

Activiteiten sluiten aan bij de wensen en behoeften van cliënten

In 2022 zijn er gesprekken gevoerd met activiteitenbegeleiders over het organiseren van een centrale activiteitenbegeleiding. Hiermee wordt er gericht op de decentralisatie van de activiteitenbegeleiders, waarbij deze dichterbij de cliënten werkzaamheden kan verrichten. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om centrale activiteiten aan te bedienen. In 2023 zal deze structuurwijziging gerealiseerd worden.

2.3 Een schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding

In het Leefplezierplan (visueel gemaakt in het Doodle bord) en in het Zorgplan (op de ADL kaart) staan afspraken met cliënten over de wijze waarop persoonlijke verzorging geboden wordt, en waarbij de cliënt hulp nodig heeft.

In 2022 zijn er externe leveranciers voor persoonsgebonden was benaderd, zodat deze taak kan worden uitbesteed. Met het aflopen van het contract van de huidige leverancier in december 2022, zal vanaf Q1 2023 persoonsgebonden was worden uitbesteed.

2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Indien de vertegenwoordiger een rol wil blijven spelen voor de cliënt dan is dat vastgelegd in het Zorgplan. In het Leefplezierplan heet de vertegenwoordiger de belangrijke andere. In 2022 zijn de mantelzorgbijeenkomsten weer opgepakt in verschillende vormen. Dit betekent op zowel de afdeling, als op een locatie.

2.5 Wooncomfort

De entourage van de woonomgeving is erg individueel. Over dit thema zijn er vele meningen. Belangrijk is om het thuisgevoel te creëren, de omgeving aan te passen aan de doelgroep, te zorgen voor een schone omgeving, een balans te vinden tussen sfeer en functionaliteit en rekening te houden met wettelijke voorschriften.

Voor cliënten is het belangrijk om herkenbare materialen, eigen spullen mee te kunnen nemen. Respect staat dit toe, de cliënt mag eigen spullen meenemen. Het uitgangspunt hierbij is dat de omgeving veilig moet zijn voor de cliënt en werkbaar voor de

medewerkers. Op de meeste woongroepen wordt zelf gekookt. Indien de cliënt dit wenst, is hulp van de cliënt bij het koken welkom. Er wordt rekening gehouden met voedselvoorkeuren op basis van gewoonte, geloofsovertuiging, smaak of voorschriften vanuit de diëtiste. De diëtiste schrijft een dieetadvies voor. We moeten nog meer stimuleren dat dieetvoorkeuren in het dossier van de cliënt worden genoteerd: veel informatie zit in het hoofd van de medewerkers.

De dagelijkse gang van zaken en de kwaliteit van de directe leefomgeving spelen een belangrijke rol bij het welbevinden van de bewoners. Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting bepalen voor een groot deel hoe zij hun dagelijkse woonomgeving ervaren en of zij zich daar prettig voelen. In 2022 is de samenwerking en afstemming tussen de businessunit Services en de zorg verder verstevigd. Zo is er in gezamenlijkheid besloten de persoonsgebonden was in 2023 uit te gaan besteden. Hierdoor zal er minder belasting voor de zorg zijn en dat zal bijdragen aan interne administratieve lastenverlichting.

Renovatie

Het jaar 2022 heeft in het teken gestaan van de renovatie van Het Uiterjoon. In samenwerking met de zorg en ondersteunende diensten is er gewerkt aan een concept dat past binnen de fysieke kenmerken van het gebouw, maar ook aansluit bij de ontwikkelingen rondom de Wet Zorg en Dwang. Dit betekent, dat de domotica inrichting – en toepassingen in het nieuwe Uiterjoon de visie 'Leven in Vrijheid bij Respect' moet ondersteunen.

Ook is er in gezamenlijkheid gewerkt aan een optimale, flexibele inrichtingskeuze, passend bij het budget en faciliterend aan de opgestelde eisen en wensen.

Samenstellen werkgroep voeding en voedingsbeleid

Een van de indicatoren op het gebied van basisveiligheid is 'aandacht voor eten en drinken'. De ambities die in 2022 daaruit naar voor kwamen, zijn:

- Zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie in de afgelopen zes maanden besproken en vastgelegd in het zorgdossier?
- Indien ja, is het volgende dan besproken en vastgelegd:
 - Voorkeuren voor bepaald eten en drinken?
 - Voorkeuren voor het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm)?
 - Gewenste hulp bij eten en drinken?
 - Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken?
- Zijn voedselvoorkeuren niet besproken en vastgelegd omdat cliënt volledig zelfstandig is wat betreft eten en drinken?

Om dit verder vorm te geven gaat de werkgroep voeding verder om de maaltijdbereiding en maaltijdbeleving te optimaliseren. De werkgroep heeft een document geschreven voor de implementatie en borging van het voedings- en vochtbeleid beschreven.

Daarnaast is er aandacht voor het gebruik van de Huuskes app (leveranciers app), het betrekken van de cliënt bij menukeuze, en het scholen van medewerkers.

Samenstellen werkgroep mantelzorgbeleid, coördinatie en begeleiding, met onderdeel familieparticipatie

In 2022 heeft Black Bear op verzoek van de Manager Verpleeghuiszorg bij 10 collega organisaties een onderzoek laten uitvoeren gericht op de participatie en inzet van de mantelzorger. Uit het onderzoek is een top drie gekomen. De coördinatie van mantelzorgers (inzet en participatie) is overal anders georganiseerd. Wij moeten nog een keuze maken op welke wijze wij de coördinatie gaan organiseren en welke organisatie het meest aanspreekt en passend is voor onze organisatie.

In 2023 zullen wij hier verdere acties op ondernemen en beschrijven in het mantelzorgbeleid.

Persoonsgerichte schoonmaak

De visie op persoonsgerichte zorg is het uitgangspunt om ook persoonsgerichte schoonmaak vorm te geven. Het kennen van de client en wat voor de client belangrijk is, is ook voor servicemedewerkers noodzakelijk. De servicemedewerkers in Quintus hebben om die reden de scholing Leefplezierplan gevolgd. We willen niet alleen voldoen aan landelijke schoonmaakrichtlijnen maar ook aansluiten bij persoonlijke wensen en behoeften. In 2022 is hier verder aan gewerkt.

3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Veiligheid van cliënten beslaat meer dan de thema's die in het kwaliteitskader worden benoemd. Veiligheid gaat ook over het veilig voelen van cliënten en het op een veilige manier kunnen werken door medewerkers.

3.1 Indicatoren Basisveiligheid

De keuze van de facultatieve indicatoren is afgestemd met de Cliëntenraden waarna besloten is deze indicatoren gelijk te houden aan het voorgaande jaar. Naast de verplichte indicatoren basisveiligheid (advanced care planning, bespreken van medicatiefouten en aandacht voor eten en drinken) heeft Respect gekozen voor inzet en terugdringen van de vrijheidsbeperkende maatregelen. De scorelijsten worden aangeleverd aan het Zorginstituut. De indicatoren zijn op locatieniveau openbaar via: www.zorginzicht.nl.

Advanced care planning

Uit de meting blijkt dat van 94% van de verpleeghuisbewoners wensen en afspraken (wel of niet insturen naar het ziekenhuis, behandelafspraken binnen het verpleeghuis) over het levenseinde in het dossier zijn vastgelegd. De vraag door wie en op welk moment dit onderwerp wordt besproken met de cliënt, is onderdeel van het MDO-project. Afspraken over wel of niet reanimeren en voorkeuren voor zorg rondom levenseinde zijn een vast onderdeel binnen het dossier.

Medicatiefouten

Medicatiefouten worden op cliëntniveau gemeld met behulp van een melding incident in het dossier en er wordt een melding gemaakt bij de specialist ouderengeneeskunde. De analyse die uitgevoerd wordt door de coördinerend verpleegkundige wordt aangeleverd aan de MIC-commissie waarna aanbevelingen beschreven worden. De MIC-analyse wordt besproken in het managementteam en in de afdelingsteams, waarna de geformuleerde acties uitgevoerd worden.

Bij 68% van de organisatie worden medicatie-incidenten besproken in de teams. Voor het werken met het nieuwe MIC-melding formulier is een instructie geschreven voor de zorgmedewerkers. Daarnaast is er een continu scholingsprogramma voor het werken met het MIC-formulier.

Aandacht voor eten en drinken

De werkgroep voeding richt zich op aandacht voor eten en drinken. Er is een discrepantie tussen het vastleggen van de voedselvoorkeuren en het bespreken van deze voorkeuren met de cliënten. De werkgroep heeft een voorstel geschreven ten aanzien van de aspecten rondom voeding die vastgelegd moeten worden. Het bespreken van deze voorkeuren met de cliënt is onderdeel van het MDO-project.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Het terugdringen van vrijheidsbeperking gebeurt door enerzijds observatie en rapportage van het zorgteam, voorafgaand aan het besluit om een vrijheidsbeperking in te zetten als ook gedurende de periode van de inzet van een vrijheidsbeperking. De periodieke evaluatie van de inzet vindt plaats tijdens het MDO en/of artsen-/gedragsvisites, in

samenspraak met de cliënt en diens vertegenwoordiger. Daarbij wordt continu gezocht naar de minst ingrijpende maatregel. Waar van toepassing wordt het WZD-stappenplan gevolgd en de WZD-functionaris betrokken.

3.2 Overige thema's t.a.v. veiligheid

Het deurenbeleid in relatie tot de Wet Zorg en Dwang (WZD) vraagt om verdere uitwerking

Wij zijn verantwoordelijk voor het bieden van een veilige woonomgeving en tevens ook om de vrijheid van de client zo min mogelijk te beperken. Het bieden van een veilige woonomgeving in relatie tot vrijheid conflicteert soms. In 2022 zijn er gesprekken geweest met mantelzorgers van locatie Quintus, de meerderheid van de mantelzorgers is tegen het openstellen van de deuren. Uit de interne audit WZD, blijkt dat niet alle bewoners die verblijven achter een gesloten deur dit als beperking ervaren. Voor de bewoners die dit wel als beperking zien wordt door de auditor geadviseerd, gevolg aan te geven.

In 2023 zullen we in Het Nieuwe Uiterjoon de deuren gaan openstellen en inregelen met behulp van Leefcirkels.

Hierom is er in 2022 is een pilot gedraaid op de dagbestedingsgroepen extramuraal, het Baken en de Boei. De medewerkers werden meer bewust gemaakt van het toepassen van onvrijwillige zorg. De clientdossiers werden geschreven conform de WZD. Een overzicht met gewenste alternatieven werden opgesteld. Hiermee werd inzichtelijk welke concrete acties nodig zijn om de medewerkers te faciliteren.

Infectiepreventiecommissie (IPC)

Aangezien 2021 in het teken heeft gestaan van corona en haar nasleep, is de commissie halverwege 2022 weer begonnen met de reguliere onderwerpen. Hiermee is gestart met het actualiseren van het protocol persoonlijke hygiëne en beschermingsmiddelen.

In het laatste kwartaal van 2022 zijn de hygie producten voor de disposable producten getest, middels een pilot op de locatie Quintus. Deze producten worden gebruikt voor de opvang van uitscheidingsproducten ter vervanging van de pospoeler. Deze pilot werd als positief ervaren en de producten zullen in 2023 daarom Respect breed worden ingevoerd.

Klachtenrapportages

In 2022 zijn 12 klachten gemeld. De meeste klachten hebben betrekking op woon-leef situatie. In het overzicht hieronder is het type klacht naar PREZO-prestatie weergegeven

PREZO-prestatie Type klacht

D1 Woon-leefsituatie

- Bejegening medewerker
- Zoekraken persoonlijke eigendommen

D4 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Wisselende kwaliteit van verzorging
- Medicatieverstrekking

P2 Informatie en communicatie

- Wisselende informatie omtrent pre-terminale fase bij moeder

P3 Cliëntveiligheid

- Onveilige in de zorgrelatie (bewoners onderling)

V1 Professionele medewerkers

- Medische behandeling (2x)
- Niet realistische voorstelling van zaken van een cliënt met persoonlijkheidsproblematiek over zorg- en dienstverlening door medewerkers in revalidatiezorg

De klachten zijn in de meeste gevallen door de betreffende zorgmanager afgehandeld. Bij twee klachten is de clientvertrouwenspersoon betrokken geweest. De meeste klachten zijn middels een gesprek behandeld en naar tevredenheid opgelost. Een paar klachten liepen om uiteenlopende redenen door naar een volgend kwartaal en zijn toen opgelost.

4. Leren en ontwikkelen

De visie van Respect is het continu verbeteren en borgen van kwaliteit. De mate waarin kwaliteit van zorg wordt ervaren wordt tastbaar gemaakt door verschillende metingen en audits gedurende het jaar. Er is gekozen voor de zorgmonitor (Accordis) die is verbonden aan onze digitale systemen, waardoor wij dagelijks actuele data kunnen genereren en kunnen sturen.

4.1 Leren van, en in, de praktijk

Het leren in de praktijk, werkplekleren, wordt in diverse onderdelen toegepast. Leerlingen en stagiaires zijn dagelijks aan het leren in de praktijk en worden begeleid door werkbegeleiders op de reguliere afdelingen en ook door Coaches on the Job op de leerafdelingen. De praktijkopleiders toetsen, examineren en volgen de leerling tijdens de opleiding.

Daarnaast worden er samenwerkingen aangegaan met andere organisaties zoals Zorgscala om te onderzoeken of de traditionele wijze van opleiden, waarbij een diploma het beoogde eindresultaat is, nog steeds passend is. Hierbij staat het belang van regionaal samenwerken centraal.



4.2 Leren van elkaar

Op verschillende niveaus zijn we verbonden met organisaties uit de regio.

Respect is lid van een regionaal netwerk, het zogenaamde ZorgScala. ZorgScala stelt zich ten doel: bevorderen dat de aangesloten organisaties een samenhangend, cliëntgericht en een kwalitatief goed zorgaanbod kunnen leveren. Daarnaast

bevordert ZorgScala dat de leden hun toegevoegde waarde in de hele zorgketen, tot hun recht kunnen laten komen.

We zijn verbonden met het Geriatriesch Netwerk Scheveningen. Het Geriatriesch Netwerk Scheveningen is een organisatie van hulpverleners die als doel hebben om elke kwetsbare oudere in Groot Scheveningen goede zorg en welzijn in brede zin te bieden. Kwetsbaar zijn, heeft lichamelijke, psychische en sociale aspecten. We hebben een samenwerkingsverband met Tip Haaglanden om de crisiszorg in de regio te optimaliseren.

In samenwerking met zorgorganisatie Cardia ontwikkelen en implementeren we data-gedreven zorg. Data-gedreven zorg behelst digitale innovaties.

4.3 Plannen maken, evalueren en ontwikkelen

Jaarlijks wordt het Kwaliteitsplan geschreven. Het Kwaliteitsplan komt tot stand in gezamenlijkheid met de Cliëntenraad, VVAR en een afvaardiging vanuit de zorg. Voor het Kwaliteitsplan 2022 hebben we een drietal waardevolle sessies georganiseerd om input op te halen om het plan te schrijven. De basis van het kwaliteitsplan is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Externe audit

In de zomer van 2022 is Respect-breed een volledige Prezo Care audit gehouden. Respect heeft gekozen om de Prezo Care audit uit te laten voeren omdat die past bij de visie van Respect.

Ontwikkelpunten

Uit de externe audit zijn verschillende ontwikkelpunten naar voren gekomen:

- Blijf bij de toegewijde verzorging van de cliënt óók oog houden voor je eigen welzijn.
- Er moet meer duidelijkheid komen over de manier waarop wij informatie delen met de cliënt/mantelzorger.
- Blijf met elkaar in gesprek en spreek naar elkaar de verwachtingen uit. Weet wat de ander belangrijk vindt en nodig heeft.

Leren van incidenten, verbeterplannen IGJ

Als een incident heeft plaatsgevonden wordt indien nodig volgens de richtlijn van de IGJ een prisma-analyse door een externe onafhankelijke partij uitgevoerd.

In de analyse worden aanbevelingen gedaan waarna een verbeterplan wordt geformuleerd. Het verbeterplan wordt met de IGJ gedeeld en wordt door de zorgmanager in het team uitgevoerd.

personeelstekort
netwerk cliënt **digitalisering**
genezen **meer personeel**
langer rol **ZORG** vergrijzing
thuiswonen dementie
technologie **mensen** ontgroening
inzet vergrijzing en gt **ouderen**
geld **thuiszorg toename**
complexe zorg afname **klantparticipatie**
leefplezierplan inkrimping
bezuinigingen kwetsbaren
domotica **robotisering**
registratiedruk
minder wachtlijsten

5. Leiderschap, governance en management

Ook in 2022 speelde de Raad van Bestuur een belangrijke faciliterende en stimulerende rol bij het zorgen voor optimale randvoorwaarden. Professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd.

Respect Cliëntenraad

In 2022 waren er nog vier lokale Cliëntenraden voor de verpleeglocaties en wijkzorg en was er de Centrale Cliëntenraad voor de lokaal overstijgende onderwerpen. Vanuit iedere lokale Cliëntenraad nam een vertegenwoordiger ook deel aan de overleggen van de Centrale Cliëntenraad.

De onderlinge overleggen van de raden en de overleggen van de raden samen met het management bleken vanwege de hoge vergaderfrequentie tijdrovend en op onderdelen overlappend. Het bemensen van de raden is een continue uitdaging.

Met de Wmcz 2018 was de inspraak en medezeggenschap van cliënten en cliëntenraden versterkt en was een sterke cliëntenraad essentieel. In gezamenlijk overleg met de Raad van Bestuur was in mei 2022 vastgesteld dat de werkwijze en structuur van de cliëntmedezeggenschap Respect efficiënter en slagvaardiger moest. Er werd een Werkgroep ingesteld met de opdracht tot een voorstel hiertoe.

De Werkgroep kwam tot het voorstel tot het samenstellen van één samengestelde Respect Cliëntenraad waarin alle locaties en wijkzorg zijn vertegenwoordigd en daarnaast het instellen van cliëntcommissies waarvan de leden gesprekspartner van de samengestelde Respect Cliëntenraad zijn en zichtbaar in de organisatie. Zij informeren en adviseren de samengestelde Respect Cliëntenraad t.a.v. specifieke onderwerpen en aandachtgebieden.

De Werkgroep heeft de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement formeel doen toetsen en aanpassen conform de nieuwe situatie: een Respect Cliëntenraad met maximaal acht leden en een onafhankelijk voorzitter.

Het voorstel werd een voorgenomen besluit en besproken in de CCR- met de RvT op 14 september en in de lokale raden; door instemming van alle betrokkenen werd het een definitief besluit op 7 december 2022 en volgde ondertekening reglement en medezeggenschapsreglement en was het besluit effectief per 1 januari 2023 en op 12 januari 2023 werd de nieuwe Respect Cliëntenraad geïnstalleerd.

De Cliëntenraad bracht in 2022 advies of instemming uit over:

- Aanstelling (Interim) teamleiders.
- Het uitbesteden van de was.
- Wijziging aansturing teamleiders.
- De functie van kwaliteitsverpleegkundige.
- Beëindigen hospicezorg.
- Uit faseren intramurale discipline NA.
- De begroting.

- Het ontwerp van het nieuwe Uiterjoon.
- Renovatie en de omgevingscommunicatie.
- De verhuizing van locatie Quintus.
- Het aanmeldpunt Scheveningen.
- Medicijndispenser
- Wet Zorg en Dwang extramuraal
- Het kwaliteitsplan
- Kwaliteitsverslag

Ongevraagd advies is o.a. uitgebracht over:

- Inrichting van het nieuwe Uiterjoon.
- De inrichting tuin Bosch en Duin.
- Opheffing studiegroep op dinsdag.
- Faciliteit tv.
- Online kerkdiensten.

Naast het traject tot het samenstellen van een samengestelde cliëntenraad, heeft de cliëntenraad zich actief bezig gehouden met:

- De voordracht van een lid van de nieuwe Raad van Toezicht en de vacature van een nieuwe voorzitter.
- Voor het werven van leden zijn er flyers verspreid op de locaties en onder de cliënten.
- Op zaterdag 25 juni is er voor mantelzorgers en belangstellenden een bijeenkomst georganiseerd om mogelijk potentiële leden te werven voor de cliëntenraad. Op de mantelzorgmarkt en bijeenkomsten was de cliëntenraad aanwezig en een aantal leden heeft een symposium bijgewoond om inspiratie op te doen.

De verzorgende verpleegkundige adviesraad (VVAR)

Het animo voor deelname aan de VVAR is minimaal er is minimale interesse vanuit de beroepsgroep. Hierdoor is er gezocht naar een oplossing door een bredere groep aan te boren en verzorgende toe te voegen aan de raad.

Eind 2022 zijn de kwaliteitsverpleegkundige gestart met hun functie. Om hun functie de juiste invulling te geven, volgen zij een gezamenlijke opleiding tot kwaliteitsverpleegkundige. Zij vormen samen met de beleidsadviseur kwaliteit een kwaliteitsnetwerk waar kwaliteitsvraagstukken worden besproken.

6. Personeelssamenstelling

Factoren zoals de arbeidsmarktkrapte, (hoog) verzuim en langer werken zijn van invloed op het welzijn en behoud van onze medewerkers. In 2022 heeft Respect zich daarom gericht op de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, middels het vergroten van het werkplezier, het geven van aandacht, medewerkersbehoud en continu ontwikkelen van onze medewerkers.

Een ander onderdeel van het beleid is een evenwichtig rooster voor onze medewerkers. In 2021 zijn we hiermee gestart door de voorwaarden van een evenwichtig rooster vast te leggen in een nieuw roosterbeleid. Het afgelopen jaar zijn verder gegaan met de implementatie.

6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

We bieden onze cliënten een omgeving waarin aandacht is voor hun welzijn en veiligheid. Dit doen we door voldoende en kwalitatief goede medewerkers in te zetten, zowel in de zorg aan het bed als in de huiskamer. Om dit te realiseren wordt continue gewerkt aan een passend functiehuis, opleidingsmogelijkheden en instroom en behoudt van medewerkers.

Strategische personeelsplanning

De krapte op de arbeidsmarkt voor zorgmedewerkers neemt verder toe. Bij Respect is dit vooral van invloed op niveau 3 medewerkers (met name VIG). Deze groep medewerkers kent een hoog verloop in de regio. Om dit verloop te compenseren leiden we constant nieuwe leerlingen VIG en Helpende plus op.

Normbezetting

De mix van de indicaties (zorgzwaartepakketten) is leidend voor de personeelssamenstelling op een woongroep. Continue wordt op de afdeling bewaakt of de mix van indicaties nog juist is. Op een aantal afdelingen heeft dit geleid tot een zwaardere mix van indicaties, waardoor de normbezetting kon worden verhoogd.

Onverwachte uitval van onze medewerkers door verzuim en verlof, leidde in 2022 tot onvoldoende vaste medewerkers om het nieuwe roosterbeleid te implementeren op basis van de normbezetting. Tevens zorgt de onverwachte en daarmee late uitval ervoor dat we veel PNIL (personeel niet in loondienst zoals ZZP'ers) inzetten. De kwaliteit en zelfstandigheid van de PNIL ervaren we veelal als niet voldoende.

Volgend jaar gaan we ons focussen op de Lean methodiek (uitdenken, testen van kleine overzichtelijke processen, evalueren en bijstellen), in plaats van de implementatie van het nieuwe roosterbeleid op basis van de normbezetting. Op deze wijze verwachten we meer rust in het rooster te kunnen krijgen en minder verstoringen voor onze medewerkers.

Bij uitval van onze medewerkers kunnen de vrijgekomen diensten dan eerst worden opgevuld binnen het team. Indien dit niet mogelijk is worden er medewerkers van de Flexpool ingezet. Respect heeft een Flexpool van ongeveer 70 medewerkers. Tachtig

procent van de flexmedewerkers wordt ingezet op de verschillende verpleegafdelingen. Op deze wijze willen we bereiken dat PNIL alleen wordt ingezet als we niet anders kunnen.

Flexpool - PNIL

In 2021 is de ambitie uitgesproken om te werken aan binding en kwaliteit van onze ZZP'ers door in 2022 aan te bieden dat zij op kosten van Respect hun voorbehouden en risicovolle handelingen kunnen doen en op orde kunnen houden. Hier gaan we mee verder in 2023.

Instroom genereren

Dagelijks werken we er met elkaar aan om nieuwe instroom van medewerkers te generen. Dit doen we door naast de reguliere wervingskanalen, samen te werken met het UWV en medewerkers financieel te belonen als zij nieuwe zorgcollega's aanbrengen bij ons.

Onderdeel hiervan is het continue aantrekken van nieuwe leerlingen. Respect werkt sinds 2020 samen met ROC Rijnland aan een versneld opleidingsprogramma VIG. Na anderhalf jaar zijn leerlingen volwaardig VIG in plaats van de reguliere drie jaar. De eerste leerlingen zijn met succes in 2022 geslaagd en werken op diverse afdelingen van Respect.

Leerafdelingen en leerhuis

Respect is in 2021 gestart met een leerhuis. Diverse afdelingen binnen Respect begeleiden specifiek de leerlingen die het verkorte traject niveau 3 volgen. Hierbij worden de afdelingen en leerlingen ondersteund door een coach on the job. De eerste lichter is inmiddels in 2022 afgestudeerd. Vanuit de evaluatie zijn we aan de slag gegaan met de positie van de leerlingen.

De evaluatie heeft direct geleid tot een verbeterde salarispositie. Na hun afstuderen ontvangen ze naast een vast contract een hogere beloning (4 periodieken erbij in plaats van 2) ter waardering en behoudt van hun talent. Hiermee sluiten we aan bij de cao en collega zorginstellingen. Daarnaast heeft de evaluatie geleid tot de formatiebepaling voor 2023 en wordt de rolverdeling tussen de coach on the job en praktijkopleider opnieuw bekeken in 2023.

Terugdringen verloop en verzuim

Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers met als doel het terugdringen van het verloop en verzuim heeft volop de aandacht bij Respect. In 2022 heeft dit geresulteerd in aanpassingen van het salaris, het functiehuis, de ontwikkelcyclus en uitbreiding van onze faciliteiten voor de medewerkers.

Aanpassingen salaris zorgmedewerkers

Binnen Respect blijven wij continu werken aan het vinden en behouden van betrokken en deskundige medewerkers. Daarbij is het niet alleen nodig om te kijken wat er binnen Respect gebeurt, maar volgen wij ook de veranderingen om ons heen. In 2022 zagen we een stijging van de salarissen van zorgmedewerkers om ons heen. Wij hebben binnen

Respect gekeken hoe wij hierop konden aansluiten. Wij hebben de directe zorgfuncties bekeken en de salarissen van onderstaande zorgfuncties aangepast:

- Assistent woonzorgbegeleider
- Woonzorgbegeleider/ Helpende
- Woonzorgbegeleider plus / Helpende plus
- VIG
- Coach on the job
- Persoonlijk begeleider
- EVV'er
- Verpleegkundige
- Coördinerend verpleegkundige
- Coördinerend ambulante team

De functie van zorgmanager is geëvalueerd en afgezet tegen de *span of control*. Dit heeft geleid tot herdefiniëring van de functie naar teamleider. De implementatie van de teamleider heeft in 2022 plaatsgevonden en heeft geresulteerd in twee extra leidinggevenden. De teamleider heeft vergeleken met de oude situatie een afdeling minder, is locatie gebonden en heeft minder medewerkers om te ondersteunen. De teamleiders staan dichterbij de afdeling, waardoor meer tijd ontstaat voor het goede gesprek met elkaar over processen, kwaliteit, ontwikkeling, verlof en verzuim.

Functiehuis

Het nieuwe functiehuis werd in 2021 uitgewerkt vanuit de Werkplezierdroom. De basisprincipes: leidinggevenden in staat stellen voldoende tijd en aandacht aan medewerkers geven en medewerkers een zinvolle invulling van hun werk en ruimte voor eigen verantwoordelijkheid geven. Er zijn leerlijnen ontwikkeld die de perspectief bieden in breedte en diepte, passend bij de eigen competenties.

In 2022 is hier verder uitwerking aangegeven door bestaande functies te evalueren en nieuwe functies toe te voegen. Medewerkers kunnen hierdoor ontwikkelen en werken op het juiste deskundigheidsniveau en ontvangen hiervoor een passend salaris. Het afgelopen jaar heeft dit geleid tot de toevoeging van Senior Verzorgende en de Kwaliteitsverpleegkundige. Met de komst van de kwaliteitsverpleegkundige is de functie van Coördinerend verpleegkundige vervallen.

In 2023 gaan we verder met de implementatie van het nieuwe functiehuis met als doel duidelijke gelaagdheid in deskundigheidsniveau en eenduidige functienamen. Voor de medewerker wordt het hiermee duidelijker welke doorgroeimogelijkheden ze hebben in de organisatie. Tevens worden de functiebeschrijvingen geformaliseerd in relatie tot het nieuwe functiehuis.

Huiskamerondersteuners

Binnen de krappe arbeidsmarkt probeert Respect bestaande teams zo veel mogelijk minder te belasten door bijvoorbeeld het inzetten van huiskamerondersteuners. De huiskamerondersteuners zorgen voor continue aandacht voor het welbevinden van onze cliënten en toezicht in de huiskamer.

In 2022 is het gelukt om de huiskamerondersteuners mee te nemen in de begroting en normbezetting. Medewerkers met een tijdelijk contract konden we hierdoor een vast contract aanbieden. Een blijk van waardering en vertrouwen voor deze groep medewerkers.

Op momenten in de ochtend ervaren we een piek aan benodigde ADL taken. Dit kunnen de huidige huiskamerondersteuners niet bieden, Om de vraag naar ADL-zorg in de ochtend op te kunnen vangen, gaan we in 2023 de Zorghulp (niveau 1) introduceren; een huiskamerondersteuner die geschoold is in ADL-taken en deze kan verrichten op de piekmomenten.

Ontwikkelcyclus

In 2022 hebben we de ontwikkelcyclus verder vormgegeven voor onze medewerkers. Diverse partijen zijn vergeleken voor de digitale ondersteuning, waarbij de keuze is gemaakt voor Dialog. De implementatie van Dialog is inmiddels gestart en de eerste geluiden van teamleiders en medewerkers zijn positief. Dialog geeft ruimte en ondersteuning om met individuele medewerkers en het team ontwikkeldoelen af te spreken, zonder dat er sprake is van een grote administratieve last. Hierdoor blijft er voor de teamleider en medewerker meer tijd over voor het continue gesprek met elkaar. Medewerkers die het lastig vinden om in het systeem aan de slag te gaan, krijgen extra ondersteuning van hun leidinggevende of digicoach.

Duurzaam inzetbaar blijven

Het werk verandert, medewerkers moeten langer doorwerken en ook de weerbaarheid en het vermogen om met verandering of problemen om te gaan lijkt te veranderen. Wij bieden onze medewerkers diverse faciliteiten om hen te ondersteunen bij verschillende fases, mijlpalen of grote veranderingen in hun leven.

- Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Budgetcoach
- Bedrijfsarts
- Coaches
- Vertrouwenspersoon
- Diverse verlofmogelijkheden

In 2022 hebben we daaraan toegevoegd:

- Balansbudget: uren sparen om een sabbatical te nemen of eerder te stoppen met werken. De CAO schrijft een aantal bronnen voor. Respect heeft ervoor gekozen alle mogelijke bronnen in te zetten om medewerkers zo gemakkelijk mogelijk te laten sparen voor het balansbudget. De huidige oudere medewerker heeft anders onvoldoende bronnen om te sparen, terwijl deze groep juist nu behoefte heeft aan eerder stoppen.
- RVU: Als een medewerker de afgelopen 45 jaar in de sector Zorg en welzijn heeft gewerkt, waarvan 20 jaar in een 'zwaar beroep' kan de medewerker mogelijk gebruik maken van de regeling 'vervroegd uittreden na 45 jaar'. De regeling biedt

de optie om met een vaststellingsovereenkomst uitdienst te treden. Na uitdiensttreding ontvangt de medewerker een maandelijkse uitkering van Respect tot aan de AOW-datum.

- Psychologische ondersteuning: Psychologische ondersteuning vanuit Ascender kan worden ingezet indien een medewerker belemmeringen ervaart vanuit werkstress, balans werk-privé, veerkracht, instabiele thuissituatie, rouwverwerking en/of een incident op het werk. Ascender biedt praktische en effectieve begeleiding, waarbij de medewerker snel de hulp krijgt die nodig is. De interventie is gericht op datgene wat belemmerend is ten aanzien van het werk en is gericht op voorkomen van uitval dan wel een succesvolle en duurzame re-integratie in werk.
- Werk als waarde: In het kader van preventie, het vergroten van de vitaliteit en welzijn, en de versterking van de duurzame inzetbaarheid zijn alle leidinggevenden getraind om vanuit de Capability benadering (Werk als Waarde) het gesprek aan te gaan met onze medewerkers. Met deze benadering richten wij ons niet alleen op het huidige functioneren van de medewerker, maar ook op hun inzetbaarheid op de lange termijn.
- Training 'Omgaan met agressie' en voor de leidinggevenden de training 'Opvang en nazorg bij agressie'

6.2 Specifieke kennis en vaardigheden

Medewerkers Het Uiterjoon

In de zomer van 2023 is de renovatie van Het Uiterjoon klaar en verhuizen onze cliënten en medewerkers terug naar deze locatie. In het gerenoveerde Uiterjoon zal de zorgvraag zwaarder zijn dan dat de medewerkers gewend waren. In plaats van met name cliënten somatiek en een lage ZFP, zal er sprake zijn van PG cliënten en een hogere ZFP. Om de medewerkers hierop voor te bereiden is er in 2022 stage gelopen op diverse PG afdelingen. Door onze medewerkers is hier met veel enthousiasme op gereageerd.

Permanente educatie

Permanente educatie heeft onze constante aandacht, zodat elke zorgmedewerker bevoegd en bekwaam is. Het afgelopen jaar zijn de scholing m.b.t. de voorbehouden en risicovolle handelingen geïnventariseerd eveneens als de BIG scholing. Tevens hebben extra medewerkers geschoold om te kunnen toetsen, zodat we nu maandelijks de handelingen kunnen aftoetsen voor onze medewerkers. Hierdoor heeft iedereen regelmatig de mogelijkheid om volledig bevoegd en bekwaam te zijn. Indien medewerkers hierin toch achterblijven en zich onvoldoende inzetten om bevoegd en bekwaam te zijn, hebben we de mogelijkheid om de medewerker te sanctioneren.

Digitalisering zorg

De digitalisering in de zorg neemt toe maar niet elke medewerker is voldoende onderlegd en kan mee met de ontwikkeling. In 2021 zijn we begonnen met maandelijks Online Aware trainingen aan te bieden om medewerkers digitaal vaardiger te maken. In 2022 hebben we dit voortgezet in het kader van educatie veiligheid. Daarnaast hebben we op verschillende manieren de digicoach onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. De digicoach helpt onze medewerkers op hun eigen niveau met diverse applicaties zoals de online werkplek, e-mail, Nedap ONS, Youforce en Dialog.

6.3 Personeelssamenstelling verpleeghuiszorg 2022

	1 januari 2022		31 december 2022	
	fte	pp	fte	pp
Zorgpersoneel (excl. Hospice)	266,75	362	233,05	317
Flexmedewerkers Zorg	31,22	67	25,36	55
Advies- en behandelcentrum	29,68	39	27,75	38

6.4 Aantal stagiaires

1 januari t/m 31 december 2021	1 januari t/m 31 december 2022
28	105

6.5 Kwalificatieniveau zorgverleners

Functieniveau/ functies	1 januari 2022		31 december 2022	
	Fte	Pp	Fte	Pp
Niveau 1 Huiskamerondersteuner, assistent woonzorgbegeleider	31,17	56	28,39	51
Niveau 2 Helpende, helpende+, woonzorgbegeleider, woonzorgbegeleider+, assistent AB	62,77	104	57,78	93
Niveau 3 EVV, VIG, AB, Coach on the Job, coördinator vrijwilligers, persoonlijk begeleider	122,56	164	93,71	126
Niveau 4 Verpleegkundigen, coördinator ambulante team	8,4	15	9,65	16
Niveau 5 Coördinerend verpleegkundigen	12,75	16	10,98	13
Behandelaren	29,69	39	27,75	37
Overig zorgpersoneel Teamleiders (exl. Interim)	6	6	6,89	7
Leerlingen	54,33	66	51,83	65

6.6 Verzuimcijfers*

De zorgsector kampt met een oplopend verzuim. Dit geldt ook voor Respect, het verzuimpercentage van Respect bevindt zich boven het branchegemiddelde. De naschokken van corona en de griepgolf in het najaar hebben hier een rol in gespeeld. Kijkend naar de achterliggende verzuimoorzaken heeft twee derde een medische oorzaak. Met name infectieziekten en aandoeningen van het bewegingsapparaat (niet werk gerelateerd). Een derde van het langdurige verzuim heeft een niet medische achterliggende oorzaak, met name rouw en gezinsproblematiek.

Het hoge verzuim leidt tot een verminderde inzetbaarheid van onze medewerkers, waardoor het werk door minder mensen moet worden gedaan. De werkdruk voor de wel aanwezige medewerkers neemt verder toe waardoor er een vicieuze cirkel ontstaat.

In 2022 hebben we veel inspanning verricht om het verzuim te beïnvloeden. Onder andere door het anders inrichten van het middenkader met teamleiders met een kleinere

span of control, het opleiden van de teamleiders (werk als waarde) en het aanstellen van een (interim) verzuimadviseur. We verwachten dat onze inspanningen zichtbaar worden in de verzuimcijfers van 2023.

2021 - Ziekteverzuimpercentage verpleeghuiszorg: **7,38**

2022 - Ziekteverzuimpercentage verpleeghuiszorg: **12,65**

** Dit betreft alleen de verpleeghuiszorg (exclusief verzuim Advies- en Behandelcentrum)*

7. Hulpbronnen, omgeving en context

Om persoonsgerichte zorg en kwaliteit van zorg zo optimaal mogelijk vorm te geven maken we gebruik van hulpbronnen.

7.1 Gebouwde omgeving

Elke locatie van Respect heeft een eigen uitstraling passend bij de omgeving en de doelgroep. In 2022 is er gericht op de samenwerking tussen Thuiszorg en case management. Hiermee wordt de verhuur consulente geïntensiveerd. Huurders komen sneller in contact met het aanbod van Respect, indien zij zorg nodig gaan hebben, dan wel preventief.

Elke locatie heeft een eigen gebouwdossier (met alle keuringen, vergunningen en benodigde certificaten) en is opgenomen in ons MeerJaren onderhoudsplan (MJOP). In 2022 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om het MJOP om te buigen naar een Duurzaam Meerjaren Onderhoudsplan. Hierin zijn de duurzaamheidsdoelstellingen voor de zorg verankerd en kan er richting 2030 invulling aan worden geven.

7.2 Materialen en hulpmiddelen

Respect heeft voldoende materialen tot haar beschikking ter ondersteuning van de medewerkers en ten behoeve van de verzorging en behandeling van de cliënten. Jaarlijks vindt er onderhoud aan de materialen plaats. Bij de leverancier van de verpleegartikelen hebben we materialen in het depot staan. Deze kunnen op afroep geleverd en geplaatst worden.

7.3 Facilitaire zaken

Facilitaire zaken zijn ondergebracht bij Vastgoed & Services. Zij verzorgen het onderhoud, het schoonhouden van de woonomgeving, de restauratieve voorziening, de logistieke werkzaamheden, de ontvangst en dienstverlenende pakketten. De meeste diensten worden uitgevoerd door de medewerkers van Respect.

Digitaal schoonmaakplan

Sinds mei 2022 worden alle schoonmaakmiddelen direct afgeleverd op de juiste afdeling. Dit gebeurt niet meer door het magazijn. Door meerdere processen te optimaliseren is in november 2022 het Centrale Magazijn opgeheven en zijn de beschikbare FTE's slimmer ingezet.

Nieuwe functie

In 2022 hebben is er binnen het team van Techniek en Onderhoud een nieuwe functie ontwikkeld, de senior TD medewerker. Deze medewerker is specialist op het gebied van domotica systemen en brandveiligheid systemen. De werkzaamheden hebben ook betrekking rondom de BHV organisatie.

7.4 Financiën en administratieve organisatie

De planning- en controlecyclus wordt door de manager Finance & Control beheerd. De ingezette beweging is om de facturaties zoveel mogelijk tussen cliënt en aanbieder te laten plaatsvinden.

Dossiercontrole

In 2022 is een stuurgroep en werkgroep intensief aan de slag geweest op het gebied van AO/IB (geconcentreerd op de administratieve compleetheid van cliëntdossiers). Hierbij zijn met name acties uitgezet om het kennisniveau van de medewerkers op gebied van administratieve processen te vergroten.

Administratieve lastenverlichting

Het streven van de organisatie is om de financiële administratie zich te laten concentreren op de administratieve kerntaken. Indien mogelijk worden afrekeningen voor aanvullende diensten rechtstreeks afgerekend met de leverancier door de cliënt. Zo rekenen pedicures en kapsters inmiddels rechtstreeks af met cliënten.

8. Gebruik van informatie

Jaarlijks vinden standaard een aantal metingen plaats, onder meer naar cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid. De zorgmanagers bespreken de uitkomsten en formuleren acties. Daarnaast voeren we de jaarlijkse meetweek (indicatoren basisveiligheid) uit en laten we een Prezo Care audit uitvoeren door Stichting Perspekt.

8.1 Cliënt

Respect stimuleert cliënten en hun vertegenwoordigers om hun ervaringen te delen op Zorgkaart Nederland.

In de cliënttevredenheidmeting zijn de vragen van Zorgkaart Nederland opgenomen en, indien men toestemming geeft, worden deze geplaatst op Zorgkaart Nederland. Zorgkaart Nederland is beschikbaar voor iedereen die geïnteresseerd is.

8.2 Zorginkoop

Zorgkantoor CZ heeft jaarlijks een locatiebezoek en bestuurlijk overleg met de Raad van Bestuur de manager Verpleeghuiszorg, de manager Finance & Control en een afvaardiging van de Cliëntenraden. De gesprekken gaan onder andere over het Kwaliteitsjaarplan en de kwaliteit van zorg.

8.3 Verantwoording & toezicht

De uitkomsten van de meetweek (indicatoren basisveiligheid) en de indicatoren personeelssamenstelling worden jaarlijks aangeleverd aan het Zorginstituut. De IGJ komt aangekondigd en onaangekondigd op locatiebezoek om de kwaliteit van de zorg te toetsen.

Respect
Postbus 84050
2508 AB Den Haag
Telefoon (070)306 1020
www.respectzorg.nl