

Kwaliteitsbeeld 2024

Stichting Alkcare
Herenweg 91 - 1829AC ALKMAAR
info@alkcare.nl - (072) 519 16 55

Inhoudsopgave

Alkcare	3
Generiek Kompas	5
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	6
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	8
Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....	11
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen.....	16
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit	19
Perspectief op 2025	21
BIJLAGEN	23

Welkom bij Alkcare, welkom bij het kwaliteitsbeeld over 2024.

In dit beeld hebben wij opgetekend welke groei Alkcare heeft doorgemaakt in het afgelopen jaar op het gebied van persoonsgerichte zorg, kwaliteit en het professionaliseren van de organisatie.

Het jaar 2024 was een bewogen jaar voor Alkcare. Het programma Groeikracht, waarin alle medewerkers hebben kennisgemaakt met eigenaarschap in hun rol, is voortgezet na de start in 2023. Deze beweging naar meer professioneel leiderschap en heldere rollen is nog niet afgerond en zal in 2025 weer een prominente plek op de agenda innemen.

De dagelijkse aansturing van de teams door de teamleiders heeft een andere vorm gekregen. Teamleiders zijn steeds meer verantwoordelijk voor hun afdelingen en de managers nemen een meer strategische rol in.

Binnen het senior management zijn een aantal wisselingen geweest. Zo is er een nieuwe HR-manager en Bestuurssecretaris, waarna een herverdeling van de ondersteunende diensten heeft plaatsgevonden.

In december vond de verwachte bestuursoverdracht plaats, waarbij ik het stokje van Hans van Petten heb overgenomen.

Waar de focus van de vorige bestuurder lag op het stabiliseren van de organisatie, is mijn opdracht om Alkcare te laten groeien. Letterlijk met een verwacht nieuwbouwtraject in 2025 en figuurlijk in het professionaliseren van de organisatie.

Door de verschillende wisselingen op teamleider en senior managementniveau, zijn beoogde verbeteracties niet allemaal afgerond. Met een nieuw jaarplan voor 2025, waarin meer focus is aangebracht, heb ik alle vertrouwen in de resultaten van het komend jaar.

Sinds 2024 zijn de diverse kwaliteitskaders voor de verpleeg-, verzorging- en thuiszorg (VVT) vervangen door het Generiek Kompas. De aanleiding en de inhoud van dit kompas vindt u verderop in dit kwaliteitsbeeld.

Het kompas bestaat uit 5 bouwstenen, die alle facetten van goede zorg raakt. Dit kwaliteitsbeeld leidt u door deze bouwstenen heen, waarbij de ingezette acties en behaalde resultaten binnen Alkcare worden gepresenteerd.

Ik wens u veel leesplezier!

Ineke Laagland
Bestuurder Alkcare

Alkcare

Bij Alkcare staan wij voor tevreden bewoners/cliënten, medewerkers en vrijwilligers, in combinatie met een gezonde bedrijfsvoering. Elk initiatief wordt getoetst aan deze drie uitgangspunten. Onze leidende vragen daarbij zijn *“Wat kan ik voor u betekenen?”* en *“Hoe wordt mevrouw Jansen¹ hier beter van?”*.

Alkcare:

- is een organisatie binnen de sector Verzorging, Verpleging en Thuiszorg (VVT) en levert haar zorg in Alkmaar, met focusgebied Alkmaar Noord
- 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, maar merendeels psychogeriatrisch.
- heeft twee zorgcentra in eigendom: de Oldeburgh en 't Rekerheem.
- levert dagbesteding in het Zonnehof in Koedijk, de Torenburcht en het Binnenhof in Oudorp.
- levert in Alkmaar-Noord thuiszorg en hulp bij het huishouden en 24- uren alarmeringszorg.

In een deel van de locatie 't Rekerheem wordt psychogeriatrische zorg met behandeling geboden. Vanaf september 2024 levert Alkcare deze zorg volledig zelf, na een jarenlange samenwerking met Magentazorg. Voor deze behandeldienst van Alkcare is een lokale huisarts aangetrokken voor de medische zorg, in combinatie met twee verpleegkundig specialisten vanuit Alkcare en een specialist ouderengeneeskunde.

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.

Besturingsfilosofie

De besturingsfilosofie gaat uit van de professionaliteit van de medewerkers. Binnen de daartoe wettelijk vastgestelde kaders wordt hen ruimte geboden om zelfstandig initiatieven te ontplooiën en te opereren. Hoewel de organisatiestructuur en bijgevoegd organogram een hiërarchische opbouw kent, is de organisatiecultuur als ongelaaagd en open(hartig) te karakteriseren.

Reflectie op beweging Kompas

Alkcare heeft door de verschillende veranderingen in de aansturing van de teams, uitbreiding van het managementteam en een bestuurswissel een interne focus gehad in 2024. De beweging die het Kompas beoogd is wel ingezet. Alkcare heeft in 2023 afscheid genomen van het kwaliteitskeurmerk HKZ en gekozen voor Kwaliteit@. Dit keurmerk is gestoeld op de bouwstenen van het Kompas en toets organisaties op het echte welzijn van cliënten. De implementatie vindt plaats in 2025.

¹ Dit is een gefingeerde naam

Visie en Kernwaarden

Missie

Alkcare biedt op onze locaties en in de thuissituatie, kleinschalige persoonsgerichte ouderenzorg en ondersteuning, waarbij de cliënt de regie zo lang mogelijk behoudt.

Visie

Alkcare is in 2028:

- De beste en meest gastvrije ouderenzorgaanbieder van Noord-Kennemerland;
- De beste werkgever van Noord-Kennemerland;
- Financieel gezond gebleven.

Kernwaarden

Gastvrij

Wij streven ernaar om iedereen die bij ons komt, zowel collega's, cliënten als bewoners, een warm welkom te bieden. We behandelen elkaar met vriendelijkheid, respect en begrip. We luisteren actief naar elkaar en tonen oprechte interesse in elkaars ideeën en behoeften.

Door een open en gastvrije houding te tonen, creëren we een omgeving waarin iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt.

Realistisch

Realisme een belangrijke waarde is in ons werk. We zetten ons in om eerlijk en objectief te zijn in onze communicatie en acties. We nemen verantwoordelijkheid voor onze taken en streven naar het behalen van realistische doelen.

Door realistisch te handelen, kunnen we vertrouwen opbouwen bij onze cliënten, binnen ons team en onze organisatie.

Liefdevol

Liefde en zorg staan centraal in ons werk bij Alkcare. We vinden het belangrijk om oprechte empathie en medeleven te tonen naar onze collega's, cliënten. We nemen de tijd om aandacht te besteden aan de individuele behoeften en gevoelens van anderen.

Door met liefde en zorg te handelen, bouwen we aan een hechte en ondersteunende gemeenschap waarin iedereen kan floreren.

Professioneel

Professionaliteit staat hoog in het vaandel bij Alkcare. We willen ons werk altijd eerlijk en netjes doen. We doen geen dingen die niet mogen of oneerlijk zijn. We handelen respectvol, houden rekening met de privacy van anderen en zorgen voor vertrouwelijkheid van gevoelige informatie. We tonen betrouwbaarheid, nemen onze verantwoordelijkheden serieus en werken samen als een hecht team.

Door professioneel gedrag te tonen, dragen we bij aan een professionele en succesvolle werkomgeving.

Generiek Kompas

Samenwerken aan kwaliteit van bestaan

Bron: Samenvatting Generiek Kompas [Generiek kompas | Zorginzicht](#)

De samenleving verandert, de zorg verandert mee. Het generiek kompas met de ondertitel, thuis, in de wijk en in het verpleeghuis, biedt ruimte voor een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van zorg daarin. Het legt meer de nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag, door te kijken wat mensen zelf en samen kunnen en hoe de zorg daarop kan aansluiten. Zodat regie meer bij mensen zelf ligt, wat bijdraagt aan hun kwaliteit van bestaan. En zodat de beschikbare zorg zo goed mogelijk kan worden ingezet.



Klik op de afbeelding hiernaast voor een extra toelichting op het kompas vanuit cliëntperspectief.

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Toelichting bouwsteen

Een open gesprek over alle levensgebieden vraagt om een goede voorbereiding. Het betekent vragen stellen en goed luisteren naar elkaar. Afhankelijk van de zorgvraag kan er in het open gesprek aandacht zijn voor: wie er betrokken zijn bij de zorg van de mens met een zorgvraag en wat de eventuele mantelzorger, naasten en het sociale netwerk kunnen betekenen. Wat kan de mens met een zorgvraag of zijn mantelzorger, naasten en het sociale netwerk zelf doen, eventueel met behulp van extra scholing/instructie of inzet van technologie? Hoe kan de zorg samen met de mantelzorger, naasten of het sociaal netwerk worden vormgegeven en versterkt? En welke behoefte aan professionele ondersteuning/zorg is er daarnaast nodig? Zodat de mens met een zorgvraag en zijn mantelzorgers, naasten en sociale netwerk erop kunnen rekenen dat deze zorg aansluit bij wat zij belangrijk vinden. Daarbij houdt de professional samen met de organisatie ook oog voor de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening.

(Bron: [Zorginstituut Nederland](#))

Het kennen van wensen en behoeften binnen Alkcare

Het kennen van de wensen en behoeften van bewoners en cliënten betekent voor Alkcare dat we zicht hebben op de zorg- en dienstverlening voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n). Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die zorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

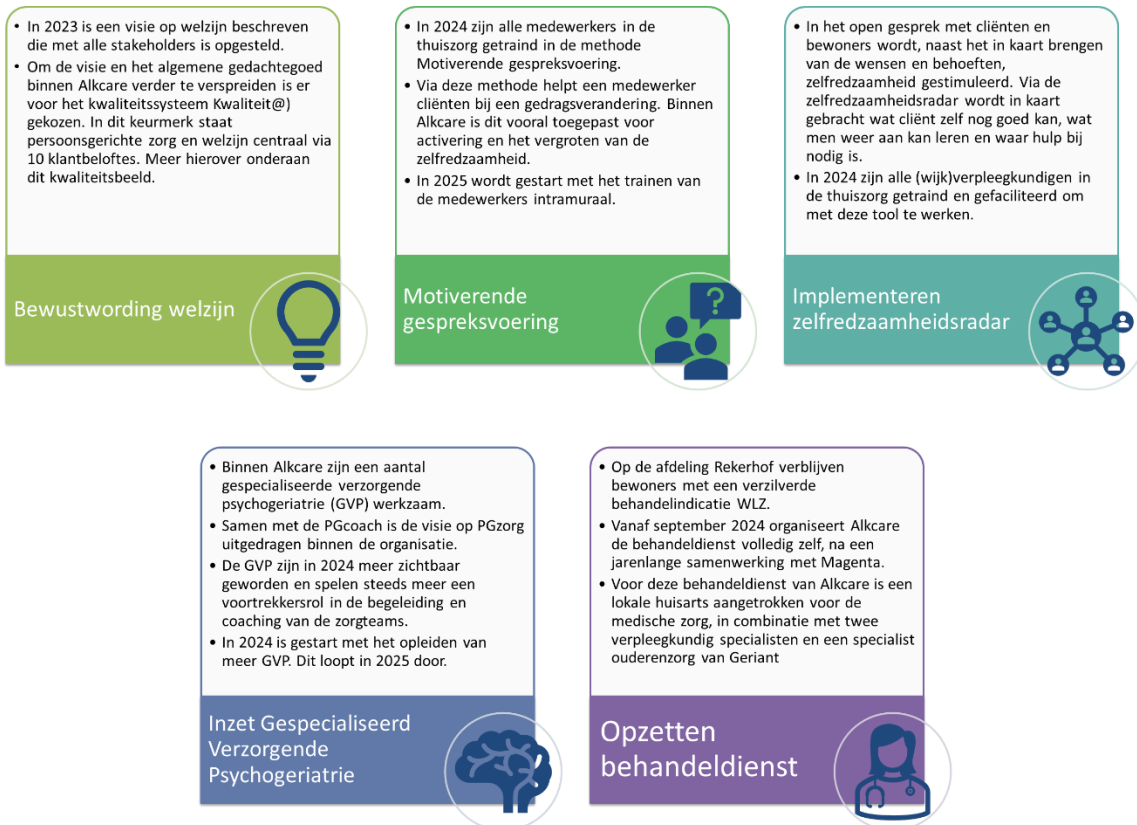
Zingeving, zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort zijn thema's die hieronder vallen. Daarom vragen we ons dagelijks af hoe het echt met onze bewoners en cliënten gaat, wat belangrijk voor ze is om leefplezier, comfort en tevredenheid te realiseren.

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 zorgdoelen waarin samen met de cliënt afspraken worden vastgelegd in een Zorgleefplan over zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Belevingsgerichte zorg betekent aansluiten bij de belevingswereld en gevoelens van de bewoner/cliënt of zijn/haar naasten. Goed kijken wat hij of zij belangrijk en plezierig vindt. Voorop staan eigen regie, gezamenlijkheid en gelijkwaardigheid. Belevingsgerichte zorg doen wij door behartigen van kwaliteit van leven voor onze (psychogeriatrische) cliënten. Om belevingsgerichte zorg verder te ontwikkelen zullen wij onze medewerkers en vrijwilligers begeleiden, adviseren en professionaliseren. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het zichtbaar maken van de gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric (GVP).

Vanwege de toegenomen zorgzwaarte zet Alkcare zich in voor het verder implementeren van de visie op psychogeriatrische zorg. Daarnaast willen we onze medewerkers, vrijwilligers en familieleden toerusten op de meer complexe psychogeriatrische zorg door middel van het aanbieden van scholing, coaching en training *on the job* met behulp van een trainer/coach en onze aandachtvelders.

Behaalde resultaten in 2024 voor Bouwsteen 1



Alkcare organiseert regelmatig bijzondere activiteiten of aanbod op maat. Vaak in samenwerking met partners of [Vrienden van Alkcare](#). Een kleine greep uit 2024: Klik op de afbeelding voor meer informatie.



Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Toelichting bouwsteen

In ieder leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

In het Kompas onderscheiden we twee vormen van netwerken: 1. netwerk rondom de mens met een zorgvraag 2. professioneel netwerk van een organisatie.

(Bron: [Zorginstituut Nederland](#))

Netwerk rondom de mens met een zorgvraag bij Alkcare

In 2024 zijn de teams van Alkcare (nog) meer gaan nadenken hoe onze cliënten geactiveerd kunnen worden in hun dagelijkse activiteiten. Uiteraard wordt er bij de start van de zorg, bij het moment van komen wonen of bij de start van thuiszorg, besproken wat cliënt zelf nog kan en waar professionele hulp bij nodig is. Tijdens de evaluatiemomenten van het zorgplan kan dit worden bijgesteld. Het betrekken van het netwerk van de client is een relatief nieuwe beweging voor Alkcare. Om client en zorgteams te helpen bij deze gesprekken is de ZelfredzaamheidsRadar geïmplementeerd.

Klik op onderstaande video voor meer informatie over de werkwijze



Professioneel netwerk van Alkcare

Alkcare benadrukt het belang van goede samenwerking in het landelijk en regionaal netwerk. De uitdagingen binnen de ouderenzorg zijn alleen samen het hoofd te bieden. Daarom participeren we in een veelvoud van netwerken:

- Alkcare is aangesloten bij de branchevereniging Actiz. Deze koepelorganisatie onderhandelt namens de leden met overheid en vakbonden over zaken die de sector aangaan. Alkcare is binnen Actiz vertegenwoordigd in het netwerk kleine organisaties en het netwerk van vastgoedmanagers.
- Regionaal is Alkcare aangesloten bij een lerend netwerk. Met de zorgorganisaties Stichting NIKO, Horizon Zorgcentrum, Zorggroep Tellus, De Pieter Raat stichting (DPRS) en Warm Thuis wordt op bestuurlijk niveau samengewerkt en kennis gedeeld.
- Daarnaast participeren we actief in het regionale platform ter verbetering van medicatieveiligheid, het netwerk dementie en de kerngroep én netwerk van het Palliatief netwerk
- Op het gebied van welzijn wordt intensief samengewerkt met het Talland (voorheen Horizon) College in het kader van opleiden en het Wijkleercentrum. Meer daarover kunt u lezen in Bouwsteen 4.
- Via Vitaal Oud Noord-Kennemerland (VONK) werken we met alle regionale zorg- en welzijnspartners, gemeenten en zorgverzekeraar en woningbouwcoöperaties aan de uitdagingen in de ouderenzorg. Onze bijdrage daaraan is het project G'oud.
- Samen met de gemeente Alkmaar vormen we een netwerk voor het WMO-beleid. Professionals hebben regelmatig bijeenkomsten, maar ook op beleidsniveau vindt overleg plaats.

G'oud

In 2021 is in Alkmaar Noord het [Project G'oud](#) opgestart in de Hofstaete. Het project is een samenwerking met woningcoöperatie Woonwaard, WonenPlus Alkmaar, MEE & de Wering en het thuiszorgteam van Alkcare. Doel van het project

is om het voor de bewoners van de Hofstaete mogelijk te maken om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Inmiddels is het project geïmplementeerd en wordt er ingezet op verdere uitrol.

Doelstelling van G'oud is dat senioren langer gezond en veilig in een zelfstandige setting blijven wonen. We realiseren dit door het creëren van een gemeenschap, waarbij de bewoners zich betrokken voelen, om eenzaamheid van bewoners te verkleinen en bij te dragen aan kwaliteit van leven.

Doordat we de dienstverlening vanuit wonen, zorg en welzijn beter op elkaar afstemmen, ervaren bewoners de ondersteuning als een logischer geheel en is het duidelijker waarvoor ze bij wie terecht kunnen. Dit past bij de landelijke ontwikkeling dat oudere mensen langer zelfstandig thuis wonen.

Klik op onderstaande video voor een impressie



INKT ouderenzorg

[INKT Ouderenzorg](#) is een samenwerkingsverband tussen de huisartsen van HONK (regio Noord-Kennemerland) en HKN (regio Kop van Noord-Holland) en een groot aantal zorgorganisaties. Deze samenwerking heeft, onder andere, tot doel 75+ers zo lang mogelijk in optimale gezondheid in de eigen omgeving te laten wonen.

De samenwerking tussen de huisarts en de verpleegkundige ouderenzorg staat centraal. Uiteindelijk ervaart de oudere thuiswonende bewoner een hogere kwaliteit van zorg, efficiënte communicatie tussen zorgverleners en een zorgaanbod op maat. Hierdoor kan men zo lang mogelijk in optimale gezondheid in de eigen omgeving blijven wonen.

Alkcare werkt binnen INKT samen met de omliggende huisartsenpraktijken.

Klik op onderstaande video voor een praktijkverhaal van een partner binnen INKT. Wilma vertelt wat haar taken zijn binnen INKT en hoe dit waarde toevoegt voor cliënten en haarzelf.



Behaalde resultaten in 2024 voor bouwsteen 2

- Via project G'oud wordt welzijn in de wijk gestimuleerd sinds 2022. Onder regie van Vitaal Oud Noord-Kennemerland, werkt Alkcare samen met de Pieter Raat stichting, woningbouwcoöperaties en welzijnsorganisatie.
- In 2024 is een draaiboek ontwikkeld die gebruikt kan worden bij het opschalen naar andere locaties.
- Binnen Alkcare is G'oud actief bij de Hofstaete, aanleunwoningen nabij de zorglocaties en de Marepoort Noord&Zuid.

Groei project G'oud



- Huisartsen Organisatie Noord-Kennemerland faciliteert het INKT ketenprogramma voor kwetsbare ouderen die zelfstandig wonen.
- Binnen INKT werken huisarts en wijkverpleegkundige samen voor kwetsbare bewoners in de wijk.
- Alkcare neemt sinds 2024 deel aan INKT bij praktijken de Mare en Kemper & Oldenburg

Aansluiten
programma INKT



- Binnen bouwsteen 1 is de zelfredzaamheidsradar ingezet voor het open gesprek.
- Binnen bouwsteen 2 ligt de focus van de radar op het inzetten van het eigen netwerk van de cliënt om de wensen en behoeften te vervullen.

Implementeren
zelfredzaamheidsradar



- In 2024 is de samenwerking met de gemeente Alkmaar gestructureerd. Er zijn vaste bijeenkomsten per jaar waar professionals en managers elkaar ontmoeten.
- Op cliëntniveau is de samenwerking tussen WMO consulent en wijkverpleegkundigen geïntensiveerd in 2025 wordt dit verder voortgezet.

Samenwerking WMO



Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Toelichting bouwsteen

In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt. Dit vraagt ook om (lokale) afstemming met andere organisaties die betrokken worden om te komen tot een passend antwoord op de zorgvraag. Dat betekent dat de beschikbaarheid en een passende deskundigheidsmix van personeel afgestemd zijn op de zorgvraag in het werkgebied. Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden. Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven.

(Bron: Zorginstituut Nederland)

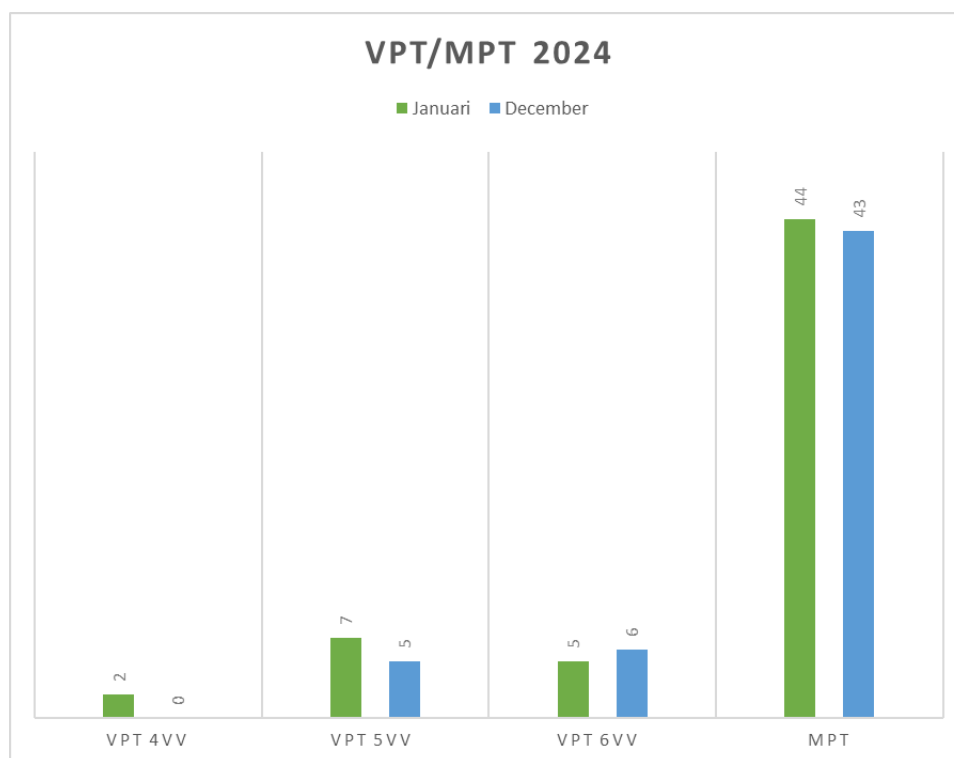
Doelgroepen binnen Alkcare

Alkcare is een organisatie voor ouderenzorg. Binnen de sector wordt onderscheid gemaakt tussen organisaties 'met behandeling' en 'organisaties zonder behandeling'. Alkcare is een organisatie zonder behandeling. Een uitzondering daarop is de afdeling Rekerhof in 't Rekerheem. Dit is een gesloten afdeling die tot 1 september 2024 voor wat de financiering en het behandeldeel betreft viel onder Magentazorg. Het personeel op de afdeling was en is in dienst van Alkcare. Vanaf 1 september 2024 is Alkcare deze zorg zelfstandig gaan leveren.

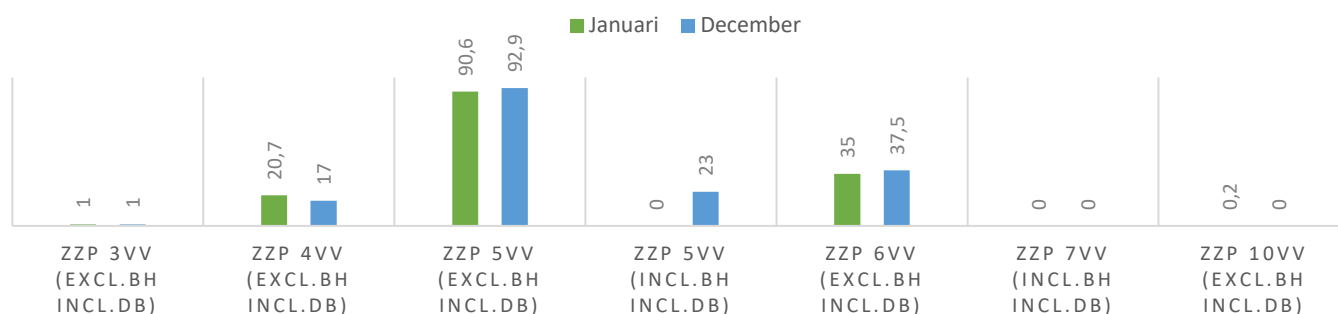
Alkcare heeft cliënten met als grondslag een somatische aandoening, maar meer en meer evolueert de organisatie naar een organisatie met voornamelijk cliënten met psychogeriatrische problematiek.

In onderstaande figuur is de doelgroepverdeling te zien per financieringsvorm.

Wet Langdurige Zorg (WLZ)

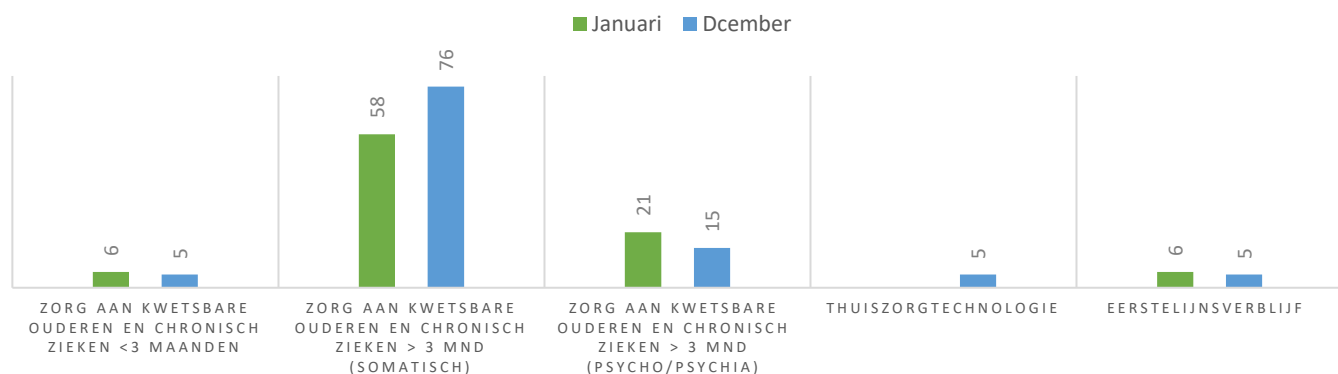


ZZP INTRAMURAAL 2024



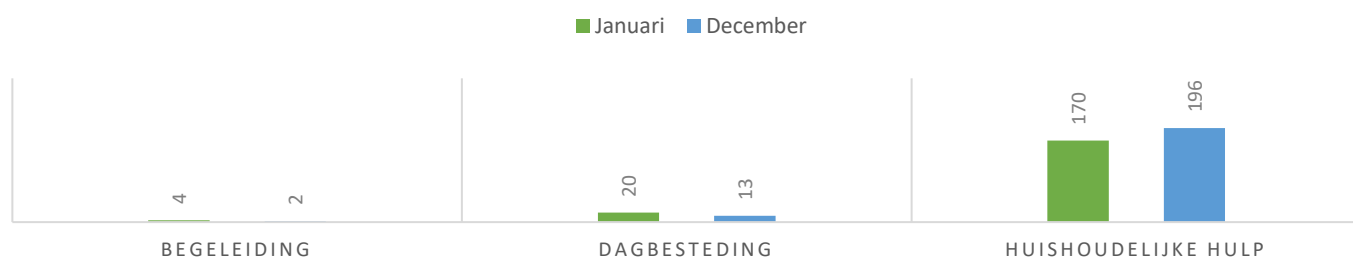
Zorgverzekeringswet (ZVW)

ZVW 2024



Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

WMO 2024

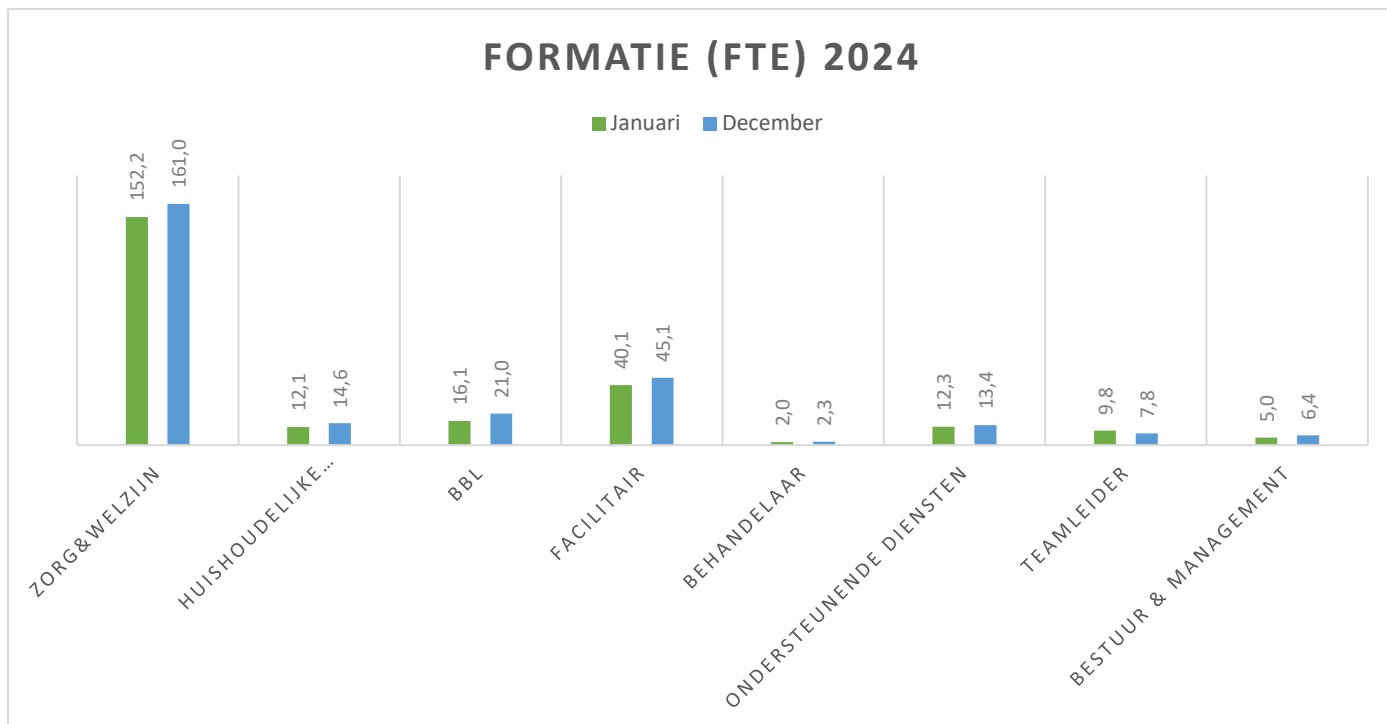


Personeelssamenstelling Alkcare

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd. Door de veranderingen in de zorgzwaarte, de toenemende complexiteit van zorg en de daling van de verblijfsduur van cliënten in de verpleeghuiszorg is er spanning ontstaan tussen het competentieniveau van de zorgverleners en de eisen die daaraan gesteld worden. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden en competenties.

Het lukt Alkcare nog steeds om voldoende medewerkers aan ons te binden. Echter zijn we ook in hoge mate afhankelijk van Personeel Niet in Loondienst (PNIL). Met de aangekondigde handhaving van de wet DBA staat Alkcare voor de uitdaging om deze flexwerkers aan ons te binden. In 2025 werken we aan een toekomstgerichte aanpak om het aantal PNIL drastisch te verminderen, uiteraard zonder negatief effect op de bezetting.

Door de wisseling van de HR-manager is de uitwerking van een strategisch personeelsbeleid uitgesteld tot 2025.



Innovatie en technologie binnen Alkcare

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 2024 heeft Alkcare hard gewerkt aan verschillende digitale toepassingen die waarde toevoegen aan het zelfstandig leven van cliënten en medewerkers ondersteunen in hun dagelijkse taken:

- Het digitaliseren van taken, zoals het vervangen van medicatiedispensers en digitale aftekenlijsten voor medicatie.
- De implementatie van de Octopusapp, waarmee medewerkers, onder andere, hun rooster in kunnen zien.
- Opstart van intranet voor alle medewerkers. De livegang staat gepland voor begin 2025.
- Inrichting van een nieuw verpleegoproepsysteem binnen de Oldeburgh. Klik op onderstaande video voor een impressie.



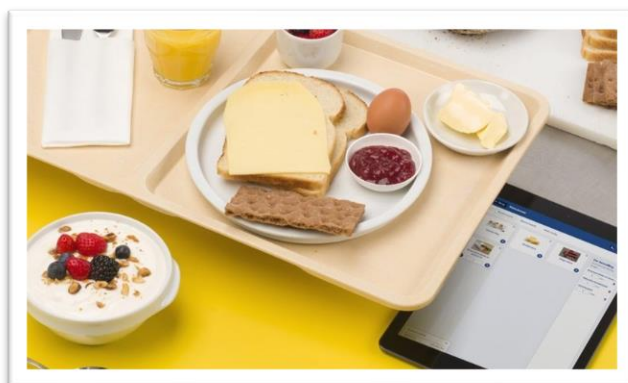
Duurzaamheid bij Alkcare

Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord Ondernemen (MVO) is belangrijk voor Alkcare. Alkcare is zowel op landelijk als op regionaal niveau aangesloten bij Green Deal Duurzame Zorg om ervoor te zorgen dat duurzaamheid verankerd wordt in het strategisch beleid van Alkcare. Dit doet Alkcare samen met haar partners in het lerend netwerk en daar waar nodig met externe ondersteuning.

In 2024 zijn verschillende maatregelen getroffen in de Oldeburgh om in 2025 het Bronzen keurmerk van de Millieuthermometer te halen. We verwachten eind 205 zelfs op te gaan voor het Zilveren keurmerk.

In de Oldeburgh heeft in 2024 een ingrijpende aanpassing aan het klimaatsysteem plaatsgevonden. Dit had een behoorlijke impact op de bewoners, die met veel geluidsoverlast geconfronteerd werden. Bewoners konden gebruik maken van geluiddempende koptelefoons en er is een heuse Silent Disco georganiseerd.

Op het gebied van voeding is de Culicart geïmplementeerd. Klik op onderstaande afbeelding om hier meer over te lezen.



Zeggenschap binnen Alkcare

Overlegvormen

Binnen Alkcare zijn verschillende, gestructureerde, overlegvormen actief voor medewerkers. Elke 6 weken staat een teamoverleg gepland. Elke 2 weken is er een MT-vergadering, Teamleidersoverleg en een gecombineerd management-teamleider overleg.

Club van 20

Tenminste drie keer per jaar komt een brede afvaardiging uit het (midden)management, team kwaliteit, staffunctionarissen en de verschillende gremia (Raad van Toezicht, OR, Cliëntenraad) bijeen om de jaarplannen te bespreken en elkaar te informeren over de voortgang van projecten.

Centrale cliëntenraad

Alkcare heeft een gezamenlijke centrale cliëntenraad voor de twee locaties, 't Rekerheem en de Oldeburgh en de Thuiszorg. Zij vertegenwoordigen de bewoners en cliënten van Alkcare. De centrale cliëntenraad bestaat in 2024 uit 3 leden. De centrale cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Ondernemingsraad

Alkcare heeft een ondernemingsraad bestaande uit 9 leden die de medewerkers van beide locaties en de thuiszorg vertegenwoordigen. De ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Behaalde resultaten in 2024 voor Bouwsteen 3

Een afvaardiging van de gehele organisatie heeft gewerkt aan een visie op technologie en innovatie. Deze wordt in 2025 verder uitgewerkt. Visie technologie en innovatie 	- Alkcare had in 2023 de ambitie om alle belangrijke inlog zoals naar het ECD, de SDB en KMS, algemene informatie, nieuwsberichten en nuttige weetjes op 1 plek aan te bieden. Hiervoor is een intranetapplicatie aangeschaft in 2024. - Een werkgroep heeft het plan van aanpak voor implementatie verder vormgegeven. - Begin 2025 is het intranet operationeel. Intranet 	- Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord Ondernemen zijn belangrijk voor Alkcare. - In 2024 is, met een externe partner, het duurzaamheidsbeleid verder vormgegeven. Voor locatie de Oldeburgh verwachten we het keurmerk Brons van de Milieuthermometer te halen. - In de Oldeburgh is een klimaatsysteem (2024) i.c.m. een warmtepomp (2025) opgeleverd. - Er is gestart met het opstellen van het voedingsbeleid. Duurzaamheid 	- In de thuiszorg is overgestapt op de medicatiedispenser Spencer, in plaats van Medimo. - In de Oldeburgh is een nieuw verpleegproepsysteem aangeschaft en geïmplementeerd. - Voor inzicht in het rooster, aanvragen van verlof en digitale salarisstroken is de Octopus app is geïmplementeerd voor alle medewerkers. Digitaliseren 
---	--	---	--

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Toelichting bouwsteen

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise en grenzen en zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot dient er ruimte te zijn om te reflecteren en de uitkomsten van reflectie te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

(Bron: [Zorginstituut Nederland](#))

Leren en ontwikkelen binnen Alkcare

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: de organisatie, medewerkers, vrijwilligers, en de 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).

Groeikracht

Eind 2023 is Alkcare gestart met het versterken van het eigenaarschap en leiderschap in de organisatie. Deze beweging staat bekend als GROEIKRACHT. In het kader van groeikracht is er het afgelopen jaar veel aandacht geweest voor teamontwikkeling en leiderschap. Alle medewerkers hebben met hun team deelgenomen aan een coaching traject. Dit heeft geleid tot een beweging in de organisatie. Medewerkers zijn zich meer bewust en daardoor eigenaar van hun taken en rol in het team en hoe je samen tot een betere samenwerking komt met meer werkplezier.

Om het leiderschap van medewerkers en verpleegkundigen in het bijzonder meer ruimte te geven is er besloten om de organisatie anders in te gaan richten. De teamleiders van de afdeling hebben een grotere span of control gekregen. Dit was mogelijk omdat de operationele- en zorginhoudelijke aansturing van de afdeling wordt neergelegd bij de verpleegkundigen van de afdeling. Daarnaast is de VIG-er verantwoordelijk gemaakt voor de aansturing van het primaire proces. De teamleider kan zich daardoor richten op bedrijfsvoering, beleidsontwikkeling, innovatie, uitvoeren personeelsbeleid en relatiebeheer.

Opleidingsplan

Door de wisseling van HR-managers is in 2024 geen strategisch opleidingsplan opgesteld, dit wordt in 2025 uitgewerkt. Alle medewerkers van Alkcare kunnen functie- en toekomstgerichte opleidingen volgen, in overleg met hun leidinggevende. Dit wordt vastgelegd in de FIT-gesprekken. Deze gesprekken vervangen de klassieke functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Praktijkleren

Alkcare heeft die praktijkopleiders in dienst die de BBL studenten begeleiden. Zij toetsen ook alle medewerkers in ons SkillsLab, zodat de zorgverleners bevoegd EN bekwaam blijven. Dit SkillsLab wordt uiteraard ook gebruikt voor instructie en oefening.

Binnen Alkcare zijn twee bijzondere opleidingsmogelijkheden voor mensen die graag in welzijn- of zorg willen werken: Wijkleercentra en het Fieldlab. Beide leerwegen zijn een regionaal initiatief.

Wijkleercentra

Als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen is Alkcare samen met stichting NIKO verantwoordelijk voor een Wijkleercentrum, waarmee een kleinschalige praktijkgerichte opleidings- en werkervaringsplaats aangeboden is aan een aantal leerlingen met als einddoel het behalen van een diploma helpende zorg en welzijn niveau 2(+).

Gezamenlijk worden jaarlijks ruim 40 leerlingen opgeleid. In Alkmaar Noord worden gemiddeld 20 leerlingen opgeleid op niveau 2(+). Deze leerlingen verrichten ondersteuning in de wijk (op individueel niveau), bij projecten in wijkcentra en ze gaan intramuraal aan de slag in de Oldeburgh en 't Rekerheem. De gemeente subsidieert het project grotendeels en Alkcare levert een coördinator en een praktijkopleider voor het Wijkleercentrum. Klik op onderstaande video voor meer informatie over de wijkleercentra.



Fieldlab

Het Fieldlab is een opleiding tot Verzorgende IG, die in een samenwerkingsverband met meerdere organisaties wordt aangeboden. Op dit moment zijn de volgende organisaties verbonden aan het Fieldlab: Talland College, Zorggroep Tellus, Horizon Zorgcentrum, WarmThuis, Alkcare, Woonzorggroep Samen, Jonkerszorg, Reigershoeve en de Pieter Raat Stichting.

Doel van het Fieldlab is het opleiden tot verzorgende IG met een focus op dementiezorg. Men leert vanuit een praktijkgerichte opleiding en een visie waarin het welzijn van de cliënt een belangrijke plek inneemt. We bieden liefdevolle, persoonsgerichte topzorg aan mensen met dementie met als belangrijkste doel: 'mensen steeds een fijne en zinvolle dag bezorgen.'

Een Fieldlab is een verkorte praktijkgerichte opleiding van twee jaar. De opleiding start in februari en september van een kalenderjaar. De studenten leren door te doen, te ervaren en door feedback te krijgen tijdens het werk. Na een opleiding van 2 jaar krijg je een landelijk erkend diploma Verzorgende IG.

[Via deze link kunt u meer lezen over het Fieldlab.](#)

Behaalde resultaten in 2024 voor Bouwsteen 4

- Het leiderschapsprogramma Groeikracht is doorgezet in 2024 en zal in 2025 actueel blijven.
- Met het leiderschapsprogramma zijn alle medewerkers op teamniveau getraind om zich te richten op eigenaarschap binnen de functie.
- Leidinggevende zijn getraind op dienend leiderschap. Tevens zijn een aantal gestart met een management opleiding.
- Teams worden in deze beweging ondersteund door een HBO-coach per locatie.
- In oktober 2024 zijn twee extra planners aangetrokken om de teamleiders te ondersteunen en zodoende meer tijd vrij te maken voor teamgerelateerde taken.

Leiderschapsprogramma Groeikracht



- Door de wisseling van HR manager, is de visie op strategische personeelsplanning niet beschreven in 2024.
- In 2025 wordt de visie neergezet, waarbij de focus ligt op Binnenhalen - Binden – Boeien-Blijven.

Visie strategische personeelsplanning



- Traditionele functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn vervangen door FITgesprekken. Hierin staat de FIT met de organisatie centraal, maar ook vitaliteit en ontwikkeling van de medewerker.
- De FIT-methode is in 2024 uitgedragen in alle teams. Medewerkers en leidinggevenden zijn samen verantwoordelijk voor het plannen van deze gesprekken, waarbij medewerkers het initiatief nemen.
- In 2024 is op kleine schaal geoefend met het voeren van deze gesprekken. In 2025 werkt de hele organisatie hiermee.

Implementeren FIT- gesprekken



Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Toelichting bouwsteen

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen.

Naast de informatie die de organisatie zelf verzamelt zijn er ook een aantal landelijk verplichte metingen. Iedere organisatie meet verplicht één keer per jaar de cliëntervaringen. In de wijkverpleging meten organisaties dat via de PREM en in de verpleeghuiszorg via de gemiddelde totaalscore gebaseerd op 6 vragen.

(Bron: [Zorginstituut Nederland](#))

Kwaliteitsinstrumenten

Iedereen die zorg ontvangt van Alkcare, krijgt goede en passende persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Kwaliteit en veiligheid maken hier vanzelfsprekend onderdeel van uit. 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, cliëntevaluaties, audits en incidenten. Meer en meer zijn we bezig deze bewustwording en cultuur te stimuleren, van MT tot aan de werkvloer. Ondersteunend hierin zijn kwaliteitsverpleegkundigen, waar we in 2021 mee zijn gestart. In 2023 is dit verder uitgebreid door het consistent werken met aandachtsvelden en aandachtvelden. Alkcare heeft in 2024 een kwaliteitsmanagementsysteem Qlink aangekocht. Hierin wordt het kwaliteitshandboek geborgd. Daarnaast zijn er mogelijkheden om resultaten te beoordelen, intern te auditeren, analyses te maken en verbeteracties te plannen.

Met de start van ons nieuwe kwaliteitsinstrument Kwaliteit@ in 2025 legt Alkcare de focus meer en meer op welzijn van de cliënten en hun zelfredzaamheid.

Kwaliteitsmetingen

In 2024 heeft Alkcare zelf verschillende kwaliteitsmetingen uitgevoerd EN zijn we onverwacht bezocht door VGZ-zorgkantoor en de Inspectie voor Jeugd en Gezondheidszorg (IGJ). Deze metingen zijn allen positief verlopen, de inspecteurs waren onder de indruk van de positieve sfeer onder de medewerkers.

Uiteraard zijn er ook verbeterpunten genoemd. Het methodisch werken in relatie tot welzijn en de zorgplannen mag beter. Een herkenbaar verbeterpunt voor de organisatie, waar voor 2025 al verschillende verbeterplannen gemaakt zijn.

Cliënttevredenheid

In oktober en november 2024 zijn al onze bewoners, cliënten en/of hun vertegenwoordigers gevraagd naar hun mening over de zorg en welzijn die we bieden.

Resultaten:

Zowel de bewoners, cliënten en vertegenwoordigers bevelen Alkcare van harte aan.

Intramuraal/WLZ:

- 44% van onze bewoners en/of hun vertegenwoordiger heeft gereageerd. Dat is al een hele prestatie, aangezien deze onderzoeken vaak een lagere respons opleveren.
- Bewoners waarderen Alkcare met een 8,6 en de medewerkers zelfs met een 8,9!

Wijkverpleging:

- 43% van de cliënten heeft gereageerd. Ook een hele goede respons.
- Cliënten waarderen Alkcare met een 8,4 en de medewerkers met een prachtige 8,7.

In de bijlage zijn de infographics opgenomen ([Klik hier](#)).

Behaalde resultaten in 2024 voor Bouwsteen 5

- In 2024 is het aantal medicatietoedienmomenten teruggebracht. Dit komt de medicatieveiligheid ten goede.
- In 2024 is geheel Alkcare over gegaan op de digitale aftekenlijst van ONS Nedap

Medicatieveiligheid



- Met de aanschaf van Qlink, een Kwaliteitsmanagementsysteem, zijn alle documenten en processen binnen Alkcare op 1 plek terug te vinden.
- In 2024 is een start gemaakt om documenteigenaren te koppelen en is de inrichting van het KMS compleet.
- In 2025 worden alle documenten en processen herijkt en waar nodig aangepast..

Kwaliteitsmanagement
Systeem



Perspectief op 2025

Jaarplan 2025

Samen met de club van 20 hebben we voor 2025 een ambitieus jaarplan 2025 neergelegd. Om welzijn een wezenlijk onderdeel te laten zijn in alle facetten van de organisatie, hebben we nog een weg te gaan. Daarnaast heeft in 2024 de ontwikkeling van de interne organisatie stilgestaan. Nu het MT compleet is, kunnen we ook daar weer in ontwikkelen.

Een extra uitdaging is onze vastgoedambitie. Alkcare is voornemens om een nieuwe locatie te bouwen en 't Rekerheem uiteindelijk grondig te renoveren. In 2025 valt hierover een besluit, in samenwerking met de gemeente Alkmaar. Meer hierover in het volgende kwaliteitsbeeld!

Voor de cliënten en medewerkers is de implementatie van Kwaliteit@ van groot belang. U kunt hieronder een toelichting lezen.

Kwaliteitsmethodiek Kwaliteit@

Alkcare heeft in 2024 de basis gelegd om echt te werken aan het gedachtegoed van het Kompas. De visie op welzijn, het activeren van de cliënt en zijn/haar naasten en het vergroten van het eigenaarschap van medewerkers dragen hieraan bij.

Door de inzet van Kwaliteit@ kunnen we werken aan het behalen van onze visie: de beste zorgverlener **én** werkgever van de regio worden. De 10 klantbeloften geven richting aan het open gesprek. Daarnaast gaan we ook 10 medewerker-beloften formuleren die richting geven aan het leiderschap van de teams.

U leest hieronder meer over de methodiek.

Bron: <https://www.welzijninzorg.nl/kwaliteit/kwaliteit@>



Kwaliteit@ is een krachtige kwaliteitsmethodiek en vormt het fundament onder het woonzorghuis. Deze methodiek zorgt ervoor dat de kwaliteit binnen de organisatie wordt verhoogd en geborgd. Kwaliteit@ biedt organisaties een kwaliteitsvisie en handvatten om het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen en toe te passen naar de dagelijkse praktijk via 10 klantbeloften.

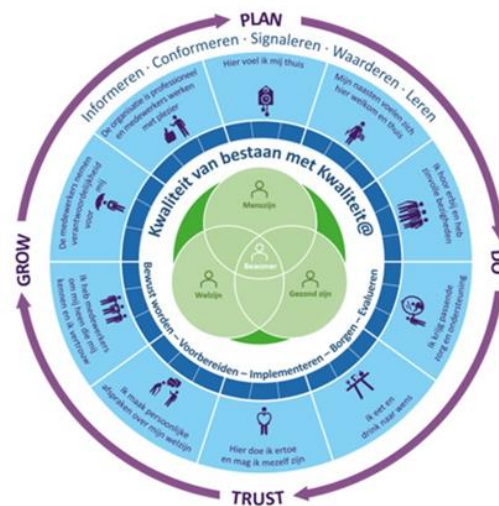
Bij veel zorgorganisaties is het vertrekpunt de zorg voor haar bewoners. Men spreekt er vaak over "zorg en welzijn". De initiatiefnemers achter Kwaliteit@ nemen juist het welzijn van hun bewoners als vertrekpunt en spreken liever over "Welzijn en zorg", waarbij eigen regie en autonomie centraal staan. Alle disciplines dragen bij aan het welzijn van bewoners. De zorg speelt hierbij een belangrijke rol, maar ook de huishouding, dagbesteding en bijvoorbeeld de keuken dragen daaraan bij. Pas als alle disciplines het welzijn van de bewoner hoog in het vaandel hebben, kan er sprake zijn van kwaliteit in het dagelijkse leven van de bewoners. Deze worden zichtbaar gemaakt in de 10 klantbeloften

Hoe werkt het?

- De beloften geven vooraf duidelijkheid wat er verwacht mag worden richting bewoners, families maar zeker ook naar de medewerkers.
- Door dagelijks inhoud en sturing te geven aan de beloften ontstaat er kwaliteit in uw organisatie. Immers het daadwerkelijk waarmaken van beloften vereist kwaliteit, van binnenuit!
- Niet door zorgmedewerkers alleen maar door iedereen. Alle medewerkers dragen dagelijks bij aan het waarmaken van de beloften. Sterker nog, als uw medewerkers dingen doen die geen raakvlak hebben met de beloften dan zou u dringend kunnen overwegen om daarmee te stoppen.

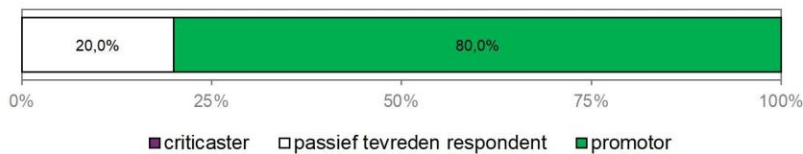
De beloften vormen een rode draad dwars door uw gehele organisatie heen:

- Ze komen aan de orde tijdens gesprekken met toekomstige bewoners en familie
- Ze zijn onderwerp van gesprek tijdens sollicitatiegesprekken met kandidaten
- Het zijn belangrijke elementen tijdens functioneringsgesprekken met medewerkers
- Dagelijks spannen wij ons in om de beloften waar te maken



Uitkomsten cliëntenraadpleging 2024

Zou u Alkcare aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



8,6

Organisatie

8,9

Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:

- Ik word goed verzorgd.
- Onze ervaringen zijn positief ten aanzien van deskundigheid, hulpvaardigheid en benadering.
- De "menselijke" aandacht is fijn, je bent geen nummer.
- Er wordt heel veel georganiseerd voor ons.

Verbeterpunten:

- Het douchen is kort door de bocht en dat geeft een ontevreden gevoel.
- Ik vind het lastig dat ik 's nachts lang moet wachten op hulp.
- Meer personeel zou prettig zijn.
- Het eten zou beter kunnen.
- Ik ben ontevreden over het schoonmaken van de kamer.



Aantal respondenten:

30

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:

86%



Verliep het maken van afspraken goed?

87%



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

90%



Behandelen de medewerkers u met aandacht?

76%



Sluit de zorg aan op wat u belangrijk vindt?

80%



Wordt u gezien en gehoord?

83%



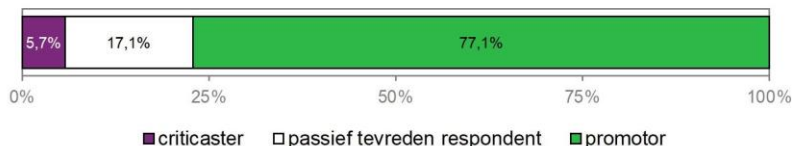
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in oktober en november 2024. Cliënten konden de vragen op papier of online beantwoorden. De respons voor deze raadpleging was 44%.



Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers 2024

Zou u Alkcare aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



8,2

Organisatie

8,6

Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:

- De medewerkers zijn heel lief en behulpzaam. • Er is altijd een vriendelijk woord en een luisterend oor. • Ik ben tevreden over de goede zorg. • De vaste medewerkers zijn doorgaans top! • Er is altijd fijne communicatie en denken met ons mee. •

Verbeterpunten:

- Niet alle personen die zorg verlenen geven dezelfde kwaliteit zorg. • De invalkrachten lezen geen dossier en weten niet welke hulp mijn naaste nodig heeft. • Het onderhoud van het sanitair is slecht. • Er zijn weinig mogelijkheden voor beweging. •



Aantal respondenten:

36

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:

84%



Verliep het maken van afspraken goed?

76%



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

88%



Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht?

76%



Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt?

79%



Wordt uw naaste gezien en gehoord?

78%



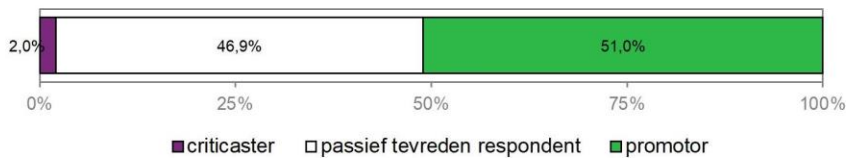
Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in oktober en november 2024. Vertegenwoordigers van cliënten konden de vragen op papier of online beantwoorden. De respons voor deze raadpleging was 46%.



Ervaringen met Wijkverpleging 2024

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?



Verbeterpunten:

- Graag meer tijd per bezoek beschikbaar hebben.
- Regelmatig zijn de zorgverleners te laat of word ik vergeten.
- Voor oudere mensen zijn vaste tijden van hulp fijn.
- Better luisteren naar de voorkeurstijd.

Complimenten:

- De medewerkers zijn altijd lief, zorgzaam en meedenkend.
- Ze houden rekening met mijn wensen.
- De aandacht is goed.
- Ik ben tevreden over de goede zorg en de goede behandeling.
- Ze zijn vakkundig.

8,4

Alkcare 2024

8,7

Medewerkers



Aantal respondenten:

49

Gemiddelde waardering:

8,6



Omgaan ziekte/aandoening

7,5



Vaste zorg verleners

7,5



Afgesproken tijd

9,2



Aandacht

9,0



Deskundigheid

8,9



Aandacht voor gezondheid

Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



87% geeft op deze vraag een **8** of hoger



Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft 91% een **8** of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

84% geeft op deze vraag een **8** of hoger



Deze raadpleging heeft plaatsgevonden in oktober en november 2024. Cliënten konden de vragen op papier of online beantwoorden. De respons voor deze raadpleging was 43%.

