

MENEER VERMAAT (89) GAAT TWEE KEER PER  
WEEK NAAR DE DAGBESTEDING:

"IK VOELDE ME HIER  
DIRECT THUIS."



# Kwaliteitsverslag 2017

## Allévo Wonen met Zorg

## Inleiding

Sinds 2017 is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg de kwaliteitsstandaard voor verpleeghuiszorg. Het doel van dit kader is driedelig, het:

- Beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg.
- Geeft handvatten om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren en lerend vermogen te versterken.
- Het biedt een kader voor extern toezicht.

Onderdeel van het kwaliteitskader is dat er jaarlijks een kwaliteitsjaarplan en kwaliteitsverslag gemaakt worden. Dit is de reden dat Allévo een kwaliteitsverslag maakt voor alleen haar verpleeghuiszorg.

Wonen met Zorg is het organisatieonderdeel van Allévo dat verpleeghuiszorg levert. De verpleeghuiszorg wordt geleverd op de vier locaties:

- Borrendamme, Zierikzee.
- Cornelia, Zierikzee.
- Duinen van Haamstede, Burgh-Haamstede.
- In 't Opper, Bruinisse.

Behandeling wordt op deze locaties geleverd door het Advies- en behandelcentrum. Dit is een apart organisatieonderdeel binnen Allévo.

Wonen met Zorg biedt:

- Dagelijkse verzorging op grond van persoonlijke voorkeuren.
- Behandeling door verschillende behandelaars, gericht op functiebehoud (zoals bewegen en eten) en comfort.
- Prettige bezigheden, afgestemd op de individuele persoon.

Onze locaties bieden:

- Een prettige plek om te wonen, comfortabel en veilig.
- Gastvrijheid en voldoende levendigheid; er is iets te doen en er valt iets te kiezen.
- Aangename maaltijden in een sfeervolle omgeving.



## 1. Cliënten

### *1a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning*

Persoonsgerichte zorg bij Allévo betekent onder andere dat de nieuwe bewoner vóór opname een medewerker van Allévo op bezoek krijgt. Tijdens dit huisbezoek wordt aandacht besteed aan wie de nieuwe bewoner is en wat de nieuwe bewoner verwacht van het wonen in het verpleeghuis. Het boekje 'Wie ben ik' is hierbij een hulpmiddel voor cliënt/mantelzorgers en medewerkers. Het vormt mede de basis voor het individuele zorgplan dat wordt opgesteld bij opname.

Bij de ingebruikname van de nieuwbouw Borrendamme (2013) en Duinen van Haamstede (2015) is Allévo overgestapt op kleinschalig wonen en werken.

Dit principe is in 2017 doorgezet binnen de locaties Cornelia en In 't Opper, door bewoners van een huiskamer te koppelen aan kleine vaste teams in plaats van het 'ouderwetse' wonen en werken op een afdeling.

Cliënten en familie hebben het afgelopen jaar ervaren dat de zorg en communicatie is verbeterd, mede door de inzet van kleinere teams en familieparticipatie.

Allévo doet ten minste eens per zes maanden, samen met de evaluatie van het zorg-leefplan, onderzoek naar de cliënttevredenheid. De vragen van dit onderzoek zijn in 2017 aangepast op de persoonsgerichte zorg. De tevredenheid over de verpleeghuiszorg van Allévo kwam in 2017 uit op een 8,9, op een schaal van 1 tot 10.

INEKE KABBOORD (ZUS VAN KEES) WAS ONBEKEND MET  
HET VERPLEEGHUIS:

"BINNEN 48 UUR FLEURDE HIJ  
HELEMAAL OP"



## *1b. Wonen en Welzijn*

Allévo heeft in 2017 geïnvesteerd in het project 'Gastvrijheid' met als doel cliënten, familie en omwonenden van onze locaties zich welkom te laten voelen. Medewerkers van de brasserieën hebben een workshop 'gastvrijheid' gevolgd waar met name hun eigen rol bij gastvrijheid aan bod kwam. In het afgelopen jaar hebben 'mystery guests' alle brasserieën bezocht om te kijken hoe het met de gastvrijheid staat. Uit de metingen in 2017 blijkt dat het aantal gasten dat de brasserieën bezoekt is toegenomen op de locaties waar Allévo verpleeghuiszorg biedt.

Ook door het werken in kleine vaste teams is er meer tijd en aandacht voor het welzijn van de cliënten.

Voor de locatie Cornelia zijn vergevorderde nieuwbouwplannen. In de nieuwbouw van Cornelia wordt een concept gerealiseerd waarbij meerdere ontmoetingsruimten gerealiseerd worden met daaromheen een aantal individuele appartementen. De ontmoetingsruimten krijgen elk een eigen sfeer, een eigen accent. Optimale bewegingsvrijheid voor de individuele cliënten bereiken we door gebruik te maken van domotica. Zo kunnen verschillende cliëntgroepen – mensen met verschillende ziektebeelden, waaronder dementerenden – door elkaar wonen.

## *1c. Veiligheid, met specifiek aandacht voor:*

### **Medicatieveiligheid**

In 2017 is een 'update vernieuwde veilige principes' doorgevoerd in het medicatie-beleid. Daarnaast is in 2017, samen met de apotheek, een proef gehouden met elektronisch aftekenen. Deze proef is positief verlopen en in 2018 wordt in onze verpleeghuiszorg het elektronisch aftekenen in stappen ingevoerd.

### **Decubituspreventie**

In 2017 hebben de Allévo-artsen met de verzorging afgesproken op alle locaties decubitus op dezelfde manier te behandelen. De individuele beweegplannen per cliënt spelen hierbij een positieve rol. Noodzakelijke beweging is zo veel mogelijk opgenomen in het dagelijks leven van de individuele cliënt.

### **Vrijheidbeperking**

Allévo past vrijheidbeperking alleen toe als het echt nodig is en niet langer dan noodzakelijk (zo kort, mild en min mogelijk). De door Allévo opgestelde omgangs-regels voorkomen zo veel mogelijk vrijheidbeperkende maatregelen. Het gaat om omgangsregels die passen bij persoonsgerichte zorg en gericht zijn op:

- Benadering.
- Rust.
- Aandacht.
- Vertrouwen.
- Omstandigheden.

Dit heeft tot praktische maatregelen geleid, zoals:

- Het beperken van de geluidsoverlast bij maaltijden.
- Het inzetten van meer 'vrijwilligers' bij het eten.
- De 'onrustband' is in de ban gedaan.
- Scholing van medewerkers.

Naast bovenstaande worden er ook individuele signaleringsplannen gemaakt ter voorkoming van probleemgedrag. Allévo gebruikt voor het signaleren van probleem-gedrag de 'stoplichtmethode'. Met deze methode kunnen verzorgenden beter omgaan met onbegrepen gedrag en anticiperen op een (mogelijke) crisissituatie. Door op tijd het ongewenste gedrag te signaleren kan een vrijheidbeperkende maatregel worden voorkomen.

### 1d. Clienttevredenheid

Bij iedere zorgplanevaluatie geeft de cliënt/mantelzorger antwoord op de onderstaande vragen. Dit betekent dat het onderzoek minimaal twee maal per jaar plaatsvindt.

Bij iedere vraag heeft de cliënt de mogelijkheid om een cijfer van 1 tot en met 10 te geven.

Dit geldt ook voor de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Allévo gaat aanbevelen bij anderen?'. De gemiddelden in onderstaand schema slaan op de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017.

	DvH	Bor	Cor	Opp	WmZ
De zorg of ondersteuning die ik krijg, past bij mij	9,07	8,55	8,87	8,71	8,80
Er wordt rekening gehouden met mijn persoonlijke wensen	9,06	8,55	8,73	8,73	8,77
Ik voel me gerespecteerd in wie ik ben	9,06	8,62	8,85	8,61	8,79
Ik voel me veilig en er is respect voor mijn privacy	9,11	8,71	8,73	8,65	8,80
Ik weet waar ik moet zijn als ik hulp nodig heb	9,18	8,71	8,61	8,73	8,81
Veranderingen in mijn gezondheid of risico's worden op tijd gesignaleerd	9,06	8,57	8,71	8,63	8,74
Gemiddelde	9,09	8,62	8,75	8,68	8,78
Hoe waarschijnlijk is het dat u Allévo gaat aanbevelen bij anderen?	9,26	8,69	8,88	8,93	8,94

DvH= Locatie Duinen van Haamstede

Bor= Locatie Borrendamme

Cor= Locatie Cornelia

Opp= Locatie In 't Opper

WmZ= Wonen met Zorg

De cliëntenraad heeft een positief advies gegeven over het aanpassen van de vragen.

Allévo heeft zich in de loop van 2017 ook ingezet om meer waarderingen op 'Zorgkaart Nederland' te krijgen. Door middel van flyers, posters, vermelding op de website van Allévo, in nieuwsbrieven, aandacht op intranet worden cliënten, mantelzorgers en medewerkers erop attent gemaakt dat waarderingen op ZorgkaartNederland ook kunnen

bijdragen aan het verbeteren van kwaliteit. Dit heeft er mede toe geleid dat er zeventien waarderingen zijn geplaatst met een gemiddeld cijfer van 7,2. Het streven voor 2018 is om honderd nieuwe waarderingen te krijgen.

## Zo waardeert u Allévo

Help anderen kiezen en Allévo de zorg steeds beter op uw wensen af te stemmen.

Allévo op de zorgkaart

Allévo

is 67 keer gewaardeerd op ZorgkaartNederland en heeft een gemiddeld cijfer van 7.2.

Bekijk alle waarderingen of plaats een waardering

## 2. Medewerkers

### *2a. Leren en werken aan kwaliteit*

Leren en werken aan kwaliteit ondersteunen we binnen de verpleeghuiszorg van Allévo door te werken met: werkgroepen, interne audits, expertisegroepen, scholing en een lerend netwerk. Op organisatieniveau leren en werken we samen met de cliëntenraad aan kwaliteit. De raad van bestuur van Allévo heeft periodiek overleg met de specialisten ouderengeneeskunde, met expertisegroepen en is voorzitter van de Stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid, waarin alle managers zitting hebben.

Naast deze gestructureerde overlegvormen loopt de raad van bestuur, evenals de managers, op regelmatige basis mee met medewerkers, om gevoed te worden door en in dialoog te zijn met de uitvoering.

De raad van toezicht werkt met de Zorgbrede Governancecode. De raad heeft een eigen Commissie Kwaliteit en Veiligheid geformeerd die onder andere werkbezoeken aflegt binnen de organisatie.

### **Interne audits**

Om van elkaar te leren is er binnen Wonen met Zorg een interne toets (audit) ontwikkeld om elkaar scherp te houden en bewust te maken op het gebied van voedselveiligheid. Medewerkers gaan bij elkaar kijken of er gewerkt wordt volgens de geldende richtlijnen. Is de voedselveiligheid in het geding, dan wordt een actieplan gemaakt. Tijdens een volgende audit blijkt of het genoeg geholpen heeft.

In 2017 waren 'het proces incidenten melden' en 'ziekteverzuim' onderwerp van een interne audit. Het proces incidenten melden is aangepast naar aanleiding van de audit. Incidenten worden besproken binnen de teams en waar nodig worden er verbeteracties opgesteld. In het teamoverleg wordt besproken of er van de verbeteracties is geleerd.

Over 'ziekteverzuim' is een nieuw document geschreven waarbij binnen heel Allévo op eenzelfde manier met ziekteverzuim wordt omgegaan. Over ziekteverzuim hebben we geleerd de verantwoordelijkheid samen te delen en hoe je bij het ouder worden je werk kunt blijven doen met een gezond en fit lijf.

### **Expertisegroepen**

Allévo werkt binnen het Advies- en behandelcentrum met expertisegroepen die gevormd worden door uitvoerende medewerkers, waaronder (para)medici, verpleegkundigen en verzorgenden. In de expertisegroepen zijn in 2017 onder andere de volgende kwaliteitsonderwerpen besproken:

- Een chatplatform om met elkaar te kunnen spreken over diverse zorgonderwerpen.
- Het intern duidelijk maken van alle mogelijkheden die onze organisatie biedt.
- Roosteren en planning bij toenemende zorgvraag.
- Vroegtijdig overleg bij interne overplaatsing.



### **Scholing**

Op grond van het scholingsplan is in 2017 extra aandacht besteed aan zelfregulering. Specifiek voor de verpleeghuiszorg is in 2017 geschoold in persoonsgerichte (dementie) zorg, waarin het cliëntprofiel en familieparticipatie een plaats krijgen. Daarnaast hebben Allévo-medewerkers in 2017 aan hun eigen (vak)ontwikkeling gewerkt via e-learningmodules in de Allévo Academie.

### **Lerend netwerk**

Allévo heeft in 2017 een lerend netwerk gevormd met WVO Zorg te Vlissingen, ZorgSaam te Terneuzen en Groenhuisen te Roosendaal. Binnen het lerend netwerk zijn de kwaliteitsplannen 2018 gedeeld. Op bestuurlijk niveau zijn afspraken gemaakt over hoe het lerend netwerk verder wordt ontwikkeld in de komende jaren. In de eerste bijeenkomst 2018 wordt het kwaliteitsverslag 2017 met elkaar besproken.

RENATE VAN DER HEIDEN-VAN HEUKELOM (24) "IK BEN ER TROTS OP DAT IK VOOR MENSEN HET VERSCHIL KAN MAKEN, IK ZORG DAT MENSEN HET FIJN HEBBEN, ELKE DAG WEER."



## **Clëntenraad**

De raad van bestuur bespreekt met de cliëntenraad Allévo onderwerpen die van direct belang zijn voor de cliënten. Zo is de cliëntenraad nauw betrokken bij wat het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Allévo vraagt. In 2017 is onder meer besproken:

- Nota kwaliteit- en veiligheidsbeleid, aanpassingen in het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- Kwaliteitsjaarplan Verpleeghuiszorg 2018, in samenhang met de conceptbegroting 2018 en het scholingsplan 2018.
- Intern auditplan 'Controle en kwaliteit'.
- Bewustwording voedingsverzorging binnen Wonen met Zorg.

## *2b. Transitie en Pilots*

### **Transitie Wonen met Zorg**

Met de nieuwbouw van Borrendamme in 2013 en in 2015 Duinen van Haamstede is Allévo begonnen aan het transitieproces Wonen met Zorg: een meerjarenplan waarbij vier min of meer zelfstandige zorgcentra één samenhangend onderdeel binnen Allévo gaan vormen. Met geplande nieuwbouw van Cornelia wordt het transitieproces voorlopig afgerond. In 2017 zijn In 't Opper en Cornelia al gaan werken met kleine groepen cliënten die zorg krijgen van kleine groepen medewerkers. Dit heeft de nodige aandacht, tijd en energie gevraagd van alle betrokkenen.

Op organisatieniveau is in 2017 ook gewerkt aan een nieuw functiehuis. Dit betekent dat de bestaande taakgerichte functiebeschrijvingen omgezet zijn naar resultaatgerichte functiebeschrijvingen. Dit ondersteunt het proces van zelfregulering, waarbij teams resultaatgericht werken.

### **Pilots zelfregulering**

In 2017 zijn in dit kader binnen Wonen met Zorg drie pilots geweest. De medewerkers waren erg enthousiast over de pilot 'zelfroosteren'. Zelfroosteren wordt op steeds meer plekken toegepast.

### **Pilot ontwikkelmonitor**

Allévo is in 2017 nagegaan of de tevredenheid van de medewerkers een paar keer per jaar te meten is. Hiervoor is een pilot gehouden met 'de ontwikkelmonitor'. Deze monitor wordt in 2018 binnen heel Allévo ingevoerd. Met dit instrument krijgen medewerkers en teams twee keer per jaar inzicht in hun persoonlijke ontwikkeling en de ontwikkeling van het team (waar staan we?) en handvatten om verder te komen (hoe kom ik daar?). Op grond van de ontwikkelmonitor werken teams aan onderwerpen die ze zelf van belang vinden en onderwerpen die Allévo van belang vindt.



# 3. Organisatie

## 3a. Personeelssamenstelling

### Personeelssamenstelling

Allévo wonen met zorg en advies en behandelcentrum  
inclusief geriatrische revalidatiezorg en eerstelijns verblijf (versie 171005)

peildatum 1 mei 2017

Bij Allévo Borrendamme, Cornelia, Duinen van Haamstede en In 't Opper werken

**511 medewerkers**

samen hebben zij

**327,4 fulltime banen**

en

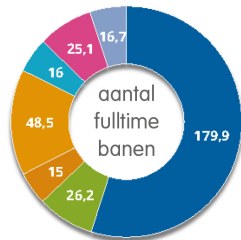
**521 contracten**



#### Aantal contracten:

- vaste uren
- oproep
- leerlingen

#### Aantal fulltime banen:



- verpleegkundigen
- huishoudelijk
- verzorgende 3IG
- medici/paramedici
- helpenden/zorg assistent
- algemeen/ondersteunend
- leerlingen

#### Kosten:

1 januari 2017 - 30 april 2017

**0.76**

personeelsratio  
= opbrengsten/kosten

**€ 7.965.053** opbrengsten

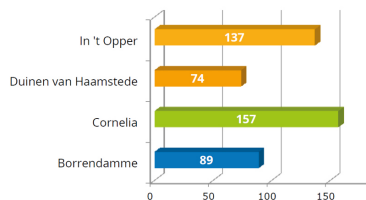
**€ 6.035.246** personeelskosten

#### Ziekteverzuim:

**5,47%** april 2017

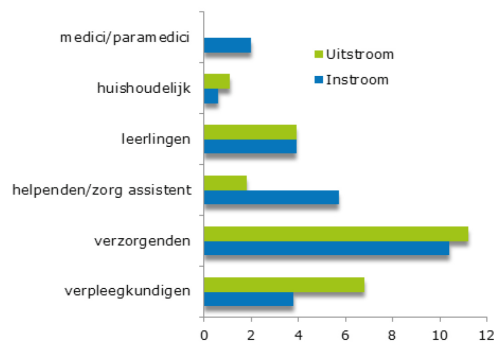
**6,27%** gemiddeld 6,27%  
1 mei 2016 - 1 mei 2017

#### Aantal vrijwilligers:



#### In- en uitstroom medewerkers:

1 mei 2016 t/m 1 mei 2017



Allévo werkt met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

### 3b. Gebruik van hulpbronnen

Voor alle gebouwen waarin Allévo verpleeghuiszorg heeft geboden in 2017 is door de gemeente een gebruiksvergunning afgegeven. De Risico Inventarisatie en -Evaluatie (RIE) na nieuwbouw, geeft aan dat medewerkers veilig en gezond kunnen werken in het gebouw. Er is voor elk gebouw ook een meerjarenonderhoudsplan.

Allévo heeft in 2017 gebruikgemaakt van de volgende technologische hulpbronnen:

- Het elektronisch cliëntendossier van Nedap; inclusief de applicatie Caren waarmee cliënten toegang hebben tot hun persoonlijk dossier.
- Op meerdere verpleeghuislocaties kunnen cliënten gebruikmaken van de SilverFit (bewegen) en/of een 'tovertafel' (activeren).
- Op locatie Duinen van Haamstede zijn 'belevingsplekken' ingericht.
- Er zijn vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet door gebruik te maken van domotica-toepassingen, zoals leefcirkels (locatie Borrendamme) en sensoren (alle locaties).
- Voor medewerkers is de Allévo Academie (e-learning) beschikbaar.

Op de woongroepen in Borrendamme en Duinen van Haamstede wordt zelf gekookt. Iedere locatie heeft een brasserie die zeven dagen per week open is; alle locaties zijn beveiligd; ook in de avond en nacht.

De afdeling control voert interne controles uit op een juiste, volledige en tijdige registratie en administratie van de geleverde productie en de daaruit voortvloeiende declaraties.

Allévo heeft een groot werkgebied waarin een groot aantal zorginstellingen werkzaam is, waarmee Allévo een samenwerkingsovereenkomst heeft.

DE TOVERTAFEL IS GELIEFD  
BIJ JONG EN OUD.



Allévo  
Postbus 79  
4460 AB Goes  
088 110 2800  
info@allevo.nl  
www.allevo.nl



MEVROUW VAN DER KROON (77) VERBLEEF BIJ LOGEREN EN  
ZORG VAN ALLÉVO NA EEN ENKELBLESSURE:

"ALS IK EEN CIJFER MOEST  
GEVEN WAS HET EEN  
9 OF 10"

