



“Een veilig gevoel:
als ik alarm sla,
komt er iemand
van Allévo”



Maatschappelijk verslag 2018

Allévo zorg- en dienstverlening

Voorwoord

Dit maatschappelijk verslag geeft op hoofdlijnen het beeld van de inzet van Allévo voor de individuele cliënten die we in 2018 begeleiding, ondersteuning, hulp, zorg en behandeling hebben geboden.

In een gespannen arbeidsmarkt, een vergrijzend personeelsbestand en extra vraag naar personeel had de arbeidsproblematiek bij Allévo in 2018 de hoogste prioriteit.

Ook de komende jaren zal dit onderwerp hoog op de agenda blijven staan. De richting en de kaders voor de komende jaren staan geformuleerd in ons meerjarenbeleid voor de periode 2019-2024. Wij blijven 'gewoon' ons werk doen door goed af te stemmen op de situatie en levensfase van de cliënt. Goede zorg- en dienstverlening bieden, met plezier. In de tevredenheidsmetingen onder onze cliënten en onze medewerkers zien we deze positiviteit over de inzet van Allévo terug en krijgen we waardevolle suggesties voor verbetering. Zo ook met betrekking tot de veranderingen binnen wonen met zorg, waar we open met elkaar over hebben gesproken. Die dialoog blijven we voeren, als basis voor goede zorg.

Is dit verslag aanleiding meer te willen weten van Allévo, kijk dan naar de uitgebreide gegevens op www.jaarverslagenzorg.nl.

mei 2019

Ineke Dekker

raad van bestuur

Inhoud

Voorwoord	
Profiel van de organisatie	pagina 3
Medezeggenschap	3
Bestuur en toezicht	5
• Raad van toezicht	5
Resultaten 2018	6
• Cliënten	6
• Medewerkers	7
• Organisatie	8
Kwaliteit	9
• Cliënttevredenheid	9
• Klachten	10
Financiële positie	10
Toekomstverwachting	11

Profiel van de organisatie

Allévo is een zorgorganisatie. Wij bieden hulp bij het huishouden, begeleiding, verzorging, verpleging, behandeling, verblijf en dienstverlening, zowel intramuraal als extramuraal. Allévo is gevestigd in Goes aan het Hollandia plein 1 en het algemene telefoonnummer is 088 110 2800. Op internet vind je Allévo op www.allevo.nl.

Allévo is georganiseerd in eenheden die passen bij de zorg die wij bieden:

- Zorg Thuis
- Diensten aan Huis
- Wonen met Zorg
- Advies- en behandelcentrum

De uitvoerende eenheden worden ondersteund door:

- Financiën, Control & Facilitaire Dienstverlening
- HR & Communicatie

Wij werken met 1.450 medewerkers en bemiddelen voor ruim 300 zelfstandige hulpen. Samen met 440 vrijwilligers boden wij eind 2018 aan bijna 4.300 mensen onze zorg en diensten.



Deze mensen wonen in de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland en Tholen, want daar is Allévo actief. Allévo is een maatschappelijke onderneming en staat midden in de samenleving. Door het jaar heen is Allévo voortdurend in dialoog met haar belanghebbenden zoals cliënten, medewerkers, vrijwilligers, huisartsen, ketenpartners, samenwerkingspartners, gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoor. Om de dialoog met haar omgeving te stimuleren en te voeden, komt jaarlijks de nieuwsbrief voor samenwerkingspartners 'Allévo Met Zorg' uit.

Medezeggenschap

Allévo werkt met mensen voor mensen, en de medezeggenschap wordt binnen de organisatie ingevuld in het overleg van de raad van bestuur met de cliënten- en ondernemingsraad. Over specifieke onderwerpen wordt advies of instemming gevraagd.

We hebben in juni met de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de raad van toezicht, de raad van bestuur en de managers een gezamenlijke bijeenkomst gehouden. We spraken over de toekomst van de zorg en wat dat betekent voor Allévo in de komende vijf jaar.

De cliëntenraad Allévo is het adviesorgaan op organisatieniveau op grond van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. In de locaties Borrendamme en Duinen van Haamstede wordt in familiebijeenkomsten overlegd over de directe, dagelijkse belangen van de bewoners. Voor de locaties Cornelia en In 't Opper zijn twee lokale cliëntenraden actief met aandacht voor specifieke locatie-aangelegenheden.

Cliëntenraad

De cliëntenraad van Allévo heeft in 2018 zes keer overleg gevoerd met de raad van bestuur. Er is positief advies uitgebracht over:

- De informatiebrief aan cliënten over de gevolgen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Het meerjarenbeleid 2019-2024
- Het concept jaarplan 2019
- De concept begroting 2019
- Het Kwaliteitsplan 2019-2020 Wonen met Zorg

De cliëntenraad heeft in 2018 een advies uitgebracht over de invoering van een cliënteffectrapportage (CER). Hiermee wordt in kaart gebracht wat de gevolgen zijn van beleidsvoornemens voor de cliënt, met als kernvraag: wordt de cliënt hier beter van? Het advies is overgenomen en de organisatie verzorgt de rapportage en neemt daarin

ook de vragen mee of de medewerker en organisatie er beter van worden.

De cliëntenraad heeft ook geadviseerd over de medezeggenschap op de locaties. Afgesproken is hierover samen met de organisatie verdere voorstellen uit te werken.

Ondernemingsraad

In 2018 heeft in de ondernemingsraad een wisseling plaatsgevonden in de ambtelijke ondersteuning. In het afgelopen jaar heeft de ondernemingsraad haar instemming verleend aan:

- Het gezondheidsbeleid, gericht op het duurzaam inzetbaar houden van medewerkers en een brede aanpak van het ziekteverzuim
- Het reglement 'Interne Bezwarencommissie IBCJ' in verband met de nieuwe resultaatgerichte functiebeschrijvingen
- De Klokkenluidersregeling, zodat medewerkers veilig misstanden kunnen melden
- De nieuwe Privacyverklaring op grond van de AVG (gegevensbescherming)
- Uitvoeringsregeling studiefaciliteiten, waarmee de compensatie in studie-uren voor in- en externe leerlingen gelijk is geworden

Met de ondernemingsraad is onder meer gesproken over de positie van Allévo op de arbeidsmarkt, de personeelsontwikkelingen, het zorgbeleid, de kwaliteitsplannen, het jaarplan en de begroting van Allévo. De ondernemingsraad heeft een enquête gehouden onder medewerkers over de ervaren werkdruk in de zomerperiode en de uitkomsten hiervan besproken.

Binnen de raad van toezicht zijn naast een 'remuneratiecommissie' nog twee commissies actief: 'kwaliteit en veiligheid' en 'financiën'.

Bestuur en Toezicht

Bij Allévo hanteren de raad van bestuur en de raad van toezicht de Zorgbrede Governancecode (januari 2017) voor goed bestuur en toezicht.

Raad van toezicht

De raad van toezicht houdt toezicht op de hoofdlijnen van het beleid en de algemene gang van zaken binnen Allévo. Zij toetst of de raad van bestuur bij de besluitvorming oog houdt voor het organisatiebelang in relatie tot de maatschappelijke functie van de organisatie en of er sprake is van evenwichtige afwegingen van de belangen van iedereen die bij Allévo betrokken is. De raad van toezicht onderhoudt contacten met de medezeggenschapsorganen van Allévo. In het kader van de governancecode werkt de raad van toezicht met een scholingsplan voor haar leden.

Naast de jaarlijks terugkerende onderwerpen die aan de orde zijn geweest, zoals jaarplan, begroting, meerjarenbeleid, prestaties van de organisatie en jaarrekening, heeft de raad van toezicht de volgende onderwerpen behandeld:

- Ontwikkelingen op het gebied van HR & Communicatie
- Organisatieontwikkelingen
- Samenwerking in de regio
- Vastgoed en nieuwbouw Cornelia
- Ontwikkelingen binnen de zorg
- Scholing en evaluatie raad van toezicht

Resultaten

Op grond van ons jaarplan 2018 heeft een aantal onderwerpen extra aandacht gekregen, welke van belang zijn voor cliënten, medewerkers en organisatie.

Cliënten

De pilot 'Toekomst van de thuiszorg' in Kapelle/Reimerswaal bij cliënten die wijkverpleging en huishoudelijke zorg krijgen, is succesvol verlopen. Het levert de cliënt meer duidelijkheid en rust op; één zorgplan en één contactpersoon. Bovendien ervaren de medewerkers meer werkplezier. Deze verbetering voor cliënten en medewerkers wordt in 2019 uitgewerkt voor het hele werkgebied van Allévo.

Binnen de huizen van Allévo is in 2018 overal de dagelijkse zorg en welzijn dicht bij de cliënten georganiseerd; op de woongroep of in de huiskamer. Dit versterkt het persoonsgericht werken zoals de inspectie constateerde in 2018 tijdens een bezoek aan locatie Cornelia. Zij zagen dat het levensverhaal van de individuele cliënt als leidraad wordt genomen voor onze persoonsgerichte zorg.

Binnen de wijkverpleging en in onze huizen is door aanpassing van het proces en samenwerking met Wondzorg Zeeland de wondzorg zichtbaar verbeterd. Ook wordt sinds 2018 op alle locaties decubitus op dezelfde manier behandeld. Door goede preventiemaatregelen en vroeg-signalering wordt in veel gevallen decubitus voorkomen.



Uit een audit in 2018 is gebleken dat onze geriatrische revalidatiezorg kan worden verbeterd. Mensen komen revalideren om zo spoedig mogelijk weer naar huis te gaan. Dat is in 2018 met 80% van de mensen gelukt. 6% kon thuis blijven wonen en therapie en behandeling volgen in het Advies- en behandelcentrum van Allévo.

Met ingang van 2018 is Allévo overgestapt naar het algemene 088 110 2800 telefoonnummer, het servicepunt van Allévo. Via dit servicepunt staat Allévo 24/7 klaar voor vragen van cliënten en mantelzorgers, maar ook van artsen en andere professionals.

De Ontwikkelmonitor is in 2018 door **68% van de medewerkers ingevuld**; dat is een **verdubbeling** van de deelname aan de meting van medewerkerstevredenheid in 2016.

Door de komst van het servicepunt kunnen we onze cliënten gerichter en efficiënter van dienst zijn.

Medewerkers

Medewerkers, manager en raad van bestuur zijn in de tweede helft van 2018 met elkaar het gesprek aangegaan over de veranderingen binnen Wonen met Zorg. Door open met elkaar te spreken is er duidelijkheid over de ingezette koers ontstaan. Op aangeven van medewerkers is besloten de schoonmaak anders te organiseren.

Na de scholingstrajecten 'Stoer' en 'Stoerder' in het kader van zelfregulering is in 2018 ingezet op intervisie en de ontwikkelmonitor. Aan de intervisie hebben vier teams thuisbegeleiding deelgenomen en één team wijkverpleging. De ontwikkelmonitor is één keer uitgevraagd in 2018. Medewerkers zijn over de uitkomsten met elkaar in gesprek gegaan en hebben teamontwikkelplannen gemaakt. Voor begin 2019 staat de tweede uitvraag gepland.

Door de komst van het servicepunt en de overstap naar het algemene 088 110 2800 telefoonnummer, kunnen we onze cliënten nog **gerichter en efficiënter** van dienst zijn.

Het project 'functiehuis' is begin 2018 afgerond. Sinds eind januari 2018 hebben bijna alle medewerkers een resultaatgerichte functiebeschrijving. Zo weet iedereen welk resultaat je teamleden van jou mogen verwachten.

Deze zomer ontstond er krapte in de personeelsformaties. Het flexibel inzetbaar team (FIT) van Allévo in de wijkverpleging werd ingezet om 'gaten in het rooster' op te vullen. In dit team werken collega-zorgprofessionals van Allévo. De FIT'ers schrijven zichzelf in op diensten en werken veel in verschillende regio's. Daarnaast hebben andere medewerkers zich extra ingezet en zijn bijgesprongen waar nodig. Ook leidinggevenden en kantoormedewerkers met een zorgachtergrond hebben geholpen in de thuiszorg. Zodoende hebben de zomerperiode toch al onze cliënten de afgesproken zorg gekregen.

In 2018 is een aantal medewerkers een opleiding begonnen:

- De opleiding verzorging of verpleging (in- of doorstroom)
- 5 verpleegkundigen niveau 5 verpleging (hbo-v)
- 8 verzorgenden niveau 4 verpleging (mbo)
- 14 zijn gestart met verzorgende, niveau 3(ig)
- De opleiding DIO (dienstverlener in opleiding) is gestart in 2018 met 16 mensen; waaraan voorafgaand de introductiecursus ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen) is aangeboden
- In het kader van duurzame inzetbaarheid zijn de workshops 'vitaal naar je pensioen' door 31 collega's bezocht

Ondanks krapte in de personeelsformaties deze zomer, hebben **al onze cliënten de afgesproken zorg** gekregen.

In het kader van bijhouden van je vak en jezelf ontwikkelen in je vak hebben in 2018:

- 10 medewerkers in de thuiszorg de basiscursus Palliatieve Zorg gevolgd
- Alle (para)medische medewerkers van het Advies- en behandelcentrum hun verplichte accreditatiepunten behaald
- Meerdere medewerkers haptonomisch tillen gevolgd

Het opleiden vindt voor een deel plaats 'op de werkvloer'. Allévo leidt in eigen huis mensen op volgens de Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg (ZPO). Dit is een samenwerkingsverband van opleidingsinstituut Scalda en vijf Zeeuwse zorgorganisaties.

Het ziekteverzuimpercentage van Allévo is over heel 2018 licht gestegen ten opzichte van 2017. Leidinggevendenden hebben onder andere training gehad over het begeleiden van zieke medewerkers.

In de wijkverpleging zijn we in 2018 gestart met een pilot met het hulpmiddel 'raizer', om mensen die gevallen zijn overeind te helpen.

In 2018 is het percentage medewerkers dat zich heeft laten vaccineren tegen de griep verdubbeld ten opzichte van 2017. Een hierop gerichte interne campagne heeft hieraan bijgedragen.

Om voldoende nieuwe medewerkers aan te kunnen blijven trekken is in 2018 een aparte website ontwikkeld voor mensen die werk zoeken bij Allévo; zie www.werkenbij-allevvo.nl. Verder zijn de nodige succesvolle en opvallende wervingscampagnes op- en ingezet via 'social media'. En met de 'Allévo Experience' hebben we in 2018 in de week van zorg en welzijn de nodige publiciteit en heel veel bezoekers getrokken. Hoe meer bezoekers, hoe meer potentiële nieuwe collega's.

Organisatie

Het servicepunt van Allévo heeft per 1 juni 2018 de rol van centraal meld- en informatiepunt. Hier wordt dagelijks de informatie van beschikbare intramurale plaatsen binnen Zeeland bijgehouden. Allévo faciliteert hierdoor de samenwerking tussen de Zeeuwse zorgaanbieders.

In de eerste helft van 2018 is voldaan aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Naast het benoemen van een functionaris gegevensbescherming zijn de nodige aanpassingen doorgevoerd. Uit een beperkte check door de autoriteit persoonsgegevens in mei 2018, bleek dat Allévo voldoet aan de AVG-normen 'veilig privacygevoelige informatie delen'.

De Allévo Experience in de Week van Zorg en Welzijn trok de nodige **publiciteit en heel veel bezoekers**. Hoe meer bezoekers, hoe meer potentiële nieuwe collega's.

Kwaliteit

Allévo maakt onderscheid tussen dynamische kwaliteit en systeemkwaliteit. De positief verlopen externe audit van oktober 2018 bevestigt dat onze systeemkwaliteit op orde is. Allévo heeft het ISO 9001:2015 kwaliteitscertificaat met een compliment van de externe auditoren: 'Allévo ontwikkelt zich, ten opzichte van andere organisaties in het land, stabiel en positief door, zonder poeha.'

Dynamische kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen de cliënt en medewerker. De resultaten hiervan hebt u in de vorige paragraaf 'resultaten' kunnen lezen. Kwaliteit in de zorg gaat ook in belangrijke mate over veiligheid en tevredenheid. Hieronder leest u hoe we daar in 2018 invulling aan hebben geven.

Wat incidenten met cliënten betreft, gaan we in eerste instantie na of we deze kunnen voorkomen en kijken we naar eventuele nadelige gevolgen voor de cliënt. Alle incidenten met cliënten worden geregistreerd en geëvalueerd om ervan te leren en nieuwe soortgelijke incidenten te voorkomen.

Binnen Wonen met Zorg hebben we 'anders schoonmaken' geïntroduceerd met de microvezelmethode. Dit is minder belastend, kostenbesparend én hygiënischer.

Uit een interne audit met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen in 2018 is gebleken dat:

- Cliënt/familie altijd wordt betrokken als een maatregel noodzakelijk wordt geacht
- Medewerkers nauw betrokken zijn/worden bij het nemen van een maatregel bij cliënten
- Medewerkers bekend zijn met het proces vrijheidsbeperkende maatregelen

Allévo vormt samen met WVO Zorg, ZorgSaam en Groenhuysen een lerend netwerk, waarin samengewerkt wordt op het gebied van samen leren en verbeteren.

Cliënttevredenheid

Met een gemiddeld cijfer van 8,62 in 2018 zijn de cliënten van Allévo tevreden. Bij de vraag of cliënten ons aanbevelen scoren we nog beter: 8,80 gemiddeld. De cliënttevredenheid meten we bij de evaluatie van het zorgplan.

Om meer waarderingen op Zorgkaart-Nederland te krijgen, is in 2018 een extern belteam ingezet dat actief waarderingen voor Allévo heeft opgehaald. In 2018 hebben 122 cliënten een waardering over Allévo op ZorgkaartNederland gezet, met een 8,4 gemiddeld.

Onder organisaties die hulp bij het huishouden bieden, is in 2018 door een externe partij een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd. Allévo kwam hieruit naar voren als één van de beste drie organisaties.



“Het is een
hele zorg
minder”

Klachten

Er zijn in 2018 zes formele klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris van Allévo. Eén klacht betrof de onvrede van een cliënt over de indicatiestelling door de wijkverpleging. Twee klachten met betrekking tot onvrede over de zorgverlening en de afsluiting daarvan door de thuisbegeleiding. Eén klacht betrof onvrede over de bemiddelde hulp bij het huishouden en de voorwaarden waaronder. Deze vier klachten uit de extramurale zorg zijn allemaal op grond van ‘de goede dialoog’ afgerond. Twee klachten over Wonen met Zorg betroffen onvrede over de zorgverlening en veiligheid. Van deze twee is één klacht doorgeleid naar de geschillencommissie. Het resultaat van deze klachten is een verbeterplan voor de communicatie.

Financiële positie

Allévo heeft in 2018 ruim 52 miljoen euro omgezet. Het nettoresultaat was € 329.000,-- positief. Exclusief bijzondere posten was het positieve resultaat € 446.000,--.

Solvabiliteit is de mate waarin Allévo kan voldoen aan haar financiële verplichtingen aan de verschafters van vreemd vermogen in geval van liquidatie. Eind 2018 is de solvabiliteit van Allévo onveranderd ten opzichte van 2017, namelijk 44,0%.

De liquiditeitspositie geeft inzicht in de mate waarin we aan onze kortetermijnverplichtingen kunnen voldoen; een gezonde ratio is minimaal 1. Onze quick ratio is per eind 2018 2,2.

Toekomstverwachting

In 2019 start de vervangende nieuwbouw van Cornelia in Zierikzee.

Door de ontwikkeling van de laatste jaren dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen, is verpleeghuiszorg verschoven naar zorg thuis. De levensverwachting stijgt en er komen in Zeeland meer mensen die langer van tijdelijke zorg gebruik zullen maken. Om op koers te blijven hebben wij in 2018 ons meerjarenbeleid geformuleerd voor de periode 2019-2024. Wij blijven 'gewoon' ons werk doen door goed af te stemmen op de situatie en levensfase van de cliënt. Wij willen cliënten zoveel mogelijk keuze blijven bieden en zien daarvoor ontwikkelruimte tussen traditionele thuiszorg en wonen met zorg.

Wat wij in ons werk al doen aan preventie zullen we versterken en waar nodig verbeteren met onder meer digitale ondersteuning en preventie thuis.

De arbeidsmarktproblematiek laat zich ook in Zeeland gelden, waarbij het op orde houden van ons personeelsbestand de komende tijd de hoogste prioriteit blijft. Allévo is altijd al een 'opleidingsorganisatie' geweest. Dat helpt ons en biedt voor zittende en nieuwe medewerkers volop kansen. Wij vragen van de medewerkers dat zij voldoende opgeleid zijn en goed kunnen improviseren. Gezond werken met plezier staat hoog op de agenda. Een tevreden medewerker is immers de basis voor onze zorg- en dienstverlening.

Geïnspireerd door onze cliënten, hun netwerk en onze samenwerkingspartners, blijven Allévo-medewerkers als echte aanpakkers werken aan het helpen van mensen. Dit doen we met respect en door te luisteren naar elkaar als basis voor goede zorg.



“Ik woon fijn
én krijg de zorg
die ik nodig heb”



Bezoekadres
Postadres
Plaats
E-mailadres
Telefoonnr.
KvK-nummer
Internet

Algemene gegevens
Hollandiaplein 1, Goes
Postbus 79, 4460 AB
Goes
info@allevo.nl
088 110 2800
22 054 145
www.allevo.nl

