



Jaarverslag 2019

2019

Voorwoord

Dit jaarverslag geeft op hoofdlijnen het beeld van de inzet van Allévo voor de individuele cliënten die we in 2019 begeleiding, ondersteuning, hulp, zorg en behandeling hebben geboden.

Dit jaarverslag is tevens een verantwoording wat betreft het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het kwaliteitskader Oosterschelderegio bij de uitvoering van de Wmo.

We zijn trots op het feit dat Allévo veel leerlingen heeft. We stimuleren scholing en opleiding en zorgen daarmee dat medewerkers het fijn vinden om bij Allévo te werken. In 2019 zijn we gestart met het positioneren

van de verpleegkundigen binnen Wonen met Zorg. Een traject waarbij de verpleegkundigen in hun kracht worden gezet waarbij voordelen voor iedereen aanwezig zijn.

Waar we ook enthousiast over zijn is de samenwerking met de andere Zeeuwse VVT-organisaties. We zetten samen onze schouders onder een aantal thema's, bijvoorbeeld de Wet zorg en dwang, toekomst van de zorg en technologie in de zorg. Is dit verslag aanleiding meer te willen weten over Allévo, kijk dan naar de uitgebreide gegevens op www.jaarverslagenzorg.nl.

Ineke Dekker, raad van bestuur

Inhoud

4	Profiel van de organisatie
6	Medezeggenschap
8	Bestuur en toezicht
9	Resultaten - cliënten
13	Resultaten - medewerkers
17	Resultaten - organisatie
19	Kwaliteit
22	Financiële positie

Profiel van de organisatie

Allévo is een zorgorganisatie

Wij bieden zowel intramuraal als extramuraal:

- hulp bij het huishouden,
- begeleiding,
- verzorging,
- verpleging,
- behandeling,
- verblijf en
- dienstverlening.

Dit doen wij in 7 gemeenten in Zeeland.

7 Gemeenten

Goes

Schouwen-Duiveland

Noord-Beveland

Borsele

Kapelle

Reimerswaal

Tholen

Gemiddeld aantal per maand 2019

1.666

cliënten zorg thuis

267

cliënten wonen met zorg

24

cliënten geriatrische revalidatie, eerstelijnsverblijf, logeren

1.959

cliënten hulp bij het huishouden

215

cliënten thuisbegeleiding

8

cliënten Parkinsongroep dagbehandeling

49

cliënten dagbesteding

57

groepen meer bewegen voor ouderen

593

deelnemers meer bewegen voor ouderen

493

abonnees alarmopvolging

3.119

abonnees Allévo kortingskaart

1.531

medewerkers

469

vrijwilligers

Allévo

Hollandiaplein 1, Goes

088 110 2800

www.allevo.nl

info@allevo.nl

Allévo bestaat uit

- Zorg Thuis (wijkverpleging).
- Diensten aan Huis (hulp bij het huishouden en thuisbegeleiding).
- Wonen met Zorg.
- Advies- en behandelcentrum.

De uitvoerende eenheden worden ondersteund door:

- Financiën, Control & Facilitaire Dienstverlening.
- HR & Communicatie.

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 de eerste drie locaties geleverd door het Advies- en behandelcentrum. Binnen Cornelia wordt ook mogelijkheid tot geriatrische revalidatie, eerstelijns-verblijf en logeren aangeboden.



Medezeggenschap

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

Themabijeenkomst ‘Geluk in de zorg’

We hebben met

- de cliëntenraad,
- de ondernemingsraad,
- de raad van toezicht,
- de raad van bestuur en
- de managers

een gezamenlijke themabijeenkomst gehouden. We spraken over ‘Geluk in de zorg’ en wat dit betekent voor onszelf maar zeker ook voor de cliënten van Allévo.

Allévo werkt mét mensen voor mensen

Cliëntenraad

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.

De cliëntenraad van Allévo heeft in 2019 vijf keer overleg gevoerd met de raad van bestuur. Er is positief advies uitgebracht over:

- Procedure ondertekening zorgleefplan en leveringsovereenkomst.
- Kwaliteitsverslag 2018 Wonen met Zorg.
- Opzet cliënttevredenheid onderzoek wijkverpleging.
- Procedure klachtenbehandeling.
- Invoering aanpassingen thuiszorg 2020.
- Beleid Wet zorg en dwang.
- Begroting Allévo 2020.
- Jaarplan en kwaliteitsjaarplan Wonen met Zorg 2020.
- Beleid preventie.

Cliëntpanel

Er is een ongevraagd advies ingediend over oprichting van een digitaal cliëntpanel. Bedoeling is dat cliënten, familieleden, mantelzorgers en andere geïnteresseerden in de zorg- en welzijnsonderdelen zich als deelnemer voor het panel kunnen aanmelden. Zij krijgen regelmatig vragen voorgelegd over de organisatie. Het panel begint in 2020.

Ondernemingsraad

In 2019 is de ondernemingsraad in samenstelling gelijk gebleven (zeven zetels). Zij heeft haar instemming verleend aan het fraudeprotocol. In de ondernemingsraad is gesproken over de positie van Allévo op de arbeidsmarkt, de personeelsontwikkelingen, het zorgbeleid, het jaarplan en de begroting van Allévo.

Zichtbaar

Er is een enquête gehouden onder medewerkers over de ervaren werkdruk in de zomerperiode en de uitkomsten hiervan zijn besproken. Ook voert de ondernemingsraad werkbezoeken uit en houdt inloopspreekuren om zichtbaar en toegankelijk te zijn voor medewerkers.

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.
- Samenwerking in de regio.
- Vastgoed en nieuwbouw Cornelia.
- Ontwikkelingen binnen de zorg.
- Scholing en evaluatie raad van toezicht.
- Aanpassing statuten Allévo en reglementen raad van toezicht en raad van bestuur.
- Benoeming accountant.
- Conflictregeling.
- ICT.
- Vacature raad van bestuur.

Medewerkers laten de bewoners waar mogelijk helpen bij het koken.

Bewoners hebben plezier aan tafel en eten meer en smakelijker.

Resultaten

Op grond van het jaarplan 2019 heeft een aantal onderwerpen dat van belang is voor cliënten, medewerkers en organisatie extra aandacht gekregen.

Cliënten

Toekomst Thuiszorg

In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen voor het project Toekomst Thuiszorg. Een werkwijze waarbij cliënten die huishoudelijke hulp en wijkverpleging, geïntegreerde zorg krijgen. De cliënt ziet minder verschillende medewerkers, heeft één zorgplan en minder zorgmomenten per week. Dit komt de kwaliteit van zorg en leven ten goede. Ook komt er meer aandacht voor preventie, om kwetsbaarheid van cliënten tijdig te signaleren.

Zorg en welzijn op maat

Binnen de huizen van Allévo is in 2019 overal de dagelijkse zorg en welzijn dicht bij de cliënten georganiseerd; op de woongroep of in de huiskamer. Door het kleinschalig werken en het goed kennen van de cliënten is het mogelijk om welzijnsactiviteiten op maat aan te bieden. Daarnaast worden in de brasserieën van de locaties overstijgende activiteiten aangeboden waar cliënten aan kunnen deelnemen. Ook wordt dagbesteding aangeboden in de brasserieën.



“Gewoon aanwezig zijn of samen lekker lachen”

Mevrouw Scheltema,
al 20 jaar vrijwilliger in Borrendamme

Mevrouw Scheltema: “Het zijn vaak de kleine dingen die het hem doen. Even extra aardig zijn tegen iemand die met het verkeerde been uit bed is gestapt, naast iemand zitten en gewoon aanwezig zijn of samen lekker lachen. Het met elkaar verbonden zijn, dat vind ik fijn”.

Huiskamers

In 't Opper zijn de huiskamers gerealiseerd en in gebruik genomen. Dit betekent dat nu alle groepen in 't Opper een eigen huiskamer hebben waar zij nu ook zelf koken.

Vakantie op locatie

In de zomer hebben medewerkers en de bewoners van afdeling Vliedberg Cornelia een vakantieweek op locatie georganiseerd. Dit was een succes voor de bewoners en de medewerkers en voor herhaling vatbaar.

De teams van afdeling Hoge Duin in van Cornelia hebben een wandeldriedaagse voor de bewoners georganiseerd. De wandeldriedaagse is afgesloten met een palingrokerij.

Slootjesdag

Een milieugroep heeft een slootjes-dag in de hal van de brasserie Borrendamme georganiseerd. Samen met leerlingen van groep 5 en 6 hebben zij water uit de sloot gehaald. Leerlingen, bewoners Borrendamme en deelnemers dagbesteding konden onder begeleiding het water onderzoeken en zagen dat er nog veel leven in het water zit.

Feest der herkenning

Feest der herkenning heeft plaatsgevonden in alle woongroepen van de Duinen van Haamstede. Vrijwilligers hebben materialen meegebracht over een bepaald thema en vertelden daarover.

De materialen gingen rond bij de bewoners en daaruit zie je herkenning en er kwamen leuke gesprekken los. Bewoners genoten en beleefden een stukje van vroeger en voelden zich daar comfortabel bij. Denk aan materialen en thema's zoals

School

een grote landkaart wordt opgehangen.

Barbier/kleermaker

scheerspullen en naaigerei werd getoond.

Koken en bakken

oude bak- en puddingvormen, petroleumstelletje waar de koffie op warm werd gehouden, kruiden werden geroken.

Bewoners in gesprek bij feest der herkenning

Alles is revalideren

Onvrijwillige zorg

In 2019 is gestart met de voorbereiding op de inwerkingtreding van Wet zorg en dwang per 1 januari 2020. Daarmee vervalt de wet Bopz. De Wet zorg en dwang regelt wanneer onvrijwillige zorg kan worden verleend. In een samenwerkingsverband van zes zorgorganisaties in Zeeland is de invoering van deze wet voorbereid.

Sneller revalideren

Op de (geriatrische) revalidatieafdeling is het revalidatieklimaat verbeterd. Alle dagelijkse activiteiten en handelingen zoals tanden poetsen of naar het toilet gaan, is revalideren. Ook werken de medewerkers meer met de 'handen op de rug'. Dit betekent dat cliënten sneller revalideren en sneller naar huis kunnen gaan.

Parkinsongroep

In juli 2019 is de Parkinsongroep gestart in Cornelia Zierikzee. Voor mensen met Parkinson wordt twee dagen per week dagbehandeling geboden. Hierin staan het verbeteren en onderhouden van mobiliteit (bewegen), geheugen en spraak centraal. Ook dagelijkse handelingen worden geoefend. Een ideale combinatie van therapie en lotgenotencontact.

Voor de therapie beschikt Allévo over een eigen Parkinson-expertiseteam dat is aangesloten bij ParkinsonNet. Het Allévo-team bestaat uit: specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, psycholoog en maatschappelijk werker.

Nieuwbouw Cornelia

De voorbereidingen zijn in volle gang voor de nieuwe locatie van Cornelia in Zierikzee. De managers en leidinggevendenden hebben frequent overleg om invulling te geven aan het nieuwe woon-, welzijn- en zorgconcept. Een uniek concept in Nederland waarvan de bouw in 2020 start. De visie is uitgaan van het individu. Om dat te bereiken gaan we uit van vier pijlers:

1

Vrijheid van bewegen.

2

Mix van doelgroepen.

3

Elegant door het leven leiden.

4

Digitale ondersteuning van medewerkers.

‘Het beste resultaat voor iedere cliënt’

Medewerkers

Methodisch werken

Belangrijke focus is de positionering van de verpleegkundigen binnen Wonen met Zorg met als doel de waarde van het vak verpleging toe te voegen aan alle teams. Een vijftal sessies met afvaardiging van verpleegkundigen, verzorgenden en medewerkers dienstverlening zorg en welzijn zijn gehouden. In deze sessies was het onderwerp, hoe werken we als team samen, met ieders niveau, talent en voorkeuren naar ‘het beste resultaat voor iedere cliënt’. Een belangrijk onderdeel hierbij is de ontwikkeling van het methodisch werken. Een werkgroep met verpleegkundigen die samen de locaties vertegenwoordigen, is gestart met het thema methodisch werken. Zij stellen samen doelen waarmee zij op locatie aan de slag gaan. De acties en doelen worden door de verpleegkundigen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld zodat zij uiteindelijk zelf aan de slag gaan met leren en verbeteren.

Persoonsgerichte huishoudelijke zorg

Binnen Diensten aan Huis hebben de medewerkers hulp bij het huishouden een training persoonsgerichte zorg gevolgd. Hierin is casuïstiek besproken, om met elkaar te delen hoe je met bepaalde situaties/cliënten om kan gaan. De dienstverlening aan onze cliënten verbetert hierdoor. Veel werk is verricht in het omzetten van contracten van zelfstandige hulpen naar hulp met een contract bij Allévo.

Comfortabel en veilig overeind

De Raizer® II is een mobiele hefstoel waarmee een gevallen persoon binnen enkele minuten overeind geholpen kan worden. De raizer is aanwezig in de auto van het ambulante nachtteam zodat bij alarmering de raizer direct kan worden ingezet. Wijkverpleegkundige: ‘Met de raizer kan ik iemand die gevallen is, comfortabel en veilig overeind helpen. Dit doe ik alleen en kost mij geen kracht. Een ideaal hulpmiddel.’



Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen staat op de agenda, het is nodig voor de doorontwikkeling van diensten in de toekomst, behoud en doorgroeimogelijkheden van medewerkers en voor het aantrekken van nieuwe collega's!

130

leerlingen/stagiaires binnen
Wonen met zorg

10%

van de werknemers binnen
Wonen met Zorg is leerling!

46

leerlingen/stagiaires binnen
Zorg Thuis

Leerlingen en stagiaires volgen een opleiding tot verzorgende, gespecialiseerd verzorgende geriatrie, verpleegkunde niveau 4 of verpleegkunde niveau 5. Voor de opleiding tot verzorgende IG/maatschappelijk werk bieden we zowel de bol- als de bbl-variant aan binnen de Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg (ZPO). De studenten en leerlingen krijgen les in ons opleidingscentrum van Allévo in Zierikzee.

“Ik was verbaasd hoe leuk het was!”

Arjanne Boone, medewerker dienstverlening Duinen van Haamstede

Arjanne werkte eerst 20 jaar op een bank. Daarna volgde ze naast haar werk bij Allévo een tweejarige opleiding tot medewerker dienstverlening. “Ik werk nu op een woongroep met mensen met dementie. Dat vond ik best even spannend, maar het gaat eigenlijk vanzelf.”

Alle zeilen bijzetten

We hebben nog nooit zoveel medewerkers in opleiding en stagiaires tegelijk bij Allévo op de werkvloer gehad. Leren en ontwikkelen vraagt niet alleen veel van de lerende maar ook van de teams, werkbegeleiders, praktijkopleiders. Alle zeilen worden bijgezet. Om aan deze leerlingen begeleiding te bieden is de praktijkopleiding uitgebreid van drie naar vijf praktijkopleiders in 2019.

Scholing

We zijn bij Allévo trots dat wij aan een groot aantal medewerkers scholing en trainingen kunnen aanbieden.

Psychologie en transitie management

Medewerkers van In 't Opper en Hoge Duin Cornelia hebben training gevolgd in zelfredzaamheid voor de cliënt, familieparticipatie en oplossingsgerichte gespreksvoering.

Therapeutisch Leefklimaat

Medewerkers van Polderland Cornelia hebben een traject Therapeutisch Leefklimaat gevolgd met als thema ‘alles is revalidatie’.

Vakbekwaamheid bijhouden

We bieden het hele jaar door workshops aan waar medewerkers hun vakbekwaamheid kunnen bijhouden. De onderwerpen worden gekozen op basis van de behoefte in de praktijk en medewerkers kunnen zelf kiezen en zich inschrijven.

De workshops worden zeer goed bezocht.

8,5

gemiddelde cijfer
waardering workshops

15

groepen medewerkers
hebben een begeleid
interviewtraject gevolgd.

Wonen met Zorg:

+93
mede-
werkers

19%
instroom

10%
uitstroom

Creatieve oplossingen

Medewerkers hebben aangegeven dat de zomerperiode zwaar was, er is veel gewerkt. Ook personeel via de uitzendbureaus en vakantiekrachten waren minder makkelijk vindbaar. De medewerkers van Zorg Thuis hebben gezocht naar alternatieve mogelijkheden. Bijvoorbeeld zorg in de middag, geen vakantiecliënten en eventuele instroom één à twee dagen uitstellen. We bewonderen deze creatieve oplossingen om de beste zorg te blijven geven. Binnen Wonen met Zorg zijn kantoormedewerkers ingezet om activiteiten te begeleiden in de locaties. Een mooie wisselwerking, vanuit de ervaring op de werkvloer neem je deze kennis mee naar je werkzaamheden op kantoor.

Daarnaast gebeurt het in de zomerperiode geregeld dat gevraagd wordt om extra te komen werken. Om medewerkers te ondersteunen in het extra werken in de schoolvakantie heeft Allévo samen met Kibeo een proef van flexibele vakantieopvang plekken opgezet. De mogelijkheid voor deze opvang was voor kinderen van 4 t/m 12 jaar in de vakantieopvang van Kibeo in Zierikzee, Goes en Kapelle. De kosten van deze opvang (na aftrek van de kinderopvangtoeslag) werd volledig vergoed door Allévo. In totaal hebben 4 kinderen van 2 medewerkers van deze vakantieopvang gebruik van gemaakt. De medewerkers en kinderen die hebben deelgenomen zijn positief over deze proef.

Ontwikkelmonitor

In 2019 is de ontwikkelmonitor voor de tweede maal ingezet binnen heel Allévo. De ontwikkelmonitor is een manier om jezelf en je team verder te ontwikkelen. Medewerkers kunnen zelf kiezen waar ze aan willen werken, waardoor ze inzicht krijgen in wat er goed gaat in het werk/binnen het team en waar er ruimte is voor verbetering. Aan de hand daarvan ontvangen ze praktische adviezen waar men direct mee aan de slag kan. Als resultaat hiervan zien we meer samenwerking en cohesie tussen medewerkers en teams.

Vrijwilligers

Vrijwilligers vormen een belangrijke groep binnen Allévo. Zij leveren een bijdrage aan het welzijn van cliënten. Vrijwilligers van Allévo zijn voornamelijk actief in één of meerdere huizen op Schouwen-Duiveland. Daarnaast zijn vrijwilligers actief in de maaltijdvoorziening in de regio Tholen en regio Schouwen-Duiveland. Bij Allévo vinden wij vrijwilligerswerk belangrijk, omdat het direct ten goede komt aan de cliënten. Allévo wil voldoen aan de wensen van de individuele cliënt. Hierbij is de inzet van vrijwilligers van belang. In 2019 hebben we een aanzet gemaakt in beleid om Allévo als organisatie toekomstbestendig te maken met de groep vrijwilligers.



Organisatie

Samenwerking

Allévo heeft in 2019 gewerkt aan voldoende en vakbekwaam personeel binnen Allévo.

Deltaplan Arbeidsmarkt Zorg & Welzijn

In de zomer van 2019 is hard gewerkt aan het nieuwe Zeeuwse actieplan: het Deltaplan Arbeidsmarkt Zorg & Welzijn. Zorg- en welzijnsorganisaties steken samen met Viazorg, onderwijsorganisaties, de overheid en partners als CZ de handen uit de mouwen om de personeelstekorten in de zorg aan te pakken.

We staan voor een forse uitdaging. Als we niets doen, hebben we straks te weinig personeel en is het personeel dat we wél hebben anders opgeleid dan we nodig hebben. Dit is geen nieuwe boodschap. We hebben de afgelopen jaren keihard gewerkt om meer mensen naar zorg en welzijn toe te leiden. Met als resultaat dat de instroom in de opleidingen toeneemt en dat de voorspelde arbeidsmarkttekorten op korte termijn afnemen. Mooie resultaten, maar helaas niet genoeg. We blijven alsnog forse tekorten houden in vrijwel alle beroepen. Het zo goed mogelijk benutten van het arbeidspotentieel van huidige en toekomstige professionals binnen en buiten Zeeland is één van die acties en vormt de kern van dit Deltaplan.

Brenda heeft een zoon met
niet-aangeboren-hersenletsel

“Vanaf het allereerste moment had ik een goed gevoel”

Erik woont nu 15 jaar bij Cornelia Vliedberg en het gaat gewoon lekker. Hij heeft het naar zijn zin en het team specialiseert zich steeds verder in niet-aangeboren-hersenletsel. De mensen die er werken hebben bewust gekozen voor deze groep en dat merk je.



Arbeidscommunicatie

Allévo doet aan arbeidscommunicatie om toekomstige medewerkers te laten zien hoe fijn het is om te werken bij Allévo. We doen dit door het plaatsen van visueel aantrekkelijke vacatures op websites en geprinte media (dagbladen, weekkranten) en zichtbaarheid op social media. We zijn aanwezig op diverse banenmarkten (Contacta, A58 banenbeurs, Wrkx! Jobfestival), aanbieden van inloop jobcafés, bedrijvenmarkten scholengroepen, artsencongressen, open dagen van scholen (HZ en Scalda), Week van zorg en welzijn, medewerking aan de provinciale campagne 'Zeeland land in zee'.

Tevens is gewerkt aan het 'makkelijk' solliciteren via de website van Allévo. Daarnaast hebben we speciale aandacht gegeven aan het aantrekken van vakantiewerkers.

Kwaliteit

Allévo maakt onderscheid tussen dynamische kwaliteit en systeemkwaliteit.

De positief verlopen externe audit van november 2019 bevestigt dat onze systeemkwaliteit op orde is. Allévo heeft het kwaliteitscertificaat ISO 9001:2015 wederom behouden.

Dynamische kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen de cliënt en medewerker. Kwaliteit in de zorg gaat ook in belangrijke mate over veiligheid en tevredenheid. De resultaten hiervan staan het vorige hoofdstuk.

Om van elkaar te leren zijn binnen Allévo interne toetsen uitgevoerd. In 2019 is een interne toets naar medicatieveiligheid en methodisch werken binnen Wonen met Zorg uitgevoerd. Tevens zijn twee audits methodisch werken bij Thuisbegeleiding en Zorg Thuis uitgevoerd. Bij het grote gedeelte van deze audits worden medewerkers betrokken. Door deze aanpak zijn de lijnen kort om direct te leren en te verbeteren.

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.

97%

van de cliënten zorg thuis beveelt Allévo aan

(bron: PREM)

Inspectie

In 2019 heeft een inspectie plaatsgevonden bij Wonen met Zorg door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Tijdens deze inspectie zijn verbeterpunten gegeven op het gebied van medicatieveiligheid, methodisch werken en MIC (melding incidenten cliënten). Direct na deze inspectie zijn verbetermaatregelen ingesteld.

Door middel van wekelijkse steekproeven wordt het onderwerp medicatieveiligheid inzichtelijk. De bevindingen worden besproken op alle locaties van Allévo in het multidisciplinaire team. Ook zijn op de vier locaties interne audits uitgevoerd op het medicatiebeleid. In 2020 worden controle-audits op medicatieveiligheid gepland. In het eerste halfjaar van 2019 is dan ook veel aandacht besteed aan het bewustzijn rondom het proces medicatieveiligheid. De tweede helft van dit jaar stond in het teken van borgen van het bewustzijn en leren en verbeteren. Zodoende zijn de verbetermaatregelen opgepakt en zijn veranderingen gerealiseerd.





Lust u een gehaktbal met sperzieboontjes?



Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden.

Zorgmedewerkers van Allévo weten wat de voedselvoorkeuren zijn van de bewoners. Deze voorkeuren omvatten een scala aan onderwerpen, zoals het bespreken van voorkeuren voor bepaald eten en drinken of hoeveelheden. Ook voorkeuren voor tijdstippen, tussendoortjes en plaats vallen hieronder. Of een cliënt hulp bij eten en drinken nodig heeft, is ook een onderwerp dat onder voedselvoorkeuren valt.

Deze voorkeuren staan geregistreerd in de keukenadministratie en/of in het zorgleefplan van de bewoner. In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen voor de introductie van het digitale Persoonlijke Cliëntverhaal. In dit cliëntverhaal kan de cliënt of zijn vertegenwoordiging zijn of haar voorkeuren met betrekking tot eten en drinken vermelden. Daarnaast blijft het onverminderd belangrijk om iedere dag te vragen naar de voorkeuren van de bewoner op het gebied van eten en drinken.

Niet iedere dag is hetzelfde, de ene dag heb je zin in kaas op de boterham en de andere dag ga je voor zoet beleg. De menu's voor de warme maaltijd worden dan ook altijd gekozen door de bewoners.

Klanttevredenheid

In het kwaliteitskader wijkverpleging is de jaarlijkse verplichting opgenomen dat er onder de cliënten van Zorg Thuis een tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd met behulp van de Patiënt Reported Experience Measure (PREM).

In 2019 heeft Allévo dit onderzoek laten uitvoeren. Trots kunnen wij mededelen dat 97% van de cliënten ons als zorgaanbieder aanbeveelt aan anderen.

Klachten

Er zijn in 2019 drie formele klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris van Allévo. Eén klacht met betrekking tot onvrede over de zorgverlening en declaratie door een medewerker van het Advies- en behandelcentrum. Eén klacht betrof de onvrede van een cliënt over de bejegening door een medewerker van het Advies- en behandelcentrum. Eén klacht betrof onvrede over de rapportage en het nakomen van afspraken door een medewerker van Zorg Thuis. Deze drie klachten zijn allemaal op grond van ‘de goede dialoog’ afgerond. Het resultaat van deze klachten is aanpassing van de website en regelmatige evaluatie of de gemaakte afspraken door beide partijen worden nagekomen.

Financiële positie

Allévo heeft in 2019 ruim 55 miljoen euro omgezet. Het nettoresultaat was met € 5.000 positief, en exclusief bijzondere posten was het positieve resultaat € 146.000.

Solvabiliteit is de mate waarin Allévo kan voldoen aan haar financiële verplichtingen aan de verschaffers van vreemd vermogen in geval van liquidatie. Eind 2019 is de solvabiliteit van Allévo verder gestegen ten opzichte van 2018, namelijk 45,7%.

De liquiditeitspositie geeft inzicht in de mate waarin we aan onze korte termijn verplichtingen kunnen voldoen; een gezonde ratio is minimaal 1. Onze quick ratio is per eind 2019 2,1.

Deze kengetallen zijn wat hoger dan momenteel in de branche gebruikelijk is.

€55mio
omzet

45,7%
solva-
biliteit

2,1
quick
ratio

Terugkijken

Het jaar 2019 is een jaar geweest van verbetering en bouwvoorbereiding. We zijn trots op onze medewerkers dat zij op creatieve en doortastende wijze onze zorg- en dienstverlening iedere keer voor elkaar krijgen.

We hanteren dan ook het motto: alleen ga je sneller, samen kom je verder.

Allévo
Hollandiaplein 1
4461 GT Goes
info@allevo.nl
088 110 2800



 allevozorgendienstverlening

 werkenbijallevo

 allevo

 werkenbij_allevo