

# Kwaliteitsverslag

- 2022 -

akcare

# Inhoudsopgave

## Inhoud

<b>Inhoudsopgave.....</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1 - Alkcare.....</b>	<b>3</b>
<b>Deel 2 – Profiel.....</b>	<b>4</b>
<b>Deel 3 – Uitkomsten Thema’s Kwaliteitskader.....</b>	<b>8</b>
Persoonsgerichte zorg & ondersteuning.....	8
Wonen & Welzijn.....	10
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning.....	11
Leren en ontwikkelen.....	12
Leiderschap, Governance en management.....	13
Personeelssamenstelling.....	14
Hulpbronnen, omgeving en context.....	15
Gebruik van informatie.....	16
<b>Deel 4 – Totaaloverzicht verbeterplannen.....</b>	<b>17</b>
Kwaliteit en Veiligheid.....	17
Randvoorwaarden.....	18
<b>Deel 5 - Bijlagen.....</b>	<b>19</b>
Bijlage 1 – Overzicht externe kwaliteitsindicatoren.....	19
Bijlage 2. Overleg Stichting Alkcare/ De Pieter Raat Stichting inzake behandeling.....	20

## Deel 1 - Alkcare

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 Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT) als het zonder ondersteuning thuis echt niet meer gaat. De zorgvraag van onze nieuwe cliënten wordt zwaarder, complexer en meer gespecialiseerd.

Vanuit deze achtergrond is ons kwaliteitsjaarplan 2022 langdurige zorg van Alkcare voor 2022 beschreven. Gericht op eigen regie en welbevinden van onze bewoners. Met persoonsgerichte zorg en ondersteuning als uitgangspunt. Al onze plannen voor 2022 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, visieontwikkeling, verbetering van ondersteunende processen en leiderschap

Voor het kwaliteitsjaarplan 2022 is er afstemming geweest met een brede vertegenwoordiging vanuit de organisatie en de medezeggenschap.

In 2022 is op 19 mei een bijeenkomst geweest met het MT-plus en de teamleiders van Alkcare. Tijdens deze Beleidsdag hebben we met elkaar geëvalueerd hoe eenieder het afgelopen Corona-jaar ervaren had en wat er voor verbetering vatbaar is. Op 7 september een tweede Beleidsdag. Hier is teruggeblikt op de behaalde resultaten en er zijn per werkgroep prioriteiten gesteld als uitgangspunt voor het kwaliteitsplan.

De laatste beleidsmiddag was op 28 oktober. De prioriteiten zijn per werktafel geconcretiseerd en de bijbehorende acties benoemd. De thema's, de prioriteiten en de acties zijn de onderlegger geweest voor het jaarplan 2023. Naast deze ambities, doelen en acties voor 2022 tot 2024 lopen een aantal ambities van het afgelopen jaar door naar het komende jaar.

Het MT heeft zich voorgenomen om de ambities binnen de organisatie uit te dragen en de bijbehorende acties te realiseren.

Dit kwaliteitsverslag geeft de uitkomsten weer uit het kwaliteitsplan 2022. Voor gedetailleerde informatie wordt verwezen naar het op onze website gepubliceerde Bestuursverslag 2022.

## Deel 2 – Profiel

Alkcare is een organisatie binnen de sector Verzorging, Verpleging en Thuiszorg (VVT) en levert haar zorg in 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 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 van het personeel. In dat kader zal Alkcare ook de regie nemen over de behandel functie in beide locaties.

### **Missie:**

Alkcare biedt op onze locaties en in de thuissituatie, kleinschalige persoonsgerichte ouderenzorg en ondersteuning, waarbij de cliënt de regie zolang mogelijk behoudt. Onze leidende vraag daarbij is altijd: wat kan ik voor u betekenen?

### **Zorgvisie:**

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

### *Daarom:*

- Zal Alkcare zijn huidige intramurale capaciteit behouden. 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.
- 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.

### Visie 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.

### Onze visie op leidinggeven is:

- Open en actiegericht vanuit de gezamenlijke visie,
- Langetermijngerichtheid, bewust bouwen aan de toekomst
- Ruimte en vertrouwen geven
- Vanuit een gelijkwaardige dialoog

In contact met onze bewoners, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en relaties is *“moreel leiderschap”* het uitgangspunt. Er wordt gezocht naar persoonlijk contact, mensen worden serieus genomen en iedereen wordt met respect behandeld en met vertrouwen tegemoet getreden.

### Kernwaarden

De kernwaarden van Alkcare geven aan waar medewerkers voor staan, wat de medewerkers met elkaar verbindt, waar ze in geloven en wat essentieel is in hun houding en hun gedrag. Alkcare kent vier kernwaarden die in 2022 zijn vastgesteld zijn, te weten;

- Gastvrij
- Realistisch
- Liefdevol
- Professioneel

De kernwaarden geven weer dat eenieder binnen de organisatie zich bewust is van zijn verantwoordelijkheid en eigen professionele ontwikkeling. Medewerkers worden geacht om alles in het werk te stellen om te beschikken over actuele kennis en bevoegdheden die nodig zijn om de zorg en diensten te kunnen verlenen. Binnen Alkcare vindt men het belangrijk dat er geleerd wordt van fouten en dat men elkaar daarop aanspreekt. Iedere medewerker staat open voor vernieuwing. Een goede samenwerking is vanzelfsprekend zowel intern als met de samenwerkingspartners.

### Ambities

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.

- Behoud van capaciteit en groei van ons extramurale aanbod.
- Toerusten op meer complexe PG- zorg.
- Goed werkgeverschap.
- De organisatie is gastvrij.
- Optimaliseren van de bedrijfsvoering.
- We zijn duurzaam.
- Innovatie en technologie is geborgd als proces in de organisatie.
- Welzijn en welbevinden vormen de basis van onze organisatie.

### **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 seniorencomplexen. In de nabijheid van de locaties van Alkcare bevinden zich een aantal seniorencomplexen die met wat aanpassingen en een aanvullend zorg- en ondersteuningsaanbod geschikt te maken zijn voor ouderen om op een goede en verantwoorde manier langer thuis te kunnen blijven wonen, ondanks toenemende zorgvraag en kwetsbaarheid. Met het project G'OUDE in de Hofstaete sluit Alkcare samen met de Pieter de Raat stichting en Woonwaard aan bij de gezamenlijke ambitie van: "Gezonder oud in Noord Kennemerland". Het doel is om ouderen langer gezond en veilig thuis te laten wonen, waar nodig ondersteund met formele en informele hulp en welzijnswerk om vanuit eigen kracht en regie in de lokale gemeenschap te kunnen participeren. Alkcare zal dit plan uitvoeren op basis van een gedegen inventarisatie van de wensen en behoeften van de bewoners/cliënten. De financiering van de zorg kan plaatsvinden met ondersteuning van de verkregen subsidie van VWS en binnen varianten van "scheiden van wonen en zorg", en het aanbieden van zorgconcepten in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT) en/of Modulair Pakket Thuis (MPT).

### **Toerusten op meer complexe PG- zorg**

Wij willen ons richten op het oplossen van (toekomstige) wachtlisterij problematiek en een aanbod van voldoende en passende huisvesting op basis van een professionele vastgoedsturing. Er is in 2021 een vastgoedplan gemaakt voor de langere termijn, anticiperend op de toegenomen verzwaarde zorgvraag.

Plannen voor renovatie van locatie 't Rekerheem en locatie de Oldeburgh worden verder uitgewerkt.

Vanwege de toegenomen zorgzwaarte zal Alkcare zich, naast de verbouw, in 2022 inzetten op het ontwikkelen van een zorgvisie op PG- zorg. Daarnaast willen we onze medewerkers, vrijwilligers en familieleden toerusten op de meer complexe PG-zorg middels het aanbieden van scholing, coaching en training on the job met behulp van een trainer/coach en onze aandachtvelders, verder ontwikkelen in psychogeriatrische zorg met behandeling.

### **Goed werkgeverschap**

Goed werkgeverschap betekent voor ons dat we de medewerker het gevoel geven dat die zich gezien, gehoord, gewaardeerd en gefaciliteerd voelt. Waarbij we wel een wederkerigheid verwachten; de medewerker toont initiatief en wij tonen leiderschap waarbij we de medewerker motiveren tot het nemen van initiatief.

Belangrijk is dat Alkcare blije, tevreden en bevlogen medewerkers heeft; ervan uitgaande dat iemand die tevreden of bevlogen is hart voor de zaak heeft en zich hiervoor in wil zetten. Onderwerpen die hieraan kunnen bijdragen zijn: de medewerker staat centraal, een goede interne communicatie en tijd en ruimte voor ontspanning.

### **De organisatie is gastvrij**

Voor ons is gastvrijheid belangrijk om onze bewoners/cliënten, hun familieleden en mantelzorgers, de medewerkers en vrijwilligers en overige bezoekers oprechte aandacht te geven. Hierbij staan eerlijkheid, duidelijkheid, positiviteit en het bieden van een luisterend oor voorop. Een gastvrije sfeer in huis draagt direct bij aan het gevoel van welbevinden en veiligheid. Iedereen is welkom en voelt zich welkom. 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. Eén daarvan is het professionaliseren van de administratieve processen en het terugdringen van de administratieve lastendruk zoals o.a. het inkoopproces/budgettering. Daarnaast is in 2022 het nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS van Nedap geïmplementeerd. De voornemens om in de tweede helft van 2022 capaciteitsmanagement zijn doorgeschoven naar 2023-2024. Tevens is in de tweede helft van 2022 het Leer Managementsysteem (LMS) ingevoerd om de administratieve lasten van de zorgmedewerkers te verlichten. Een nieuw leerplatform voor medewerkers. Daarnaast geeft een LMS de organisatie stuurmiddelen en inzicht in voortgang en resultaten door middel van uitgebreide rapportagemogelijkheden. Zo worden ontwikkeling, compliance en vak bevoegdheid van medewerkers en organisatie geborgd. Met een LMS wordt geïnvesteerd in de kennis en vaardigheden van het personeel en daarmee in de kwaliteit van de dienstverlening.

### **We zijn duurzaam**

Alkcare is inmiddels aangesloten bij Green deal duurzame zorg om ervoor te zorgen dat duurzaamheid verankerd wordt in het strategisch beleid van Alkcare. Dit doet zij samen met haar partners in het lerend netwerk en daar waar nodig met externe ondersteuning.

Voor 2022 heeft Alkcare ingezet op het zoveel mogelijk scheiden van afval, Plastic Metaal Drinkkartons (PMD) en incontinentiemateriaal binnen de locaties. Daarnaast wordt er tweezijdig geprint en zijn er meer vegetarische menu componenten ontwikkeld. Alles met als doel om onze CO2 footprint te reduceren.

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

De maatschappij verandert continu en de zorg verandert mee. Zoals vorenstaand al aangegeven blijven kwetsbare mensen langer thuis wonen en gaat er in de zorginstellingen complexere zorg geleverd worden. De technologische mogelijkheden om ons hierbij te ondersteunen groeien dagelijks, maar roepen ook vragen over de toekomst op.

Dit betekent voor Alkcare dat het belangrijk is om innovatieve mogelijkheden en digitale transformatie in te gaan zetten om het tegemoet komen aan de zorgvraag en het bevorderen van het welzijn van de cliënten en bewoners efficiënter en doelmatiger te laten plaatsvinden. Alles met het doel de veiligheid en bewegingsruimte te vergroten en om de eigen regie en zelfredzaamheid van onze cliënten en bewoners te bevorderen. Er is begonnen met een werkgroep binnen Alkcare die beoordeelt, nieuw ingebrachte innovatieve middelen op hun effectiviteit en doelmatigheid en zorgt ervoor, wanneer besloten wordt tot innovatie, dat deze goed geïmplementeerd wordt. Bij de renovatie/nieuwbouw wordt extern deskundig advies ingewonnen.

### **Welzijn en Welbevinden zijn de uitgangspunten van onze organisatie**

Welzijn is het persoonlijk leefplezier ofwel de tevredenheid van elk individu. Doordat iedere medewerker, vrijwilliger en mantelzorger zich dagelijks afvraagt; hoe gaat het echt met deze persoon? Wat is er voor u belangrijk?

Wat is er nodig om het leefplezier of de tevredenheid te realiseren, met behoud van eigen regie ervan uitgaande dat ieder mens ertoe doet en graag gekend wil worden?

Om dit te bereiken zet Alkcare komend jaar in op het ontwikkelen van een visie op Welzijn die aansluit op de visie op zorg met als doel dat iedereen binnen Alkcare gaat werken vanuit het welzijn en welbevinden van onze bewoner/cliënt.

## Deel 3 – Uitkomsten Thema’s Kwaliteitskader

### Persoonsgerichte zorg & ondersteuning

*Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat er voor hem of haar toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen zijn hierin richtinggevend en verweven in het Zorgleefplan (ZLP). In 2022 ligt onze focus bij de onderstaande onderwerpen.*

<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 dossier te vormen. In 2021 is er een keuze gemaakt om te gaan werken met het ECD ONS van Nedap. Er is inmiddels een plan van aanpak gemaakt dat erin voorziet dat het ECD het tweede kwartaal 2022 de basis is geïmplementeerd binnen Alkcare. In de tweede fase wordt het cliëntenportaal en de digitale medicatie aftekenen geïmplementeerd.	
<b>Actie</b>	<i>Implementeren ECD</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>ECD en cliëntportaal zijn geïmplementeerd in 2022</i>

<b>Aanbod thuis</b>	
Zoals beschreven bij de ambities/doelen willen wij meer 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) komend jaar te realiseren, in de wijk, bij voorkeur in bestaande seniorencomplexen.	
<b>Actie</b>	<i>Creëren van een groter aanbod in thuissituatie</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Aantal VPT plaatsen is in 2022 uitgebreid Eind 2022 waren er 13 cliënten in zorg met een VPT indicatie. De groei breidt zich uit in 2023.</i>



### Gezonder Oud in Noord Kennemerland

Met het project G'OUDE sluit Alkcare in de Hofstaete aan bij de gezamenlijke ambitie van: "Gezonder oud in Noord Kennemerland", een samenwerkingsproject met de Pieter de Raat stichting en Woonwaard. Het doel is om ouderen langer gezond en veilig thuis te laten wonen, waar nodig ondersteund met formele en informele hulp en welzijnswerk om vanuit eigen kracht en regie in de lokale gemeenschap te kunnen participeren. Alkcare zal dit plan uitvoeren op basis van een gedegen inventarisatie van de wensen en behoeften van de bewoners/cliënten.

<b>Actie</b>	<i>Uitvoeren van het project in de Hofstaete</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Project G'oud is gestart, de uitvoering loopt door in 2023. Er is in 2022 een externe projectleider aangesteld en een project team geformeerd die bestaat uit een afvaardiging van de verschillende partijen, zoals de woningbouw coöperatie Woonwaard, WonenPlus en Mee de Wering. Om samen met de bewoners van de Hofstaete te bouwen aan de lokale gemeenschap. In de Hofstaete is een informatiepunt geopend waar bewoners laagdrempelig terecht kunnen met vragen. Daarnaast is de maaltijdvoorziening uitgebreid naar verschillende dagen in de week. Inmiddels is het project ook gestart in de Vuyk en zal gaan starten in de Marepoort Noord en Zuid, de aanleunwoningen van 't Rekerheem en in de Strandwal.</i>

### Kennis complexe PG zorg

Vanwege de toegenomen zorgzwaarte zal Alkcare zich, naast nieuwbouw en verbouw, in 2022 inzetten op het ontwikkelen van een zorgvisie op PG-zorg. Daarnaast willen we onze medewerkers, vrijwilligers en familieleden toerusten op de meer complexe PG-zorg middels het aanbieden van scholing, coaching en training on the job met behulp van een trainer/coach en onze aandachtvelders.

<b>Actie</b>	<i>Het ontwikkelen van een zorgvisie op PG- zorg Verhogen kennis personeel van complexe PG- zorg Het ontwikkelen van de behandeldienst</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Zorgvisie op complexe PG-zorg is ontwikkeld, medewerkers worden geschoold door dementie coach. Daarnaast wordt een extra dementiecoach geschoold. Behandeldienst is in ontwikkeling met samenwerkingspartners zoals collega instellingen en huisartsen Vanuit Alkcare is een verpleegkundig specialist in opleiding.</i>

## Wonen & Welzijn

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen.

Het gaat er immers om dat de cliënt niet alleen de zorg en ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten. Zingeving, zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort zijn thema's die hieronder vallen.

Daarom vragen we ons dagelijks af hoe het echt met onze bewoners en cliënten gaat, wat belangrijk voor ze is om leefplezier en tevredenheid te realiseren. Wij vinden dit zelfs zo belangrijk om hiervan uit te werken, dat we in 2022 een visie op welzijn gaan ontwikkelen. Daarnaast ligt in 2022 onze focus bij de onderstaande onderwerpen.

<b>Gastvrijheid</b>	
In 2021 is er weer een start gemaakt met het project gastvrijheid. Elke medewerker van Alkcare krijgt dezelfde gastvrijheidstraining. Dit project heeft tot halverwege 2021 stilgelegen vanwege Corona. In september 2021 is het project weer opgestart in samenwerking met AAG met als doel de trainingen in 2022 te vervolgen en het project te implementeren binnen Alkcare.	
<b>Actie</b>	<i>Doorzetten project gastvrijheid</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Project Gastvrijheid is ingezet en loopt door in 2023</i>

<b>Nieuw- en verbouw</b>	
Er is een strategisch vastgoedplan geschreven voor Alkcare wat de komende jaren uitgerold wordt.	
<b>Actie</b>	<i>Realiseren van het strategisch vastgoedplan</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Strategisch vastgoedplan is gerealiseerd i.s.m. een samenwerkingspartner</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 is Alkcare inmiddels aangesloten bij Green Deal.	
Naast een duurzame aanpak bij nieuwbouw en verbouw zet Alkcare in 2022 in op het praktisch uitvoeren van duurzaamheid binnen de organisatie.	
<b>Actie</b>	<i>Alkcare blijft de komende jaren aangesloten bij Green Deal</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Alkcare is aangesloten bij Green Deal</i>
<b>Actie</b>	<i>Afval, Plastic Metaal Drinkkartons (PMD) en incontinentiemateriaal wordt waar mogelijk gescheiden Er komen meer mogelijkheden voor vegetarische menu componenten Er wordt tweezijdig- of niet meer geprint.</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Alle acties voor opgezet. Afval wordt gescheiden, incontinentiemateriaal zijn nog geen passende mogelijkheden voor om te scheiden. Er worden vegetarische maaltijden aangeboden. Printen wordt tweezijdig uitgevoerd.</i>

<b>Welzijn</b>	
Er is een visie op Welzijn ontwikkeld die aansluit op visie op zorg met als doel dat iedereen binnen de organisatie gaat werken vanuit het welzijn en welbevinden van onze bewoner/cliënt.	
<b>Actie</b>	<i>In het eerste kwartaal 2022 wordt er een visie op Welzijn ontwikkeld door de werkgroep Welzijn</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>De werkgroep Welzijn is gestart om te komen tot een visie op welzijn. De visie wordt in 2023 verder uitgewerkt en gedurende 2023 geïmplementeerd</i>

## Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

*Iedereen die in een verpleeghuis woont, krijgt goede en passende persoonsgerichte zorg en ondersteuning.*

*Kwaliteit en veiligheid maken hier vanzelfsprekend onderdeel vanuit. Bij het werken aan de kwaliteit van zorg werken we met professionele standaarden en richtlijnen die gelden in de zorgsector.*

*De cyclus van leren en verbeteren laten we in processen terugkomen om kwalitatief veilige zorg en ondersteuning te bieden. Van bijvoorbeeld de dagelijkse zorg, tot cliëntevaluaties, audits en incidenten aan toe. Meer en meer zijn we bezig deze bewustwording en cultuur te stimuleren, van MT tot aan de teams. Ondersteunend hierin zijn kwaliteitsverpleegkundigen, waar we in 2021 mee zijn gestart. In 2022 gaan we dit verder uitbreiden door het consistent werken met aandachtsvelden en aandachtvelders. Om zoals gehele organisatie, tot teamniveau aan toe, continu te leren en verbeteren en daarmee de kwaliteit en veiligheid te verhogen.*

*In 2022 ligt onze focus bij de onderstaande onderwerpen.*

<b>Jaaroverzicht Kwaliteit &amp; Veiligheid</b>	
Het jaaroverzicht Kwaliteit & Veiligheid is opgesteld en wordt uitgerold conform plan.	
<b>Actie</b>	<i>Uitrollen van het jaaroverzicht Kwaliteit &amp; Veiligheid</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>In 2022 zijn diverse onderwerpen aanbod gekomen. Met het KMS van 2023 wordt een jaaroverzicht opgesteld.</i>

<b>Verhogen hygiëne</b>	
Binnen het jaaroverzicht Kwaliteit & Veiligheid zijn onderwerpen gedefinieerd op basis van prioriteit zoals geconstateerd vanuit eerdere evaluaties. Onderwerpen die aan bod komen betreffende hygiëne zijn hand- en persoonlijke hygiëne, reiniging en desinfectie, opslag SMH en gebruik van de juiste middelen.	
<b>Actie</b>	<i>Focussen op hygiëne onderwerpen zoals weergeven in het jaaroverzicht Kwaliteit &amp; Veiligheid</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>In 2022 zijn diverse hygiëne onderwerpen aanbod gekomen. In 2022 is gestart met een handhygiëne project in de thuiszorg i.s.m. de GGD en loopt door in 2023</i>

<b>Verhogen medicatieveiligheid</b>	
<p>Binnen het jaaroverzicht Kwaliteit &amp; Veiligheid zijn onderwerpen gedefinieerd op basis van prioriteit zoals geconstateerd vanuit eerdere evaluaties. Onderwerpen die aan bod komen betreffende medicatieveiligheid zijn onder andere werkwijze/proces, convenant medicatieveiligheid, omgang toedienlijst, medicijnkar- en koelkast, houdbaarheid.</p>	
<b>Actie</b>	<i>Focussen op medicatieveiligheid onderwerpen zoals weergegeven in het jaaroverzicht Kwaliteit &amp; Veiligheid</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>In 2022 zijn diverse onderwerpen aanbod gekomen. In 2023 worden de interne audits geëvalueerd.</i>

<b>Werken met aandachtsvelden en aandachtvelden</b>	
<p>Binnen Alkcare wordt gewerkt met zogeheten aandachtsvelden. In 2022 wordt een kapstok neergezet om gestructureerd invulling te geven aan deze aandachtsvelden door aandachtvelden (in nauwe samenwerkingen met de kwaliteitsverpleegkundigen).</p>	
<b>Actie</b>	<i>Belangrijkste aandachtsvelden zijn vastgesteld Aan de aandachtsvelden worden, voor zover noodzakelijk, aandachtvelden gekoppeld Kwaliteitsverpleegkundigen implementeren het document 'rol Aandachtsvelder'</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Aandachtsvelden zijn vastgesteld. Er is een begin gemaakt met de belangrijkste aandachtsgebieden en locatie overstijgende overleggen. Dit project wordt verder geoptimaliseerd in 2023.</i>

## Leren en ontwikkelen

*Om de best mogelijke zorg en ondersteuning voor bewoners van verpleeghuizen te realiseren is het nodig om permanent te blijven leren en ontwikkelen. Dat geldt voor alle betrokkenen: medewerkers, vrijwilligers, de organisatie en haar samenwerkingspartners. Zo leren we van elkaar in de praktijk, maken we deel uit van een lerend netwerk, laten we de PDCA-cyclus aanwezig zijn in processen en beschikken we over een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) dat HKZ is gecertificeerd.*

<b>Plan Do Check Act (PDCA)</b>	
<p>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.</p>	
<b>Actie</b>	<i>PDCA inbedden in organisatie</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>PCDA wordt uitgevoerd en geborgd in het KMS 2023</i>

<b>Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)</b>	
Om de organisatie op het gebied van kwaliteit op een nog adequatere, efficiëntere en betere manier te ondersteunen is het belangrijk dat er KMS-software wordt geïmplementeerd.	
<b>Actie</b>	<i>In 2022 is een keuze gemaakt voor een KMS, is het aangeschaft en geïmplementeerd</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>KMS is een keuze voor gemaakt en wordt 2023 geïmplementeerd</i>

<b>Lerend Netwerk</b>	
We maken deel uit van het Lerend Netwerk met als belangrijkste doel leren en verbeteren en kennisuitwisseling.	
<b>Actie</b>	<i>Ondersteunen en uitwisselen van kennis rondom Duurzaamheid</i> <i>Ondersteunen en uitwisselen van kennis rondom Fieldlab</i> <i>Elkaar vertegenwoordigen in netwerken en projectgroepen</i> <i>Kennisuitwisseling in een gezamenlijk verpleegkundig netwerk</i> <i>Kennisuitwisseling op het vlak van bedrijfsvoering</i> <i>Kennisuitwisseling op facilitair gebied</i> <i>Samenwerking over het opleiden van Verpleegkundig Specialisten</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Alkcare is een onderdeel van Leren is Werken, Werken is Leren (LWWL), een gezamenlijk netwerk van zorgaanbieders en opleidingsaanbieders. Praktijkopleiders sluiten bij deze netwerkbijeenkomsten aan. Daarnaast hebben diverse disciplines binnen de organisatie netwerkoeverleggen gepland gedurende het jaar.</i>

## Leiderschap, Governance en management

*Een gedragen visie op kwaliteit vormt de basis voor het constant werken aan kwaliteit in de hele organisatie. Bij de totstandkoming van dit Kwaliteitsplan zijn dan ook vele disciplines betrokken geweest zoals benoemd bij participatie. In 2022 ligt onze focus bij de onderstaande onderwerpen.*

<b>Communicatie en implementatie van de missie/visie/kernwaarden/ambities</b>	
31 augustus 2021 zijn de missie, visie, kernwaarden en ambities opnieuw 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 door de huidige werkgroep.	
<b>Actie</b>	<i>Implementeren van de missie, visie, kernwaarden en ambities binnen Alkcare</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Missie, visie en kernwaarden met ambities wordt geïmplementeerd in 2023</i>

<b>Professionaliseren en leiderschap</b>	
Om te professionaliseren is regievoering belangrijk. Daarom willen we leiderschap versterken in de organisatie.	
<b>Actie</b>	<i>Versterken leiderschap in organisatie middels een leiderschapsprogramma</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Visie op leiderschap is ontwikkeld en leiderschapsprogramma wordt in 2023 ingezet voor alle medewerkers binnen de organisatie.</i>

## Personeelssamenstelling

*Het échte contact en de relatie tussen zorgprofessional en cliënt zijn sleutelfactoren voor goede zorg. Gezien, gehoord en geholpen worden op de terreinen waar je als cliënt behoefte aan hebt, daar draait het om in persoonsgerichte zorg. De zorgprofessional maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening.*

*Eerder zijn de cijfers van de personeelssamenstelling weergegeven. Het profileren van de naam Alkcare in de arbeidsmarkt. Hieronder volgen de focuspunten voor 2022.*

<b>Behoud van personeel</b>	
Door een moeilijke arbeidsmarkt is het belangrijk dat Alkcare blij, tevreden en bevlogen medewerkers heeft, ervan uitgaande dat iemand die tevreden en bevlogen is hart voor de zaak heeft en zich hiervoor in wil zetten. We willen actief beleid gaan voeren op het behouden van personeel (binden, boeien) en op het verhogen van de medewerkerstevredenheid.	
<b>Actie</b>	<i>De medewerker staat centraal            Er is een goede interne communicatie            Er is ruimte voor ontspanning</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Amplitiebeleid wordt ontwikkeld in 2023. Het leiderschapsproject wat in 2023 start sluit hierbij aan op persoonlijk leiderschap.</i>

<b>Goed werkgeverschap</b>	
Goed werkgeverschap is dat we de medewerker het gevoel geven dat ze zich gezien, gehoord, gewaardeerd en gefaciliteerd voelt. Waarbij we wel een wederkerigheid verwachten; de medewerker toont initiatief en wij tonen leiderschap waarbij we de medewerker motiveren tot het nemen van initiatief.	
<b>Actie</b>	<i>Het uitvoeren van een MTO            Het verzuim terugdringen            Het verloop onder personeel terugdringen</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>MTO is uitgevoerd. Verzuimtraining is ingezet In 2023 wordt op instroom, verloop en verzuim per kwartaal gerapporteerd.</i>

## Hulpbronnen, omgeving en context

*Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de organisatie. Door deze tijdig te identificeren en te doorgronden kunnen de organisatie en de medewerkers er zodanig op inspelen dat zij bijdragen aan kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers. Daarnaast wordt in een groeiende, complexere organisatie overzicht en structuur steeds belangrijker. Weten waar je staat en waar je naartoe wilt. Periodiek terugkijken 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. In 2022 ligt onze focus bij de onderstaande onderwerpen.*

<b>Facilitair Management Systeem (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 en optimaliseren FMIS</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>FMIS is geïmplementeerd, optimalisatie loopt door in 2023</i>

<b>Het werken met intranet</b>	
Alkcare heeft nog geen intranet. Het aanschaffen van intranet zou de organisatie kunnen ondersteunen om alle werknemers toegang te geven tot informatie en diensten van de interne informaticasystemen.	
<b>Actie</b>	<i>Keuze maken voor een intranetsysteem</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Werkgroep intranet is zich aan het oriënteren. De keuze wordt in 2023 gemaakt.</i>

<b>Inzetten van innovatie</b>	
Met de inzet van innovatie is Alkcare voornemens de doelmatigheid binnen de organisatie te verhogen en de eigen regie en zelfredzaamheid van onze cliënten en bewoners te bevorderen. Om innovatie een vaste plek te geven binnen Alkcare zijn een aantal acties nodig die structuur geven aan dit focusgebied.	
<b>Actie</b>	<i>Een werkgroep/commissie innovatie is opgestart Een innovatiemedewerker is aangewezen In alle functiebeschrijvingen is aandacht voor innovatie opgenomen. Implementeren LMS</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Werkgroep innovatie is opgestart en er worden innovatiedoelen gesteld in het kwaliteitsplan. Het LMS is geïmplementeerd. Taakfunctiebeschrijvingen worden herschreven.</i>

<b>Capaciteitsmanagement</b>	
Na het implementeren van het ECD van ONS Nedap is het goed om ons te richten op het invoeren van capaciteitsmanagement met als doel de logistiek binnen onze zorg en planning te optimaliseren en bij te sturen.	
<b>Actie</b>	<i>Implementeren capaciteitsmanagement</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Nog niet ontwikkeld in 2022, plannen worden doorgezet naar 2023.</i>

## Gebruik van informatie

*Er zijn twee zaken van essentieel belang bij kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbeoordeling:*

*Het samen leren en ontwikkelen in lokaal verband op basis van verzamelde informatie;*

*Transparantie en het afleggen van verantwoording intern en extern op basis van verzamelde informatie.*

*In 2022 ligt onze focus in het uitrollen van een intern communicatieplan.*

<b>Communicatie</b>	
Om alle voorafgaande acties te kunnen implementeren is communicatie van essentieel belang; binnen en tussen alle lagen van de organisatie. Daarom is er een intern communicatiebeleid opgesteld met de lijnen waarlangs welke de communicatie verloopt. Belangrijk is dat het intern communicatiebeleid bekend is bij de medewerkers en er ook naar gehandeld wordt.	
<b>Actie</b>	<i>Uitrollen intern communicatieplan</i>
<b>Uitkomst</b>	<i>Procedure is aanwezig en krijgt verder vorm in 2023.</i>



## Deel 4 – Totaaloverzicht verbeterplannen

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

### Kwaliteit en Veiligheid

<u>Persoonsgerichte zorg &amp; ondersteuning</u>	<u>Wonen &amp; Welzijn</u>	<u>Kwalitatief veilige zorg &amp; ondersteuning</u>	<u>Leren en ontwikkelen</u>
<u>Implementeren ECD</u> <u>Creëren groter aanbod in thuissituatie</u> <u>Ontwikkelen zorgvisie op PG- zorg</u> <u>Verhogen kennis complexe PG zorg</u> <u>Implementeren project G'OUT binnen de Hofstaete</u>	<u>Doorzetten project gastvrijheid</u> <u>Realiseren strategisch vastgoedplan</u> <u>Deelname aan Green deal</u> <u>Uitvoeren acties duurzaamheid</u> <u>Visie op Welzijn en welbevinden ontwikkelen</u>	<u>Uitrollen jaaroverzicht Kwaliteit &amp; Veiligheid</u> <u>Verhogen hygiëne</u> <u>Verhogen medicatieveiligheid</u> <u>Werken met aandachtsvelden en Aandachtvelder</u>	<u>PDCA inbedden in organisatie</u> <u>KMS aanschaffen en implementeren</u> <u>Uitbreiden lerend netwerk</u>

## Randvoorwaarden

<u>Leiderschap, Governance en management</u>	<u>Personeelssamenstelling</u>	<u>Hulpbronnen, omgeving en context</u>	<u>Gebruik van informatie</u>
<p><u>Communiceren uitgangspunten t.a.v. missie, visie en kernwaarden van Alkcare</u></p> <p><u>Versterken leiderschap in organisatie</u></p>	<p><u>Opstellen beleid personeelsbehoud</u></p> <p><u>Goed werkgeverschap</u></p>	<p><u>Implementatie FMIS</u></p> <p><u>Implementatie LMS</u></p> <p><u>Implementeren capaciteitsmanagement</u></p> <p><u>Werken met Intranet</u></p> <p><u>Inzetten van innovatie</u></p>	<p><u>Implementeren intern communicatieplan</u></p>

## Deel 5 - Bijlagen

### Bijlage 1 – 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 huidinspectie een decubitus categorie.
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.
Gemiddelde totaalscore	8,4

<b>Rekerheem - Kwantitatieve uitkomsten veiligheidsthema's volgens aanlevering indicatoren</b>	
Decubituspreventie	2,4 % van de cliënten heeft huidinspectie een decubitus categorie.
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.
Gemiddelde totaalscore	8,2

## Bijlage 2. Overleg Stichting Alkcare/ De Pieter Raat Stichting inzake behandeling

### Overleg Alkcare/Pieter Raat inzake behandeling

18 april 2023

#### Aanwezig

Pieter Raat: Paul-Jeroen, Gabriele, Helga, Anouk, Mirjam, Mariëlle, Mariska

Alkcare: Mascha, Mark, Hans, Jannie, Elise, Suzan, Judith, Dennis

Novicare: Marie-Louise, Anneloes

---

Paul-Jeroen heet iedereen welkom.

Pieter Raat heeft een 3-jarige status van de Nza en krijgt geld voor behandeling. Nza wil weten of dit model ook elders gebruikt kan worden. Het Lectoraat Ouderenzorg van InHolland heeft een adviesrol. Zij stelden voor een focusgroep samen te stellen. Dat heeft geleid tot deze bijeenkomst.

Er wordt hiermee ook vervolg gegeven aan de samenwerking tussen Pieter Raat en Alkcare. Alkcare wil anticiperen op de toekomst, niet alleen voor behandeling maar ook voor extramurale zorg en ondersteunende diensten. Bewoners van Alkcare zullen tijdens de renovatie van Rekerheem tijdelijk bij Pieter Raat intrekken. De afspraken zullen formeel worden vastgelegd.

Alkcare was 20 jaar geleden een traditioneel verzorgingshuis. De medische zorg gaat nog steeds vanuit de eerste lijn. Magenta biedt aanvullende zorg en was de partner voor meerzorg. Later is dit overgegaan naar Geriant. Oldeburgh werkt met een vaste huisarts. Dat is redelijk uniek.

De bovenste etage van Rekerheem is feitelijk een afdeling van Magenta. Magenta levert behandeling en productie. Alkcare levert zorg en maaltijden. Deze constructie loopt al lang. Alkcare wil dit in de toekomst zelf gaan doen. Het is de enige gesloten afdeling van Alkcare.

Gabriele is ruim 5 jaar bestuurder bij Pieter Raat. Indertijd had Pieter Raat 4,5 verpleegkundige. Nu is er voor meerzorg 3 en 4 een verpleegkundig specialist. Pieter Raat heeft te maken met 36 huisartsen. De zorg verandert in hoog tempo. Er is een compact behandelteam. Er zijn afspraken met Geriant voor ondersteuning SO.

Paul-Jeroen geeft toelichting op het onderwerp Behandeling. Hij is leidinggevende geweest bij Geriant. Geriant heeft indertijd een plan gemaakt om de huisartsenzorg te centraliseren, maar dat is niet gelukt. Het ideaal was een compact behandelteam met huisarts, verpleegkundig specialist en SO. In overleg met de huisartsenvereniging is medio 2019 gestart met een pilot. Onderzoeksdoelen zijn o.a. tevredenheid bij cliënten en huisartsen, of het model minder belastend is voor de huisartsen en de invloed op de kosten. De pilot is gestart maar toen kwam corona. Helaas is er onvoldoende data om conclusies te trekken.

Pieter Raat heeft verpleegkundig specialisten in dienst genomen. In de kop van Noord-Holland is een tekort aan huisartsen waardoor behoefte ontstaat aan een verpleegkundig specialist.

Novicare werkt landelijk. Hun visie is om bij Wlz met behandeling samen te werken, omdat een verpleegkundig specialist (VS) de brugfunctie kan vervullen tussen cliënt, zorgteam en behandelteam. De SO kan de expertrol pakken en de VS zorgt voor continuïteit. De VS is behandelaar en geen verpleegkundige.

De cliënt heeft behoefte aan contact, duidelijkheid en adequaatheid. Men moet op medische zorg kunnen vertrouwen en verwacht dat die zorg er altijd is.

De VS is ook belangrijk voor de mantelzorg. Ervaring is dat huisartsen de familie van de cliënt niet informeren. De VS doet dat wel en heeft daar meer tijd voor. Naast het medisch beleid is de VS ook betrokken bij de aansturing van het team, inclusief de huisarts.

De VS is een nieuwe rol die goed moet worden ingebed in de organisatie. De titel verpleegkundig specialist kan verwarrend zijn. Verpleegkundig specialist is een beschermde titel. Als alternatief wordt gedacht aan community geriater of klinisch geriater.

Cliënten zien de VS als de hulp van de huisarts. Het kan helpen om de functie VS te benoemen bij opnamegesprekken.

De Oldeburgh heeft een vaste huisarts. Sinds kort is Mascha gestart als VS. Ze heeft op haar eerste werkdag kennis gemaakt met de huisarts. De huisarts heeft ingestemd met volledige inzage van de dossiers. Mascha is medebehandelaar met de afspraak dat ze dagelijks haar verslagen aan de SO en aan de huisarts mailt. Bij bepaalde zaken schakelt ze de huisarts of SO in.

Marie-Louise is voorstander van samenwerking tussen VS en SO. Je moet duidelijk weten wat de rollen en verantwoordelijkheden zijn. Intramuraal is het nog niet voldoende (juridisch) vastgelegd. Novicare is bezig met kaders en documenten die vertaald kunnen worden naar specifieke settings. Dat kan ook zinvol zijn voor de huisartsen. Novicare heeft een overzicht van beroepskenmerkende competenties, gelinkt naar de richtlijnen. Huisartsen moeten worden geïnformeerd over de taken die een VS kan overnemen.

Er is behoefte aan een goede beschrijving van de constructie. Er moeten onderliggende richtlijnen worden geformuleerd.

De huisarts is niet verantwoordelijk voor het handelen van de VS. VS zijn zelfstandig behandelaar en kunnen worden aangesproken als er iets misgaat rondom de behandeling. Dit kan tot tuchtrecht aan toe.

De VS signaleert zaken met een medische blik maar de organisatie houdt daar nog niet echt rekening mee. Dat moet zich ontwikkelen. VS willen proactief zijn, bijv. bij het beleid rondom covid of bij dementie persoonsgerichte zorg. Het zou goed zijn als de VS wordt betrokken bij de aanmeldingen, omdat de doelgroep steeds complexer wordt.

De rol van paramedici en psycholoog wordt besproken.

Anneloes is blij met korte lijnen met de VS. Ze wordt ingeschakeld als het nodig is.

Alkcare heeft psychologenuren via Geriant. Het is een aanvullende discipline, vooral voor de zwaardere doelgroep.

Alkcare heeft ook een casemanager en een GVP. Het is belangrijk dat ze samenwerken en elkaar versterken.

Pieter Raat huurt ergotherapie in via Magenta en er komen ook fysiotherapeuten. Alkcare heeft ook ergotherapeuten via Magenta. De Oldeburgh heeft een vaste fysiotherapeut via de huisarts. Rekerheem werkt samen met een vaste fysiopraktijk.

Bij Pieter Raat ervaart de verpleegkundige dat er steeds meer duidelijkheid is over de verschillende taken. Er is wekelijks overleg met de VS. De kwaliteit van zorg is vooruit gegaan dankzij de VS en het werk wordt voor de verpleegkundigen makkelijker.

Bij Alkcare moet het zich nog verder ontwikkelen. De VS bereidt de visite van de huisarts voor en loopt mee met de huisarts.

Het kan goed zijn om de visitevragen vooraf te filteren.

Bij Pieter Raat is de visite een centraal punt in de week. Dat voorkomt acute vragen. De VS signaleren ook op welke gebieden meer deskundigheid nodig is. Ze gaan klinische lessen geven. De VS doen een behandelvoorstel en daarmee wordt de huisarts ontlast.

De samenwerking met VS, verpleegkundigen en EVV is goed. Ook in gesprekken met familie heeft het meerwaarde dat er een VS bij is. De VS is onderdeel van het team en heeft een overall view.

Er ontstaat schaarste in huisartsen. Het is belangrijk de persoonsgerichte zorg te bewaken. Het moet gaan over welbevinden, welzijn en comfort. Daarvoor moet je SO, VS en EVV optimaal inzetten.

Het is de vraag of 24-uurs zorg via de huisartsenpost kan worden gehandhaafd. Collega's met behandeling ervaren grote problemen vanwege schaarste. Als er gedurende de week goede afstemming is met het zorgteam hoeft er in het weekend minder een beroep op de huisartsenpost te worden gedaan. Het hangt er ook vanaf wie er in het weekend werkt.

Dennis heeft een soort stappenplan opgesteld wanneer je iemand moet inschakelen. Er is bij Alkcare altijd een verpleegkundige bereikbaar. Pieter Raat heeft een contract met Magenta, maar de ervaring is dat men eerder de huisartsenpost belt. Vaak is sprake van twijfel en kennistekort. De VS kan iemand geruststellen.

Paul-Jeroen vertelt dat voor de Nza een registratie wordt bijgehouden om te zien of de inzet van de VS positieve invloed heeft.

Verpleegkundige bereikbaarheid is een onderwerp voor samenwerking tussen Pieter Raat en Alkcare.

Goed contact met HAPA en huisartsenvereniging is belangrijk. Verwachting is dat we voorlopig nog op dezelfde manier kunnen samenwerken. Hypothese is dat over een aantal jaar de vragen aan huisartsen minder worden en ook verwijzing naar spoedeisende hulp minder wordt.

Het Zorgkantoor heeft de vraag neergelegd of het model van VS ertoe kan leiden dat opschaling naar zwaardere zorg kan worden uitgesteld. Dit hangt samen met multidisciplinair samenwerken. Dat is nog een ontwikkelpunt.

Het is belangrijk dat de VS betrokken wordt bij de aanmelding, zodat je aan de familie kunt aangeven wat de mogelijkheden en grenzen zijn. Het gaat vooral mis bij onbegrepen gedrag of sterke onrust.

### **Conclusies/acties**

- Juridisch uitzoeken of een VS medebehandelaar kan zijn.
- De samenwerkingsrelatie bespreken met de huisartsen.
- Bij binnenkomst duidelijk maken aan cliënten en familie wie de VS zijn en wat ze doen.
- De definitie van medebehandelaar bespreken.
- Een raamcontract voor de huisartsen opstellen.

De huisarts is regiebehandelaar. De VS kan medebehandelaar zijn bij specifieke medische zorg of bijv. wondverzorging of palliatieve zorg.

De VS wordt opgeleid tot zelfstandig behandelaar, binnen bepaalde kaders.

In de pilot is een afspraak gemaakt met de huisartsenvereniging maar huisartsen gaan daar niet zomaar in mee. HONK heeft een raamovereenkomst gemaakt maar die sluit niet aan op wat we willen. Men weet niet goed wat de ouderenzorg doet. Mascha heeft de ervaring dat je huisartsen continu moet blijven informeren.

We kunnen een folder maken voor cliënten en informatie op de website. De eindbehandelaar is de huisarts. De huisarts stemt met de VS af wie welk deel doet. Omdat de huisarts eindbehandelaar is moeten de afspraken over

samenwerking goed worden vastgelegd. Vervolgstap is dat elkaars dossiers inzien. Er is geen eenheid in de registratie van patiëntendossiers. Hier wordt al lang over gesproken maar het kost veel tijd.

### **Vooruitblik op zorg in de toekomst**

Hans verwacht dat schaalvergroting of samenwerking nodig is om hetzelfde te kunnen doen als we nu doen. Er is een goed model nodig voor alle fases van zorg op basis van behoefte van een cliënt. Er is geen marktwerking meer. Scheiding tussen intramuraal en extramuraal is niet meer relevant. Intramuraal is vooral voor mensen met gedragsproblemen. We kunnen efficiënter werken door een vaste zorgaanbieder en een vaste huisarts in een complex. Welzijnsondersteuning moet in de toekomst een belangrijke partner zijn.

Marie-Louise gaat uit van minder medicaliseren en nadenken waar je de huisarts voor belt. Voor PG problematiek en gedragsproblematiek is andere expertise nodig. Novicare wil dat de expertise die er is beschikbaar blijft voor een groter aantal mensen. Dat betekent efficiënter, kleine organisaties clusteren en expertise centraliseren en scherp blijven op wat wel of geen behandelvraag is.

Er zijn zorgen vanuit de beroepsvereniging omdat de VS in veel beleidsstukken niet meer genoemd wordt. Dit kan te maken hebben met de onbekendheid van huisartsen met de functie. Ervaring is dat jonge huisartsen weten van het bestaan van de VS. Er speelt ook een financiële prikkel bij huisartsen.

Gabriele merkt op dat er voor 3 jaar financiële borging is via Actiz. Vraag is of de behandel functie onder de Zlw blijft vallen of ZVW wordt. Ze kan zich niet voorstellen dat het over 3 jaar wordt geschrapt. Het is de toekomst.

De VS van Alkcare en Pieter Raat zullen gaan samenwerken. Gezien de caseload is er bij Alkcare ruimte voor nog een VS.

Gabriele wijst op aandacht voor klinische lessen en leren in de organisatie.

De bijeenkomst wordt om 12.10 uur afgesloten.