



*Aafje* thuiszorg  
huizen  
zorghotels

Kwaliteitsverslag 2017

## Inhoud

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Persoonsgerichte benadering .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ervaringen en tevredenheid van klanten .....</b>	<b>4</b>
2.1 Klanttevredenheidsonderzoek .....	4
2.2 Klachten.....	5
<b>3. Wonen en welzijn .....</b>	<b>6</b>
3.1 Wonen .....	6
3.2 Welzijn.....	6
<b>4. Veilige zorg .....</b>	<b>7</b>
4.1 Leren van incidenten.....	7
4.2 Opvolging oriënterend vervolgonderzoek bij letsel klant na incident .....	8
<b>5. Medewerkers.....</b>	<b>8</b>
5.1 Medewerkerstevredenheid .....	8
5.2 Personeelssamenstelling .....	9
5.3 Leren en verbeteren en opleiden.....	9
5.4 Vrijwilligerstevredenheid.....	11
<b>6. Medezeggenschap en adviesorganen .....</b>	<b>11</b>
6.1 Centrale en lokale cliëntenraden .....	11
6.2 Ondernemingsraad .....	12
6.3 Adviesraden .....	12
<b>7. Keurmerken kwaliteit.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Goed bestuur en toezichhouders .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Samenwerkingspartners .....</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage I Personeelssamenstelling .....</b>	<b>15</b>

## Inleiding

De opzet van dit jaarverslag kwaliteit is gebaseerd op het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat in januari 2017 door het Zorginstituut Nederland werd gepubliceerd. Aafje kiest ervoor om kwaliteit integraal aan te pakken waardoor het ook toepasbaar is op de thuiszorg en de zorghotels. Dit jaarverslag heeft daarmee betrekking op Aafje thuiszorg huizen zorghotels.

Dit jaarverslag kent twee onderdelen:

- a. Onderhavig tekstueel jaarverslag over Aafje als geheel verdeeld in acht thema's/hoofdstukken
- b. Digitale kwaliteitsvensters over Aafje op onderdelen, bijvoorbeeld per verpleeghuis, zorghotel en thuiszorg) als ook Aafje als geheel, onderverdeeld in dezelfde acht thema's.

Hiermee kiezen wij ervoor om voor onze (potentiële) klanten toegankelijke en daarmee laagdrempelige informatie te bieden.



In 2017 is Aafje naast de reguliere aandacht voor kwaliteit vooral actief geweest om vanuit haar eigen identiteit, invulling te geven aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit is de identiteit die meegegeven is door de grondlegger van de naam van Aafje: de inspirerende Aafje van Hulst die één van de leidende vrouwen in de 20<sup>e</sup> eeuw was van de thuiszorg in Rotterdam. Zij was het die de basis legde voor ons werk van nu, door met intrinsieke

betrokkenheid en een minimum aan regels, goede zorg te verlenen. Waarde gedreven in plaats van regel gedreven. In deze traditie staan wij, dat zit in ons DNA en dat is wat wij sinds 2016 aan het uitbouwen zijn met onze vier kernwaarden: **aandacht**, **verbindend**, **prikkelend** en **vakmanschap**.

2017 was het jaar waarin Aafje op alle locaties, zorghotels en thuiszorgregio's PREZO kwaliteitskeurmerken heeft behaald (16x goud en 5x zilver). Daarnaast was 2017 het jaar waarin Aafje op twee thema's (cliëntdossier en sturen op kwaliteit) een aanwijzing kreeg van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Zes maanden later, in oktober 2017, werden de resultaten van alle ingezette interventies door IGJ positief beoordeeld en is de maatregel opgeheven.

De klanttevredenheid over de zorg van Aafje op Zorgkaart Nederland is een 7,7. De medewerkersbetrokkenheid scoort een 7,5.

## 1. Persoonsgerichte benadering

Visie op persoonsgerichte benadering.

Elk mens is uniek, met zijn eigen levensgeschiedenis, wensen en behoeften. Daarom kiest Aafje niet alleen voor persoonsgerichte zorg, maar persoonsgerichte benadering op zowel zorg, de behandeling als welzijn voor haar klanten/bewoners/gasten<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Over het algemeen en in de thuiszorg spreekt Aafje over klanten, in de huizen over bewoners en in de zorghotels over gasten. Dit is de reden dat deze termen allen voorkomen.

De visie:

*In dialoog over uw levensgeschiedenis, het heden en de toekomst wil Aafje graag de ander zijn die met u opgaat. Samen kijken we welke ondersteuning u nodig heeft om zo lang mogelijk de regie te kunnen behouden en als volwaardig mens te kunnen leven.*

Onderbouwing voor bovenstaande visie

- Gaat uit van de dialoog met de klant/bewoner/gast en diens naasten
- Gaat uit van presentietheorie
- Gaat uit van 'shared decision making'
- Gaat uit van vakmanschap
- Gaat uit van integraal samenwerken
- Gaat uit van zelf-/samenredzaamheid klant/bewoner/gast met informeel 'systeem'

Zie voor verdere uitwerking van de persoonsgerichte benadering het kwaliteitsplan 2018 op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

## 2. Ervaringen en tevredenheid van klanten

### 2.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Aafje krijgt op verschillende manieren inzicht in de waardering van bewoners en klanten voor de geleverde zorg- en dienstverlening. Ook de cliëntenraad heeft hierin een rol door ontvangen signalen en ervaringen (positief en negatief) op te halen en te bespreken met het management.

Aafje vraagt actief aan klanten en vertegenwoordigers om een waardering op Zorgkaart Nederland te geven. Aafje als totaal werd eind 2017 gewaardeerd met een gemiddelde van 7,7 (1882 weergaven).



Uitgesplitst naar thuiszorg, huizen en zorghotels geeft het volgende beeld.

Thuiszorg	8.2
Huizen	7.2
Zorghotels	8.3

In maart 2017 zijn de resultaten van de het klanttevredenheidsonderzoek middels de Consumer Quality Index (CQi)<sup>2</sup> bekend geworden. Ten opzichte van de eerdere meting twee jaar eerder is er een lichte stijging te zien. Op basis van de resultaten zijn in overleg met de

<sup>2</sup> Het uitvoeren van het CQ-onderzoek is geen landelijk verplichting meer..

lokale cliëntenraden acties ter verbetering geformuleerd. De beschikbaarheid van vast personeel is voor nagenoeg heel Aafje als aandachtspunt naar voren gekomen. Hier zijn de nodige acties op ingezet. De CQ-index wordt verder niet meer gehanteerd, omdat deze landelijk is afgeschaft als verplichtend instrument.

Zie voor de CQ resultaten, als ook voor de waarderingen op ZorgkaartNederland per locatie de kwaliteitsvensters op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

## 2.2 Klachten

Ten opzichte van 2016 is een daling van 13% in het aantal klachten dat via de ombudsvrouwen is ingediend. In totaal werden 267 klachten naar tevredenheid en meestal binnen de gestelde termijn afgesloten. De vermindering van het aantal klachten houdt mogelijk verband met het feit dat Aafje als uitgangspunt hanteert dat iedere klant een eerstverantwoordelijke heeft die aanspreekpunt is voor de klant of diens contactpersoon. Juist door regelmatig het gesprek aan te gaan met de klant of diens contactpersoon kunnen signalen van ongenoegen of wensen eerder opgepakt worden.

In 2017 zijn bij de Klachtencommissie Rijnmond 8 klachten over Aafje in behandeling genomen. Voor 5 klachten hebben partijen afgezien van een uitspraak omdat gedurende de behandeling goede afspraken konden worden gemaakt, 1 klacht is door de commissie ongegrond verklaard en 2 klachten zijn (deels) gegrond verklaard. In alle gevallen heeft Aafje de adviezen van de Klachtencommissie ter harte genomen.

Aantal klachten	TZ Regio/ locatie	Aantal
<b>Aafje totaal</b>		267
Thuiszorg	Drechtsteden (Dordrecht, Zwijndrecht, H.I. Ambacht)	41
	BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk)	37
	Rotterdam	86
Huizen	De Vijf Havens	22
	Schiehoven	15
	De Nieuwe Plantage	1
	Hoppesteyn	5
	Burghsluissingel	6
	Smeetsland	7
	De Twee Bruggen	10
	Slinge	14
Concern	Meerweide	17
	Endeldijk	0
	't Ronde Sant	2
	Reyerheem	2
Zorghotels	Franciscus Gasthuis	0
	Maasstad	2
Concern		2

### 3. Wonen en welzijn

#### 3.1 Wonen

In 2017 is het lange termijn vastgoedplan vastgesteld waarin een aantal verbouwingen zijn opgenomen die in 2017 gestart zijn. Op een aantal locaties is vervangende huisvesting geplaatst (Smeetsland en 't Ronde Sant) of elders gevonden (De Vijf Havens). De verbouwingen op de locaties Reyerheem en De Vijf Havens, met het kleinschalig wonen concept, zijn in 2017 gestart en worden in 2018 afgerond.

#### 3.2 Welzijn

Aafje biedt bewoners een zinvolle dag door verbinding te maken, écht te luisteren en in samenspraak met de bewoners en mantelzorgers de dagbestedingsactiviteiten te ontwikkelen. De vele activiteiten zijn in weekagenda's gecommuniceerd en gaan van 'Bach tot Bingo'. De inzet van diverse innovaties zoals de tovertafel, de belevingstafel, de Zora-robot maar ook de snoezelkatten draagt ook bij tot een zinvolle dag van bewoners.

De zorgrobot Zora wordt ingezet om ouderen te activeren. Zora stimuleert hen om te bewegen, liedjes te zingen en te luisteren naar verhalen. Zora is inmiddels een graag geziene gast op alle Aafje locaties. De Zora robots hebben in 2017 met hun vrijwilligers rond de 1000 bezoeken afgelegd vooral aan groepen PG klanten.

Daarnaast worden bewoners ook buiten de huiskamer aangemoedigd tot (beweeg)activiteiten. Zo heeft iedere Aafje locatie een beweegteam en zijn er op diverse locaties hometrainers waarbij de (virtuele) route (Silverfits) die wordt gefietst, een bekende route uit de woonomgeving van de bewoner is.



Eind 2017 is de dementie simulator van Into D'mentia ingezet om mantelzorgers en medewerkers te laten ervaren hoe het voelt om met dementie te leven. In de hiervoor speciaal ontwikkelde simulator ervaren gezonde mensen verwarring, onzekerheid, desoriëntatie en andere gevoelens die mensen met dementie dagelijks hebben. Het beter begrijpen van de ziekte helpt de relatie tussen de zorgprofessional en de klant te verbeteren en verdiepen.

Vanuit de 'Gouden dagen' zijn meerdere wensen van klanten van thuiszorg Drechtsteden, De Vijf Havens en De Twee Bruggen gerealiseerd zoals bijvoorbeeld een klant die met een oude T-Ford werd opgehaald en nog een keer naar zijn oude stamkroeg ging, of een groep klanten die naar een museum zijn gegaan.

Uitjes vanuit (Allemaal) Aafje

Tijdens de vijf grootste uitjes vanuit (allemaal) Aafje mocht Aafje in 2017 een kleine 2000 senioren uit de gehele regio ontvangen.

Voorbeelden hiervan zijn het CHIO, Aafje faciliteert en sponsort het project CHIO Zonder Hindernissen. Hierdoor kunnen mensen die slecht ter been zijn, in een rolstoel zitten of dementie aandoeningen hebben onder begeleiding toch een bezoek brengen aan het grootste

outdoor paardenevenement van Nederland; het CHIO Rotterdam. Vorig jaar bezochten 498 Aafje klanten op eigen gelegenheid het evenement. Kwamen 47 Aafje bewoners met 21 begeleiders naar het rolstoel terras om het programma van dichtbij te aanschouwen

De gezelligste Quiz is al jaren een goed bezochte activiteit waar thuis wonende ouderen met elkaar een kennisquiz spelen, maar zeker ook elkaar ontmoeten en een ontspannen, gezellige middag hebben. In 2017 bezochten 850 senioren de tien voorrondes en de winnende team de grote finale, die altijd in januari van het volgende jaar gehouden wordt. Meer informatie op [www.degezelligstequiz.nl](http://www.degezelligstequiz.nl)

De andere drie uitjes waren een muziekmiddag in theater Zuidplein (350 bezoekers), een dansmiddag op de klanken van dansmuziek uit de jaren 30 (100 bezoekers) en een filmmiddag waarbij de bioscoopzaal exclusief voor Aafje was gereserveerd (102 bezoekers).

Met de grote 'Vrienden van Aafje' rolstoelbussen zijn uitjes georganiseerd naar de dierentuin, de Keukenhof en bijvoorbeeld de SPIDO. Zo zijn er zeer veel activiteiten die onmogelijk hier allemaal genoemd kunnen worden.

Met 'Aafje gezellig op stap' zijn activiteiten georganiseerd voor jong en oud, waaraan zowel klanten als geen klanten deelnemen. Tijdens deze uitstapjes worden deelnemers ondersteund waar dat nodig is, bijvoorbeeld bij het in- en uitstappen van de bus of het duwen van de rolstoel wanneer er wat langere afstanden gelopen worden.

Activiteiten in 2017 waren een busreisjes naar Spakenburg, het strand, de bazar in Beverwijk en het Archeon. Deze activiteiten en de professionele ondersteuning daarvan zijn deels mogelijk gemaakt door de middelen vanuit Waardigheid & Trots.

In 2017 is het herziene vrijwilligers-, familie- en mantelzorgersbeleid geïmplementeerd waarop positieve reacties zijn gekomen.

#### **4. Veilige zorg**

De basisindicatoren voor de vier veiligheidsthema's (medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced careplanning) waren in 2017 nog niet bekend. Dit betekent echter niet dat er geen interventies zijn uitgevoerd op deze onderwerpen, zie hiervoor de kwaliteitsvensters op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

##### **4.1 Leren van incidenten**

Daar waar gewerkt wordt gaat er wel eens iets onbedoeld mis, vaak gaat dit om incidenten die geen gevolgen hebben voor de klanten maar soms zijn er wel gevolgen. Om het aantal incidenten zo veel mogelijk te voorkomen worden alle incidenten geregistreerd en geanalyseerd zodat eventuele verbetermaatregelen genomen kunnen worden die het risico op incidenten nog verder verminderen.

In april 2017 is TriasWeb in gebruik genomen voor het melden en analyseren van klant- en medewerkerincidenten (respectievelijk MIK en MIM). De ervaring met het vorige meldsysteem was dat de gegevens uit het onvoldoende mogelijkheden bood tot diepgaande analyses van incidenten van zowel klanten als medewerkers. Het gebruik van TriasWeb helpt Aafje om het leren van incidenten beter te borgen.

Middels scholingen, gefinancierd vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg, en schriftelijke informatie (brieven en intranet) is vooral toegewerkt naar het vergroten van de meldingsbereidheid als het afhandelen en leren van incidenten. Het resultaat is dat er in 2017 meer incidenten gemeld voor thuiszorg, huizen en zorghotels is de stijging respectievelijk 129, 22 en 31%. Dit zien wij als positief omdat transparant melden leidt tot verbeteringen.

De Centrale Meldcommissie van Aafje heeft een sterk vermoeden dat er in 2017 veel meer bewustwording is ontstaan. En dat is positief. Het belang van het melden en daarmee de kwaliteit van zorg willen en kunnen verbeteren wordt door de medewerkers gezien. Ook het nieuwe meldsysteem TriasWeb heeft hier een bijdrage aan geleverd.

Een grote verandering binnen het systeem is dat de melder van een incident nu terugkoppeling ontvangt van de melding die hij/zij heeft gedaan. Daarnaast is het melden van incidenten een vast onderdeel geworden van team overleggen zodat direct verbeteracties kunnen worden opgestart.

Per locatie en thuiszorgregio wordt een incidentenkwaartalverslag opgesteld waarin de aantallen met oorzaken en gevolgen, de trends en analyses zijn opgenomen. Op basis van de conclusies worden verbeteradviezen opgesteld voor het management van de thuiszorgregio of locatie. De kwartaalverslagen van de incidentencommissie worden structureel besproken met de lokale cliëntenraad.

#### **4.2 Opvolging oriënterend vervolgonderzoek bij letsel klant na incident**

Ernstige incidenten worden diepgaand onderzocht. In 2017 zijn in dit kader 87 dossieranalyses uitgevoerd, gevolgd door 25 oriënterende onderzoeken met gesprekken met medewerkers. Er zijn zes calamiteitenonderzoeken uitgevoerd in opdracht van de IGJ (Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd). Dit betrof enerzijds incidenten met ernstig, blijvend letsel voor de klant die Aafje bij de IGJ heeft gemeld of meldingen die gedaan waren bij de IGJ door klanten met een klacht. Op het aantal van rond de 14.000 unieke klanten in 2017 die in zorg zijn, is het aantal van 6 calamiteitenonderzoeken relatief laag waarbij onze gedragslijn is: bij twijfel melden bij IGJ en transparant zijn.

Aanbevelingen uit deze onderzoeken, met name gericht op methodisch werken, zijn meegenomen in de leerlijn methodisch werken voor alle zorgmedewerkers en zijn opgenomen in de PDCA plannen van de locaties.

## **5. Medewerkers**

### **5.1 Medewerkerstevredenheid**

Van het in 2017 uitgevoerde medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn de resultaten:

Tevredenheid medewerkers	7.2
Betrokkenheid medewerkers	7.5
Bevlogenheid medewerkers	7.6



## **Arbeidsmarkt**

We zien een specifieke grote grote-steden-problematiek die extra inspanningen vraagt om te voldoen aan het landelijke kwaliteitskader in de verpleeghuiszorg. De problematiek van zeer krappe arbeidsmarkt (waardoor veel inhuur van uitzendkrachten en minder vaste gezichten), de lagere sociaal-economische status (waardoor onder andere een hoger aantal medewerkers met loonbeslag en hoger ziekteverzuim) en ingrijpende grootstedelijke incidenten in de zorg. Daarnaast is het vastgoed in grote steden van een andere prijs.

Wij zijn dan ook verheugd dat NZA deze problematiek, naar differentiatie in tarieven onderzoekt om te voldoen aan dezelfde landelijke kwaliteitsstandaard.

Vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg is extra ruimte voor arbeidsmarktcommunicatie, recruitment en een extra casemanager verzuim voor de implementatie versnelling doorlooptijd verzuim mogelijk geworden.

Om inzicht te hebben in de personeelssamenstelling in de huizen van Aafje wordt verwezen naar de kwaliteitsvensters op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

### **5.2 Personeelssamenstelling**

De optimale personeelssamenstelling vormt de basis voor het leveren van goede en veilige zorg en voor het realiseren van onze ambitie om waarde gedreven gedrag van onze medewerkers en persoonsgerichte benadering van bewoners te verankeren in het DNA van onze organisatie en daarmee in het handelen en het gedrag van onze medewerkers. In de personeelssamenstelling is rekening gehouden met de landelijke eisen en met onze eigen ambities voor bijvoorbeeld een zinvolle dagbesteding voor al onze bewoners. Aafje streeft ernaar dat er altijd voldoende bevoegde en bekwame medewerkers aanwezig zijn om kwalitatief verantwoorde zorg te leveren. Klanten kunnen er op rekenen dat onze medewerkers deze kwalitatief verantwoorde zorg leveren op een manier die zij prettig vinden en aansluit bij de individuele voorkeuren.

In 2017 zijn meer medewerkers bij Aafje komen werken, dan er vertrokken zijn; een positief verschil van 239. Dit sluit aan bij de doelstelling om meer medewerkers beschikbaar te hebben voor de zorg aan onze klanten. Ook het verlagen van het percentage flexmedewerkers is een van de doelstellingen waar een trend van zichtbaar is in 2017.

In bijlage II is de personeelssamenstelling per locatie opgenomen van peildatum september 2017.

### **5.3 Leren en verbeteren en opleiden**

Aafje heeft uitvoering gegeven aan het scholingsbeleid 2017 waarin de overgang naar het elektronisch zorgdossier in thuiszorg en huizen, methodisch werken op basis van het zorgdossier en onbegrepen gedrag in de huizen belangrijke thema's waren.

#### **Opleiden**

In 2017 zijn vrijwel alle locaties en een groot gedeelte van de thuiszorg (afgerond in voorjaar 2018) van Aafje overgegaan van het papieren dossier naar het ECD ONS (Nedap).

Om het ECD tot zijn recht te laten komen heeft de Aafje Academie een leerlijn methodisch werken ontwikkeld voor zowel de huizen als de thuiszorg. Medewerkers leren hierin om het

ECD als instrument te gebruiken tijdens het verlenen van zorg aan onze klanten. Begin 2017 zijn ruim 400 eerstverantwoordelijken uit de huizen geschoold op het methodisch werken en de verantwoordelijkheden die zij als eerstverantwoordelijke hebben. Zij zijn het immers die verantwoordelijk zijn voor het proces van de bewoner en het borgen van een actueel zorgdossier, zodat alle betrokken medewerkers op basis van het zorgdossier de bewoner kennen als ook goede, veilige en persoonsgerichte zorg en behandeling kunnen geven. Vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg hebben de EVV'ers structureel extra tijd om hun coördinerende rol in het proces van de klant te kunnen nemen.

De ontwikkeling en uitvoering van de scholing methodisch werken en onbegrepen gedrag is gefinancierd vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg, waarbij tevens de projectmedewerker voor de coördinatie, de praktijkopleiders en de verletkosten van medewerkers zijn opgenomen.

In 2017 heeft Aafje 250 leerlingen begeleid die een beroepsopleiding volgen, plaats geboden aan 800 stagiaires en is een pilot gestart met het Zadkine en het ROC om stageplekken aan te bieden die jongeren geïnteresseerd moeten houden voor de ouderenzorg. Ook de doorstroommogelijkheden vanaf MBO-2 niveau en het leren werken met technologische innovaties in de zorg sluiten aan bij de doelstelling van het vinden en binden van medewerkers. Vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg is extra coaching van de stagiaires en leerlingen ingezet.

Om medewerkers eigen verantwoordelijkheid te laten nemen passend bij hun vakmanschap is het essentieel dat medewerkers goed gefaciliteerd worden, bijvoorbeeld door middel van scholing en beschikbare tijd om de werkzaamheden uit te voeren. Voor de Eerstverantwoordelijke Verzorgenden (EVV) is in 2017 een scholingstraject ontwikkeld over onder andere ziektebeelden, communicatie, coördinatie en een persoonsgerichte benadering. Daarnaast is in 2017 de beweging ingezet om minder nadruk te leggen op regeltaken in het team en meer nadruk op het faciliteren van vakmanschap. Ook zijn agogisch hulpverleners aangetrokken en hebben verpleegkundigen regiediensten. Taken die de verpleegkundigen met regiedienst uitvoeren zijn onder andere deelnemen aan kwaliteitsimpulsen op locatie, ondersteuning bij acuut complexe zorg/klantsituaties, complexe verpleegkundige handelingen, oppakken incidenten en onverwachte gebeurtenissen in de zorg en triage.

Voor de thuiszorg is een scholing (talentenprogramma) voor wijkverpleegkundigen van 8 dagen gericht op vakmanschap en gebaseerd op het competentieprofiel uitgevoerd.

Daarnaast hebben zij twee keer per jaar intervisie en twee keer per jaar een thema met een externe spreker. De formatie van wijkverpleegkundigen is op orde.

### **Overzicht scholingen Aafje Academie**

In 2017 zijn er ruim **3700 scholingsactiviteiten** (traditioneel/klassikaal) uitgevoerd, dat levert ruim **9000** deelnames op, waaronder bijvoorbeeld:

- ruim 500 deelnames voor Bedrijfshulpverlening
- 46 wijkverpleegkundigen hebben deelgenomen aan het (talenten)programma 'regisseur van zorg'.
- Alle BIG praktijktoetsingen
- Verder zijn thema's aangeboden als:
  - o omgaan met onbegrepen gedrag

- de assessorentraining (voor het kunnen/mogen afnemen van toetsen en proeven van bekwaamheid in de praktijk)
- het leiderschapsprogramma
- revalidatiescholing zorghotels
- trainingen methodisch werken (met en zonder het ECD)
- het nieuwe melden met TriasWeb

Er stonden in 2017 ruim 60 titels in de e-learning bibliotheek, waaronder:

- BIG handelingen: alle verzorgenden IG en verpleegkundigen houden hun theorie 'op orde' d.m.v. toegang tot de BIG bibliotheek. De handelingen hoeven niet jaarlijks getoetst te worden, het aantal medewerkers dat **per jaar** actief gebruik maakt van de bibliotheek ligt al een aantal jaar op 300.
- Handhygiëne: ruim 1200 deelnames
- Wondzorg: ruim 300 deelnames
- Medicatie: ruim 700 deelnames
- ECD introductie in het systeem: ruim 150 extramuraal en ruim 300 intramuraal

### **Universitair Netwerk voor de Care sector Zuid-Holland**

In 2017 is besloten om lid te worden van het universitair netwerk voor de Care sector Zuid-Holland. Mede om dit lidmaatschap goed te faciliteren is een wetenschappelijke onderzoekscommissie opgericht. De wetenschappelijke onderzoekscommissie buigt zich onder andere over deelname aan wetenschappelijke onderzoeken uit het netwerk en het starten en faciliteren van eigen onderzoek.

### **5.4 Vrijwilligerstevredenheid**

Tijdens het laatste onderzoek onder de vrijwilligers scoorde de tevredenheid een 7.8. Onderwerpen waarop bevraagd werd zijn bevoegenheid, betrokkenheid en afstemming en aandacht. Aafje mocht in 2017 rekenen op de hulp van circa 1.500 vrijwilligers!

## **6. Medezeggenschap en adviesorganen**

### **6.1 Centrale en lokale cliëntenraden**

De cliëntenraden van Aafje geven een stem aan de wensen en belangen van de klanten van Aafje. Binnen Aafje zijn er lokale cliëntenraden, waaronder thuiszorg, en een centrale cliëntenraad. In de zorghotels worden de klanten door de centrale cliëntenraad vertegenwoordigd. De lokale cliëntenraden behartigen de belangen van de cliënten van hun locatie of geografisch gebied ( dit betreft thuiszorg). De centrale cliëntenraad heeft de focus op de gemeenschappelijke belangenbehartiging. Cliëntenraden adviseren over allerlei zaken, bijvoorbeeld: beleid, jaarplannen en verbeterplannen. Ook kunnen cliëntenraden ongevraagd advies geven op basis van signalen die zij hebben ontvangen (of opgehaald) bij klanten over wensen. Alle advisering van de cliëntenraden, of het nu gaat om lokale zaken of Aafje brede zaken, heeft het belang en de beleving van de klant als leidraad. Zodoende oefenen de raden belangrijke invloed uit op het beleid van Aafje en op de uitvoering.

## 6.2 Ondernemingsraad

Tevreden medewerkers zijn belangrijk. De ondernemingsraad (OR) is er voor het behartigen van hun belangen. De raad volgt alle ontwikkelingen en adviseert de Raad van Bestuur. De leden van de OR hebben ook aandacht voor onze klanten, financiële zaken en de bedrijfsvoering.

## 6.3 Adviesraden

Leden van de VVAR (Verzorgende en Verpleegkundige advies Raad) of de SMAR (Sociaal Medische Advies Raad) geven de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd advies en zijn actief betrokken bij het opstellen van bijvoorbeeld het kwaliteitsplan 2018. Hiermee wil Aafje de deskundigheid van medewerkers benutten bij beleidsbeslissingen zonder dat het bureaucratiseert.

Vanuit de extra middelen verpleeghuiszorg is een scholing voor de leden van de VVAR en de verletkosten van de medewerkers gefinancierd.

## 7. Keurmerken kwaliteit

In 2017 zijn de laatste initiële audits uitgevoerd op het certificatieschema van PREZO (PREstaties in de ZOrg). Alle thuiszorgregio's, locaties en zorghotels beschikken nu over een zilveren of gouden PREZO keurmerk (16x goud en 5x zilver).



Voor het soort keurmerk (zilver of goud) per locatie of thuiszorgregio zie de kwaliteitsvensters op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

## 8. Goed bestuur en toezichthouders

Onder sturen op kwaliteit en veiligheid zijn specifiek in 2017 ingezette activiteiten onder andere:

- In 2017 was de focus gericht op de omslag om van het papieren zorgdossier over te gaan op het elektronisch zorgdossier. Hiervoor zijn extra medewerkers, de leercoaches, aangetrokken en zijn door medewerkers scholingen gevolgd.
- Het dashboard kwaliteit is ontwikkeld, mede vanuit de extra middelen voor verpleeghuiszorg. Het dashboard geeft de resultaten per Kpi en trends aan op team, locatie en concernniveau. Op basis hiervan starten verbetermaatregelen in het kader van borging. Indicatoren in het dashboard zijn onder andere het aantal incidenten van cliënten en medewerkers, de resultaten van de controle van de zorgdossiers, de

waardering van klanten op Zorgkaart Nederland, inzet Flexmedewerkers, bevoegd- en bekwaamheid van medewerkers en het aantal klachten.

- Iedere locatie heeft een PDCA-document (Plan-Do-Check-Act) waarop gestuurd wordt, dit document wordt maandelijks geactualiseerd op basis van resultaten en ontwikkelingen. Voor onderwerpen die op concernniveau spelen is vanzelfsprekend ook een PDCA-document. Deze specifieke op kwaliteit gerichte PDCA-documenten worden besproken tijdens de kwaliteitsoverleggen op locatie-, regio- en Directieniveau. In deze overleggen wordt de voortgang gemonitord en waar nodig verbeteracties ingezet of aangepast.
- Op alle locaties waar bewoners verblijven met een PG-indicatie werken agogisch hulpverleners. Zij begeleiden medewerkers en familieleden bij (complexe) onbegrepen gedragsproblematiek.
- Op alle locaties zijn projectverpleegkundigen (vanaf 2018 leercoaches) actief, zij ondersteunen vanuit de Aafje Academie de medewerkers in het primaire proces door middel van 'training on the job'. Zij doen dit zowel individueel als teamgericht.
- Om met name de borging op locatie te versterken en daarmee de PDCA-cyclus doeltreffend neer te zetten zijn de three lines of defence inzake het zorgdossier steviger geïmplementeerd. Dit betekent dat de first line of defence door de Eerstverantwoordelijke Verzorgende op de locatie wordt gedaan, de second line of defence wordt door onze speciaal opgeleide accessoren uitgevoerd waarbij een 100% controle plaatsvindt. De inzet van deze assessoren is gefinancierd vanuit de extra middelen voor verpleeghuiszorg. De resultaten van deze second line of defence worden vastgelegd in het ECD (Electronisch Client Dossier) waardoor de resultaten direct inzichtelijk zijn zodat, indien nodig, meteen verbetermaatregelen kunnen genomen. Vervolgens zijn de adviseurs Kwaliteit en Veiligheid en de senior beleidsadviseur, de third line of defence.
- Medewerkers zijn regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken van het traject Kwaliteit waarbij ingezet is op gedragsverandering onder de slogan 'Kwaliteit begint bij mij'. Dit door middel van berichten in de nieuwsbrieven, berichten op intranet en flyers waardoor de medewerker consequent en eenduidig de boodschap krijgt dat kwaliteit bij hem of haar begint door de slogan 'Kwaliteit begint bij mij'.
- Inmiddels zijn 14 zorgprogramma's vastgesteld op basis waarvan medewerkers werken en de in- en exclusiecriteria van locaties zijn opgesteld.
- Voor iedere locatie zijn in- en exclusiecriteria opgesteld met als doel dat iedere bewoner op een voor hem of haar geschikte locatie komt wonen die past bij de zorgbehoefte. Deze informatie is per locatie gepubliceerd op de website van Aafje.
- Het interne auditsysteem is aangepast waarbij Aafje is overgegaan op een horizontale wijze van auditen waarbij de adviseurs van de afdeling Beleid & Kwaliteit samen met andere auditoren die werkzaam zijn binnen Aafje op diverse locaties/afdelingen vanuit diverse functies, een audit zal verrichten op een andere locatie dan waar deze manager werkzaam is. Deze audits vinden op alle thema's van zowel het toetsingskader IGJ als normenkader PREZO plaats.
- Het intranet van Aafje is opgeschoond waarbij kwaliteitsdocumenten op een andere wijze geïndexeerd zijn namelijk per functiegroep zoals bijvoorbeeld zorg of behandeling, zodat ze makkelijker vindbaar zijn voor medewerkers.
- Sinds januari 2017 zijn een strategiecoach en primair procescoaches vanuit het landelijke programma Waardigheid en Trots bij Aafje gestart om Aafje te

ondersteunen bij het sturen op kwaliteit. De Primair procescoaches zijn actief op Meerweide, Hoppesteyn en Burghsluissingel/De Twee Bruggen (tot medio september 2017).

### **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) stelde begin 2017 dat de zorg in onze huizen op twee van de vijf thema's niet aan alle normen voldoet; het op orde hebben en houden van de zorgdossiers en het beter analyseren van informatie en aan de hand daarvan structureel verbeteren. Aafje kreeg zes maanden de tijd om dat te verbeteren.

De thema's waaraan voldoende werd voldaan aan de norm waren persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners en de medicatieveiligheid.

Naar aanleiding van het resultaatverslag heeft de Inspectie eind augustus meerdere huizen bezocht en op basis daarvan de aanwijzing op de twee thema's aan Aafje opgeheven. De inspectie heeft gezien dat Aafje de juiste verbeteringen op een zorgvuldige en toekomstbestendige wijze heeft doorgevoerd. Aafje voldoet daarmee aan de eisen die de IGZ stelde begin 2017.

De volgende logische stap is dat wij de gerealiseerde kwaliteitsverbetering verder uitbouwen en bewaken en daarmee de behaalde resultaten vasthouden.

### **9. Samenwerkingspartners**

Aafje heeft tientallen professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere (zorg)instellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen, afdelingen klinische geriatrie, opleidingsinstituten, welzijnsorganisaties en koepelorganisaties: het convenant Samen Sterk 010, Conforte, Vivera en verschillende netwerken op het gebied van dementie en klinische geriatrie.

## Bijlage I Personeelssamenstelling

Om inzicht te hebben in de personeelssamenstelling in de huizen van Aafje wordt verwezen naar de kwaliteitsvensters op [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

In onderstaande tabel is weergegeven wat de personeels- en vrijwilligersinzet is per locatie (peildatum september 2017)

Locatie	Aantal medewerkers zorg	Waarvan niveau 1/2	Waarvan niveau 3/4/5	Aantal medewerkers behandeling	Aantal medewerkers diensten	Aantal vrijwilligers
De Nieuwe Plantage	58	36	22	5	23	78
De Vijf Havens	147	83	73	16	30	204
Hoppesteyn	78	54	27	6	28	106
Schiehoven	156	76	78	19	13	115
Burghsluissingel	23	10	13	8	5	39
De Twee Bruggen	90	45	45	14	13	144
Endeldijk	21	11	10	6	-	6
Smeetsland	194	71	123	18	30	149
Slinge	108	51	57	10	9	76
Meerweide	164	97	67	17	28	116
Reyerheem	48	28	20	-	19	332
't Ronde Sant	80	30	50	5	7	46
Roo van Capelle	92	41	51	13 voor beide locaties	26	97
Rozenburcht	98	44	54		17	45