

# Kwaliteitsverslag

- 2021 -

al>care

*wonen en zorg*

# Inhoudsopgave

<b>Deel 1 - Alkcare .....</b>	<b>3</b>
Inleiding .....	3
Profiel Alkcare.....	4
Ambities / doelen 2021-2023.....	6
<b>Deel 2 – Uitkomsten thema’s Kwaliteitskader.....</b>	<b>8</b>
Persoonsgerichte zorg & ondersteuning .....	8
Wonen & Welzijn .....	9
Veiligheid .....	10
Leren & Verbeteren .....	10
Leiderschap & Governance .....	11
Personeel .....	12
Gebruik van hulpbronnen .....	13
Gebruik van informatie .....	13
Overzicht acties.....	14
<b>Bijlagen.....</b>	<b>15</b>
Bijlage 1 - WZD Analyse 2021 .....	15
Bijlage 2 - Overzicht externe kwaliteitsindicatoren .....	16
Bijlage 3 - Resultaten eigen CTO .....	17

# Deel 1 - Alkcare

## Inleiding

De algemene trend in de gezondheidszorg is dat ouderen zolang mogelijk thuis willen blijven wonen en daar de zorg en ondersteuning willen ontvangen die nodig is. Inmiddels is ook merkbaar dat ouderen daadwerkelijk langer thuis wonen en pas gebruik maken van WLZ zorg als het thuis echt niet meer gaat. De zorgvraag van onze nieuwe bewoners wordt daardoor zwaarder, complexer en meer gespecialiseerd.

Vanuit deze achtergrond was ons kwaliteitsjaarplan 2020 langdurige zorg van Alkcare voor 2020 beschreven. Gericht op eigen regie en welbevinden van onze bewoners. Met persoonsgerichte zorg en ondersteuning als uitgangspunt. Al onze plannen voor 2020 waren erop gericht om het onze bewoners zo aangenaam mogelijk te maken. De plannen waren afgestemd met een brede vertegenwoordiging uit de organisatie en de cliëntenraad. Naast zorginhoudelijke plannen zouden er ook initiatieven ingezet worden voor kwaliteitsverbetering, professionalisering van onze medewerkers, visie ontwikkeling, verbetering van ondersteunende processen en leiderschap.

Echter, onze plannen liepen anders dan gepland. Begin maart 2020 werd er, vanwege een pandemie veroorzaakt door het virus Covid 19, een lockdown afgekondigd. Op dat moment heeft Alkcare er alles aan gedaan om naast het leveren van goede zorg, corona buiten de deur te houden. Dit heeft effect gehad op het uitvoeren van de plannen voor 2020.

In september 2020 is het MT van Alkcare bijeen geweest. Tijdens de eerste teamdag, maart 2021 zijn er een aantal resultaten behaald en besluiten genomen die hiernavolgend beschreven worden en waarvan afgesproken is dat ze na bespreking met het MT plus en het Beleidsteam meegenomen gaan worden in het jaarplan 2021. De tweede teamdag, in september 2021 zijn de behaalde resultaten besproken en zijn de prioriteiten voor de komende jaren aan de orde geweest.

### De resultaten die aan de orde zijn geweest:

1. Alkcare zal zich verder ontwikkelen en professionaliseren met het behoud van de kracht van Alkcare (kleinschaligheid, korte lijnen, financieel gezond).
2. Missie, visie en kernwaarden zijn besproken en aangescherpt; *(zie volgende pagina)*
3. Strategie is bepaald; *(zie volgende pagina)*
4. Ambities zijn vastgesteld; *(zie volgende pagina)*

### De volgende besluiten zijn genomen:

1. Het MT hecht aan de kleinschaligheid van Alkcare en zal niet fuseren, tenzij er redenen zijn waardoor er geen andere keuze is.
2. Het MT heeft de missie, visie en kernwaarden aangepast om het daarna te bespreken in het MT plus, het Beleidsteam en de werkgroep missie en visie.
3. Het MT gaat de strategie en ambities bespreken met het MT plus en het Beleidsteam.

Daarnaast heeft het MT zich voorgenomen om de Missie, Visie, Kernwaarden en ambities uit te dragen en de bijbehorende acties te realiseren.

## Profiel Alkcare

*(Prettig wonen, Professioneel werken)*

### Alkcare

Alkcare is een organisatie binnen de sector Verzorging, Verpleging en Thuiszorg (VVT) en levert haar zorg in en vanuit twee locaties, locatie de Oldeburgh en locatie 't Rekerheem, in Alkmaar Noord.

Alkcare beschikt over toelatingen voor WLZ- WMO- en ZVW functies. De huidige doelgroepen in beide locaties beperken zich hoofdzakelijk tot (WLZ) zorg zonder behandeling. Deels somatisch, en deels psychogeriatrisch. In een deel van de locatie 't Rekerheem wordt psychogeriatrische zorg met behandeling geboden door- en in samenwerking met Magenta.

Alkcare anticipeert op de verwachte marktvraag en zal haar WLZ locaties verder ontwikkelen richting Psychogeriatrische zorg met behandeling. Dit vraagt aanpassingen en ontwikkeling van de gebouwen, deskundigheid en verdere professionalisering. In dat kader zal Alkcare ook de regie nemen over de behandelfunctie in beide locaties.

### Missie

Onze missie is kleinschalige, persoonsgerichte ouderenzorg en ondersteuning thuis en op onze locaties.

### Visie

- Door de vergrijzing zal de vraag naar zware zorg toenemen.
- Onze huidige capaciteit is voor deze vraag onvoldoende.
- De behoefte van ouderen is om zolang mogelijk thuis te blijven wonen.

#### *Daarom:*

- Zal Alkcare zijn huidige intramurale capaciteit behouden en waar mogelijk uitbreiden. Daarbij zal Alkcare zich gaan richten op complexe, intramurale zorg, met name PG in de laatste fase.
- Alkcare zal zich in de thuissituatie van cliënten richten op de toenemende zorgvraag en op de meer complexere zorg en ondersteuning.
- Alkcare zal dit doen met samenwerkingspartners met behoud van de regierol.
- Alkcare zal hierbij gebruik maken van beschikbare innovaties en technologieën.

#### **Om dit te bereiken**

- Behouden we onze intramurale capaciteit en groeien waar mogelijk.
- Wordt de organisatie toegerust op de meer complexe zorg en ondersteuning.
- Blijven we een eigen, veilige en prettige woonomgeving bieden.
- Bieden we een goed aansluitend zorgaanbod en ondersteuning bij de cliënten thuis.

## Onze Kernwaarden

De kernwaarden van Alkcare geven aan waar we voor staan, wat ons verbindt, waar we in geloven en wat essentieel is in onze houding en ons gedrag. De kernwaarden van Alkcare zijn:

- Gastvrij** Alkcare is voornemens de meest gastvrije organisatie van Noord Holland te worden. Bewoners voelen zich welkom en thuis met behoud van eigen regie. Dit geldt ook voor al onze andere cliënten van Alkcare, medewerkers en vrijwilligers. En ook hun gasten voelen zich welkom.
- Realistisch** Wat ons drijft is een combinatie van compassie en realisme. De realiteit van “het eerlijke verhaal” is onze drijfveer om het onze bewoners en cliënten zo aangenaam mogelijk te maken.
- Liefdevol** Wij houden van mensen en handelen daarnaar. Dat is ook het belangrijkste dat we verwachten van onze medewerkers en vrijwilligers.
- Professioneel** Wij zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid en onze eigen professionele ontwikkeling. We beschikken over alle benodigde kennis en bevoegdheden die nodig zijn om onze zorg en diensten te kunnen verlenen. We leren van onze fouten en spreken elkaar aan en staan open voor vernieuwing. Goede samenwerking is vanzelfsprekend en is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid. Zowel intern, multidisciplinair als met onze samenwerkingspartners. Als we iets afspreken doen we het ook!

## Strategie van Alkcare

- Wij worden de beste en meest gastvrije ouderenzorgaanbieder van Noord Holland
- Wij worden de beste werkgever van Noord Holland
- Wij zijn financieel gezond.

## Ambities

- Behoud van capaciteit en groei van ons aanbod.
- Toerusten op meer complexere zorg.
- De organisatie is gastvrij.
- Optimaliseren van de bedrijfsvoering.
- We zijn duurzaam.
- Innovatie en technologie is geborgd als proces in de organisatie.

## Ambities / doelen 2021-2023

Nederland staat voor een grote opgave op het gebied van ouderenzorg en ouderenhuisvesting. De toename van het aantal kwetsbare ouderen, het tekort aan verpleeghuiscapaciteit, het tekort aan geschikte woningen en het tekort aan zorgpersoneel vraagt om aandacht. Ouderen blijven langer thuis wonen, ondanks een toenemende zorgvraag en kwetsbaarheid. Daarnaast neemt door de toenemende vergrijzing de behoefte aan intramurale zorgcapaciteit substantieel toe.

Zoals beschreven in het profiel hebben we een zestal ambities. Deze worden eerst hieronder toegelicht. Vervolgens worden specifieke acties hierop beschreven volgens de thema's van het kwaliteitskader. Er wordt afgesloten met een totaal overzicht van de doelen, acties en indicatoren. Het kwaliteitsplan en de afzonderlijk beschreven initiatieven zijn van toepassing op beide locaties van Alkcare en vaak ook voor geheel Alkcare, inclusief de thuiszorg. Om die reden zijn er geen afzonderlijke locatie paragrafen beschreven.

### **Behoud van capaciteit en groei van ons aanbod**

Naast het op orde houden van en beperkt groeien in intramurale capaciteit ziet Alkcare ook een grote behoefte aan een aanvullend extramuraal WLZ zorgaanbod. Wij willen extra zorg- en ondersteuning aanbieden in de wijk en in bestaande senioren complexen. In de nabijheid van de locaties van Alkcare bevinden zich een aantal senioren complexen die met wat aanpassingen en een aanvullend zorg- en ondersteuning aanbod geschikt te maken zijn voor ouderen om op een goede en verantwoorde manier langer thuis te kunnen blijven wonen, ondanks toenemende zorgvraag en kwetsbaarheid. Op basis van een gedegen inventarisatie van de wensen en behoeften van de bewoners/cliënten. Alkcare zal dit samen doen met andere lokale aanbieders op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De financiering van de zorg kan plaatsvinden binnen varianten van "scheidende van wonen en zorg", en het aanbieden van zorgconcepten in de vorm van VPT's en/of MPT's.

### **Toerusten op meer complexere zorg**

Wij willen ons richten op het oplossen van (toekomstige) wachtlijst problematiek en een aanbod van voldoende en passende huisvesting op basis van een professionele vastgoedsturing. Wij ontwikkelen daarom een vastgoedbeleid voor de langere termijn, anticiperend op de zorgvraag.

Wij willen extra verpleeghuiszorgcapaciteit ontwikkelen op basis van bestaande wachtlijsten, demografie en huidige beschikbare capaciteit. Alkcare is voornemens om de bestaande locaties toekomstbestendig te maken. Dit betekent renovatie van locatie 't Rekerheem, aanpassen van locatie de Oldeburgh en ontwikkeling van extra verpleeghuiscapaciteit (nieuwbouw) op een aanvullende locatie in Alkmaar. Alkcare ziet de uitbreiding van de intramurale capaciteit niet als enige oplossing voor de toenemende zorgvraag, maar als een deeloplossing.

Het toerusten van het thuiszorgaanbod op complexere zorg thuis is een ander deel van de oplossing, waar Alkcare zich op zal richten.

### **De organisatie is gastvrij**

Voor ons is gastvrijheid belangrijk om onze bewoners/cliënten, hun familieleden en mantelzorgers, de medewerkers en vrijwilligers en overige bezoekers met oprechte aandacht, een luisterend oor en belevingen/ervaringen te verrassen. Hierbij staan eerlijkheid, duidelijkheid en positiviteit voorop. Iedereen is welkom en voelt zich welkom. Een positieve en gastvrije sfeer in huis draagt direct bij aan het welbevinden van onze bewoners/cliënten en medewerkers. Daarom willen wij Alkcare brede Gastvrijheidszorg implementeren.

### **Optimaliseren van de bedrijfsvoering**

In het kader van het optimaliseren van de bedrijfsvoering zet Alkcare in op een aantal onderwerpen. Een daarvan is het professionaliseren van de administratieve processen en het terugdringen van de administratieve lastendruk. Daarnaast willen we de HR-functie versterken door het ontwikkelen van het HR-beleid, met te verwachten positieve effecten op een daling van het verzuim en stijging van de medewerkerstevredenheid naar medewerkersbevlogenheid.

### **We zijn duurzaam**

Alkcare zal gericht beleid ontwikkelen op het gebied van duurzaamheid. Dit doet zij samen met haar partners in het lerend netwerk, daar waar nodig met externe ondersteuning. Duurzaamheid zal daarbij uiteindelijk worden verankerd in het strategische beleid. In het kader van het vastgoedbeleid richt Alkcare zich, bij herontwikkeling en nieuwbouw, op het ontwikkelen van duurzaam vastgoed en een gezonde leefomgeving in en buiten de instellingen.

## **Innovatie en technologie is geborgd als proces in de organisatie**

Alkcare wil zich gericht inzetten op innovatie en op het ontwikkelen en implementeren van bewezen effectieve innovaties in samenwerking met andere organisaties. Innovatie als continu proces zal geborgd worden in de organisatiestructuur en in de processen. Hiertoe zullen medewerkers worden opgeleid op het gebied van innovatie en zal daar waar nodig externe ondersteuning worden ingehuurd. Uiteindelijk moet dit leiden tot een visie op effectieve innovaties en een vervolg in een effectieve implementatie.

De belangrijkste speerpunten op het gebied van innovatie zijn gericht op arbeidsbesparende innovaties, innovaties met betrekking tot de persoonlijke gezondheidsomgeving en het -welzijn en tenslotte, oplossingen die het mogelijk maken om langer thuis te kunnen blijven wonen.

## Deel 2 – Uitkomsten thema's Kwaliteitskader

Hier wordt weergegeven wat de uitkomsten zijn van onze ambities volgens de thema's van het kwaliteitskader.

### Persoonsgerichte zorg & ondersteuning

<b>Wet Zorg en Dwang (WZD)</b>	
De WZD beschrijft onvrijwillige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Per januari 2020 is deze wet ingegaan, waarvan datzelfde jaar als een overgangsjaar wordt gezien. Momenteel is de implementatie van WZD in een afrondende fase. Maar we houden in 2021 vinger aan de pols om te zorgen dat iedereen naar de wet handelt. Waarbij medewerkers worden gecoacht in het optimaal werken met deze nieuwe wet.	
<b>Actie</b>	<i>Implementeren WZD</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Eind december 2021 is de Wet Zorg en Dwang geïmplementeerd binnen Alkcare. Alle betrokken medewerkers van Alkcare hebben een bijscholing gevolgd. Zie bijlage 1 voor de WZD analyse.</i>

<b>Elektronisch Client Dossier (ECD)</b>	
Het ECD is een digitaal systeem waarin diverse gegevens rondom de zorgverlening worden bijgehouden van al onze cliënten. Het heeft als doel de zorgverlening te ondersteunen en administratie te voeren. We merken dat ons huidige ECD niet meer voldoet aan onze eisen. Het ondersteunt ons niet voldoende bij persoonsgerichte zorg. In 2020 is de start gemaakt met het oriënteren op een nieuwe leverancier. In 2021 wordt dit nieuwe ECD geïmplementeerd.	
<b>Actie</b>	<i>Implementeren ECD</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Halverwege 2021 is er een keuze gemaakt voor een nieuw ECD, ONS van Nedap. Vanwege de Lockdown kon de implementatie van het ECD pas eind december 2021 gestart worden. Op het moment van schrijven van het Kwaliteitsverslag, is ONS van Nedap op 1 april jl. geïmplementeerd.</i>

<b>Aanbod thuis</b>	
Zoals beschreven bij de ambities/doelen willen wij aanvullende extramurale WLZ zorg- en ondersteuning aanbieden. Wij willen ons richten op een groei in het aanbod van extramurale WLZ zorg en hebben ons als doel gesteld om dit voor 20 plaatsen (VPT/MPT) per jaar te realiseren, in de wijk, bij voorkeur in bestaande senioren complexen.	
<b>Actie</b>	<i>Creëren goed aanbod in thuissituatie</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Halverwege 2021 is er een subsidie toegekend voor het project G'OUW. Eind 2021 is er een start gemaakt met het Project G'OUW in de Hofstaete waarbij er in samenwerking met twee Welzijnsorganisaties gezocht wordt naar een passend zorg- en welzijnsaanbod voor de senioren in de Hofstaete.</i>

<b>Kennis complexe PG zorg</b>	
Om Alkcare toekomstbestendig te maken is, naast het vastgoedgeedeelte, onze medewerker de tweede succesbepalende factor. Daarom is het noodzakelijk te investeren in de kennis van onze medewerkers betreffende complexe PG zorg. Geïnterviewd wordt welke medewerkers welke kennis nodig hebben, waarna we scholingsprogramma's op gaan stellen, budgetten vrijmaken, om ze dan ook zoveel als mogelijk meteen uit te voeren.	
<b>Actie</b>	<i>Verhogen kennis personeel van complexe PG zorg</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>In 2021 is een coach aangesteld die medewerkers coacht om hun zorg aan zware PG cliënten op een goede manier te kunnen blijven geven. Eind 2021 is de werkgroep complexe PG zorg gevraagd om een visie op PG zorg op te stellen.</i>



<b>Gastvrijheid</b>	
In 2020 zijn we gestart met het project gastvrijheid. Elke medewerker van Alkcare krijgt dezelfde gastvrijheidstraining. Alles is gereed om met de trainingen te starten. Dit project is stil komen te liggen vanwege Corona. Daarom nemen we ons voor dit in 2021 weer op te pakken.	
<b>Actie</b>	<i>Doorzetten project gastvrijheid</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Het project is halverwege 2021 weer opgestart en begonnen is met de groep van Receptionisten. Van hieruit wordt het verder uitgerold binnen de organisatie.</i>

<b>Huiskamer Oldeburgh</b>	
Eén van de projecten om toe te rusten op meer complexere zorg is het creëren van een extra huiskamer in de Oldeburgh.	
<b>Actie</b>	<i>Creëren extra huiskamer Oldeburgh</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Is nog niet gerealiseerd.</i>

<b>Nieuw- en verbouw</b>	
Een ander project om toe te rusten op meer complexe zorg is het creëren van meer verpleeghuiscapaciteit door de mogelijkheden te onderzoeken voor nieuwbouw. Een projectplan zal hiervoor geschreven worden. Daarnaast wordt 't Rekerheem gerenoveerd.	
<b>Actie</b>	<i>Opstellen projectplan renovatie en opstellen projectplan nieuwbouw</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Vanwege Covid 19 is er pas halverwege 2021 een offerte uitgebracht en een keuze gemaakt voor AAG om Alkcare te ondersteunen bij het proces van nieuw- en verbouw. Zij hebben een samenwerkingsovereenkomst met routekaart en een meerjarenprognose opgesteld. Er is een interne projectleider aangesteld en eind 2021 een start gemaakt met het opstellen van het projectplan en het plan van eisen.</i>

<b>Duurzaamheid</b>	
Bij renovatie, nieuwbouw of andere projecten zal altijd gekeken worden naar de meest duurzame aanpak. Om deze duurzame stap te maken willen we deelnemen aan de Green Deals. Dit zijn afspraken tussen de Rijksoverheid en andere partijen (bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere overheden). Green Deal helpt om duurzame plannen uit te voeren	
<b>Actie</b>	<i>Deelname aan Green Deal</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Eind september heeft de manager Facilitaire zaken een bijeenkomst bezocht. Belangrijk is dat Alkcare voorbereidingen treft om te voldoen aan de milieuthermometer van Green Deal.</i>

## Veiligheid

<b>Medicatieveiligheid</b>	
De afgelopen jaren hebben we veel stappen gemaakt in het optimaliseren van onze medicatieveiligheid. In 2021 willen we dit verder doorzetten door de grootste knelpunten die er nu liggen te verbeteren en de medicatieveiligheid te optimaliseren. Hierbij zal gebruikt worden gemaakt van een team van medicatiedeskundigen binnen Alkcare.	
<b>Actie</b>	<i>Verhogen van medicatieveiligheid</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Onderwerpen zijn vastgesteld en weggezet in een planning o.b.v. prioriteit. De structuur is neergezet van de KVP-ers en aandachtsvelders om gezamenlijk hierop te focussen.</i>

<b>Hygiëne- en infectiepreventie (HIP)</b>	
Ondanks de grote aandacht voor hygiëne in het afgelopen jaar, hebben we evengoed een externe hygiëne audit laten uitvoeren door Tensen & Nolte. Resultaten van de audit van 2019 worden gebundeld met die van 2020, waarna een meerjaren plan van aanpak wordt opgesteld voor hygiëne- en infectiepreventie. De intentie is om ook te starten met de uitvoering van het meerjaren plan van aanpak.	
<b>Actie</b>	<i>Opstellen meerjaren PvA HIP</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Het meerjarenplan Hygiëne- en infectiepreventie is opgesteld.</i>

<b>Gebruik Persoonlijke Beschermings Middelen (PBM's)</b>	
Gedurende de afgelopen periode heeft het gebruik van PBM's zowel binnen Alkcare als binnen Nederland de nodige aandacht gehad. We zijn momenteel op orde, maar het kan geen kwaad hier nog eens goed bij stil te staan en in kaart te brengen hoe wij voor nu en in de toekomst hiermee om willen gaan. Naast de beschikbaarheid is het gebruik van PBM's zeer belangrijk. Hier zal structureel aandacht aan worden gegeven door bijvoorbeeld frequente voorlichting, instructie en oefening ermee.	
<b>Actie</b>	<i>Gebruik van PBM's structureel inbedden in de organisatie</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Dit is standaard beleid geworden conform de richtlijnen van RIVM en Tensen&amp;Nolte</i>

## Leren & Verbeteren

Afgelopen jaar zijn er twee soorten cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO's) uitgezet. Eén is uitgevoerd via een extern bureau en zorgt voor de aanlevering aan Zorgkaart Nederland. De ander is onze eigen uitvraag. De resultaten van beide CTO's komen overeen. De scores zijn goed, men is tevreden. Een punt van verbetering, is de maaltijdvoorziening. In 2022 wordt dan ook het project maaltijden gestart om mogelijkheden in kaart te brengen om de maaltijdvoorziening te verbeteren. In bijlage 2 is de totaalscore te zien van de externe Zorgkaart Nederland uitvraag. In bijlage 3 zijn de resultaten te zien van onze eigen CTO.

<b>Plan Do Check Act (PDCA)</b>	
PDCA: de cyclus van continu verbeteren door plannen op te stellen, uit te voeren, te evalueren en daar waar nodig te verbeteren. Deze cyclus willen we geborgd hebben in alle processen. Processen gerelateerd aan cliënten zijn geborgd in het ECD. De cyclus in overige processen is al dan niet deels aanwezig en moet worden geoptimaliseerd. De grootste PDCA (beleidscyclus) wordt tevens opnieuw bepaald en ingericht.	
<b>Actie</b>	<i>PDCA inbedden in organisatie</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Er is een PDCA cyclus opgesteld maar de check en de act blijven nog onze aandacht vergen.</i>

**Meerjarenbeleid**

Zoals hiervoor in het document te lezen is, staan er voor de komende tijd een aantal grote projecten op de planning. Deze planning zal niet alleen 2021 betreffen, maar doorlopen tot 2025. Om dit geheel inzichtelijk te maken, goed op te kunnen sturen wordt een meerjarenbeleid opgesteld, waarbij projecten nader worden gespecificeerd in de tijd.

**Actie** *Opstellen meerjarenbeleid*

**Uitkomst** *Er is in 2021 niet een apart meerjarenbeleid opgesteld. Het kwaliteitsjaarplan 2021 is een plan wat vanuit 2021 nog doorloopt tot en met 2023.*

**Communicatie missie/visie/kernwaarden/ambities**

In september 2020 zijn opnieuw de missie, visie, kernwaarden en ambities vastgesteld door het MT. De tweede stap is deze duidelijk te communiceren naar de rest van de organisatie. Hoe dit zal plaatsvinden en in welke vorm wordt nader bepaald. Hier zal o.a. gebruik worden gemaakt van een nog op te stellen (intern) communicatieplan.

**Actie** *Communiceren uitgangspunten Alkcare*

**Uitkomst** *De werkgroep heeft een check gedaan wat de medewerkers van de missie, visie en kernwaarden vinden. De uitkomst is gedeeld met de beleidsgroep waarna de missie, visie en kernwaarden eind 2021 aangescherpt zijn en opgenomen in het kwaliteitsjaarplan 2022 – 2024. De werkgroep is gevraagd om na te denken op welke manier de missie, visie en kernwaarden het beste geïmplementeerd kan worden in de organisatie.*

**Professionaliseren en leiderschap**

Om te professionaliseren is regievoering belangrijk. Daarom willen we leiderschap versterken in de organisatie.

**Actie** *Versterken leiderschap in organisatie*

**Uitkomst** *Er is gestart met het ontwikkeltraject van het MT plus en het MT van de teamleiders. Helaas heeft het ontwikkeltraject vanwege twee lockdowns in 2021 een tijdlang stil gelegen. In 2022 wordt onderzocht in welke vorm dit wordt vervolgd.*

**Behoud van personeel**

In deze tijden is het belangrijk voldoende gekwalificeerd en bevoegen personeel in huis te hebben. Naast werving is behoud van medewerkers een belangrijke factor. We willen actief beleid gaan voeren op het behouden van personeel (binden, boeien) en op het verhogen van de medewerkers tevredenheid.

**Actie** *Opstellen beleid personeelsbehoud*

**Uitkomst** *Er is een start gemaakt met het actief werven van personeel middels speeddaten. Dit heeft meerdere personeelsleden opgeleverd.*

**HRM**

Met ongeveer 400 medewerkers ontkomen we er niet aan om in het kader van professionalisering een duidelijk HR-beleid op te stellen. Waarbij we nog meer focussen op iedereen die werkzaam is bij Alkcare en daarbij de personeelsprocessen gaan stroomlijnen. Zodat helder is welke personeelsinstrumenten in te zetten om onze ambities te bereiken.

**Actie** *Ontwikkelen HR-beleid*

**Uitkomst** *Er is een start gemaakt met het HR beleid  
En tevens is er een start gemaakt met het opnieuw beschrijven van functies.  
HR processen zijn opnieuw beschreven en geïmplementeerd.  
Er is een keuze gemaakt voor een nieuwe Arbodienst.*

## Gebruik van hulpbronnen

In een groeiende, complexere organisatie wordt overzicht en structuur steeds belangrijker. Weten waar je staat en waar je naartoe wilt. Periodiek terug kijken en eventueel bijsturen. Om gemakkelijk inzicht te krijgen in de juiste resultaten zijn de juiste systemen nodig. Daarom is het noodzakelijk de bedrijfsprocessen en systemen te professionaliseren. Onderstaand zijn een aantal systemen die zullen worden ingevoerd om dit te bereiken.

<b>Assist</b>	
Als roosterprogramma hebben we nu een systeem dat niet meer wordt ondersteund. Daarom is het noodzakelijk om een nieuw roosterprogramma in te voeren. Assist is zo'n geavanceerd roosterprogramma.	
<b>Actie</b>	<i>Implementatie Assist</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Assist, SDB planning, is geïmplementeerd.</i>

<b>FMIS</b>	
De facilitaire tak binnen Alkcare omvat vele verschillende processen die allemaal om een andere vastlegging en bewaking vragen. Veel van deze processen kunnen ondergebracht worden in één totaal systeem, namelijk een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). Op deze manier ondersteunt en optimaliseert een FMIS het gebruik van middelen, faciliteiten en gebouwen. Zo wordt meer inzicht verkregen in de gang van zaken, kan beter worden (bij)gestuurd en uiteindelijk klanttevredenheid worden verhoogd.	
<b>Actie</b>	<i>Implementatie FMIS</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>FMIS is geïmplementeerd.</i>

<b>Financieel pakket</b>	
Om op de financiën als geheel te kunnen sturen zijn van belang de factoren: financieel, personeel en cliënt. Nu hebben we voor deze drie factoren afzonderlijke systemen die niet met elkaar communiceren. Daardoor is het financiële totaalplaatje niet compleet. In 2021 wordt gezocht naar een compleet pakket waarbij deze gegevens aan elkaar gekoppeld kunnen worden.	
<b>Actie</b>	<i>Implementatie nieuw financieel pakket</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Er is een keuze gemaakt voor nieuwe stuurinformatie (Analytics en Exact) en geïmplementeerd.</i>

## Gebruik van informatie

<b>Communicatie</b>	
Om alle voorafgaande acties te kunnen implementeren is communicatie van essentieel belang, binnen- en tussen alle lagen van de organisatie. Daarom wordt een intern communicatiebeleid opgesteld met de lijnen waarlangs welke de communicatie verloopt.	
<b>Actie</b>	<i>Opstellen intern communicatieplan</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Intern Communicatieplan is opgesteld en na instemming van de OR begin 2022 geïmplementeerd binnen de organisatie</i>

## Overzicht acties

Onderstaand overzicht geeft nogmaals kort de acties weer volgens de thema's van het kwaliteitskader

### Kwaliteit & Veiligheid

Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	Wonen & Welzijn	Veiligheid	Leren & verbeteren
<a href="#">Implementeren WZD</a> <a href="#">Implementeren ECD</a> <a href="#">Creëren goed aanbod in thuissituatie</a> <a href="#">Verhogen kennis complexe PG zorg</a>	<a href="#">Doorzetten project gastvrijheid</a> <a href="#">Creëren extra huiskamer Oldeburgh</a> <a href="#">Opstellen projectplan nieuw- en verbouw</a> <a href="#">Deelname aan Green deal</a>	<a href="#">Verhogen van medicatieveiligheid</a> <a href="#">Opstellen meerjaren PvA HIP</a> <a href="#">Gebruik van PBM's structureel inbedden in de organisatie</a>	<a href="#">PDCA inbedden in organisatie</a>

### Randvoorwaarden

Leiderschap	Personeelssamenstelling	Gebruik hulpbronnen	Gebruik informatie
<a href="#">Opstellen meerjarenbeleid</a> <a href="#">Communiceren uitgangspunten Alkcare</a> <a href="#">Versterken leiderschap in organisatie</a>	<a href="#">Opstellen beleid personeelsbehoud</a> <a href="#">Ontwikkelen HR-beleid</a>	<a href="#">Implementatie Assist</a> <a href="#">Implementatie FMIS</a> <a href="#">Implementatie nieuw financieel pakket</a>	<a href="#">Opstellen intern communicatieplan</a>

## Bijlagen

### Bijlage 1 - WZD Analyse 2021

In 2021 is de Wet Zorg en Dwang verder in de organisatie geïmplementeerd. Betrokken medewerkers zijn geschoold door middel van e-learning en klinische lessen. De zorgverantwoordelijken hebben als aanvulling 2 lesdagen gehad. Op het programma in 2022, niet doorgegaan door corona, staat een programma voor ál het personeel ook buiten de zorg.

Binnen Alkcare is er in 2021 in totaal twee keer een maatregel ingezet die onder de WZD valt. Het betrof beide keren een maatregel met betrekking tot de inname van medicatie. Het ging in beide gevallen om Haldol-druppels die opgelost werden in bv. koffie of thee, omdat de cliënten het anders niet innam.

Het inventariseren en in kaart brengen van de maatregelen die gebruikt worden binnen de organisatie Alkcare zijn helder en duidelijk in een overzicht verwerkt. Zowel de gebruikte maatregelen als de medicatie die onder de WZD vallen.

Er is een intervisie groep die om de 6 weken bijeenkomt om casuïstiek met elkaar te bespreken.

Het stappenplan wat gebruikt wordt bij de WZD wordt als er twijfel is of de WZD wel of niet van toepassing is goed gebruikt om tot de juiste overweging te komen. Met andere woorden het leeft onder het personeel steeds meer.

We besteden veel aandacht aan persoonsgerichte zorg omdat we van mening zijn en ervaren dat als je je cliënt goed kent de inzet van vrijheid beperkende maatregelen veel minder zal zijn.

Wanneer cliënten zo nodig medicatie krijgen voorgeschreven welke onder de WZD vallen wordt nu een omgang/benaderingsplan gemaakt. Wat kan de zorg proberen zodat de zo nodig medicatie niet gegeven hoeft te worden. Of wat zijn de kenmerken/triggers waarvan de cliënt onrustig kan worden en wat kun je dan doen om te voorkomen dat er medicatie moet worden ingezet.

Met de Functionaris WZD en de cliëntenraad zijn de cijfers en deze analyse besproken.

## Bijlage 2 - Overzicht externe kwaliteitsindicatoren

Hier wordt weergegeven wat de uitkomsten van de veiligheidsthema's zijn volgens aanlevering van de gestelde indicatoren

<b>Oldeburgh - Kwantitatieve uitkomsten veiligheidsthema's volgens aanlevering indicatoren</b>	
Decubituspreventie	4,4 % van de cliënten heeft en decubitus categorie 2 of hoger.
Afspraken rondom levenseinde	Bij 100 % van de cliënten zijn beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.
Medicatieveiligheid	Op 100% van de afdelingen zijn medicatie fouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan
Continentie	Bij 100% van de cliënten is een plan voor zorg rondom toiletgang aanwezig in het zorgdossier.
Voeding	Bij 100 % van de cliënten zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie van de cliënt besproken en vastgelegd in het zorgdossier in de afgelopen 6 maanden.
Clientervaring score	8,9

<b>Rekerheem - Kwantitatieve uitkomsten veiligheidsthema's volgens aanlevering indicatoren</b>	
Decubituspreventie	6% van de cliënten heeft een decubitus categorie 2 of hoger.
Afspraken rondom levenseinde	Bij 100 % van de cliënten zijn beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.
Medicatieveiligheid	Op 100 % van de afdelingen zijn medicatie fouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan
Continentie	Bij 100 % van de cliënten is een plan voor zorg rondom toiletgang aanwezig in het zorgdossier.
Voeding	Bij 100 % van de cliënten zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie van de cliënt besproken en vastgelegd in het zorgdossier in de afgelopen 6 maanden.
Clientervaring score	8,3



**Bijlage 3 - Resultaten eigen CTO**

*Hoe tevreden is de cliënt over:*

**Zorg**

<b>Wensen</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	3%	0%
Tevreden	34%	44%
Zeer tevreden	63%	56%

<b>Afspraken</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	3%	5%
Tevreden	36%	39%
Zeer tevreden	62%	56%

<b>Regie</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Heel ontevreden	3%	0%
Ontevreden	3%	5%
Tevreden	39%	43%
Zeer tevreden	55%	52%

<b>Samenwerking (zorgverleners)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	5%	2%
Tevreden	36%	48%
Zeer tevreden	54%	50%

<b>Samenwerking (mantelzorgers)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Tevreden	33%	47%
Zeer tevreden	67%	53%

**Wonen**

<b>Schoonmaak</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	23%	8%
Tevreden	33%	42%
Zeer tevreden	44%	49%

<b>Maaltijden</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Heel ontevreden	5%	0%
Ontevreden	25%	7%
Tevreden	34%	36%
Zeer tevreden	36%	57%

<b>Wasvoorziening</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Heel ontevreden	3%	2%
Ontevreden	6%	10%
Tevreden	49%	36%
Zeer tevreden	43%	52%

**Welzijn**

<b>Aanbod activiteiten</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	3%	8%
Tevreden	32%	45%
Zeer tevreden	66%	47%

<b>Begeleiding activiteiten</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	0%	8%
Tevreden	26%	42%
Zeer tevreden	74%	51%

<b>Sfeer</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	5%	0%
Tevreden	31%	39%
Zeer tevreden	64%	61%

**Communicatie**

<b>Informatie</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Heel ontevreden	2%	2%
Ontevreden	0%	5%
Tevreden	44%	42%
Zeer tevreden	53%	51%

<b>Bereikbaarheid</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	2%	3%
Tevreden	36%	44%
Zeer tevreden	61%	53%

<b>Betrokkenheid</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	0%	2%
Tevreden	34%	32%
Zeer tevreden	66%	66%

**Personeel**

<b>Deskundigheid</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	2%	2%
Tevreden	43%	42%
Zeer tevreden	55%	56%

<b>Respect (cliënt)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	0%	2%
Tevreden	25%	31%
Zeer tevreden	75%	67%

<b>Respect (spullen)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	5%	3%
Tevreden	34%	36%
Zeer tevreden	61%	61%

**Veiligheid**

<b>Veiligheid (appartement)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Tevreden	20%	34%
Zeer tevreden	80%	66%

<b>Veiligheid (afdeling)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Tevreden	27%	32%
Zeer tevreden	73%	68%

**Privacy**

<b>Privacy (m.b.t. personeel)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	2%	0%
Tevreden	41%	45%
Zeer tevreden	57%	55%

<b>Privacy (m.b.t. appartement)</b>	<b>OB</b>	<b>RH</b>
Ontevreden	2%	2%
Tevreden	34%	39%
Zeer tevreden	64%	59%