

Leythenrode
en Oudshoorn

Verpleeghuizen van Alrijne

Kwaliteitsbeeld 2024



1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsbeeld van Leythenrode in Leiderdorp en Oudshoorn in Alphen aan den Rijn. Beide verpleeghuizen van Alrijne die met oprechte aandacht zorg bieden aan kwetsbare ouderen. Binnen onze verpleeghuizen koesteren we de diversiteit aan zorgvragen, van psychogeriatrisch tot somatisch en sociaal geriatrisch. Het hart van de verpleeghuizen ligt bij het bieden van comfort aan bewoners die niet langer zelfstandig kunnen wonen, met aandacht voor weloverwogen risico's die hun autonomie en keuzevrijheid versterken. Zo kunnen onze bewoners in de laatste levensfase nog zoveel mogelijk het leven leiden zoals ze gewend waren.

Het afgelopen jaar stond voor beide locaties in het teken van bouwen. Letterlijk in Leythenrode, waar gebouwd is aan de eerste fase van de nieuwbouw. Figuurlijk in Oudshoorn, waar is gewerkt aan het aanscherpen van processen, het beleid en het waarborgen van kwaliteit met de bestaande schaarste aan personeel. Daarnaast is de verbinding versterkt met de overige onderdelen van Alrijne: het ziekenhuis en de revalidatie.

Dit kwaliteitsbeeld belicht hoe Leythenrode en Oudshoorn in 2024 invulling hebben gegeven aan de thema's van het Generiek Kompas: Samen werken aan kwaliteit van bestaan. In de komende hoofdstukken wordt stilgestaan bij de bouwstenen van het kompas: open gesprek, bouwen van netwerken, werk organiseren, leren & ontwikkelen, reflectie op kwaliteit en vooruitblik naar 2025.

2. Het open gesprek

Bij de verpleeghuizen van Alrijne staat de bewoner als mens centraal en is in de zorg- en dienstverlening oog voor de optimale levenskwaliteit en het welbevinden van de bewoner en betrokken naaste(n). Hoewel onze verpleeghuizen de thuissituatie van bewoners niet kunnen evenaren, wordt geprobeerd het gewone leven van de bewoner zoveel mogelijk voort te zetten. De wensen en behoeftes van de bewoner zijn het uitgangspunt van de invulling van diens leven. In de periode rondom inhuizing wordt door (zorg)medewerkers dan ook veel aandacht besteed aan het leren kennen van een nieuwe bewoner en het vastleggen van individuele wensen in het zorgleefplan (met zorgdoelen) in het elektronisch cliëntdossier (ECD).

Locatie Oudshoorn is een gebouw met veel daglicht, verschillende belevingsplekken en alle woningen zijn volledig ingericht volgens het kleinschalig-wonen-concept. De dagelijkse activiteiten die het huishouden met zich meebrengt, worden zoveel mogelijk samen met de bewoners gedaan. De beleving door de bewoner staat hierbij centraal.

Locatie Leythenrode is nu nog een locatie met grootschalige verpleeghuiszorg. In april 2025 wordt overgegaan naar de naastgelegen nieuwbouw, waarbij ook kleinschalig wonen wordt geïntroduceerd.

Het streven is dat bewoners ervaren dat er tijd en aandacht (compassie) voor hen is. Binnen Leythenrode en Oudshoorn wordt naast de zorgverlening veel aandacht besteed aan het welzijn en welbevinden van de bewoners. Alrijne gelooft dat het optimaliseren van de kwaliteit van leven van de bewoner vraagt om streven naar een fijne dag met een dagindeling en dagactiviteiten die het beste bij de bewoner en diens leven passen. Dit draagt bij aan het gevoel van zingeving en een zinvolle tijdsbesteding.

Via onze Uitbureaus kunnen bewoners lid worden van verenigingen. Verenigingen zijn extra activiteiten bovenop de kleine, huiselijke activiteiten op de afdeling/ woning. Door het ruime aanbod is er voor ieder wat wils. Naast de verenigingen bieden de Uitbureaus een veelvoud aan activiteiten en uitstapjes. De Uitbureaus lenen ook cd's, dvd's, themamaanden en boeken uit. In 2024 is er een divers aanbod van activiteiten georganiseerd, zoals: uitstapje naar het Rijksmuseum, avondvierdaagse en verschillende optredens en workshops.



3. Het bouwen van netwerken

Om te zorgen dat de ouderenzorg in de regio Noord-Holland Noord toegankelijk is en blijft voor iedereen, is samenwerking essentieel. Dit doen we in de regio met andere aanbieders en vooral in de vereniging AVANT. Daarin hebben we samenwerking op het gebied van zorg, arbeidsmarkt en kennisuitwisseling. Daarnaast werken we steeds meer en beter samen met de naasten van onze bewoners.

Professionele netwerken

Binnen de regionale vereniging AVANT bestaat een netwerk tussen bestuurders en opleidingsadviseurs van de meeste aanbieders uit de VVT-sector in de regio Zuid-Holland Noord. Ook Alrijne neemt hieraan deel, zowel op bestuurlijk als op operationeel niveau. Het netwerk vergadert minimaal één keer per maand en indien de actuele situatie daarom vraagt vaker. Daarnaast wordt twee keer per jaar een projectcarroussel georganiseerd om op een laagdrempelige manier van elkaar te kunnen leren.

De regiovisie die in 2022 binnen AVANT samen met het Zorgkantoor is opgesteld kent zes programmalijnen die doorliepen in 2024. De verpleeghuizen van Alrijne waren gezamenlijk met Roomburgh trekker van 'Arbeidsmarkt'. De projecten 'ZZP verzorgt' (regionale flexpool) en 'Welkom in de Zorg' (arbeidsmarktcampagne) zijn hier onderdeel van. In het kader van de wet DBA is het project ZZP verzorgt eind 2024 omgebouwd naar een nieuw initiatief passend binnen de wet DBA. Dit heeft zich vertaald in een initiatief genaamd 'Avant flex', gericht op het ontwikkelen van een regionale flexibele schil. In 2024 zijn de maatwerkafspraken en aanvraag van transitiemiddelen gecoördineerd vanuit AVANT. Naast de gezamenlijke visie wensen de regiopartners ook samen op te trekken bij de ontwikkelingen die vanuit die visie gerealiseerd gaan worden.

In het lerend netwerk wordt samengewerkt met Libertas Leiden en WJZ. Netwerken bestaan tussen de bestuurders van deze aanbieders van ouderenzorg, maar ook op het gebied bestuurssecretariaat/ beleidsondersteuning, kwaliteit, HR, medische zaken/ specialisten ouderengeneeskunde en infectiepreventie. Een specifiek voorbeeld hiervan is intervisie die bestaat op het gebied van de VPT.

Op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd) maakt Alrijne deel uit van het lerend netwerk van Transmuralis om zo regiobreed van elkaar te leren, samen te werken en afspraken te maken in de keten. Ook bestuurlijk maakt Alrijne deel uit van Transmuralis. Daarnaast neemt Alrijne deel aan de regionale thematafel 'Ouderen' van Transmuralis.

Op het gebied van hygiëne en infectiepreventie wordt regionaal samengewerkt. De voorzitter van de HIP-commissie, tevens specialist Ouderengeneeskunde (SO), neemt deel aan de klankbordgroep Infectiepreventie van de SO's Regio Holland West. De deskundige infectiepreventie die zitting heeft in de HIP-commissie is tevens deskundige infectiepreventie in het regionaal coördinatieteam. Beide overleggen worden georganiseerd vanuit het Zorgnetwerk AMR.

Informele netwerken

De betrokkenheid van de naasten van de bewoner blijft steeds als een rode draad door de zorg lopen. Om de betrokkenheid van de leefwereld van de bewoner in stand te houden, worden niet alleen bewoners maar ook hun naasten goed geïnformeerd. Tijdens huiskamergesprekken en familiebijeenkomsten voeren medewerkers het gesprek met bewoners en hun vertegenwoordigers over de kwaliteit van zorg en dagbesteding, waarna door de regisserend verpleegkundigen verbeterplannen worden gemaakt op basis van de uitkomsten. Daarnaast kan altijd laagdrempelig contact gelegd worden met de contactverzorgenden of de teamleiders van de afdelingen/ woningen.

In 2024 is gewerkt aan een visie op informele zorg en mantelzorgparticipatie. In deze visie staan de verschillende rollen, de manieren van samenwerking en de voorwaarden van mantelzorgparticipatie beschreven. Mantelzorgparticipatie en informele zorg bieden veel mogelijkheden voor focus op welzijn, maar ook voor werkdrukverlaging. In het komende jaar zal hier verder aan gewerkt worden.

4. Het werk organiseren

Organisatiestructuur

Vanaf januari 2023 werkt Alrijne in Patiënt Verantwoordelijke Eenheden (PVE's). De PVE's zijn georganiseerd rondom patiëntgroepen. Het PVE-management is dual en bestaat uit een manager zorg en bedrijfsvoering en een medisch manager. De verpleeghuizen vallen onder de PVE Kwetsbare Ouderen, waar ook de geriatrische revalidatie en ouderengeneeskunde onder vallen. Hierdoor vormt de zorg rondom kwetsbare ouderen een logisch geheel binnen Alrijne. In de nieuwe structuur staan de patiënt en bewoner centraal. Deze nieuwe structuur is geïmplementeerd met als uiteindelijk doel als organisatie toekomstbestendig te acteren op de verwachte toename in zorgvraag in onze regio en de stijging van het aantal kwetsbare ouderen. De verpleeghuizen hebben ieder een eigen locatiemanager. Onder de locatiemanager van Leythenrode vallen twee teamleiders zorg, onder de locatiemanager Oudshoorn zijn dat er zes. Daarnaast is er een dagelijks bestuur waarin de medisch manager, manager zorg & bedrijfsvoering, beide locatiemanagers en de 1e specialist Ouderengeneeskunde plaatsnemen.

Overzicht aantal bewoners

De samenstelling van de bewoners over de verpleeghuizen is in onderstaande tabel weergegeven.

	Leythenrode	Oudshoorn	Totaal
Somatiek	60	67	127
Psychogeriatric	48	144	204
Totaal	108	211	319

Deskundigheidsmix

In de twee verpleeghuizen werkten op peildatum 31 december 2024 in totaal 657 medewerkers, waarvan 635 binnen de zorg en behandeling. Dit is exclusief de medewerkers van de servicecentra die werkzaam zijn voor de beide verpleeghuizen of de gehele zorggroep. Naast de 341 FTE in loondienst werd 45,9 FTE-personeel niet in loondienst ingezet.

Hieronder twee overzichten van de samenstelling van het personeel. In 2024 was de FTE inzet iets lager dan begroot, dit is geen verschil ten opzichte van 2023.

Personele samenstelling zorg (FTE)				
	Leythenrode		Oudshoorn	
Functies zorg	31-12-2024	31-12-2023	31-12-2024	31-12-2023
Verzorgende IG/ECV	26,66	34,46	69,59	78,12
Leerling helpende/VIG/Verpleegkundige	14,71	15,66	25,56	25,82
Helpende/BV (incl WZO)	39,3	35,67	85,05	85,12
WO/huishoudelijk medewerker	8,79	12,96	31,17	41,83
Verpleegkundige (incl. regisserend verpleegkundige)	9,41	9,52	11,98	11,81
Voedingsassistent	3,65	3,65	0,52	0,51
Activiteitenbegeleiding	7,11	7,26	7,4	8,71
Totaal aantal FTE's	109,63	119,18	231,27	251,92

Leythenrode en Oudshoorn

Verpleeghuizen van Alrijne

Personele samenstelling zorg (FTE)		
Functie	31-12-2024	31-12-2023
Specialist Ouderengeneeskunde en basisartsen	6,24	7,91
Praktijkondersteuner	0,89	0,89
Psycholoog/GZ psycholoog	3,82	4,68
Geestelijk verzorger	1,22	1,45
Ergotherapeut	2,67	2,88
Fysiotherapeut	4,22	3,42
Bewegingsagoog	5,68	5,68
Totaal aantal fte's	24,74	26,91

Werving

In 2024 is de wervingscampagne 'Wij zorgen voor mensen die voor mensen zorgen' gestart, met als doel de zichtbaarheid en aantrekkingskracht van de verpleeghuizen van Alrijne te vergroten. In de campagne draait het om de ervaringen van medewerkers die werken in de verpleeghuizen van Alrijne. Doel is om potentiële helpenden, verzorgenden IG en eerste contactverzorgenden te enthousiastmeren te solliciteren.

Zichtbaarheid speelde bij de campagne een belangrijke rol, zowel via outdoor-reclames als evenementen. Alrijne was aanwezig op de jaarmarkten in Leiderdorp en Alphen aan den Rijn, vanaf oktober reden er bussen met reclame rond, terwijl borden langs de weg de boodschap versterkten. Daarnaast werden nieuwe video's opgenomen met de boodschap: Wij bieden werk van betekenis. Deze werden ingezet in online-advertenties, naast de vacatures die online werden gepromoot. Nieuwe collega's werden uitgenodigd om een dag mee te lopen, zodat ze de sfeer in onze verpleeghuizen konden proeven. Tijdens de campagneperiode, die op moment van schrijven nog loopt, is het aantal sollicitaties flink gestegen ten opzichte van voorgaande periode of eerdere campagnes. In drie maanden tijd zijn 124 sollicitaties binnengekomen.



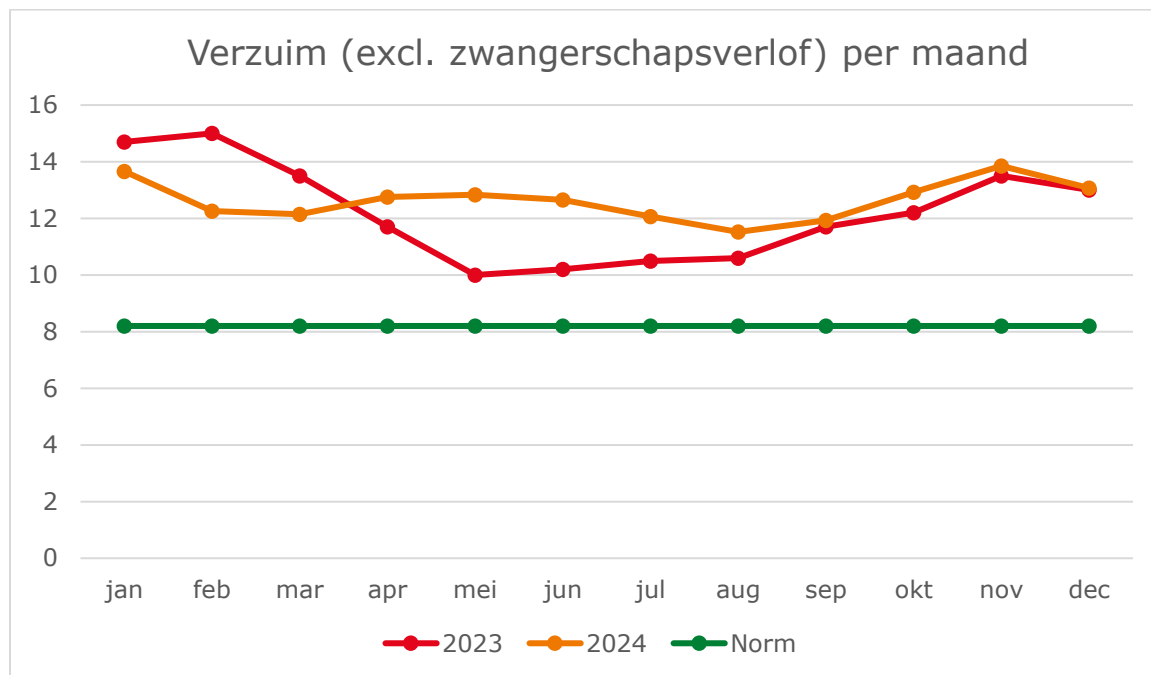
Tegelijkertijd loopt het wervingsprogramma Sterrenjacht. Een medewerker die een nieuwe collega aandraagt, kan een vergoeding ontvangen. Als de nieuwe medewerker succesvol aan de slag is, ontvangt de aanbrenkende medewerker een bonus van €1.000. Deze kan ook gebruikt worden voor een personeelsuitje of andere gezamenlijke activiteit. Het programma zal in 2025 worden uitgebreid.

Verzuim

Per 1 juni 2023 is de pilot 'Gewijzigde werkwijze VVT' gestart waarin de verzuimketen is versterkt met zowel een nieuwe als een aangescherpte rol. De eerste betreft de inzet van een Praktijkondersteuner Bedrijfsarts (POB), de tweede behelst het al vanaf de zesde verzuimweek inzetten van de Verzuim- en Re-integratieadviseur (VRA). Besloten is met deze pilot door te gaan omdat gebleken is dat deze werkwijze een positief effect heeft de verzuimcultuur. De nieuwe en verscherpte rollen in de verzuimketen worden door de directbetrokkenen als positief ervaren.

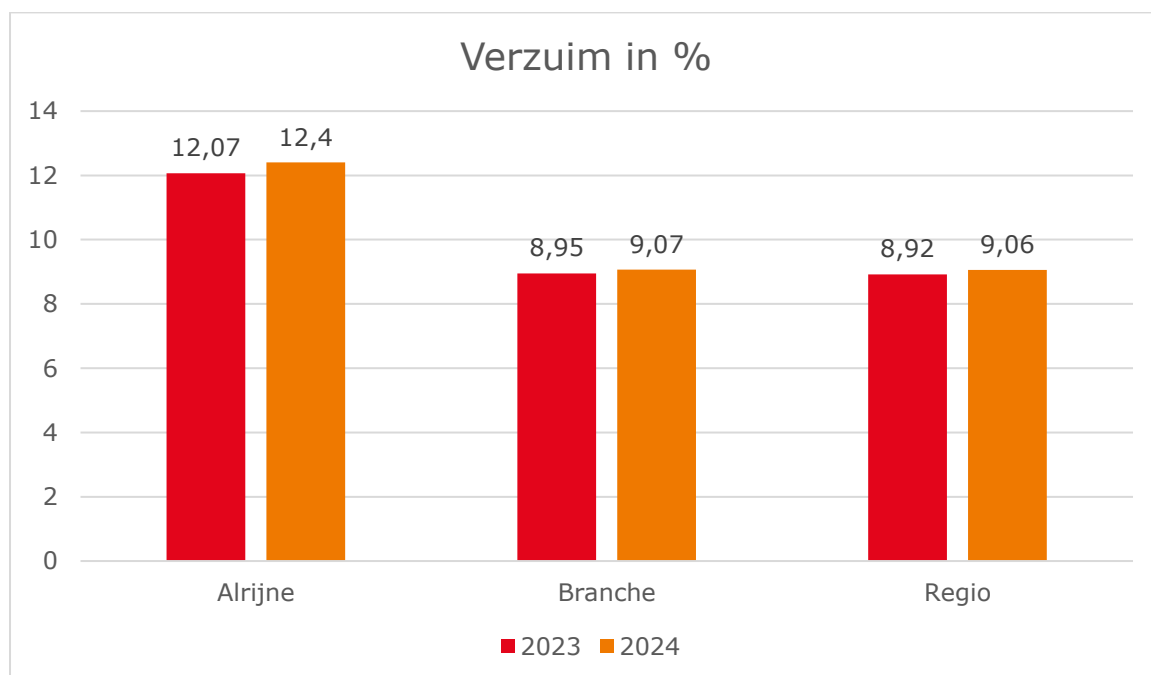
Door een aantal wijzigingen in het leidinggevendenteam tijdens de pilotperiode zijn nog niet alle rollen en acties overal volledig ingezet. Bovendien kan nog sterker ingezet worden op het gebruiken van andere ondersteunende HR-instrumenten (denk o.a. aan FIT-gesprekken). Het is aannemelijk dat mede daardoor de inspanningen rondom de pilot 'Gewijzigde werkwijze VVT' nog niet goed terug te zien zijn in de verzuimcijfers. Toch zijn al enkele hoopvolle signalen te zien, zoals de dalende meldingsfrequentie, de stijging van het aantal medewerkers dat zich niet heeft ziekgemeld en het dalende langdurige verzuim.

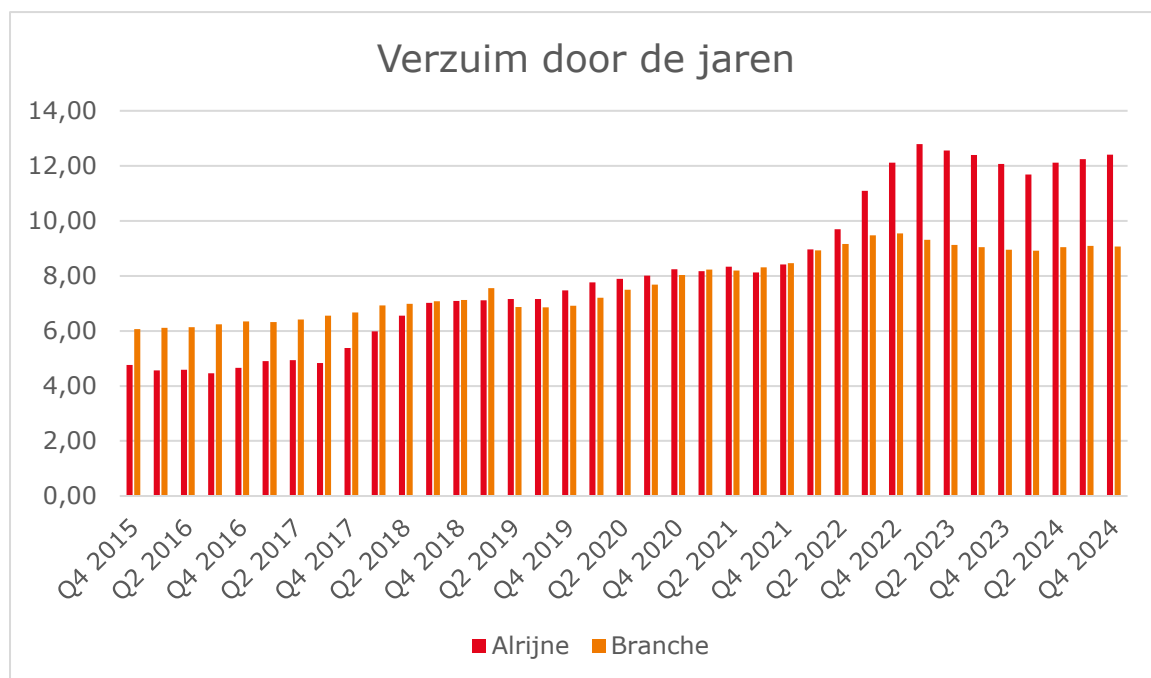
Hieronder het verzuim in 2024 voor beide locaties. De data komen uit de managementtool van Alrijne en Vernet.



Het totale verzuimpercentage (excl. zwangerschap) was in 2024, ongeacht de duur, 12,4% (in 2023 was dit 12,07%). Het verzuimpercentage is daarmee gestegen met 0,33% ten opzichte van een jaar eerder. Dat is voor iedereen een teleurstelling, omdat ondanks alle acties het dus nog niet is gelukt om het verzuim structureel te verlagen. Daarmee blijft de druk op de overige collega's hoog met als risico dat die ook gaan uitvallen. Daar is volop aandacht voor, maar het blijft een hardnekkig probleem.

Om de cijfers te kunnen vergelijken met de branche maken we gebruik van de Vernetcijfers. Het verzuimpercentage ligt hoger dan de branche (9,07%) en de regio (9,06%).

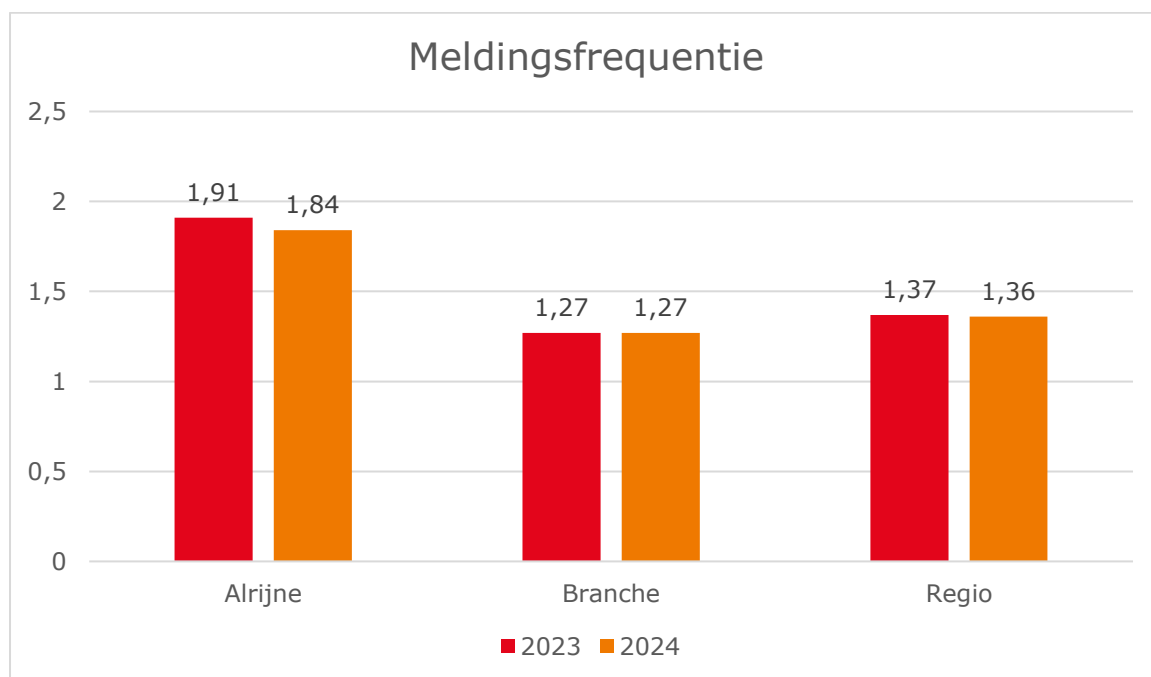


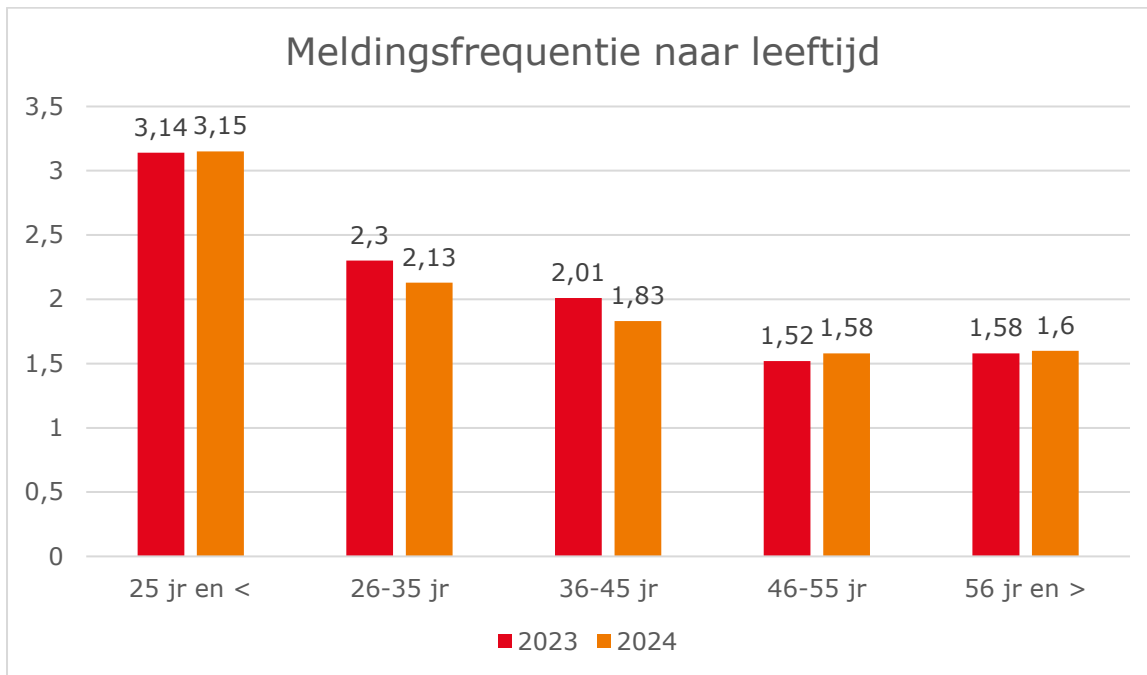


Uit bovenstaande grafiek blijkt dat het verzuim door de jaren heen aan het stijgen is. Deze stijging is ook in de branche te zien.

Meldingsfrequentie

Uit de rapportage van Vernet blijkt dat de meldingsfrequentie in 2024 gemiddeld 1,84 per medewerker is. Ten opzichte van 2023 (1,91) is kleine daling te zien. Binnen de branche is de meldingsfrequentie gelijk gebleven met 1,27 in 2024. Dit geldt ook voor de regio (1,36), zie onderstaande figuur.





Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de meldingsfrequentie bij de leeftijdscategorie jonger dan 25 jaar het hoogste is, maar dat de leeftijdscategorie van 46 t/m 55 jaar het meest aan het stijgen is. Hier zal in 2025 de focus naar toe gaan.

Verzuimduur

De gemiddelde verzuimduur in 2024 was 28,8 dagen, dit was in 2023 korter met 25,3 dagen. In de branche ligt dit gemiddelde iets hoger met 30 dagen. In een van de vier duurklassen is een daling te zien. In de klasse 15-91 dagen is het verzuimpercentage gedaald van 1,92 naar 1,84. De grootste stijging is te zien in de klasse 366-730 dagen, van 2,68 naar 2,98.

Clëntenraad

Ten behoeve van de medezeggenschap van bewoners is er één cliëntenraad voor beide verpleeghuizen met een evenredige afvaardiging uit beide locaties. Vanuit de organisatie wordt de cliëntenraad ondersteund en gefaciliteerd. De PVE-manager woont zes keer per jaar de vergadering van de cliëntenraad bij. Eenmaal per jaar spreekt een delegatie van de raad van bestuur en de raad van toezicht met de cliëntenraad.

In 2024 is de cliëntenraad in gesprek geweest over uiteenlopende onderwerpen. Zo zijn bijvoorbeeld kennismakingsgesprekken met kandidaat locatiemanagers gevoerd, maar was de raad ook actief betrokken bij het tot stand brengen van het sociaal plan bewoners ten behoeve van de verhuizing van Leythenrode. Over de voortgang op dit onderwerp wordt de cliëntenraad tenminste maandelijks geïnformeerd. Ook de gebruikelijke onderwerpen en stukken waaronder de klachtenrapportage, visiedocumenten, begroting en jaarplan 2025 zijn besproken in de vergaderingen.

Zorgadviesraad i.o.

Alrijne vindt het belangrijk dat medewerkers zeggenschap hebben over de inhoud van hun eigen werkzaamheden en daarin leiderschap kunnen tonen en nemen. Een aantal enthousiaste medewerkers heeft zich in 2023 verenigd om hier verder vorm en inhoud aan te geven. Daaruit is de Zorgadviesraad (ZAR) i.o. ontstaan met als doel de organisatie te adviseren aangaande de kwaliteit van zorg en aanverwante thema's. 2024 is voor de ZAR-leden een jaar geweest waarin zij zich verder hebben ontwikkeld met betrekking tot deze nieuwe rol. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over het overleg tussen management van de verpleeghuizen en de ZAR i.o. en zijn de eerste onderwerpen besproken. Het doel voor 2025 is om de rol en positie van de ZAR i.o. te verankeren binnen de verpleeghuizen van Alrijne.

Ondernemingsraad

De verpleeghuizen hebben een gezamenlijk ondernemingsraad (OR) met de overige onderdelen van Alrijne. Onderwerpen die zijn besproken in 2024 zijn bijvoorbeeld: de gevolgen van de wet DBA, het opleidingsplan en vele onderwerpen over de nieuwbouw van Leythenrode, zoals het dienstenschema.

Digicoaches

In beide verpleeghuizen zijn digicoaches aanwezig. Dit zijn (zorg)medewerkers die op locatie zijn om collega's te ondersteunen bij digitale problemen, zoals bij het ECD.



Medewerkerstevredenheid

Elke twee jaar wordt een medewerkersonderzoek (MO) gehouden door een externe partij (Effectory). De scores op de thema's werkgeverschap, rolduidelijkheid, bevlogenheid, klantgerichtheid en autonomie worden vergeleken met de scores uit het vorige onderzoek. In 2023 is een MO gehouden waarbij de resultaten zijn meegenomen in de verbeterplannen van de afdelingen/ woningen. Het MO was door 43% van de medewerkers ingevuld. Medewerkers waren enthousiast over de samenwerking onderling, de waardering naar elkaar en vinden dat het belang van de bewoner centraal staat. Uit het onderzoek blijkt dat nog gewerkt kan worden aan het luisteren naar suggesties van medewerkers en het communiceren van belangrijke zaken binnen Alrijne.

5. Leren en ontwikkelen

Zorgexpeditie en Op je plek in de zorg

Ten aanzien van leren en ontwikkelen heeft in 2024 de focus gelegen op de mogelijkheden van opleiden tot helpende plus en basisverzorgende via de Zorgexpeditie en het project 'Op je plek in de zorg'.

De Zorgexpeditie is een flexibele manier van opleiden, waarbij mbo-deelcertificaten kunnen worden behaald. Afhankelijk van het mbo-certificaat, kan de medewerker ondersteuning bieden aan de bewoners en samenwerken met collega's, mantelzorgers en vrijwilligers. Mbo-certificaten zijn mogelijk voor de opleiding helpende zorg & welzijn (niveau 2) en verzorgende IG (niveau 3). De teamleider bespreekt met de kandidaat welk traject het best gevolg kan worden en welke doorgroeimogelijkheden interessant kunnen zijn voor de kandidaat. In november 2024 zijn de eerste kandidaten vanuit Alrijne gestart met het traject helpende plus. In het MT is onlangs besloten in 2025 ook te starten met het traject dat leidt naar een certificaat voor woonzorgondersteuner en helpende. De Zorgexpeditie is een project waarbij bijna alle AVANT-partners zijn aangesloten; een mooi voorbeeld van samen leren en ontwikkelen in de regio.



'Op je plek in de zorg' is een uniek initiatief dat perspectief biedt aan statushouders op weg naar een baan in de zorg. Het leer-werktraject in het kort: deelnemers starten op mbo-1 niveau en kunnen daarna aan de slag als assistent dienstverlening. Het doel is dat zij doorstromen naar mbo-2 niveau, op weg naar een baan als helpende zorg en welzijn. Net zo uniek is de samenwerking tussen de betrokken partijen; Gemeente Leiden, VluchtelingenWerk Nederland, diverse Leidse zorgorganisaties en mboRijnland hebben de handen ineengeslagen.

SamenBeter

Bij Alrijne is het streven om oprechte aandacht voor zorg en welzijn te kunnen blijven bieden. Het team SamenBeter helpt de collega's om dit doel te halen. Dit doen ze door collega's te ontwikkelen om naast het werk te doen, ook het werk te kunnen verbeteren. Inmiddels zijn er 150 collega's opgeleid door middel van verschillende trainingen, zowel leidinggevenden, collega's uit de zorg en ondersteuning. Wanneer een collega geïnteresseerd is, wordt gekeken naar wat de best passende match is voor een training. Deze verschillende trainingen worden Alrijne-breed aangeboden (o.a. Yellow Belt, Green Belt, Lean Leiderschap). Bijna alle afdelingen van de verpleeghuizen hebben een mate van scholing ontvangen.

Om verbetering een onderdeel te laten zijn van het dagelijkse werk, is bekend dat alleen een training niet voldoende is. Daarom zijn binnen Alrijne coaches beschikbaar om teams te ondersteunen in de ontwikkelvragen rondom verbeteren, bijvoorbeeld het maken van een jaarplan, het uitvoeren van een verbetertraject naar aanleiding van het CTO of accreditatie- of inspectierapport en het opzetten van een structuur om beter samen te werken. Deze capaciteit wordt bijvoorbeeld ook gebruikt bij de verhuizing naar de nieuwbouw van Leythenrode.

6. Reflectie op kwaliteit

Cliënttevredenheid: Kortcyclisch CTO

De tevredenheid van bewoners en vertegenwoordigers wordt tweemaal per jaar uitgevraagd met behulp van het instrument Kortcyclisch CTO. Hierbij gaan aandachtsvelders van de afdelingen/ woningen zelf in gesprek met de bewoner of diens vertegenwoordiger. Voorafgaand selecteert het team twee thema's uit de digitale vragenbibliotheek, die bestaat uit elf thema's en een aantal verplichte vragen. Zo ontstaat een beknopte vragenlijst passend bij de desbetreffende bewonersgroep. Nadat de gesprekken afgerond zijn, is direct een rapportage beschikbaar in het online enquêteprogramma Exploratio. De teamleiders kunnen direct met de resultaten van het kortcyclisch CTO aan de slag met hun eigen team te verbeteren.

In 2025 wordt onderzocht wat de impact is van het nieuwe, verplichte instrument om cliëntervaringen te meten dat ontwikkeld wordt in het kader van het Generiek Kompas.

Resultaten 2024

Wat opvalt aan de resultaten van het kortcyclisch CTO 2024, is dat de respons zeer hoog is. Leythenrode en Oudshoorn hebben een respons van respectievelijk 75% en 85% in de voorjaarsmeting en 75% en 83% in de najaarsmeting. De elf thema's zijn allemaal uitgevraagd, met als top drie Bereikbaarheid, Eten en drinken en Kwaliteit van leven.

Naast de thema's die door de afdelingen/ woningen worden gekozen passend bij de doelgroep, wordt een aantal verplichte vragen gesteld. Eén van de verplichte vragen van het kortcyclisch CTO is de promotorscore: het percentage respondenten dat een 8, 9 of 10 antwoordt op de vraag: Zou u met een cijfer kunnen aangeven of u Leythenrode/ Oudshoorn bij uw familie en vrienden zou aanbevelen? Deze is voor beide verpleeghuizen gestegen.

Kortcyclisch CTO	Leythenrode		Oudshoorn	
	2023	2024	2023	2024
Promotorscore	56	61	66	73
Cijfer voor verpleeghuis	n.v.t.	7,6	n.v.t.	8,3
Cijfer voor verzorgenden/ verpleegkundigen	n.v.t.	7,7	n.v.t.	8,5
Cijfer voor artsen	n.v.t.	7,3	n.v.t.	7,9
Eens of helemaal eens met stelling Ik kan meebeslissen over welke zorg of hulp ik/mijn naaste krijg(t)	n.v.t.	60%	n.v.t.	59%
Eens of helemaal eens met stelling Het huis organiseert voldoende activiteiten	83%	78%	93%	87%
Eens of helemaal eens met stelling De zorgverleners hebben voldoende aandacht voor hoe het met bewoner/ naast gaat	80%	60%	85%	55%

Wat opvalt is dat de score voor Oudshoorn over het algemeen wat hoger is dan die voor Leythenrode. Een aannemelijke verklaring hiervoor is dat het wonen in Leythenrode als minder aantrekkelijk wordt ervaren vanwege het gedateerde gebouw. Het oude gebouw wordt gefaseerd afgebroken, wat onder andere gevolg heeft voor de algemene recreatieruimte. Verder vindt de nieuwbouw direct naast het oude gebouw plaats, wat soms voor overlast kan zorgen.

Daarnaast valt op dat de score ten aanzien van de stelling 'De zorgverleners hebben voldoende aandacht voor hoe het met bewoner/ naaste gaat is gedaald. Oorzaak hiervoor ligt mogelijk in de uitdagingen die het (landelijk) personeelstekort en het werken met ZZP-ers met zich meebrengt.

Clïenttevredenheid: Zorgkaart Nederland

De totaalscore op ZorgkaartNederland in 2024 is voor Leythenrode 7,2 en voor Oudshoorn 8,6. Bewoners en/of hun contactpersonen worden middels een halfjaarlijkse mailing en links in onze nieuwsbrieven en site gevraagd een waardering te geven.

Zorgkaart Nederland	Leythenrode		Oudshoorn	
	2023	2024	2023	2024
Totaal score	7,5	7,2	8,3	8,6
Aantal waarderingen	27	14	60	27

Commissies

Binnen de verpleeghuizen verbindt de commissie Kwaliteit de verschillende disciplines en expertises, waardoor kennisdeling op belangrijke thema's kan plaatsvinden en een integrale bijdrage wordt geleverd aan het ontwikkelen van kennis en vaardigheden. Door de specifieke kennis en expertise kan de commissie als sparringpartner en adviseur van het MT fungeren en een kwalitatieve bijdrage leveren aan de besluitvormingsprocessen van het MT.

De commissie Kwaliteit wordt voorgezeten door de manager Kwaliteit en Innovatie van Alrijne.

De expertises die deel uitmaken van de commissie Kwaliteit zijn:

- Commissie Medicatieveiligheid
- Commissie Wet zorg en dwang (Wzd)
- Commissie Hygiëne en Infectiepreventie
- Werkgroep Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)
- Werkgroep Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)
- Werkgroep Voorbehouden handelingen (VBH, vaste werkgroep van de zorggroepbrede commissie VBH)

Medicatieveiligheid

De commissie medicatieveiligheid richt zich op het verder vergroten van de medicatieveiligheid. In 2024 is gestart met het tweemaal per jaar uitnodigen van de werkgroep MIC in de commissie medicatieveiligheid om de MIC-halfjaarrapportage te bespreken. Gezamenlijk wordt bekeken of de meldingen ten aanzien van medicatie duiden op structurele problemen in medicatieveiligheid op woning-, afdelings- of verpleeghuisniveau. Zo nodig doet de commissie medicatieveiligheid aanbevelingen ter verbetering aan het MT.

Medicatiereviews worden tweemaal per jaar voor alle bewoners gedaan. Voorheen werden de medicatiereviews met de apotheker in een korte periode gedaan. Op verzoek van de apotheker is in de tweede helft van 2024 gestart met het verdelen van de reviews over de maanden van het jaar heen. Nog steeds komen alle bewoners tweemaal per jaar aan bod, waarbij eenmaal door de specialist Ouderengeneeskunde en de ander keer samen met de apotheker.

Vanaf 2025 worden tevens de medicatiereviews van nieuwe bewoners ca. 4 weken na opname met de apotheker beoordeeld, zodat eventuele veranderingen besproken kunnen worden in het voorlopige-bevindingengesprek met de bewoner en contactpersonen dat rond 6 weken na inhuizing plaatsvindt.

Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang (Wzd) en het omgaan met onbegrepen gedrag zijn belangrijke thema's binnen de verpleeghuiszorg. De procedure probleemgedrag is in 2024 opnieuw vormgegeven. Tijdens de gedragsvisite merkten artsen en psychologen dat de procedure probleemgedrag niet goed genoeg werd gevolgd door zorgmedewerkers en dat de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken disciplines voor hen onvoldoende duidelijk waren. Na onderzoek bleek dat de procedure niet goed bekend was bij zorgmedewerkers en dat dat de belangrijkste reden was voor het niet correct volgen van het stappenplan. Een werkgroep bestaande uit artsen, psychologen en zorgmedewerkers heeft vervolgens een analyse gedaan naar de bronoorzaak. Hieruit kwam dat de procedure zowel op inhoud als vorm niet goed aansloot bij de zorgmedewerkers; de procedure is te groot, te ingewikkeld geschreven en niet overzichtelijk. Na aanpassing is de procedure voorgelegd aan een aantal zorgmedewerkers; zij waren positief over de nieuwe vormgeving. Vervolgens is multidisciplinair gebrainstormd welke strategieën de implementatie tot een succes kunnen maken. Dit wordt verder uitgewerkt, zodat de procedure in 2025 geïmplementeerd kan worden.

Het open-deurenbeleid uit de Wzd heeft als doel bewoners bewegingsvrijheid te geven passend bij hun mogelijkheden. De Wzd-commissie heeft gekeken welke stappen gezet kunnen worden om dit in Oudshoorn gefaseerd mogelijk te maken. De eerste stappen hierin zijn gezet door de tijden dat de liften beschikbaar zijn en de deur naar de tuindeur geopend is te verruimen van 7 uur 's ochtends tot 23 uur 's avonds. Zo kunnen de bewoners de hele dag vrij door het gebouw en de tuinen lopen. In 2025 wordt onderzocht welke andere deuren geopend kunnen worden en wat hier voor nodig is.

Hygiëne en infectiepreventie

Goede infectiepreventie is voor verpleeghuizen van essentieel belang voor de bewoners. De afdeling infectiepreventie heeft een uitgebreide audit gedaan, waaruit een aantal overstijgende aandachtspunten naar voren is gekomen. Er is een begin gemaakt met het oppakken van de adviezen, dit wordt in 2025 voortgezet.

Het doen van audits door zorgmedewerkers zelf is een manier om de infectiepreventie te verbeteren en het bewustzijn te vergroten. In 2025 wordt onderzocht of het mogelijk is hiervoor de infectiepreventie-app IPA te gebruiken.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

MIC-meldingen zijn een belangrijk instrument om de zorg aan de bewoners te verbeteren. Meldingen komen binnen bij de regisserend verpleegkundige van de afdeling/ woning. Zij pakken de melding op en nemen zo mogelijk verbetermaatregelen samen met de betrokken medewerkers. Vervolgens wordt op afdelingsniveau een kwartaalrapportage gemaakt die besproken wordt in het teamoverleg. Verbeteracties naar aanleiding daarvan worden afdelingsbreed en zo nodig met andere betrokken disciplines opgepakt. Het bespreken van MIC-meldingen en verbeterplannen is een vast onderdeel van de kwaliteitsoverleggen tussen arts, regisserend verpleegkundige en teamleider.

In 2024 heeft de werkgroep MIC de halfjaarrapportage kritisch bekeken en herzien. Door de opzet van de halfjaarrapportage was deze lang en uitgebreid op detail waardoor het helder identificeren van trends niet vanzelfsprekend was. Gekeken is hoe het ECD kan ondersteunen in de aanlevering van

data. Daarnaast is de rapportage anders vormgegeven waardoor trends makkelijker te identificeren zijn. De vormgeving wordt in 2025 geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Daarnaast bleek dat de formats voor de kwartaalrapportages niet op iedere afdeling op dezelfde manier werd gebruikt. De oorzaak hiervan ligt waarschijnlijk in de wisselingen bij de teamleiders en regisserende verpleegkundigen. In 2025 wordt het format van de kwartaalrapportage opnieuw onder de aandacht gebracht en het protocol aangepast.

Borgen van kwaliteit en veiligheid

De kwaliteit wordt geborgd via de verbeter- en borgingscyclus die is ingedeeld volgens de PDCA-cirkel van Demming. Onderdelen van de cyclus zijn onder andere kwartaalrapportages ten aanzien van de MIC, voortgangsrapportages van de commissies en werkgroepen, risicosignaleringen en de prestatie-monitor.

Ieder half jaar wordt de rapportage kwaliteit en veiligheid opgesteld. Deze biedt een overzicht en analyse van verschillende kwaliteits- en veiligheidsindicatoren binnen de verpleeghuiszorg, waaronder de verplichte indicatoren uit het kwaliteitskader. De commissies en werkgroepen zijn nauw betrokken bij de input, analyse en verbeteracties in de rapportage. De rapportage is onderdeel van de verbeter- en borgingscyclus en helpt zicht te houden op wat goed gaat en op waar zo nodig de werkprocessen kunnen verbeteren.

Kwaliteitskeurmerk

Om de kwaliteit te toetsen wordt gebruikgemaakt van zowel interne als externe audits. De verpleeghuizen zijn in 2024 overgestapt van Perspekt/Prezo naar het accreditatieprogramma Qualicor. De ziekenhuizen van Alrijne werden al langer geaudit door Qualicor. Gezien de gewenste synergie tussen ziekenhuis- en verpleeghuiszorg is in 2023 na onderzoek besloten de gehele organisatie, dus zowel ziekenhuizen als verpleeghuizen, te laten accrediten door Qualicor. Bij Qualicor ligt, net als bij Alrijne, veel focus op continu verbeteren.

Op 16 en 17 oktober 2024 heeft in de verpleeghuizen de Qualicor proefaudit plaatsgevonden. Geaudit werd op de verplichte instellingsrichtlijnen, aangevuld met de normen die tijdens de overstapaudit van september 2025 extra worden geaudit.

De wijze van waarderend auditen door Qualicor is als positief ervaren. Vanuit het management werden de medewerkers aangemoedigd om transparant te zijn ten bate van een heldere uitkomst en het identificeren van verbetermogelijkheden. Het auditteam kreeg daardoor een goed beeld. Complimenten die de auditoren gaven waren onder ander voor de oprechte aandacht voor bewoners, wat zich onder meer uit in maximale vrijheid met minimale beperkingen in de bewegingsvrijheid en de vele activiteiten vanuit het Uitbureau; het enthousiasme van de medewerkers en de investering in hun ontwikkeling, waaronder de inzet van de digicoach en de samenwerking binnen de PVE Kwetsbare Ouderen.

Uit de Qualicor-proefaudit zijn drie uitdagingen gekomen. Deze betreffen het oppakken van de resultaten uit de interne audit met betrekking tot naleving van infectiepreventie; de afhandeling van en de signalering van trends met betrekking op meldingen incidenten medewerkers (MIM) en de verdere implementatie van mantelzorgparticipatie. De uitdagingen worden opgepakt en meegenomen in de overstapaudit in september 2025.

In 2024 is ook de NEN7510 accreditatie ontvangen voor de gehele zorggroep, daarmee is aantoonbaar dat de informatiebeveiliging op orde is.

7. Vooruitblik naar volgend jaar

Het eerste deel van 2025 staat in Leythenrode vooral in het teken van de aankomende verhuizing. In Oudshoorn zal gewerkt worden aan het verder invullen van de nieuwe vorm van opleiden: de Zorgexpeditie.

De samenwerking binnen de gehele zorggroep zal nog verder versterkt worden op verschillende onderwerpen. Ditzelfde geldt voor binnen de PVE Kwetsbare Ouderen. Een van de doelen van de PVE die ook voor de verpleeghuizen relevant is, is het uitvoeren van een 'personele vlootschouw'. Hiermee krijgen de teamleiders inzicht in de opbouw van hun team en kunnen zo in kaart krijgen wat de wensen en behoeften zijn.

Op beide locaties wordt het aankomende jaar verder gewerkt aan de implementatie van het generiek kompas. De doelen worden verweven met de bouwstenen van het kompas. Zo zal aandacht besteed worden aan de invulling en implementatie van informele zorg, de positie van de ZAR i.o. en verbetering van de procedure probleemgedrag. Daarnaast blijft het verzuim een punt van aandacht. Ook zal verder worden gewerkt aan het optimaliseren van het plannen en roosteren en een vernieuwd opleidingsplan passend bij de deskundigheidsmix. In andere woorden: er wordt verder gewerkt aan de basis op orde brengen.

