



# **Kwaliteitsverslag**

## **Verpleeghuiszorg 2023**

## Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2023

### V2.3

---

|                           |   |  |
|---------------------------|---|--|
| <b>Titel</b>              | : | Kwaliteitsverslag 2023   |
| <b>Prestatie</b>          | : | V2.3 Strategie en beleid   |
| <b>Instrumenteigenaar</b> | : | Manager Verpleeghuiszorg   |
| <b>Vaststelling</b>       | : | Juni 2024  |
| <b>Vastelling CR</b>      | : | Juni 2024  |
| <b>Bestemd voor</b>       | : | RvB, MT, teamleiders, kwaliteitsverpleegkundigen,<br>medewerkers VHZ |
| <b>Aantal pagina's</b>    | : | 18 pagina's inclusief voorblad                                       |

## Inhoudsopgave

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | Inleiding.....  | 5  |
| 2.  | Profiel Respect wonen zorg welzijn .....                    | 6  |
|     | <b>2.1 Onze missie 'Iedereen verdient Respect'</b> .....    | 6  |
|     | <b>2.2 Kernwaarden</b> .....                                | 6  |
|     | <b>2.3 Locaties</b> .....                                   | 7  |
|     | <b>2.4 Besturingsfilosofie</b> .....                        | 7  |
| 3.  | Persoonlijke zorg en ondersteuning.....                     | 8  |
|     | <b>3.1 Compassie en autonomie</b> .....                     | 8  |
|     | <b>3.2 Uniek zijn</b> .....                                 | 8  |
|     | <b>3.4 Zorgdoelen</b> .....                                 | 8  |
| 4.  | Wonen en welzijn .....                                      | 9  |
|     | <b>4.1 Zingeving</b> .....                                  | 9  |
|     | <b>4.2 Zinnvolle tijdsbesteding</b> .....                   | 9  |
|     | <b>4.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers</b> ..... | 9  |
|     | <b>4.4 Wooncomfort</b> .....                                | 9  |
| 5.  | Indicatoren basisveiligheid.....                            | 10 |
|     | <b>5.1 Indicatoren basisveiligheid</b> .....                | 10 |
|     | <b>5.2 Decubitus</b> .....                                  | 10 |
|     | <b>5.3 Advanced care planning</b> .....                     | 10 |
|     | <b>5.4 Medicatie-incidenten</b> .....                       | 10 |
|     | <b>5.5 Aandacht voor eten en drinken</b> .....              | 10 |
|     | <b>5.6 Onvrijwillige zorg</b> .....                         | 11 |
| 6.  | Leren en ontwikkelen .....                                  | 12 |
|     | <b>6.1 Leren van en in de praktijk</b> .....                | 12 |
|     | <b>6.2 Plannen maken, evalueren en ontwikkelen</b> .....    | 12 |
| 7.  | Leiderschap, governance en management .....                 | 13 |
|     | <b>7.1 Zichtbaarheid leidinggevende</b> .....               | 13 |
|     | <b>7.2 Financiën</b> .....                                  | 13 |
|     | <b>7.3 Cliëntenraad</b> .....                               | 13 |
| 8.  | Personeelssamenstelling.....                                | 14 |
|     | <b>8.1 Aard van de aanstellingen</b> .....                  | 14 |
|     | <b>8.2 Verzuimcijfers</b> .....                             | 15 |
| 9.  | Hulpbronnen, omgeving en context .....                      | 16 |
|     | <b>9.1 Verbouwing locatie Het Uiterjoon</b> .....           | 16 |
|     | <b>9.2 Facilitaire zaken</b> .....                          | 16 |
|     | <b>9.3 Financiën en administratieve organisatie</b> .....   | 16 |
| 10. | Gebruik van informatie .....                                | 17 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>10.1 Cliëntenraadpleging.....</b>            | <b>17</b> |
| <b>10.2 Zorginkoop .....</b>                    | <b>18</b> |
| <b>10.3 Verantwoording &amp; toezicht .....</b> | <b>18</b> |

# 1. Inleiding

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 levert jaarlijks het kwaliteitsverslag aan waarin de kwaliteitsmeting over het voorgaande jaar, in dit geval betreft het 2023, wordt verantwoord. Deze verantwoording wordt met verschillende partijen gedeeld zoals het Zorginstituut Nederland als het zorgkantoor CZ. Echter vindt Respect het voornaamste om te reflecteren op het kwaliteitsplan. We stellen daarbij ons de vragen of het gelukt is om processen in te zetten en deze te borgen of dat er nog opnieuw aandacht aan moet worden besteed.

In dit kwaliteitsverslag reflecteren we op de doelstellingen van Respect die op hoofdlijnen staan beschreven in het kwaliteitsplan van 2023. De indicatoren basisveiligheid en de personeelsindicatoren van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen hierin terug.

In het eerste hoofdstuk schetsen we het profiel 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.

## 2. Profiel Respect wonen zorg welzijn

### 2.1 Onze missie 'Iedereen verdient Respect'

Met 'Iedereen' geven we aan inclusief te zijn en dus niemand uit te sluiten. Met 'Respect' maken we duidelijk dat ieder mens uniek is en zijn of haar eigen leefwensen heeft.

#### Visie

De missie vertalen we door de cliëntwaarden periodiek te toetsen aan audits en cliënttevredenheidsonderzoeken. Uit de cliëntwaarden kunnen wij de volgende conclusies trekken dat:

- Wij betrokken zijn;
- Wij deskundig zijn;
- Zij zelf kunnen beslissen;
- Zij zich veilig voelen;
- En zij zichzelf kunnen zijn.

### 2.2 Kernwaarden

Onderstaande vastgestelde cliëntwaarden nemen bij Respect een prominente rol in bij de beleidsvorming in de diverse (overleg)situaties en het primaire proces.

- Deskundige medewerkers;
- Zelf beslissen;
- Betrokken medewerkers;
- Veilig voelen;
- En zichzelf zijn.

Bij Respect wordt er vanuit vier medewerker-kernwaarden gewerkt, zodat elke medewerker zich hiervan bewust is.

De vier medewerker-kernwaarden zijn:

- **Samenwerken:** Op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.
- **Discipline:** Zich aanpassen aan de geldende regels, procedures en het organisatiebeleid; bij verandering of twijfel bevestiging zoeken bij de juiste persoon.
- **Vakgerichtheid:** Zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden volgens de professionele standaarden van zijn vak. Zichzelf ontwikkelen in zijn vakgebied. Zijn vak beheersen.
- **Leervermogen:** Nieuwe informatie vlot en gemakkelijk willen opnemen en in de praktijk toepassen.

### **2.3 Locaties**

Respect had in 2023, in Den Haag en Scheveningen, vier woonzorglocaties; Het Uiterjoon, Quintus, Zeewinde en Bosch en Duin. Op deze locaties verbleven cliënten, vanaf zorgindicatie VV 4, die niet meer zelfstandig kunnen wonen. In alle woonzorgcentra werden dagelijks activiteiten voor een aangename dagbesteding georganiseerd.

Daarnaast verhuurt Respect ook appartementen op de locaties Prins Willemhof, Het Uiterjoon en Zeewinde.

De cliënten van de locatie Het Uiterjoon waren eind 2021 tijdelijk gehuisvest in het Novotel, Bosch & Duin en in verpleeghuis HWW/De Eshoeve in verband met een noodzakelijke renovatie. In augustus 2023 is het gerenoveerde Het Uiterjoon opgeleverd en zijn de cliënten (en medewerkers) gefaseerd terugverhuisd naar deze locatie.

In 2023 is ook het huurcontract afgelopen van de grond waar onze locatie Quintus op gehuisvest was. Het overgrote deel van deze cliënten en medewerkers zijn na de renovatie tevens verhuisd naar Het Uiterjoon.

Binnen Respect wonen de cliënten in verschillende woonvormen. De zorgomgeving draagt bij aan het welbevinden en welzijn van de cliënten. Het huiselijke design met hét 'thuisgevoel' en de entourage zijn afgestemd op de doelgroep en op de omgeving.

Elke locatie van Respect is uniek, heeft een eigen identiteit en dynamiek wat zich laat kenmerken in de sfeer, de doelgroepen, het type cliënt, de medewerkers en de omgeving.

### **2.4 Besturingsfilosofie**

#### Organisatiestrategie

Aan de hand van het model Treacy & Wiersema hebben we gekozen voor de focus op 'operational excellence'. In goed Nederlands vertaald: 'de juiste dingen goed doen'. Dit impliceert dat we niet alles doen maar gerichte keuzes maken die bijdragen aan het realiseren van onze missie en visie ('de juiste dingen'). En dat we goed willen zijn in de zaken die we wel doen ('goed doen'). Door bijvoorbeeld procesinnovatie winnen we kostbare tijd om met hetzelfde aantal medewerkers in de toekomst meer cliënten (beter) te kunnen helpen.

## 3. Persoonlijke zorg en ondersteuning

### 3.1 Compassie en autonomie

In 2023 hebben de zorgverleners stappen gemaakt in zich empathisch opstellen en de cliëntwaarden kennen volgens de afspraken van het zorgleefplan. Zo wordt er nu meer aandacht besteed aan het levensverhaal van de cliënt en worden de wensen, waarden en behoeften van de cliënt vastgelegd tijdens het intakegesprek. De wensen, waarden en de behoeften van de cliënt staan voor de zorgverlener voorop waarbij uitgegaan wordt van de autonomie van de cliënt. Iedere cliënt heeft een definitief zorgleefplan binnen zes weken na opname.

### 3.2 Uniek zijn

Om de cliënt en zijn of haar waarden goed te kennen, is iedere zorgmedewerker vanaf leerling fase 3 en niveau 3 aanspreekpunt of contactverzorgende voor de cliënt. Zo hebben de verzorgenden een minder groot cliëntenbestand waardoor zij de cliënten, waar zij contactverzorgende van zijn, beter kennen. Wij zijn ons ervan bewust dat het een uitdaging wordt, of soms al is, om deze norm waar te kunnen maken. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is het niet haalbaar om de norm van drie cliënten als contactverzorgende te kunnen waarborgen.

Helaas is het technisch (op dit moment) niet mogelijk om met een QR-code te werken voor de zorgleefplannen. We vinden het belangrijk om aandacht te besteden aan het zorgleefplan. Enerzijds om te werken volgens één integraal plan die voor iedere zorgverlener geldt en anderzijds om de administratieve last van medewerkers te verminderen.

### 3.3 Samen beslissen

De wensen, waarden en behoeften evalueren we onder andere tijdens de multidisciplinaire overleggen die tenminste tweemaal per jaar plaatsvinden waarnaar de zorgleefplannen ook met de cliënt en diens mantelzorger worden besproken. Omdat we willen gaan werken met een nieuwe methodiek voor het opstellen van de zorgleefplannen is het ook belangrijk om aandacht te besteden aan het evalueren van de zorgleefplannen.

### 3.4 Zorgdoelen

De zorgmedewerker heeft oog voor detail, en draagt zorg voor persoonsgerichte zorg indien de cliënt dit zelf niet meer kan aangeven. Het dagelijks tanden poetsen, het verzorgen van een gebitsprothese, het aanreiken van een schone bril, nagelverzorging, gezichtsverzorging en haarverzorging zijn onderdelen van persoonsgerichte zorg en worden ondersteund. Alle medewerkers hebben hier oog voor en worden hierin ondersteund door aangeven van de kwaliteitsverpleegkundige en teamleider. Door veel inzet van uitzendkrachten dan wel zelfstandigen (ZZP) lukt het niet altijd om persoonsgericht te werken. Om dit te kunnen borgen zijn er kaarten gemaakt in de zorgleefplannen waarop de algemene dagelijkse levensbehoeften van de cliënten zijn bijgewerkt zodat ook deze medewerkers ook op de hoogte zijn van de wensen en behoeften van de cliënten.

Respect is gestart met het verzorgend wassen naar wens en behoefte van de cliënt. Deze vorm van zorg is mogelijk door de producten van Essity. De cliënten en mantelzorgers zijn hierover geïnformeerd. De afdelingen hebben aandachtsvelders die samen met de kwaliteitsverpleegkundigen een werkgroep vormen. Aankomend jaar willen de afdelingen deze vorm van persoonsgerichte zorg nog verder ontwikkelen.



## 4. Wonen en welzijn

### 4.1 Zingeving

Afgelopen jaar hebben de zorgverleners zich gericht op de kleine dingen die bijdragen aan de zingeving voor de cliënten. Stilstaan bij een moment van stilte voor de maaltijd, het erkennen van diversiteit en het inschakelen van de geestelijk verzorger zijn onderdelen hiervan. Door de teamleiders is dit onderwerp bij ieder teamoverleg aangehaald om de zorgmedewerkers hierop te wijzen.

### 4.2 Zinnvolle tijdsbesteding

Een zinnvolle dagbesteding is voor ieder mens anders, niet iedereen wil deelnemen aan collectieve activiteiten. Daarom proberen wij activiteiten aan te bieden die afgestemd zijn op de wensen en behoeften van de cliënt. In 2023 is de centraal aangestuurde activiteitenbegeleiding omgezet naar decentrale activiteitenbegeleiding waarbij er is gekeken naar een goede verdeling van de formatie per afdeling.

Daarnaast heeft de activiteitenbegeleiding in 2023 gezorgd voor een programma afgestemd op de wens van de cliënt. Zij zorgen voor een activiteitenprogramma welke ook inzichtelijk is voor mantelzorgers. Er hangt een maandprogramma in liften en op afdelingen. Ook hierin zien we dat we soms wankel staan, bij langdurig uitval is het lastig om alle ballen hoog te houden en wordt er per dag soms aangekeken wat de mogelijkheden zijn voor activiteiten.

### 4.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

De themabijeenkomsten en algemene bijeenkomsten met de mantelzorgers werden gemist. Deze bijeenkomsten kunnen fungeren als platform voor participatie. De zorgmedewerker kan meer samenwerken van de mantelzorger, indien bekend is welke bijdrage de mantelzorger wil en kan leveren voor de cliënt. Hierdoor is in 2023 een start gemaakt met het vorm geven van mantelzorgbijeenkomsten en informatiebijeenkomsten. In 2024 wil Respect een projectleider en een coördinator informele zorg aannemen om de informele en formele zorg met elkaar te verbinden en de processen beter te stroomlijnen.

### 4.4 Wooncomfort

De medewerkers zijn zich bewust van de woonomgeving van de cliënt en zijn te gast bij de cliënt, waarin gebruikelijke normen van kracht zijn, waaronder kloppen of aanbellen bij de voordeur van de cliëntenkamer. Deze onderwerpen zijn aangehaald bij de teamoverleggen om hier gezamenlijk aandacht aan te besteden. In 2023 is de gerenoveerde locatie Het Uiterjoon opgeleverd. Het onderdeel wooncomfort is meegenomen in het cliëntentevredenheidsonderzoek van 2023. De uitkomsten hiervan worden in 2024 gerealiseerd, zover dit mogelijk is.

## 5. Indicatoren basisveiligheid

### 5.1 Indicatoren basisveiligheid

De keuze van de facultatieve indicatoren is afgestemd met de Cliëntenraad 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 en decubitus.

De scorelijsten worden aangeleverd aan het Zorginstituut. De indicatoren zijn op locatieniveau openbaar via: <https://www.zorginzicht.nl/>

### 5.2 Decubitus

Bij 94.4% van de cliënten is geen decubitus vastgesteld. Dat betekent dat bij 5.6% decubitus in de categorie van 2 of hoger is gevonden.

### 5.3 Advanced care planning

Uit de meting blijkt dat van 96.6% 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 en/of de vertegenwoordiger is onderdeel van het MDO-project. Afspraken over wel of niet reanimeren en voorkeuren voor zorg rondom levenseinde zijn een vast onderdeel binnen het zorgdossier.

### 5.4 Medicatie-incidenten

Medicatie-incidenten worden op cliëntniveau gemeld met behulp van een meldingsformulier in het cliëntdossier. Per kwartaal wordt er door de kwaliteitsverpleegkundige een analyse gemaakt per afdeling en aangeleverd aan de beleidsadviseur. De MIC-commissie beoordeelt de Respect brede analyse en levert aanbevelingen en risico's aan bij het managementteam en in de afdelingsteams, waarna de geformuleerde acties uitgevoerd worden.

99% van de teams bespreken de medicatie-incidenten.

### 5.5 Aandacht voor eten en drinken

De hiervoor opgezette werkgroep is gestopt wegens onvoldoende effect op de kwaliteit van de maaltijd. In de zorgleefplannen worden de wensen en voorkeuren van de cliënten vastgelegd. De weekmenu's worden bij voorkeur met de cliënten doorgenomen. In 2024 zullen de mogelijkheden voor een nieuwe leverancier die o.a. ook zal ondersteunen bij het bestellen van de maaltijden worden gekozen.

### **5.6 Onvrijwillige zorg**

Het terugdringen van vrijheidsbeperking gebeurt door enerzijds observatie en rapportage van het zorgteam voorafgaand en gedurende de inzet. Anderzijds vindt periodieke evaluatie van de inzet plaats tijdens het MDO en/of artsen-/gedragsvisites. Daarbij wordt continu gezocht naar de minst ingrijpende maatregel. Waar van toepassing wordt het Wzd- stappenplan gevolgd en de Wzd- functionaris betrokken.

Op de gerenoveerde locatie Het Uiterjoon zijn leefcirkels geïmplementeerd. Een slimme technologie die bepaalt in welke ruimtes van het gebouw (of daarbuiten) een cliënt zich vrij mag bewegen. De wens van Respect is om deze technologie ook op de andere locaties te implementeren.

## 6. Leren en ontwikkelen

### 6.1 Leren van en in de praktijk

In het kader van kwaliteitsbeheersing worden diverse instrumenten ingezet om stuurinformatie te genereren. Om het overzicht te behouden wordt er gewerkt aan de hand van een jaarplancyclus. Dit houdt in dat er een ondernemingsplan, een kwaliteitsplan, een jaarplan en een begroting is. Vanuit verschillende kwaliteitscommissies worden adviezen geleverd en wordt er continu gekeken naar verbetering.

De meldingen incidenten cliënten (MIC) worden bijgehouden en geanalyseerd door de beleidsadviseur kwaliteit. De kwartaalrapportages zijn tijdens de teamoverleggen met de medewerkers besproken om samen te leren van een goede registratie en ervoor te zorgen dat de dossiers van de cliënten up to date blijven. In 2024 wordt er meer aandacht besteed aan het analyseren van de meldingen om de processen van de verbeteracties beter te borgen in afstemming met de teamleiders en de kwaliteitsverpleegkundigen.

In 2023 is de eindaudit van Prezo-care afgerond en is het keurmerk van Prezo-care opnieuw behaald. De ontwikkelingen en verbeteringen die binnen de locaties kunnen worden gerealiseerd zijn bij een afvaardiging van de teamleiders en kwaliteitsverpleegkundigen geborgd waarbij ook de communicatieadviseur en beleidsadviseur kwaliteit betrokken bij zijn.

De teamleiders houden het leermanagementsysteem van de medewerkers nauwlettend in de gaten waarbij de norm wordt gesteld dat iedere medewerker zijn of haar risicovolle en voorbehouden handelingen voor 95% op orde heeft. In 2024 wordt er aandacht besteed aan het vormgeven van de scholingen van deze risicovolle en voorbehouden handelingen.

### 6.2 Plannen maken, evalueren en ontwikkelen

Afgelopen jaar zijn er in samenwerking met de HR-afdeling teamanalyses gehouden voor alle zorgmedewerkers. Tijdens deze teamanalyses kwam het thema minimale bezetting aan bod en werd er ingegaan op de vragen hoe de zorg nog geleverd kan worden bij uitval zoals ziekte. Naar aanleiding van deze teamanalyses is een pilot succesvol gedraaid waarna minimale bezetting (bij uitval) is opgenomen in het beleid.

De coördinerend verpleegkundigen zijn in 2022 en 2023 omgeschoold tot kwaliteitsverpleegkundigen. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn per locatie verdeeld en hebben een overkoepelende functie.

In 2024 zal er Respect breed, waarbij zowel intramuraal als extramuraal, beleid worden ontwikkelen voor het opzetten van een Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) of een Paramedische Adviesraad (PAR).

## 7. Leiderschap, governance en management

### 7.1 Zichtbaarheid leidinggevende

Wij vinden zichtbaarheid binnen Respect belangrijk. De zichtbaarheid van de teamleiders op de afdelingen draagt bij aan het weten wat er binnen de teams speelt en om bij te sturen of te coachen waar nodig. Naast de zichtbaarheid van de teamleiders hebben ook de kwaliteitsverpleegkundigen een zichtbaarheidsrol. Afgelopen jaar is er gewerkt aan de overdrachtsmomenten. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben zogenoemde dagstartborden ontwikkeld die de medewerkers meer overzicht en structuur kunnen geven om de overdrachtsmomenten efficiënt en compleet te laten verlopen. Op sommige afdelingen verlopen de overdrachtsmomenten en het invullen van de dagstartborden goed. Andere afdelingen hebben nog meer aandacht en sturing nodig waar de teamleiders aankomend jaar verder mee aan de slag gaan.

### 7.2 Financiën

De onderdelen rondom financiën worden wekelijks gemonitord door de teamleiders en besproken met de manager verpleeghuiszorg. Bij grote afwijkingen wordt de manager geïnformeerd over oorzaken. Daar waar nodig wordt bijgestuurd en inzichtelijk gemaakt welke acties zijn uitgezet om de cijfers te verbeteren. Door meer te overleggen met de planners kan de inzet van personeel niet in loondienst daar waar nodig en mogelijk worden verlaagd. Een oorzaak hiervan is door met elkaar als teamleiders te kijken naar de bezetting en onderling elkaar te helpen door personeel 'uit te lenen'.

### 7.3 Cliëntenraad

In 2023 gaf de cliëntenraad advies of instemming uit over:

- Het kwaliteitsverslag 2022;
- Het kwaliteitsplan 2024;
- Jaarplan en begroting 2024;
- Wettelijke Aansprakelijkheid- en Inboedelverzekering;
- Diverse fases van de renovatie van Het Uiterjoon;
- Het meubilair in Het nieuwe Uiterjoon;
- De inrichting, het proces en de keuze van de inrichting van Het nieuwe Uiterjoon;
- Het sociaalplan van Quintus;
- Het sociaalplan van het Novotel;
- Het sociaalplan van het Anker;
- De procedure omtrent vermissing client;
- Het implementatieplan omtrent de leefcirkels;
- Aanstelling van teamleiders;
- Cashless betalen, inclusie communicatieplan:
- -Behoeftetepeiling onder bewoners m.b.t. Geestelijke Verzorging;
- Intakemoment mantelzorger bij nieuwe cliënten;
- Administratieve lastenverlichting voor zorgmedewerkers.

## 8. Personeelssamenstelling

### 8.1 Aard van de aanstellingen

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.

#### Indicator Fte

|                                  | 1 januari 2023 |     | 31 december 2023 |     |
|----------------------------------|----------------|-----|------------------|-----|
|                                  | Fte            | pp  | Fte              | pp  |
| Zorgpersoneel<br>(excl. Hospice) | 233,05         | 317 | 238,52           | 324 |
| Flexmedewerkers Zorg             | 25,36          | 55  | 18,83            | 48  |
| Advies- en behandelcentrum       | 27,75          | 38  | 17,2             | 21  |

#### Indicator overzicht stagiaires in dienst

| 1 januari t/m 31 december 2022 | 1 januari t/m 31 december 2023 |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 105                            | 102                            |

#### Indicator overzicht vrijwilligers in dienst

| 1 januari t/m 31 december 2022 | 1 januari t/m 31 december 2023 |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 160                            | 150                            |

**Indicator overzicht functieniveau per Fte**

| <i>Functieniveau/ functies</i>  | 1 januari 2023 |     | 31 december 2023 |     |
|---|----------------|-----|------------------|-----|
|   | Fte            | Pp  | Fte              | Pp  |
| <b>Niveau 1</b><br>Huiskamerondersteuner, assistent<br>woonzorgbegeleider                               | 28,39          | 51  | 26,05            | 46  |
| <b>Niveau 2</b><br>Helpende, helpende+, woonzorgbegeleider,<br>woonzorgbegeleider+, assistent AB        | 57,78          | 93  | 53,1             | 93  |
| <b>Niveau 3</b><br>EVV, VIG, AB, Coach on the Job, coördinator<br>vrijwilligers, persoonlijk begeleider | 93,71          | 126 | 86,12            | 116 |
| <b>Niveau 4</b><br>Verpleegkundigen, coördinator ambulante team   | 9,65           | 16  | 7,89             | 15  |
| <b>Niveau 5</b><br>Kwaliteitsverpleegkundigen   | 10,98          | 13  | 8,32             | 11  |
| <b>Behandelaren</b>   | 27,75          | 37  | 17,20            | 21  |
| <b>Overig zorgpersoneel</b><br>Teamleiders (exl. Interim)   | 6,89           | 7   | 8,67             | 9   |
| <b>Leerlingen</b>   | 51,83          | 65  | 63,82            | 82  |

**8.2 Verzuimcijfers**

De zorgsector kampt met een oplopend verzuim. Dit geldt ook voor Respect, het verzuimpercentage van Respect bevindt zich boven het branchegemiddelde.

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

**2023** - Ziekteverzuimpercentage verpleeghuiszorg: **10,5%**

## 9. Hulpbronnen, omgeving en context

### 9.1 Verbouwing locatie Het Uiterjoon

In 2023 is de transformatie van Het Uiterjoon opgeleverd. De locatie Quintus is gesloten en de cliënten zijn verhuisd naar Het Uiterjoon.

In Het Uiterjoon is slimme sensortechnologie ontwikkeld van Ascom. Door leefcirkels voor cliënten te implementeren kan er in meer vrijheid worden geleefd, uiteraard wordt daarin continu de afweging tussen vrijheid en veiligheid gemaakt. In 2024 zal Respect deze leefcirkels ook implementeren op de locatie Bosch & Duin. Daarnaast zijn er bedsensoren geïmplementeerd in Het Uiterjoon die inzicht geven in welke cliënten rustig in bed liggen, uit bed zijn of lang in dezelfde houding liggen. Ook zal deze technologie in 2024 op de locatie Bosch & Duin worden geïmplementeerd.

### 9.2 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. Daarnaast verzorgt de woonconsulent de verhuur van sociale appartementen en luxe huurappartementen. De meeste diensten worden uitgevoerd door de medewerkers van Respect.

In 2023 is de verhuur gestart van 26 huurappartementen in Het Uiterjoon. Daarnaast is in 2023 de wasverzorging uitbesteed aan het bedrijf CleanLease.

Op de locaties Het Uiterjoon en Zeewinde zijn de Hygie producten van Dispcare geïmplementeerd. De wens is aankomend jaar dat de locatie Bosch & Duin ook gebruik gaat maken van deze producten. Respect werkt daarmee volgens de richtlijn van het samenwerkingsverband richtlijnen infectiepreventie (SRI): 'opvang en afvoer van urine en feces'.

### 9.3 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. Daarnaast ondersteunt de afdeling Finance & controle de zorgmedewerkers met administratieve ontlasting en interne beheersing, door het periodiek controleren of de cliëntendossiers inhoudelijk op orde zijn.

In 2023 heeft Respect een tariefopslag van CZ ontvangen voor het realiseren van bewegingen en doelen.



## 10. Gebruik van informatie

Jaarlijks vindt standaard een aantal metingen plaats, onder meer naar cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid. De teamleiders 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.

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.

### 10.1 Cliëntenraadpleging

In 2023 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.

|  |  |
|--|--|
| Bewoners<br>woonzorglocaties   | Vertegenwoordigers van<br>bewoners   |
| Gem. rapportcijfer<br>medewerkers<br>7.7<br>    | Gem. rapportcijfer<br>medewerkers<br>7.3<br>    |
| Gem. rapportcijfer<br>voor Respect<br>6.5  | Gem. rapportcijfer<br>voor Respect<br>6.5  |
| Aanbeveling<br>78.6%<br>beveelt Respect aan<br> | Aanbeveling<br>72.7%<br>beveelt Respect aan<br> |

## **Compassie**

### Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2023

- Behandelen de medewerkers u of uw naasten met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier om met u of uw naasten? Score: 7,5
- Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? Score: 7,4

## **Uniek zijn**

### Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2023

- Wordt u gezien en gehoord? Score: 6,8
- Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? Score: 6,7
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zichzelf kunt zijn: 7,4
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zich veilig voelt: 7,6

## **Autonomie**

### Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2023

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

## **Samen beslissen (zorgdoelen)**

### Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2023

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

## **10.2 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.

## **10.3 Verantwoording & toezicht**

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