



Kwaliteitsbeeld Alerimus 2024

Inzicht in kwaliteit;

Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Versie 27-03-2025.A

Inhoudsopgave

Infographic Kwaliteitsbeeld Alerimus 2024	3
Dankwoord	4
Introductie	4
Reflectie en maatschappelijke context	4
Onze identiteit	4
Voor wie zijn wij er, onze missie en kernwaarden	5
Strategische ambities en pijlers	5
Leeswijzer kwaliteitsbeeld Alerimus	6
Bouwsteen 1: Het open gesprek, het kennen van wensen en behoeften.....	7
Het open gesprek en zelfredzaamheid	7
Belangrijke kwaliteitsaspecten voor de cliënt.....	9
Doorkijk naar 2025	10
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	11
Het sociale netwerk	11
Het professionele netwerk.....	12
Doorkijk naar 2025	15
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	17
Zeggenschap in de zorg	17
Functiemix	19
Technologie en hulpmiddelen	20
Doorkijk naar 2025.....	21
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	22
Leren	22
Audits	24
Doorkijk naar 2025	25
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit;	27
Metingen van cliëntervaringen	27
Doorkijk naar 2025	28
Perspectief op 2025.....	29

Kwaliteitsbeeld Alerimus 2024

Warm + Betrokken + Ondernemend



Leren en ontwikkelen

Dit en meer hebben we in 2024 gedaan

- ✓ Introductie StudyTube.
- ✓ KLEP lunches over slimme hulpmiddelen.
- ✓ Themaweken om laagdrempelig kennis te vergroten.
- ✓ Succesvolle (interne) audits zoals HKZ en Infectiepreventie.

Dit willen we in 2025 gaan doen

- Expertise ontwikkeling in afstemming op complexere zorgvragen.
- Ondersteunen van digivaardigheid van medewerkers.
- Invulling geven aan de aandachtspunten vanuit de (interne) audits en tevredenheidsonderzoek.

Perspectief op 2025

- Het (nog meer) voorkomen van een zorgvraag.
- Koesteren van medewerkers en vrijwilligers.
- Clënten voelen zich gehoord en veilig in hun relatie met Alerimus.
- Naasten voelen zich gehoord en ondersteund in hun waarde voor hun dierbare.
- Ondersteuning van zelf- en samenredzaamheid.
- Inzetten op samenkracht binnen onze netwerken en kernen.
- Onderhouden van veiligheid en continuïteit van onze service.
- Beschikbaarheid van voldoende menskracht en kennis, mede door inzetbaarheid van naasten en de samenleving.
- Leren en verbeteren uit (interne) audits en tevredenheids-onderzoeken.
- Maximaal samenwerken en zorg in samenhang organiseren.

Het open gesprek

Dit en meer hebben we in 2024 gedaan

- ✓ Doorontwikkeling Warm Welkom met uw vraag.
- ✓ Overstap naar Omaha classificatiesysteem.
- ✓ 1 + 5 vragenmethodiek voor wensen en behoeften.
- ✓ Uitbreiding Koken op de afdeling.

Dit willen we in 2025 gaan doen

- Intensiveren invulling 1 + 5 vragenmethodiek.
- Warm Welkom toepassen op intake cliënt.
- Extra aandacht voor 'Eten en drinken'.

Inzicht in kwaliteit (2024)

NPS score: 76% geeft 8 en hoger.
PREM: 75% geeft 8 en hoger.

CTO



Maaltijd waardering



Zorgkaart Nederland



Het bouwen van netwerken

Dit en meer hebben we in 2024 gedaan

- ✓ Doorontwikkeling Warm Welkom in de wijk.
- ✓ Project Samen Eten en Samen gezond Numansdorp rond.
- ✓ Verwijshulp Hoeksche Waard uitgebreid met Casemanagement Dementie.
- ✓ Uitbreiding Stichting Personalarmering Hoeksche Waard met service buitenshuis.

Dit willen we in 2025 gaan doen

- Ontwikkeling informele zorg en vrijwilligerstevredenheidsonderzoek.
- Vergroten van het bereik Warm Welkom in de wijk.
- Ontwikkeling Bomenbuurt Numansdorp.

Het werk organiseren

Dit en meer hebben we in 2024 gedaan

- ✓ Week van de zeggenschap voor medewerkers en meten tevredenheid.
- ✓ Introductie functiemix en functieontwikkeling niveau 1 en 2+.
- ✓ Implementatie innovatieve hulpmiddelen zoals BedSense en spraakgestuurde rapportage.
- ✓ Opzetten roosterbureau en capaciteitsmanagement.

Dit willen we in 2025 gaan doen

- Aandacht voor Verzuim en capaciteitsmanagement.
- Verkennen van nieuwe hulpmiddelen en bewezen technologieën.
- Bredere inzet en borging van bewezen innovaties zoals BedSense en spraakgestuurd rapporteren.

Dankwoord

Dit kwaliteitsbeeld is een samenvatting van de inzet van onze bevlogen medewerkers, loyale vrijwilligers, betrokken mantelzorgers en onze diverse samenwerkingspartners in de Hoeksche Waard en de regio die allen met elkaar samenwerken aan de kwaliteit van zorg voor onze cliënten en inwoners.

Introductie

Sinds 1 juli 2024 is het nieuwe Generiek Kompas van kracht, hiermee is 2024 een overgangsjaar van de oude kwaliteitskaders naar het aanleveren van kwaliteitsinformatie in een Kwaliteitsbeeld. Met de komst van het Generiek Kompas wordt het gebruikelijke kwaliteitsjaarverslag van Alerimus vervangen door het Kwaliteitsbeeld en het jaarverslag.

Het Generiek Kompas biedt een andere kijk op de zorg, het richt zich op het voorkomen van een grotere zorgvraag door juist te kijken naar wat mensen zelf kunnen. Het benadrukt dat de regie bij mensen zelf ligt met als doel behoud van kwaliteit van leven waarbij de zorg efficiënt ingezet wordt.

De komende decennia dienen we rekening te houden met dubbele vergrijzing, een toenemend aantal chronisch zieken, leefstijlfactoren en mensen blijven langer thuis wonen waardoor de zorgvraag blijft stijgen. Het is nodig, ook gezien de krapte op de arbeidsmarkt, om de zorg anders te organiseren. De beweging van het Generiek Kompas (hierna Kompas) geeft richting en ondersteuning aan deze verandering.

Met dit kwaliteitsbeeld willen we laten zien hoe Alerimus (hierna we) samen met de mensen met een (toekomstige) zorgvraag (hierna cliënten), hun sociale netwerk (naasten, mantelzorg, lokale sociale omgeving) en zorgprofessionals werkt aan kwaliteit van bestaan en zorg. We laten zien aan welke onderwerpen we gewerkt hebben en waar we in 2025 aan willen werken. We geven aan wat onze visie op 'kwaliteit van bestaan en zorg' is en hoe we hierop reflecteren, leren en ontwikkelen.

Reflectie en maatschappelijke context

Onze identiteit

Wij zijn Alerimus, een warme, betrokken en ondernemende zorgorganisatie in de Hoeksche Waard. Geworteld in de lokale samenleving van Numansdorp en omgeving én in Zoomwijck Centrum Oud-Beijerland. In deze lokale samenlevingen en binnen onze twee woonzorglocaties leveren we een breed palet aan service, verzorging en zorg. We zijn vertrouwd aanwezig, 7 dagen per week, 24 uur per dag met name voor ouderen en hun naaste(n) met een vraag of behoefte. Meestal gaat het om ouderen (en hun naasten) die aanleunen, die af en toe ondersteuning nodig hebben, maar ook om ouderen met een complexe 24-uurs zorgvraag. Wij geloven in zelfredzaamheid én samenredzaamheid zodat oudere inwoners hun leven blijvend kunnen leven in de voor hen vertrouwde omgeving, op hun eigen wijze.

Voor wie zijn wij er, onze missie en kernwaarden

Alerimus is er voor en met de ouder (en kwetsbaar) wordende inwoner van de kernen waar we werkzaam zijn. Dáár doen wij het voor. De verbinding met de buurt, de wijk en het dorp waarin we actief zijn zit ons in de genen en stroomt door de organisatie. Wij koesteren deze relatie en zijn daarom ván en vóór de lokale samenleving en leveren een bijdrage aan:

- behoud van vitaliteit en leefbaarheid van de lokale samenleving;
- behoud van regie, zelfstandigheid en waardigheid van oudere inwoners van de dorpskernen.

Of je nu met ons in contact komt als inwoner, cliënt, als medewerker, vrijwilliger of samenwerkingspartner, je zult aan alles merken dat wij warm, betrokken en ondernemend zijn.

Onze visie op persoonsgerichte zorg en kwaliteit stelt zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de cliënt centraal, we kijken juist naar wat cliënten zelf kunnen en hoe we eigen regie kunnen ondersteunen waarbij onze cliënten ‘thuis zijn’ in de lokale samenleving. Onze kernwaarden warm, betrokken en ondernemend vormen het fundament van deze visie.

‘**Warm**’ betekent zorgen vanuit compassie en menselijkheid. ‘**Betrokken**’ houdt in dat zowel de zorgprofessionals als de cliënt en hun netwerk samen actief werken aan het verbeteren van de kwaliteit van bestaan. ‘**Ondernemend**’ zijn betekent een proactieve benadering, waarbij we voortdurend kijken naar innovatieve manieren om de zorg te verbeteren en aan te passen aan de maatschappelijke veranderingen.

Kwaliteit is meer dan goede zorg alleen, het omvat het proces van voortdurende ontwikkeling waarbij samenwerking centraal staat en de focus ligt op het versterken van de regie en eigen kracht van de cliënt. We ondersteunen de cliënten in hun levensreis.

Strategische ambities en pijlers

We zien een groeiend aantal en complexer wordende zorgvragen. Daarnaast zien we, door de wens van ouderen om langer thuis te wonen en de beperkte capaciteit binnen de woon-zorglocaties, de noodzaak om de (langdurige) zorg te verleggen naar de wijk. Ook daalt het aantal mantelzorgers waardoor de vraag naar professionele ondersteuning en begeleiding toeneemt. En dit alles binnen een krappe arbeidsmarkt.

Om ouderen die op onze ondersteuning vertrouwen duurzaam te kunnen blijven ondersteunen in hun levens- en klantreis, hebben wij vijf meerjaren **strategische ambities** geformuleerd:

- de zorg vóór zijn door preventie;
- innovatie voor welbevinden, kwaliteit van leven en efficiënt werken;
- verstevigen van de samenwerking met onze (zorg)partners;
- het vergroten van expertise met betrekking tot de zware en complexe zorgvraag;
- cliënten helpen (weer) zichzelf te helpen (reablement).

Voor 2024 zijn deze strategische meerjaren ambities vertaald in een vijftal strategische pijlers waarbij zelfredzaamheid, samenredzaamheid en thuis in de lokale samenleving centraal staan. In elke pijler komen één of meer van de strategische meerjaren ambities terug. Naast de vijf strategische pijlers

hanteren we ook de ontwikkelopgaves kwaliteit van dienstverlening en continuïteit van de bedrijfsvoering.

Binnen elke pijler hebben we de onderwerpen vastgesteld waaraan we in 2024 werkten, deze onderwerpen sluiten aan bij onze visie op kwaliteit en de verschillende bouwstenen van het Kompas; 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. De **pijlers** zijn:

- We ondersteunen de inwoners in hun levensreis;
- We nemen tijd voor medewerkers;
- We werken kerngericht;
- We innoveren planmatig en doelmatig;
- We werken samen met zorgpartners.

Stuurgroep kwaliteit

De stuurgroep Kwaliteit, met multidisciplinaire samenstelling o.l.v. de bestuurder, komt elk kwartaal bijeen om alle kwaliteitsaspecten in verbinding met elkaar te bespreken. Deze integrale werkwijze zorgt voor een verdere ontwikkeling in kwaliteitsdenken. De afdeling Concern Control borgt de voortgang en de afspraken op de strategische Planning & Control- en kwaliteitscyclus én het risicomanagement. De bestuurder en hoofd zorg- en dienstverlening bespreken de onderwerpen over kwaliteit en veiligheid periodiek met de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht.

Het digitale organisatiebrede kwaliteitshandboek Aleriwijzer maakt onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem en ondersteunt in het beheer van beleid, processen en protocollen.

Leeswijzer kwaliteitsbeeld Alerimus

Het Generiek Kompas bestaat uit vijf onderdelen, die bouwstenen worden genoemd, als aanknopingspunten om te werken aan en zicht te geven op kwaliteit;

1. Het kennen van de wensen en behoeften.
2. Het bouwen van netwerken.
3. Het werk organiseren.
4. Leren en ontwikkelen.
5. Inzicht in kwaliteit.

In de laatste bouwsteen komen de thema's uit de eerdere bouwstenen samen, deze geeft een reflectie weer op hoe de organisatie werkt aan kwaliteit en een reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van cliëntervaringen.

In dit kwaliteitsbeeld behandelen we de vijf bouwstenen van het Kompas om inzicht te geven in hoe we aan kwaliteit werken en de beweging maken richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context en zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan. We kijken hierbij terug naar de relevante onderwerpen binnen de strategische pijlers waar we aan gewerkt hebben in 2024, lichten per onderdeel toe en kijken we vooruit naar 2025.

Bouwsteen 1: Het open gesprek, het kennen van wensen en behoeften

Een open en eerlijke communicatie met cliënten, hun mantelzorgers en het sociale netwerk vormt de basis voor het begrijpen van de wensen en behoeften van de cliënt. In 2024 is er veel aandacht besteed aan het versterken van het open gesprek tussen zorgprofessionals en cliënten.

In 2024 hebben we gewerkt aan de bewustwording van de klantreis, onze toegankelijkheid d.m.v. een Warm Welkom met uw vraag, het geven van bekendheid aan de methodiek die we gebruiken om het open gesprek te voeren om in een vroeg stadium te bespreken welke mogelijke hulpmiddelen beschikbaar zijn voor de cliënt en we hebben onderzocht wat voor cliënten belangrijke kwaliteitsaspecten zijn. Dit alles met als doel de wensen en behoeften van onze cliënt te kennen en de zelfredzaamheid te bevorderen.

Het open gesprek en zelfredzaamheid

Bewustwording klantreis

In 2016 is Alerimus gestart met ontwikkelprogramma Het Verhaal van de Klant – de Reis van Alerimus om de cliënt - de persoon achter de wens en behoefte – te leren kennen. In 2022 hebben we de klantreis ontwikkeld, we werken aan het vóórkomen van een zorgvraag en het ondersteunen van de zelfredzaamheid en samenredzaamheid in de samenleving. De klantreis maakt zichtbaar dat we oudere en kwetsbare cliënten kennen en ondersteunen in hun levensreis en hen bijstaan naar gelang de persoonlijke behoefte en (toenemende) zorgvraag. In 2024 hebben we actieve aandacht gegeven aan de deze klantreis.

Warm Welkom

Met Warm Welkom beogen we als Alerimus vindbaar, zichtbaar, transparant, toegankelijk en uitnodigend te zijn voor inwoners opdat zij een luisterend oor vinden wanneer zij hiernaar op zoek gaan en ondersteund worden met een passend antwoord of advies.

In 2024 hebben we ‘Warm Welkom met uw vraag’ voor inwoners doorontwikkeld; een servicedienst welke voorheen ‘zorgbemiddeling’ heette, maar waar we meer het accent in- en met de samenleving willen leggen. We beogen inwoners te informeren, adviseren om hiermee zelf- en samenredzaamheid van inwoners en de samenleving te vergroten en (indien nodig) de inwoner te begeleiden naar adequate en passende middelen.

We hebben aandacht voor de ‘vraagverkenning’ bij het eerste contact om de vraag zo breed mogelijk in kaart te brengen, de vraag waar mogelijk terug te leggen in de samenleving of, als ondersteuning of zorg noodzakelijk is, ter voorbereiding op de latere intake. We hebben de applicatie Entrace ingericht om vraag en aanbod van ondersteuning en zorg te verbinden, de klantreis van inwoners te ondersteunen en tevens te faciliteren en stimuleren dat de vraag (weer) teruggelegd kan worden in de samenleving. Met behulp van deze applicatie hebben we meer inzicht in de opvangcapaciteit en vrije ruimte binnen zorgteams, zodat we beter kunnen (bij)sturen op de capaciteit.

Van Nanda naar Omaha

In de wijkverpleging werken teams met een classificatiesysteem om in kaart te brengen welke zorg voor een cliënt noodzakelijk is om te komen tot een indicatie en zorgplan. In 2024 is de overstap gemaakt van werken met Nanda als classificatiesysteem naar het gebruik van het Omaha systeem. Waar Nanda gebaseerd was op de verpleegkundige diagnose richt Omaha zich op 'het tekort van de cliënt' om te komen tot een goed zorgleefplan; wat is er nodig om de cliënt te helpen? Omaha is gebruikersvriendelijk, het systeem sluit ook beter aan binnen het elektronisch cliëntdossier en wordt goed ondersteund vanuit de leverancier. De administratietijd na het stellen van een indicatie is hierdoor fors verminderd. Door het gebruiken van eenheid van taal vergemakkelijkt de communicatie met elkaar en met de cliënt. Tijdens de introductie van Omaha als classificatiesysteem hebben we de 1 + 5 vragenmethodiek ingevoerd.

1 + 5 vragenmethodiek

Een open en eerlijke communicatie met cliënten, hun mantelzorgers en het sociale netwerk vormt de basis voor het begrijpen van de wensen en behoeften van de cliënt. Om het open gesprek te voeren over de wensen en behoeften wordt gebruik gemaakt van de 1+5 vragenmethodiek.

Met behulp van de 1 + 5 vragen wordt zichtbaar bijgedragen aan reablement en zelf-/samenredzaamheid en daarmee het voorkomen of uitstellen dat mensen vroeger dan nodig is een beroep doen op onze professionals. De hoofdvraag voor de cliënt is hierbij 'Hoe ziet u uw toekomst?', waarna de volgende 5 vragen worden besproken:

- Wat kunt u zelf?
- Wat kunt u digitaal of met hulpmiddelen?
- Wat kan uw mantelzorger?
- Wat kan uw netwerk?
- Wat doet de professionele zorg?

Door het bespreken van deze vragen komen we tot de kern van de wensen en behoeften, stimuleren we zelf- en samenredzaamheid en – indien nodig – ondersteunen we ouderen die tijdelijk, af en toe of 24-uur per dag ondersteuning of zorg nodig hebben.

ZelfredzaamheidsRadar/Koffer en positieve gezondheid

In 2024 hebben we in locatie Buitensluis geoefend met de ZelfredzaamheidsRadar. Met de ZelfredzaamheidsRadar gaan we na op welke domeinen de cliënt wel, minder of niet zelfredzaam is. De zorgprofessional maakt afspraken met de cliënt om de zelfredzaamheid te onderhouden of te verbeteren. Het gesprek over zelfredzaamheid geeft ook inzicht in wat voor de cliënt belangrijk is.

In 2024 is in locatie de Open Waard geoefend met positieve gezondheid en de ZelfredzaamheidsKoffer. Bij een aantal cliënten, waaronder cliënten die tijdelijk bij ons verblijven, is bekeken of er mogelijkheden zijn tot reablement waarbij in samenspraak met de cliënt is nagegaan wat voor hen belangrijk is in hun zelfredzaamheid. De ZelfredzaamheidsKoffer is daarbij een belangrijk instrument om de cliënt kennis te laten maken met hulpmiddelen die cliënten ondersteunen bij zelfredzaam worden en blijven.

Multidisciplinair overleg en cliëntbespreking

Elk jaar wordt de zorgvraag van de cliënt besproken in een multidisciplinair overleg (MDO), waarbij de resultaten van dit overleg worden verwerkt in het zorgleefplan van de cliënt. Daarnaast vindt er met regelmaat een cliëntbespreking plaats, waarin de zorgvraag opnieuw wordt geëvalueerd. Gezamenlijk met de cliënt of diens vertegenwoordiger worden de doelen met betrekking tot zelfredzaamheid, samenredzaamheid en de evaluatie van de zorg besproken, met als doel een op maat gemaakte en toekomstgerichte zorgverlening te waarborgen.

Belangrijke kwaliteitsaspecten voor de cliënt

Onderzoek naar belangrijke kwaliteitsaspecten

In het najaar van 2024 is onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteitsaspecten die van belang zijn voor de cliënt. Dit onderdeel van het cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door middel van een vragenlijst met vragen over wat voor cliënten belangrijke factoren zijn voor goede kwaliteit van zorg. Specifiek voor de cliënt blijkt uit het onderzoek dat de volgende kwaliteitsaspecten belangrijk zijn:

- Het goed uitvoeren van (zorg) handelingen
- De behulpzaamheid van zorgverleners
- Het eten moet goed smaken

Tijdens de interviews behorend bij dit onderzoek werd het thema voeding vaker genoemd. Eten dat goed smaakt is belangrijk voor cliënten. Het advies uit het onderzoek (uitgevoerd als afstudeerstage) is om o.a. de smaak van het eten vaker te evalueren.

Koken op de afdeling

De cliënten ervaren eten en drinken als een belangrijk kwaliteitsaspect. In de Open Waard is in 2023 kleinschalig gestart met het koken op de afdeling en er is een positieve samenwerking tussen medewerkers en cliënten tijdens het kookproces ontstaan. In 2024 is dit overgenomen op alle afdelingen van de Open Waard. De cliënten zijn actief onderdeel van het kookproces en kiezen zelf ook het menu. Het samen koken zorgt ervoor dat cliënten meedoen en het koken beleven in diverse aspecten zoals geurbeleving en eigen regie.

Verbeterpunten en complimenten

In 2024 zijn de cliëntervaringen gemeten voor beide zorglocaties via een vragenlijst en ook op ZorgkaartNederland, bij de bouwsteen 5 'Inzicht in kwaliteit' vertellen we hier meer over.

De waardering van onze cliënten voor onze medewerkers spreekt uit de feedback die we ontvangen hebben vanuit de cliëntervaringen en hier zijn we trots op. Een aantal voorbeelden zijn:

- ‘Grote inzet en gemotiveerd personeel’
- ‘Personeel is van onschatbare waarde’
- ‘Dankbaar met de liefdevolle inzet van de zorgprofessionals’
- ‘Ik heb een goede communicatie met de verpleegkundigen’

We zijn blij met de verbeterpunten die we verkrijgen uit deze metingen en de cliëntwaarderingen die we ontvangen op ZorgkaartNederland en gaan deze meenemen in de teamoverleggen. Een verbeterpunt

vanuit het cliëntenonderzoek is dat het belangrijk is om aan te bellen voordat de woning van de cliënt binnengegaan wordt en de deuren te sluiten. Een ander verbeterpunt betreft de communicatie over uitlopen van het werk waardoor de cliënt niet op de hoogte is dat de zorg 15 minuten later geleverd wordt en hierbij past dat de hulp bij douche of wassen qua tijd als onregelmatig wordt ervaren.

Doorkijk naar 2025

In 2025 gaan we door met de aanpak gericht op het voorkomen/uitstellen van de zorgvraag en het ondersteunen van de zelf- en samenredzaamheid in de samenleving. Met de klantreis en de 1 + 5 vragenmethodiek maken we zichtbaar dat we oudere en kwetsbare inwoners ondersteunen in hun levensreis en hen bijstaan al naar gelang de persoonlijke behoeften en (toenemende) zorgvraag. In 2025 willen we data genereren vanuit de applicatie Entrace en ook vanuit de inzet van zorgtechnologie met als doel dat we de effecten van ons handelen en onze maatschappelijke bijdrage ook data gedreven aan kunnen tonen.

We willen de open gesprekken met de cliënt verder intensiveren en continueren, met aandacht voor veranderende zorgbehoefte van de cliënt en de vroege integratie van hulpmiddelen. De wijze waarop we de vraag verkennen en met cliënt en hun netwerk hierop inspelen, benaderen we vanuit het gedachtengoed positieve gezondheid en dit willen we in 2025 organisatie breed verdere invulling en betekenis geven aan de hand van de ZelfredzaamheidsRadar en de 1 + 5 vragenmethodiek.

Om dit te realiseren willen we een trainingsprogramma opzetten waarmee we de medewerkers handvatten bieden om het 'goede gesprek' te voeren. Aangezien de term het 'goede gesprek' abstract kan zijn, willen we het concreet maken door middel van praktische oefeningen en handreikingen. We zullen hierbij vooral gebruik maken van motiverende gespreksvoering en de Sigma-methodiek, waarmee we de communicatievaardigheden van onze medewerkers versterken en de het gesprek verbeteren. Met de Sigma-methodiek gaan we samen met de cliënt op zoek te gaan naar ondersteunende instrumenten die aansluiten bij hun behoeften en wensen.

Vanuit 'Warm Welkom met uw vraag' bouwen we voort op de basis die we hebben gelegd als centraal punt voor informatie, advies en (door)verwijzing naar de best passende zorg, dienstverlening en services.

In 2025 willen we de manier waarop de intake in de locaties wordt gedaan aanpassen om meer regie bij de cliënt te leggen en de intake nog verder te ontwikkelen tot een 'Warm welkom'.

Op basis van deze bevindingen uit het onderzoek naar de voor de cliënt belangrijke kwaliteitsaspecten streven we ernaar om het kwaliteitsaspect 'Eten en drinken' extra aandacht te geven in 2025. Het koken op de afdeling is hiervan een onderdeel. De verbeterpunten vanuit de cliëntervaringen worden binnen de teamoverleggen besproken en opgepakt.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Het betreft hier het ondersteunen en bouwen van het sociale netwerk om de cliënt heen en het bouwen van het professionele netwerk met verschillende samenwerkingsverbanden. De visie van Alerimus is om de cliënt ‘thuis in de lokale samenleving’ te laten zijn, in verbinding met de buurt, de wijk en het dorp. We zetten in op samenkracht en zelfredzaamheid, waarbij we samenwerken met diverse organisaties aan toekomstbestendige zorg.

We hebben verschillende initiatieven om het sociale netwerk van de cliënt op te bouwen uitgevoerd door het elkaar ontmoeten in de Huiskamers van de Wijk, het project Samen Eten waarbij jongeren betrokken worden, de wandelclub Samen gezond Numansdorp en we hebben een vacaturekrant gemaakt om te laten zien hoe leuk vrijwilligerswerk is bij Alerimus. Tevens ondersteunen we de mantelzorger door het aanbieden van logeerszorg en tijdelijk verblijf en dragen we eraan bij dat de mantelzorger kennis en vaardigheden ontwikkelt over ondersteunende technologieën en hulpmiddelen. Dit alles om de zelfredzaamheid en samenredzaamheid te bevorderen.

Ons professionele netwerk bestaat uit diverse samenwerkingsverbanden waarin we regionaal werken aan toekomstbestendige zorg. We werken nauw samen met onze collega zorginstellingen binnen de Hoeksche Waard en omstreken, we delen kennis over complexe vraagstukken binnen Archipel Zuid Hollandse Eilanden, hebben een gezamenlijk innovatieprogramma Thuis in Kern, we zijn onderdeel van Verwijshulp Hoeksche Waard en Stichting Personen Alarmering Hoeksche Waard en ook nemen we deel met onze maatschappelijke partners aan de Wonen, Welzijn en Zorg Visie waarbinnen ook de herontwikkeling van de Bomenbuurt rondom onze locatie Buitensluis valt.

Het sociale netwerk

Warm Welkom in de wijk

Met Warm Welkom in de wijk bieden we een krachtig vangnet in de lokale samenleving. Om de ontmoeting van inwoners te faciliteren hebben we De Huiskamers van de Wijk en werken we samen met Cavent Punt, het Dag- en Doecentrum in Zoomwijck- Oud Beijerland, op deze manier ondersteunen we in zelf- en samenredzaamheid om een (complexere zorgvraag) vóór te kunnen blijven. We richten ons in het bijzonder op inwoners die nog geen aanspraak (kunnen) maken op geïndiceerde zorg maar wel behoefte hebben aan een zinvolle invulling van de dag en ontmoeting. We benutten hier de kracht van de samenleving, door maximaal gebruik te maken van vrijwilligers en samen te werken met partnerorganisatie Cavent.

PassieWaard en PassieHoek

Sinds 2023 zijn de PassieWaard en huiskamer van de wijk ‘de PassieHoek’ onder de vlag van Alerimus in Zuid-Beijerland. De PassieWaard is een dagbesteding bedoeld voor mensen met een niet-aangeboren hersenletsel of chronische aandoening. De PassieHoek is de huiskamer van de wijk voor Zuid-Beijerland, het is een ontmoetingsplek en een winkeltje. Op deze manier benutten we het netwerk rondom de cliënt om de samen- en zelfredzaamheid te ondersteunen.

Project Samen Eten

Voor het project 'Heel Numansdorp verbindt' hebben we met het Wijkhuis meegedaan aan de verenzorgprijsvraag. We hebben het project 'samen eten' ingestuurd, een samenwerking met scholengemeenschap Willem van Oranje, die ons ondersteunen met 'samen eten'. De leerlingen van de Willem worden bij het hele proces betrokken: van de voorbereidingen van de maaltijd tot het indekken van de tafels, koken en uitserveren van het eten om vervolgens mét onze bezoekers, gezellig met elkaar de maaltijd te nuttigen. Het is ontzettend leuk om te zien dat leerlingen en bezoekers het fijn vinden om in contact te zijn met elkaar en dat er in een korte tijd een band wordt opgebouwd. Op deze manier willen we leerlingen kennis laten maken met de zorgsector, jong en oud met elkaar in verbinding brengen én wellicht op een later moment, de leerlingen een maatschappelijke stage aanbieden.

Samen gezond Numansdorp rond

Vanaf half 2024 is de wandelgroep 'samen gezond Numansdorp rond' gestart met haar wandeltochten op regelmatige basis. De wandelgroep is bedoeld voor mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers en belangstellenden die het leuk vinden om samen met onze cliënten te wandelen. Het doel is met elkaar genieten we van een ontspannen wandeling door Numansdorp.

Vrijwilligers

In 2024 is de vacaturekrant voor vrijwilligers uitgebracht. Met deze krant willen we iedereen laten weten hoe leuk vrijwilligerswerk bij Alerimus is en dat je met open armen wordt ontvangen als je bij ons vrijwilligerswerk komt doen. De vacaturekrant is verspreid over diverse locaties binnen de regio.

Eind 2024 waren 266 vrijwilligers verbonden aan Alerimus, zij ontvangen regelmatig een nieuwsbulletin. Hierin omarmen we nieuwe vrijwilligers, zetten vrijwilligers in het zonnetje en doen verslag van de verschillende activiteiten.

De Wielewaal Hoeksche Waard is een auto die bestuurd wordt door vrijwilligers. De Wielewaal biedt ruimte aan drie passagiers, een rollator of opvouwbare rolstoel en een boodschappentas. Het doel is een haal- en brengservice voor alledaagse bezigheden. De vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de zelfredzaamheid van de lokale samenleving.

Logeersorg en tijdelijk verblijf

Middels Logeersorg en Tijdelijk Verblijf dragen we eraan bij dat de mantelzorger op adem kan komen én ondersteunen we de cliënt en diens mantelzorger vaardigheden te ontwikkelen en kennis op te doen van technologieën en hulpmiddelen die het langer thuis wonen ondersteunen. Op deze manier ondersteunen we de zelfredzaamheid en samenredzaamheid.

Het professionele netwerk

Zorgwaard

In 2024 hebben we samen met Zorgwaard hard gewerkt om te komen tot één nieuwe zorgorganisatie voor ouderen in de Hoeksche Waard. Uiteindelijk hebben we geconstateerd dat er een langere adem nodig is om een stabiele samenwerking en een gedegen organisatie te bouwen. We hebben besloten om de vertrouwde samenwerking te continueren maar het fusieproces stop te zetten.

Versterking eerstelijnszorg Hoeksche Waard

Het doel van deze versterking is passende samenwerkingsafspraken maken tussen specialisten ouderenzorg, huisartsen, artsen verstandelijk gehandicapten om zo de beschikbaarheid en toegankelijkheid van zorg te borgen.

Er is gestart met het maken van passende samenwerkingsafspraken tussen specialisten ouderenzorg en huisartsen met als doel de beschikbaarheid en toegankelijkheid van zorg te borgen voor inwoners van de Hoeksche Waard met een WLZ-indicatie. Door beperkingen van de klachtenpresentatie van de doelgroep of juist het geven van een andere klachtenpresentatie, is passende expertise en samenwerking wenselijk.

Alerimus is onderdeel van dit project samen met verschillende zorgpartners, Buurtzorg, Careyn, Huisartsenpost 't Hellegat, Zorggroep Hoeksche Waard, Heemzicht, Zorgwaard en Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard.

Archipel Zuid Hollandse Eilanden

De Archipel is een netwerkorganisatie van 13 verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties op de Zuid-Hollandse eilanden en de BAR gemeenten. De Archipel heeft als doel kennis te delen en complexe (organisatie- overstijgende) vraagstukken samen aan te vliegen. Alerimus participeert in de Archipel en draagt hiermee bij aan regionale vraagstukken op gebied van toekomstbestendige zorg met de thema's langer thuis, arbeidsmarkt, digitalisering en innovatie, zorgcoördinatie en verpleegzorg van de toekomst. Onze bestuurder is ambassadeur voor themalijn 'Langer Thuis' met als programmaam 'Zorgzame wijken Hoeksche Waard'.

Het transformatieplan, dat zich richt op het versterken van zowel de zelf- als samenredzaamheid van inwoners, heeft in 2024 met succes de versnelde IZA-toets (Integraal Zorgakkoord) doorlopen en is goedgekeurd door de zorgverzekeraars Zilveren Kruis en CZ. Deze goedkeuring markeert een belangrijke stap in de gezamenlijke ambitie om de druk op de ouderenzorg te verminderen en de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten. Het plan is in lijn met de IZA-opgave, waarbij de uitdagingen van een vergrijzende samenleving centraal staan. De nadruk ligt op twee hoofdpunten: het vergroten van de collectieve bewustwording onder de bevolking en het versterken van de zelfredzaamheid van mensen met een zorgvraag.

Thuis in de Kern

Alerimus, Zorgwaard en Heemzicht hebben het gezamenlijk innovatieprogramma Thuis in de Kern opgezet, waarbij Cavent als 4^e organisatie is gaan deelnemen. Thuis in de Kern is een lerend- bestuurlijk netwerk en met elkaar, gemeente Hoeksche Waard en andere maatschappelijke organisaties op het gebied van wonen, welzijn en zorg dragen zij bij aan het behoud van vitaliteit in de kernen. Kernen waar inwoners oud kunnen worden in de eigen vertrouwde omgeving. Er zijn vanuit Thuis in de Kern allerlei initiatieven gestart, die een bijdrage leveren aan gezond langer thuis wonen. Initiatieven die bijdragen aan preventie, de draagkracht van het lokale netwerk of leiden tot innovatie, waardoor meer en betere zorg en diensten verleend kunnen worden.

Op dit moment is prominent in dit programma de ontwikkeling van de Zorgcampus waarmee we in gezamenlijkheid anticiperen op de krimpende arbeidsmarkt. Behalve de initiatiefnemers zijn ook

Careyn en Gemiva én de gemeente Hoeksche Waard aangesloten bij de ontwikkelingen van de Zorgcampus. Schooljaar 2024-2025 zijn we op de onderwijslocatie van Zorgwaard in Oud-Beijerland gestart met de opleiding: Helpende Plus. Samen met het Hoornbeeck College hebben we daar een gemotiveerde groep collega's van Alerimus, Gemiva en Zorgwaard ontvangen die naast hun werk deze opleiding gaan volgen.

Verwijshulp Hoeksche Waard

Verwijshulp Hoeksche Waard (VHHW) is een initiatief van Alerimus, Zorgwaard en Heemzicht. Ons toegewijde team van speciaal opgeleide zorgbemiddelaars staat dagelijks klaar om huisartsen, ziekenhuizen en andere verwijzers te ondersteunen. Samen zorgen we ervoor dat elke cliënt de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft.

VHHW is een onderdeel van het uitvoeringsprogramma Thuis in de Kern. VHHW bemiddelt voor alle vormen van kortdurend verblijf, waarbij terugkeer naar huis voor de cliënt het uitgangspunt is. De zorgbemiddelaars adviseren, beantwoorden vragen en hebben het overzicht van de beschikbare capaciteit bij de verschillende zorgaanbieders in de Hoeksche Waard. Bij aanmelding door de verwijzer wordt samen vastgesteld welke zorg er nodig is en op welke beschikbare plek dit geboden kan worden, dit alles via één aanmeldpunt met één telefoonnummer voor alle verwijzers van kortdurend verblijf.

VHHW biedt vanaf eind 2024 ook ondersteuning bij het wachtlijstbeheer Casemanagement Dementie. Deze toevoeging zorgt ervoor dat mensen met vragen over beginnende dementie op één plek terecht kunnen. Een stap die de zorg nog toegankelijker maakt voor inwoners van onze regio. Huisartsen kunnen cliënten met beginnende dementie, vaak kwetsbare inwoners die snel ondersteuning nodig hebben, via VHHW aanmelden. Casemanagers ondersteunen bij het vinden van de weg in het zorglandschap, coördineren de benodigde zorg en begeleiding, geven advies en bieden comfort voor mantelzorgers. De vragen worden centraal beheerd, waardoor er overzicht is en prioritering beter geregeld kan worden. Dit levert niet alleen tijdswinst op voor verwijzers, maar zorgt er ook voor dat inwoners sneller geholpen worden, passende zorg en begeleiding ontvangen en langer veilig thuis kunnen blijven wonen.

Met deze uitbreiding van VHHW hebben we in 2024 een belangrijke stap gezet in een bredere visie voor de regio, waarbij het idee is om een centraal aanmeldpunt te zijn voor alle vragen van verwijzers. Vanuit de landelijke opdracht zorgcoördinatie wordt er gewerkt aan gezamenlijke zorgcoördinatie voor de Zuid-Hollandse Eilanden. In 2025 worden de twee zorgcoördinatiepunten op de Zuid-Hollandse Eilanden – Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee/Voorne-Putten – samengevoegd tot één centraal aanmeldpunt: Verwijshulp Zuid-Hollandse Eilanden (VH ZHE). Dit nieuwe coördinatiepunt zal de zorg nog verder stroomlijnen, de wachtlijsten verminderen en inwoners sneller naar de juiste zorg leiden.

De uitdaging voor de toekomst is om alle verwijzers-vragen naar één aanmeldpunt te geleiden ook die buiten de kortdurende zorg vallen.

Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard

De Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) is een zelfstandige stichting, waarin wij samen met Heemzicht en Zorgwaard participeren en waarbij Careyn en Buurtzorg zijn aangesloten. Naast de personenalarmering wordt middels SPHW regionaal de onplanbare nachtzorg georganiseerd. Eerder kregen cliënten een alarmzender waarmee ze alleen vanuit huis dag en nacht contact kunnen

leggen met de alarmcentrale of een mantelzorger. De service is in 2024 uitgebreid en cliënten kunnen nu ook buitenshuis in geval van nood contact opnemen met de alarmcentrale.

Met mobiele alarmering is altijd inzichtelijk waar iemand zich bevindt. Dit geeft partners en familie van mensen met dementie bijvoorbeeld een gerust gevoel, want zo kan men via de app zien waar iemand is. De mobiele alarmering kan, in overleg met professionals en/of mantelzorgers, ook uitgebreid worden met andere modules. Zo kan er met een speciale module bijvoorbeeld een beeld gevormd worden van het dagritme van een klant, zodat hierop zorgmomenten afgestemd kunnen worden.

Verbinding Wonen, Welzijn en Zorg visie

De gemeente Hoeksche Waard heeft in 2022 samen met de maatschappelijke partners de Wonen, Welzijn, Zorg (WWZ) visie opgesteld, met als voornaamste doel dat iedereen, dus ook ouderen en kwetsbare groepen inwoners, deel kunnen blijven uitmaken van de lokale samenleving. Deze visie bepaalt tot en met 2030 de koers van de gemeente. De visie, en de hierbij horende gezamenlijk gemaakte prestatieafspraken en uitvoeringagenda, zijn verbonden met Alerimus' (meer) jaarplannen. Samen met onze partners, geven we uitvoering aan deze agenda.

Bomenbuurt

Alerimus, HWwonen, Cavent, de Plusmarkt, het Dorpsberaad van Numansdorp en de gemeente Hoeksche Waard hebben de handen in één geslagen om met elkaar invulling te geven aan de bouwopgave en ontwikkeling van de wijk aan de noordkant van de Buitensluis, de zogenaamde Bomenbuurt. Er is in 2024 met en door alle deelnemende partners een gebiedsvisie ontwikkeld van een vitale, leefbare Bomenbuurt, waarin inwoners een leven lang met plezier kunnen wonen en met elkaar een vitale samenleving vormen. Woon-zorglocatie De Buitensluis valt binnen dit gebied en is onderdeel van de planvorming van de Bomenbuurt. Aan de hand van de gebiedsvisie Bomenbuurt is een Programma van Uitgangspunten en Randvoorwaarden (PUR) opgesteld voor de herontwikkeling van de Bomenbuurt.

Doorkijk naar 2025

We willen in 2025 de netwerken van de cliënten activeren, de netwerken in de samenleving en de sociale netwerken om de cliënten heen. We willen de 'Zorg in Samenhang' zien en brengen.

Naast en mantelzorgers vormen samen met medewerkers en vrijwilligers een unieke zorgcombinatie bij het realiseren van persoonsgerichte zorg en dienstverlening, in de wijk en in de zorglocaties. We willen onze mantelzorgers en vrijwilligers uitnodigen om als gelijkwaardige partners een bijdrage te leveren aan de zorg en het welbevinden van de cliënt. We willen deze informele zorg maximaal benutten en ondersteunen en faciliteren in de rol die zij vervullen.

In de dossiers van de cliënten willen we gaan werken met een ecogram, dit laat in één oogopslag de omvang en de kwaliteit van het informele, sociale netwerk van de cliënt zien. Dit alles met als doel de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de cliënt te ondersteunen.

We hebben de ambitie om het bereik en de impact van 'Warm welkom in de wijk' te vergroten en de waarde zichtbaar maken. In 2025 pakken we opening van het Dag- en Doecentrum als onderdeel van de Zoomwijkplein-ontwikkeling op vanuit een integrale werkgroep van Alerimus en Cavent. In Oud-

Beijerland is het Zoomwijckplein het hart van Zoomwijk waar we alle inwoners van de wijk verbinden. Ook willen we de behoefte aan en mogelijkheden om digitale dagbesteding op te zetten onderzoeken.

In 2025 willen we de diverse samenwerkingen binnen de Hoeksche Waard behouden en verder intensiveren. Het besluit tot afstel van de fusie met Zorgwaard vraagt dat we met elkaar in gesprek zijn en blijven over de wijze waarop we onze samenwerking herinrichten zodanig dat we elkaar versterken in het belang van toekomstbestendige ouderenzorg in de Hoeksche Waard. Vanuit diezelfde bedoeling blijven we investeren in de goede samenwerking met onze andere (zorg)partners in de Hoeksche Waard zoals Heemzicht, Cavent en woningcorporatie HWWonen en zijn we onderdeel van het project Versterking Eerstelij.

Met De Archipel delen we kennis, werken we samen op complexe vraagstukken en geven we gezamenlijk uitvoering aan het vastgestelde koersboek.

Voor verwijzers breiden we met regionale partners Verwijshulp Hoeksche Waard (VHHW) uit naar Verwijshulp Zuid-Hollandse Eilanden (VH ZHE).

Binnen de Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) onderzoeken we hoe de waarde van de SPHW vergroot kan worden met producten en diensten.

Met de gemeente en maatschappelijke partners zetten we ons er voor in dat iedereen, dus ook ouderen en kwetsbare groepen inwoners, deel kunnen blijven uitmaken van de lokale samenleving. Dit gebeurt in 2025 aan de hand van de uitvoeringsagenda Wonen-, Welzijn-, Zorg van de gemeente Hoeksche Waard.

De komende jaren wordt de Bomenbuurt in Numansdorp heringericht. Woon-zorglocatie De Buitensluis valt binnen dit gebied en de gebiedsvisie wordt vertaald naar het programma van eisen voor de Buitensluis.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Zeggenschap in de zorg is een belangrijke sleutel tot succes, het meedenken en meebeslissen over de organisatie van zorg draagt bij aan zowel het werkplezier als de kwaliteit van zorg. We hebben in 2024 de week van de zeggenschap georganiseerd in samenwerking met onze verpleegkundige en verzorgenden adviesraad, het medewerkerstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd en de ondernemingsraad, cliëntenraad hebben structureel overleg gehad met de bestuurder en directie. Voor de vrijwilligers hebben we een gedragscode opgesteld die richtlijnen geeft voor de omgang tussen vrijwilligers en onze cliënten, hun naaste(n), medewerkers en vrijwilligers onderling. We ondersteunen de medewerkers door het bevorderen van een gezonde werkomgeving en het bijstaan bij ziekteverzuim. We hanteren hierbij als uitgangspunt het Model van Positieve Gezondheid.

In 2024 hebben we, in het kader van functiemix en functieontwikkeling, niveau 1 Zorghulp en 2+ Helpende of Verzorgende Zorg en Welzijn geïntroduceerd. We zijn gestart met teamleiders in opleiding en hebben gewerkt aan de uitbreiding van kwaliteitsverpleegkundigen en preventiemedewerkers. We hebben het roosterbureau opgezet dat ervoor zorgt dat de juiste medewerker op de juiste plaats aanwezig is. Medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om zich op te geven voor openstaande diensten, dit bevordert de flexibiliteit en de eigen regie op het roosterbeleid.

Technologie speelt een steeds grotere rol in de zorgverlening, hulpmiddelen en applicaties dragen bij aan de kwaliteit van het bestaan van de cliënten. We ondersteunen onze zorgprofessionals in de bewustwording en ontwikkeling van hun digitale vaardigheden. In 2024 hebben we verschillende zorginnovaties uitgerold waaronder de BedSense met bijbehorende applicatie, de wondapp, spraakgestuurd rapporteren en zijn we gaan werken met de applicatie TOPdesk zodat medewerkers gemakkelijk digitaal een vraag kunnen stellen over bijvoorbeeld een hulpmiddel of storing.

Zeggenschap in de zorg

Week van de zeggenschap

Eind 2024 heeft de week van de zeggenschap plaatsgevonden, de Verpleegkundigen- en Verzorgenden AdviesRaad (VVAR) heeft op beide locaties activiteiten georganiseerd om de aandacht te vestigen op de rol van de VVAR en de Monitor Zeggenschap. Waarbij de VVAR heeft uitgedragen dat de mening en inbreng van de medewerkers essentieel is omdat het aanknopingspunten geeft om de zeggenschap van je beroepsgroep te verbeteren. Ook is gevraagd om de zelftest digitale vaardigheden in te vullen, waarmee medewerkers inzicht kregen in de eigen digitale vaardigheid om zo voor zichzelf na te gaan hoe het werk makkelijker en leuker kan worden. Met de uitkomsten gaan de aandachtsvelders innovatie aan de slag. Medewerkers kregen uitleg over het belang van zeggenschap binnen de organisatie.

De VVAR heeft in 2024 alle medewerkers uitgenodigd voor een interactieve presentatie over zeggenschap in de zorg om zo meer te leren over hoe zorgprofessionals het werk kunnen beïnvloeden en verbeteren en om meer inzicht te krijgen in hoe we onze stem kunnen laten horen en betrokkenheid kunnen bevorderen in ons dagelijks werk.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Gekoppeld aan de Week van de zeggenschap is het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgezet. Op deze manier halen wij bij onze medewerkers op wat zij belangrijk vinden en waar zij in toegerust willen worden. De respons was 56% en dit is in lijn met het MTO van 2023. 84% van de collega's geeft aan plezier te hebben in het werk. Deze vraag scoort hoger dan in het MTO van 2023, daar gaf 59% aan plezier te hebben (of gelukkig te zijn). De bevindingen vanuit het MTO worden besproken in het managementteam en vervolgens ook in de teamoverleggen meegenomen.

Verpleegkundigen en verzorgenden Advies Raad

De Verpleegkundigen- en verzorgenden AdviesRaad (VVAR) heeft met ondersteuning van externe partij Zet'je in 2024 een heidag georganiseerd om een visie voor de toekomst te ontwikkelen. Ook hebben zij 3 lunchcafés georganiseerd, deze bijeenkomsten boden een waardevolle kans om met collega's in gesprek te gaan over actuele thema's en ervaringen te delen. Het informele karakter zorgde voor een open sfeer waarin nieuwe inzichten werden gedeeld. Tijdens de week van de Zeggenschap heeft de VVAR aandacht gegeven aan de eigen rol en de Monitor Zeggenschap.

De Dag van de Zorg was een bijzonder moment. Medewerkers werden op deze dag verrast met onder andere bloemenzaadjes als waardering voor hun inzet en betrokkenheid.

In 2024 is het reglement van de VVAR geformaliseerd, hierin is de missie en visie vastgelegd en zijn ook taken, doelstelling en samenstelling van de VVAR en afspraken over budget, vergaderstructuur en zittingsduur opgeschreven. In de faciliteitenregeling zijn onder andere afspraken gemaakt over scholing, inzetbare uren en verantwoordelijkheden.

De VVAR heeft in 2024 gebruik gemaakt van de toegekende Subsidie Versterking Medezeggenschap om activiteiten te organiseren die zorgprofessionals meer invloed geven op hun werk. De VVAR kijkt terug op een intensief maar succesvol jaar waarin samen belangrijke stappen gezet zijn richting de toekomst.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) heeft regelmatig vergaderd in 2024 en ook zijn er overlegvergaderingen met de bestuurder. Op de agenda van de OR stonden verschillende onderwerpen, zoals het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E), arbeidsomstandigheden, collectieve arbeidsovereenkomst (CAO), totstandkoming van het functiehuis, de werkkostenregeling, FiscFree (secundaire arbeidsvoorwaarde) en er is uitgebreid gesproken over de voorgenomen fusie met Zorgwaard. De OR heeft zich hard gemaakt voor ondersteuning van medewerkers wanneer zij in hun financiële situatie vastlopen. Alle medewerkers kunnen bij de OR terecht om onderwerpen of problemen bespreekbaar te maken.

Cliëntenraad

We hebben voor elke locatie een cliëntenraad en zij hebben de taak om de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen. Zij spreken de cliënten en hun mantelzorgers o.a. door middel van het organiseren van mantelzorgcafés/bijeenkomsten waarbij zij ook sprekers uitnodigen en ze hebben periodiek overleg met elkaar en de bestuurder/directie.

Vrijwilligersbeleid en gedragscode vrijwilligers

In het vrijwilligersbeleid wordt de waarde, rol en positie van vrijwilligers, als onderdeel van de informele zorg, omschreven. Tevens beschrijft het beleid hoe we de relatie met vrijwilligers vormgeven. De gedragscode vrijwilligers geeft richtlijnen voor de omgang tussen vrijwilligers en onze cliënten, hun naaste(n), medewerkers en vrijwilligers onderling. De gedragsregels geven aan waar de grenzen liggen in het contact. De gedragscode ‘hangt’ aan het vrijwilligersbeleid en is een formeel onderdeel geworden van de vrijwilligersovereenkomst die ondertekend wordt door de directie van Alerimus en de vrijwilliger.

De in de gedragscode omschreven gedragsregels gelden voor alle nieuwe en bestaande vrijwilligers binnen Alerimus en wij verwachten van vrijwilligers dat zij deze regels in acht nemen. Door de invoering van het vrijwilligersbeleid en de gedragscode vrijwilligers is het voor Alerimus mogelijk om voor vrijwilligers een gratis VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aan te vragen. Alle nieuwe vrijwilligers binnen Alerimus moeten een VOG kunnen overleggen voordat gestart kan worden met het vrijwilligerswerk. We willen gaan werken met een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek in 2025.

ArboVisie

We zijn een nieuwe samenwerking aangegaan met arbodienst ArboVisie waarvan we vanaf 2025 gebruik van maken. Samen met het HR-team staan zij ons bij voor het bevorderen van een gezonde werkomgeving en ondersteuning bij het omgaan met ziekteverzuim. De diensten richten zich op preventie om verzuim zoveel mogelijk te voorkomen en op ziekteverzuimbegeleiding waarbij ondersteuning en advies gegeven wordt om medewerkers op een verantwoorde manier te laten re-integreren. Er vindt wekelijks een spreekuur plaats op locatie Buitensluis door de bedrijfsarts of de arbo-verpleegkundige, het is ook mogelijk om preventief een afspraak te maken.

Funcitiemix

Funcitiemix en functieontwikkeling

De juiste funcitiemix zorgt ervoor dat er altijd iemand met de benodigde deskundigheid beschikbaar is, en dat taken en verantwoordelijkheden goed verdeeld worden binnen het team. Dit draagt bij aan een optimale zorgverlening, waarbij cliënten de juiste zorg ontvangen, passend bij hun situatie en de zorgvraag. In 2024 hebben we de funcitiemix in de teams verders ontwikkeld en zijn we gaan werken met niveau 1 Zorghulp en 2+ Helpende of Verzorgende Zorg en Welzijn (de plus staat voor de extra medische of verpleegtechnische vaardigheden ten opzichte van niveau 2).

In de Buitensluis hebben we gewerkt met teamleiders in opleiding en is de aandacht voor de kwaliteit van zorg vergroot door de inzet en begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundigen, ook hebben we meer medewerkers Bedrijfshulpverlening (BHV) geschoold en zijn nieuwe preventiemedewerkers geïntroduceerd. De preventiemedewerkers richten zich op het bevorderen van een gezonde en veilige werkomgeving. Deze medewerker adviseert over arbeidsrisico's en maatregelen met als doel de risico's (o.a. verbeterpunten uit de risico-inventarisatie en evaluatie) te beperken of weg te nemen.

We maken gebruik van aandachtshouders en aandachtsvelders op diverse onderwerpen, zoals medicatie, wondzorg en mondzorg. De aandachtshouders zijn overstijgend voor Alerimus en de aandachtsvelders zijn specifiek voor een afdeling op een locatie; zij spelen een belangrijke rol in het organiseren van de themaweken (deze komen terug bij de bouwsteen leren en ontwikkelen).

Het inzetten van deze functies niveau 1 en 2+ zal in 2025 geëvalueerd worden en de inzet van een kwaliteitsverpleegkundige zal ook in de Open Waard ingevoerd worden.

Opzet van het roosterbureau

We hebben in 2024 een roosterbureau opgezet die de roosters locatie-breed maken, met als doel dat altijd de juiste medewerker op de juiste plaats aanwezig is.

Capaciteitsmanagement

Als onderdeel van het project capaciteitsmanagement kunnen medewerkers in 2024 zelf hun beschikbaarheid aangeven voor openstaande diensten, dit bevordert de flexibiliteit en de eigen regie op het roosterbeleid. Het roosterbeleid, flexbeleid en de planorganisatie zijn verder uitgewerkt. In 2023 zijn we binnen capaciteitsmanagement gestart met werken met een tool waarbij de zorgvraag per profiel (ZZP) centraal staat, in 2024 is het werken met deze tool verder verfijnd om zo de inzet te organiseren om binnen de normen per ZZP te blijven.

Technologie en hulpmiddelen

Innovaties

De BedSense is een slimme sensor die onder het matras van de cliënt wordt geplaatst en inzicht geeft in welke cliënten rustig in bed liggen, uit bed zijn of lang in dezelfde houding liggen. Een BedSense is een signaleringssysteem met sensoren en meet de druk, houding en trillingen die vervolgens zichtbaar worden in de BedSense App bij onze zorgprofessionals die (nacht)dienst hebben. Dit inzicht helpt ons bij onze controle op afstand en om bijvoorbeeld valincidenten en doorligwonden te voorkomen.

De BedSense helpt ons om meer persoonsgericht te kunnen werken en bij te dragen aan de kwaliteit van zorg. In 2024 is de uitrol gestart in de Buitensluis en na positieve evaluatie is de BedSense ook in de Open waard geïmplementeerd.

Uit onderzoek blijkt dat 40% van de mensen met dementie lijdt aan gewichtsverlies, vaak doordat het moeilijker wordt om zelfstandig te eten en voldoende voedsel binnen te krijgen. Om dit aan te pakken, hebben we nieuw dementievriendelijk servies in de Buitensluis en Open Waard geïntroduceerd, speciaal ontworpen om de eetbeleving voor mensen met dementie te verbeteren. Het servies heeft een rode kleur en kan ertoe leiden tot 25% meer eten en 84% meer drinken. Dit heeft een positieve invloed op de gezondheid en het welzijn van onze cliënten.

Vanaf eind 2024 leren we cliënten om gebruik te maken van de oogdruppelbril als hulpmiddel om zelf de ogen te druppelen. Er is geen zorgprofessional nodig om de cliënt te ondersteunen bij het druppelen van de ogen en de cliënt kan de ogen zelf druppelen wanneer het uitkomt. De zelfredzaamheid van de cliënt wordt hiermee vergroot en de zorgprofessional kan op andere plekken ingezet worden.

Vanuit de wens een uniforme werkwijze te hanteren met betrekking tot de wondzorg heeft Alerimus gekozen om te werken met de wondapp van Nedap. In het najaar van 2023 is de implementatie-aanpak bepaald en de implementatie heeft grotendeels in 2024 plaatsgevonden. Het resultaat is dat alle teams, op wijkzorg Numansdorp na, de wondapp gebruiken en willen blijven gebruiken. Daarnaast werkt Nedap nog aan verdere verbeteringen zodat het gebruik alleen maar beter wordt.

In 2024 zijn we gestart met het project Spraakgestuurd Rapporteren in de wijkzorg. De aanpak is vooral gericht geweest op het stimuleren/adopteren van spraakgestuurd rapporteren door medewerkers zelf en het gemak ervan te ervaren. Met spraakgestuurd rapporteren spreekt de medewerker de rapportage in via de telefoon, de tekst wordt in het rapportageveld getoond, gecontroleerd en opgeslagen.

TOPdesk introductie

Met de introductie van de applicatie TOPdesk in 2024 kan de medewerker eenvoudig een aanvraag indienen, meldingen maken, storingen doorgeven, informatie opzoeken en een vraag stellen. Met slechts een paar klikken kan gemakkelijk een goede en volledige melding gemaakt worden en wordt de melding direct doorgestuurd naar, bijvoorbeeld, de ICT-helpdesk of technische dienst. De medewerker heeft via TOPdesk altijd een overzicht van de lopende meldingen en de actuele status van die meldingen en het biedt ons de mogelijkheid om meldingen en incidenten sneller op te pakken en gericht op te lossen.

Doorkijk naar 2025

Ten aanzien van zeggenschap staan nieuwe verkiezingen gepland voor de ondernemingsraad. Ook door de uitstroom van cliëntenraadsleden zal gekeken worden hoe participatie meer vormgegeven kan worden.

We willen het thema Verzuim structurele aandacht geven met de nieuwe Arbodienst die we gecontracteerd hebben vanaf 2025. Samen met het roosterbureau en het capaciteitsmanagement draagt dit bij aan het inzetten van de juiste medewerker op de juiste plek in de optimale mix.

We geven in 2025 verdere betekenis aan visie en beleid op het gebied van Human Resources en doen dit vanuit een meer passende naam, namelijk Mens & Organisatie. We zijn blij dat we in 2024 en met name vanaf 1 januari 2025 de ingebruikname van het nieuwe personeelsinformatiesysteem AFAS en de implementatie van het nieuwe leermanagementsysteem StudyTube hebben opgepakt. In 2025 gaan we hier de voordelen van merken en daarmee leggen we een belangrijke basis voor optimalisatie van processen ten dienste van de (persoonlijke ontwikkeling van) medewerkers en organisatie.

Het lukt ons steeds beter om nieuwe innovaties te omarmen en vanuit de klantreis te vertalen naar de dagelijkse praktijk. Onze drijfveren zijn daarbij om bij te dragen aan eigen regie, zelf-/samenredzaamheid, zo lang mogelijk thuis wonen, persoonsgerichte zorg en arbeidsbesparing. We borgen de bewezen innovaties zoals de BedSense en we verkennen de waarde van nieuwe hulpmiddelen en technologieën.

Vanuit regionale samenwerkingsverbanden is gebruik van de druppelbril uitgangspunt geworden net als de medicijndispenser. Deze lijn wordt doorgezet. We bekijken hoe we spraakgestuurd rapporteren breder kunnen inzetten in de organisatie op basis van de positieve ervaringen binnen de wijkteams. Daarnaast gaan we met nieuwe thema's aan de slag voor inzet van passende bewezen zorgtechnologie.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Kwaliteit in de zorg staat of valt met vakbekwame professionals die zich voortdurend ontwikkelen naar aanleiding van steeds complexere zorgvragen en samen werken aan het verbeteren van de zorg. In 2024 is StudyTube geïntroduceerd waarmee onze medewerkers e-learnings volgen, daarnaast zijn verschillende themaweken georganiseerd en hebben we aandachtsvelders die medewerkers ondersteunen bij het gebruik van digitale hulpmiddelen en technologieën. We hebben KLEP (kijken, leren en proberen) lunches georganiseerd van uit het samenwerkingsverband Thuis in Kern om zorgprofessionals kennis te laten maken met slimme hulpmiddelen en er is ingezet op het leiderschapsprogramma voor management en middenkader waarbij eigenaarschap centraal stond. Ook hebben we de maandelijkse introductiedag voor nieuwe medewerkers geïntroduceerd, hebben een aggresietraining georganiseerd en gewerkt met de Leerapp Primio om de signalerende en stimulerende rol van medewerkers in de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) ten behoeve van de ondersteuning van zelfredzaamheid van de cliënten.

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en te voldoen aan kwaliteits- en wetgevingseisen hebben we interne audits uitgevoerd op de onderwerpen 'koken op de afdeling' en 'de inzet van thuiszorgtechnologie'. De jaarlijkse opvolgaudit van de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) en de ISO 22000 (internationale voedselveiligheidsnorm) audit hebben plaatsgevonden in 2024 en zijn positief afgerond.

We hebben in 2024 een onaangekondigd bezoek van een inspecteur van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) gehad bij het sociaal café Amalia. De inspecteur was zeer tevreden met wat hij zag en hoorde. Op eigen initiatief is in 2024 advies ingewonnen voor onze organisatie omtrent de normen van de NEN 7510, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg. Dit bevestigde dat we goed op weg zijn met het groeiende bewustzijn onder medewerkers met betrekking tot informatiebeveiliging. Daarnaast hebben we een positieve controle van de accountant doorlopen eind 2024 waarbij we gedegen risicomanagement hebben getoond.

Leren

StudyTube

Eind 2024 heeft in het teken gestaan van de introductie van het nieuwe Learning Management System (LMS), het LMS StudyTube. Alle huidige handelingen die voorkomen binnen de zorglocaties zijn door de leidinggevenden in kaart gebracht en de medewerkers zijn geschoold. Wanneer een cliënt met aanvullende zorg of complexe zorgvraag bij ons komt wonen wat een extra verpleegkundige handeling vereist, dan volgen de betrokken zorgprofessionals in korte tijd de benodigde e-learning en worden zij afgetoetst op deze handeling. Dit proces loopt succesvol en naar tevredenheid van medewerkers, leidinggevenden en praktijkopleiding.

Aandachtsvelders innovatie

Om de zorg te verbeteren en te moderniseren hebben we in 2024 aandachtsvelders innovatie en de praktijkopleider digitale vaardigheden geïntroduceerd. Binnen Alerimus staan de aandachtsvelders innovatie klaar om medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van digitale hulpmiddelen en technologieën tijdens het dagelijks werk.

Themaweken

In 2024 zijn verschillende themaweken georganiseerd door aandachtsvelders en –houders, met als doel de zorgprofessionals mee te nemen in nieuwe ontwikkelingen en de mogelijkheid te geven om laagdrempelig hun kennis te vergroten. De volgende themaweken zijn in 2024 georganiseerd, week van de weerbaarheid, themaweek medicatie, week van de mondzorg, hygiëne- en infectiepreventieweek, week over de Wet zorg en dwang (WZD), week van de zeggenschap en themaweek ‘Goede zorg proef je’ waarbij aandacht gegeven werd aan gezond eten en drinken.

Begin 2024 is een 4-delige reeks van klinische lessen verzorgd door een logopediste rondom het thema slikken en slikproblemen.

KLEP lunches

KLEP staat voor Kijken Leren En Proberen. Vanuit het samenwerkingsverband Thuis in de Kern, hierin werken Alerimus, Careyn, Heemzicht, Zorgwaard en gemeente Hoeksche Waard samen, worden maandelijks KLEP lunches georganiseerd om zorgprofessionals kennis te laten maken met slimme (technologische) hulpmiddelen. Ervaringen worden gedeeld, er is uitleg over hoe het hulpmiddel werkt en wat het oplevert voor de cliënt en de zorgprofessional. Elk kwartaal wisselt het programma van inhoud zodat er elk kwartaal nieuwe hulpmiddelen te zien zijn.

Leiderschapsprogramma

Het leiderschapsprogramma voor het management en middenkader is begin 2024 afgerond. Het traject was met name gericht op samenspel en samenkracht en op welke wijze het eigenaarschap (het nemen van verantwoordelijkheden en initiatieven) wordt ingevuld. De opgedane kennis wordt opgepakt en structureel vindt reflectie plaats.

Aandachtshouders en -velders

In 2024 is de rol van aandachtshouders en -velders regulier geborgd in het primaire proces en daarmee is het professioneel handelen gegroeid.

Introductiedag nieuwe medewerkers

Sinds de tweede helft van 2024 vindt de introductiedag voor nieuwe medewerkers standaard plaats met een compleet programma. Op deze manier wordt invulling gegeven aan het toerusten van onze (nieuwe) medewerkers.

Agressietraining

In 2024 hebben alle teams agressietraining gehad, dit werd positief gewaardeerd door de medewerkers. De evaluatie volgt in 2025, waarna deze training mogelijk ook voor de medewerkers in wijk en de Wmo ingezet wordt.

Leerapp Primio

In de Wmo willen we medewerkers een meer signalerende en stimulerende rol t.a.v. de zelfredzaamheid geven. Om dit te organiseren is gestart met Primio, dit is een leersysteem voor de Wmo-medewerkers en zij hebben dit enthousiast ontvangen. Met Primio worden handige tips gedeeld om het werk

makkelijker te maken en Primio is gevuld met korte 'lessen' die kunnen ondersteunen bij het werk in de wijk. We gaan dit in 2025 verder vormgeven.

Leren van incidenten

Incidenten zijn niet altijd te voorkomen en we vinden het belangrijk om te leren van incidenten. Daartoe hebben we een intern meldsysteem voor MIC en MIM (melding incident client en melding incident medewerker). We analyseren de aard van het incident met als doel het voorkomen van soortgelijke situaties in de toekomst. In de kwaliteitsrapportage komt deze analyse met verbeterpunten voor de teams terug om te leren en verbeteren, waarbij we ook monitoren in de tijd.

In de locaties hebben we in totaal 848 incidenten geregistreerd en in de wijk zijn dit 244 incidenten. We hebben op basis van deze incidenten aandacht voor het vallen in de locaties, agressie en medicatiefouten. De aandachtshouder medicatie geeft een verplichte training, we hebben trainingen rondom het omgaan met agressie afgerond en geven aandacht aan valpreventie en vroegsignalering in de wijk.

Audits

Interne audits

Eind 2024 is door onze pool van interne auditoren een interne procesaudit uitgevoerd met de scope 'Koken op de afdeling' en 'inzet thuiszorgtechnologie'.

Tijdens het kookproces op de afdeling is er een positieve samenwerking tussen medewerkers en cliënten. Aandachtpunten zijn eenduidige werkwijze en duidelijke rolverdeling, waarbij er aandacht gevraagd wordt voor de doelstellingen in de zorgplannen rondom het dieetaspect. In 2025 zal er een verbeter slag plaatsvinden om de rolverdeling en de doelstellingen te verduidelijken.

Medewerkers zijn overwegend positief over de inzet van zorgtechnologie zoals Compaan en Medimo. De implementatie van de 1+5 vragenmethodiek is goed verlopen. We hebben behoefte aan handvaten voor het gebruik van technische hulpmiddelen en we kunnen de registratie van de zorgtechnologie in cliëntdossiers verbeteren. In 2025 geven we hier opvolging aan.

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector

Begin 2024 heeft de jaarlijkse HKZ-opvolg audit plaatsgevonden op ons kwaliteitsmanagementsysteem met een positief resultaat zonder tekortkomingen. In 2025 vindt de heraudit plaats van de HKZ.

Audit op Infectiepreventie

In 2024 is een positieve audit uitgevoerd volgens het normenkader Langdurige zorg op infectiepreventie. Het doel is om de gang van zaken op de werkvloer te vergelijken met het normenkader en/of instellingsgebonden protocollen. De uitkomsten zijn verwoord in een verbeterplan en hierin staan een aantal aandachtspunten die opgepakt worden. In 2025 gaan we ons richten op infectiepreventie in de wijk.

ISO 22000

De jaarlijkse audit ISO 22000 voedselveiligheid heeft eind 2024 plaatsgevonden. Deze internationale norm stelt eisen aan de voedselveiligheid in een organisatie. Deze audit is succesvol verlopen met een drietal aandachtspunten die kort na de audit zijn afgehandeld of zijn opgepakt, onze voedselveiligheid voldoet aan de ISO 22000 norm.

Wij hebben besloten om vanaf 2025 niet meer te kiezen voor het ISO 22000 voedselveiligheidscertificaat en zullen binnen de reguliere processen aantonen dat we blijvend voldoen aan onze voedselveiligheid.

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Begin 2024 heeft een inspecteur van de NVWA een onaangekondigd bezoek gebracht bij sociaal café Amalia, onderdeel van de Buitensluis. Er waren geen opmerkingen en er zijn complimenten gegeven over de wijze waarop wij dit organiseren en borgen.

NEN 7510

Eind 2024 hebben wij een externe adviseur gevraagd om ons te adviseren op de normen van de NEN 7510 op het gebied van informatieveiligheid. In een tijd waarin de zorg steeds verder digitaliseert is informatiebeveiliging van cruciaal belang om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en systemen te waarborgen. De audit bevestigde dat we op veel gebieden goed op weg zijn. Een positief punt dat tijdens de audit naar voren kwam, is het groeiende bewustzijn onder medewerkers met betrekking tot informatiebeveiliging. De auditor heeft opgemerkt dat dit bewustzijn duidelijk merkbaar is en een belangrijke bijdrage levert aan de algehele beveiligingscultuur binnen de organisatie. Waar we onze aandacht de komende tijd nog op moeten richten is het juist toepassen en borgen van informatiebeveiliging in onze dagelijkse werkzaamheden zoals bijv. een clear screen of clean desk.

Accountantscontrole

Eind 2024 heeft de interimcontrole plaatsgevonden, er kwamen geen bijzonderheden naar voren. De accountant geeft ook aan dat er binnen Alerimus sprake is van een gedegen risicomanagement.

Begin maart 2025 heeft de controle op de jaarrekening 2024 plaatsgevonden. Het accountantsverslag laat een positief beeld zien waarin de accountants aangeven dat Alerimus een steeds steviger organisatorische basis heeft vanwaar ze de sectorale dynamiek en haar maatschappelijke opgaven tegemoet treedt.

Doorkijk naar 2025

Ook in 2025 blijven we onze zorgprofessionals voortdurend ontwikkelen ten behoeve van de kwaliteit van de zorg en de steeds complexere zorgvragen, we blijven leren van incidenten door analyse en het oppakken van verbeterpunten.

De opgedane kennis vanuit het leiderschapsprogramma wordt opgepakt en structureel vindt reflectie plaats gekoppeld aan de voortgang van onze strategische ambities. We gaan de signalerende en stimulerende rol t.a.v. de zelfredzaamheid van Wmo-medewerkers verder vormgeven en evalueren de

inzet van de agressietraining. Belangrijk voor een succesvolle innovatiestrategie is de digivaardigheid van medewerkers, een onderwerp dat onder de aandacht is en waarin we stappen willen maken.

Vanuit de verschillende interne en externe audits komen verbeterpunten die we in 2025 willen oppakken, zoals aandacht voor het dieetaspect bij het samen koken, verbeteren van de registratie van de zorgtechnologie in cliëntdossiers en het juist toepassen en borgen van informatiebeveiliging in onze dagelijkse werkzaamheden.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit;

Op verschillende manieren worden de ervaringen van onze cliënten, zowel intern als extern, gemeten. Al deze cliëntervaringen geven ons waardevolle input om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en continu te verbeteren.

In 2024 hebben de Net Promotor Score (NPS) uitgevoerd tijdens de MDO's en voor de huishoudelijke ondersteuning door middel van telefonische uitvraag, waarbij 76% van onze cliënten een 8 of hoger als waardering geeft. We hebben in 2024 een gemiddelde waardering van 8,5 op ZorgkaartNederland.

De Patient Reported Experience Measure (PREM) is tevens in 2024 uitgevoerd en laat zien dat 75% van de cliënten in de thuiszorg een score van 8 of hoger geeft. Naast deze metingen hebben we ook een jaarlijkse enquête uitgevoerd over maaltijden waarbij we een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 behalen.

Metingen van cliëntervaringen

Net Promotor Score

De Net Promotor Score (NPS) geeft de mate aan waarin onze organisatie wordt aanbevolen, we vragen dit intern uit tijdens het MDO (Multi Disciplinair Overleg) en bij de huishoudelijke ondersteuning tijdens een telefonische uitvraag. In 2024 geeft 76% van onze cliënten een 8 en hoger, dit is in lijn met de vorige rapportages.

Het is gebruikelijk om de NPS score uit te drukken, waarbij een uitkomst boven nul goed is en vanaf 50 uitstekend. De NPS score bedraagt over 2024 20.

De organisatiebrede doelstelling is dat minimaal 80% van onze cliënten ons een 8 of hoger geeft, de teams van de Huishoudelijke Ondersteuning hebben deze doelstelling wel behaald met 82%.

Voor 2025 blijft onze doelstelling staan, het doel is om d.m.v. analyseren en het bespreken van bevindingen met de teams de score te verhogen.

ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is een initiatief van de Patiëntenfederatie Nederland. Het biedt een platform waar cliënten een waardering kunnen plaatsen.

In 2024 is voor de zorglocaties een gemiddelde waardering van 8,5 ontvangen op Zorgkaart Nederland, waarmee we onze interne doelstelling van een gemiddelde waardering van 8 hebben behaald.

We hebben actief alle mantelzorgers en cliënten gemotiveerd om dit instrument te gebruiken en bespreken de waarderingen in onze teamoverleggen.

Patient Reported Experience Measure

De Patient Reported Experience Measure (PREM) vindt jaarlijks plaats in de thuiszorg en is eind 2024 uitgezet door een bureau. Gemiddeld gaf 75% van de respondenten een score van 8 en hoger. Hiermee is organisatiebreed onze interne doelstelling van minimaal 80% niet volledig behaald.

In 2025 gaan we dit analyseren en de bevindingen worden met de teams besproken met als doel de score te verhogen.

Cliënt tevredenheidsonderzoek

In 2024 is een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd door het stellen van 6 vragen waarbij de cliënt (of zijn naaste) een beoordeling geeft van 1 tot en met 10. De 6 vragen zijn:

- Komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
- Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
- Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?
- Sluit de zorg aan wat u zelf belangrijk vindt?
- Wordt er passend gereageerd op uw vraag of uw verzoek?
- Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

De gemiddelde totaalscore van uit het CTO voor Alerimus (totaal) is een 7,9. Op de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u het verpleeghuis zou aanbevelen aan iemand anders met dezelfde aandoening?' gaven de cliënten gemiddeld een 8,0. Als laatste gaven de cliënten een rapportcijfer van 6,4 voor hun kwaliteit van leven en een 6,4 voor hun gezondheid.

Naast het meten van de tevredenheid geven de ontvangen klachten ook een beeld van de ervaren tevredenheid. In 2024 zijn 6 klachten ontvangen, alle klachten zijn afgehandeld. De ontvangen klachten worden bijgehouden in een klachtenregister.

Maaltijd enquêtes

Jaarlijks voeren we een enquête uit over de maaltijden, zowel in de zorglocaties als in de wijk. De gemiddelde score is een 7,4 en het gemiddelde rapportcijfer op alle basisvragen is een 7,6.

Met deze scores hebben we onze interne doelstelling van minimaal een 8 niet geheel behaald. Door inbreng van de aandachtsvelders wordt dit thema ook in 2025 gevolgd.

Doorkijk naar 2025

De resultaten van de metingen die we in 2024 hebben uitgevoerd gaan we analyseren en de verbeterpunten worden besproken in de teamoverleggen met als doel de score te verhogen. Verbeterpunten worden eveneens opgenomen in ons verbeterregister zodat we ook zeker weten dat we inspanning leveren om de volledige PDCA-cyclus ('plan-do-check-act' cyclus) te doorlopen.

De instrumenten die Alerimus inzet om de kwaliteit te meten zijn divers en wij zien dat deze ons de nodige input opleveren om te kunnen blijven verbeteren. In 2025 zullen we hetzelfde instrumentarium daarom in blijven zetten.

Een leerelement is om bij aanvang van projecten en of het uitvoeren van verbetermaatregelen duidelijker te definiëren welk effect we beogen te bereiken zodat we ook het juiste evaluatiegesprek voeren (C=check) en kunnen bijsturen (A=act).

Perspectief op 2025

We gaan door op de ingeslagen weg van transformatie en innovatie naar het (nog meer) voorkomen van een zorgvraag en het ondersteunen van zelf- en samenredzaamheid in de samenleving. We borgen dat we voldoende menskracht (mede door inzetbaarheid van naasten en samenleving) en (specialistische) kennis beschikbaar hebben als de ouderen en kwetsbare inwoners, naar gelang de persoonlijke behoeften en (toenemende) zorgvraag, een beroep op ons doen.

Inwoners/cliënten ervaren dat zij zich gehoord en veilig voelen in relatie met Alerimus, onze medewerkers en vrijwilligers. Naasten van cliënten voelen zich gehoord en ondersteund in hun waarde voor hun dierbare. De ondersteuning, service of zorg die wij leveren en de wijze waarop wij die leveren draagt bij aan de ervaren kwaliteit van leven van inwoners.

We koesteren onze medewerkers en richten ons verder op wat medewerkers nodig hebben om zich optimaal te kunnen blijven inzetten, op de zorg, dienstverlening en services die we bieden en op wat we als organisatie naar cliënten, mantelzorgers en samenwerkingspartners beloven. We leggen verantwoordelijkheid laag in de organisatie en gaan uit van 'samenkracht'.

We zetten ons in voor dezelfde samenkracht in onze netwerken en de kernen waar we deel van uitmaken. Binnen de kernen willen we zo maximaal mogelijk samenwerken en de zorg, diensten en services integraal en in samenhang organiseren. Kortom, in 2025 werken we verder aan toekomstbestendige ouderenzorg in de Hoeksche Waard. Met de vele mensen die onderdeel zijn van de Alerimus-community en de vele samenwerkingspartners er dicht omheen.

Als samenvatting van het kwaliteitsbeeld 2024 van Alerimus hebben we een infographic samengesteld (zie bladzijde 3) met de highlights over 2024 en ons perspectief op 2025.