



**Aafje** thuiszorg  
huizen  
zorghotels

Kwaliteitsplan 2020  
Aafje thuiszorg huizen zorghotels

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Profiel van de organisatie .....</b>	<b>4</b>
Grootstedelijke context .....	4
Missie en visie .....	4
Doelgroepen, locaties en personeelssamenstelling .....	5
<b>2. Aafje's invulling per thema .....</b>	<b>6</b>
2.1 Persoonsgerichte benadering .....	6
2.2 Wonen en welzijn .....	7
2.3 Leren en verbeteren van de kwaliteit .....	11
2.4 Veiligheid.....	13
2.5 Leiderschap, governance en management.....	14
2.6 Personeelssamenstelling.....	15
2.7 Gebruik van hulpbronnen .....	15
2.8 Gebruik van informatie.....	16
<b>3. Plannen en doelstellingen 2020.....</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage 1- kengetallen profiel van de organisatie .....</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage 2: kengetallen personeelssamenstelling .....</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 3: Organogram .....</b>	<b>24</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2020 van Aafje Thuiszorg, Huizen en Zorghotels. In dit kwaliteitsplan is beschreven hoe Aafje, vanuit haar eigen identiteit, invulling geeft aan onder andere het Kwaliteitskader Verpleeghuiscare. Dit is de identiteit die meegegeven is door de grondlegger van de naam van Aafje: de geïnspireerde 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**.

## Ruimte voor jou

Aafje wil zich onderscheiden door de zorg en alle randvoorwaarden voor de zorg zo goed te regelen dat voor medewerkers en voor klanten/bewoners **ruimte** ontstaat voor de de dingen die er voor hen toe doen. Door ruimte te geven, ontstaat zicht op de persoon en wat er voor hem of haar toe doet. Zo geven wij invulling aan de persoonsgerichte benadering.

Aafje heeft eind 2018 de zes grootste uitdagingen voor de komende jaren gedefinieerd. Dit zijn de 6 V's:

1. Verbinding met medewerkers
2. Verdieping van de persoonsgerichte benadering
3. Verbijzondering van doelgroepen
4. Vasthouden en verder verbeteren van de kwaliteit
5. Vernieuwing van- en met technologie
6. Verbetering van het woon- en werkklimaat van klanten en medewerkers

De laatste jaren zijn mooie resultaten behaald waardoor we van goede zorg naar **aantoonbaar** goede zorg zijn gegaan. Zo waarderen onze klanten ons met een 8,0 op Zorgkaart Nederland en geven onze vrijwilligers een 7,8 voor tevredenheid. De tevredenheid, bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers is ten opzichte van 2018 verder toegenomen, op alle drie de onderwerpen zijn de resultaten verbeterd. Ten opzichte van landelijke cijfers heeft Aafje zodanig goed gescoord dat Aafje, als enige ouderenzorgorganisatie in de regio, een jaar lang het predicaat 'Beste Werkgever 2019/2020' mag voeren.

Iedere locatie en thuiszorgregio heeft een PREZO kwaliteitskeurmerk en slaagt erin dat opnieuw te behalen en/of vast te houden. Hiermee laten we zien dat wij zorg leveren die voldoet aan de eisen en relevante wet- en regelgeving en het allerbelangrijkste: dat het welbevinden van onze klanten en bewoners voorop staat!

In 2020 gaan we verder met de koers die is ingezet om de kwaliteit nog verder te verbeteren en de visie uit dit plan te verwezenlijken. Wij hebben er vertrouwen in!

Guy Buck en Peter Ploegsma

# 1. Profiel van de organisatie

## Grootstedelijke context

Aafje opereert binnen de BAR-gemeenten (Barenrecht, Albrandswaard en Ridderkerk), Drechtsteden, Capelle aan den IJssel en Rotterdam. In Rotterdam heeft Aafje te maken met de context van grootstedelijke problematiek. Er is een grotere, meervoudige problematiek dan buiten een grote stad. Dit is onder andere de reden dat Aafje samen met Humanitas, Laurens en Lelie Zorggroep een samenwerkingsovereenkomst met gemeente Rotterdam, de zorgkantoor Zilveren Kruis en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft ondertekend. Middels deze samenwerkingsovereenkomst trekken de partijen samen op wanneer het gaat om specifieke grootstedelijke problematiek:

- Gemiddeld genomen lage sociaal economische status (ses) van medewerkers en klanten.
- Gemiddeld hogere kosten voor de huisvesting.
- Specifieke arbeidsmarktproblematiek.
- Gemiddeld lager aantal vrijwilligers.

Momenteel richt de Rotterdamse samenwerking zich op de meest urgente uitdaging: het tekort aan voldoende en gekwalificeerd personeel. De afspraken hierover zijn vastgelegd in het convenant Samen Sterk 010.

## Missie en visie

Alles wat Aafje doet is erop gericht om mensen die zorgbehoevend worden hun eigen leven te laten leiden: de missie van Aafje. Het leven zoals zij dat het liefste willen want we zijn ervan overtuigd dat elk mens uniek is, met eigen achtergronden, overtuigingen en wensen. Bij Aafje geven we zorg die we onze eigen ouders toewensen. Onze droom is dat onze klanten<sup>1</sup>, hun mantelzorgers, onze vrijwilligers en onze medewerkers een hoog welbevinden ervaren door onze zorg en dienstverlening, geheel op maat. Het waarom van Aafje is in één zin te omschrijven als *“het op maat ondersteunen van uw leven, uw dag en uw thuis”*.

‘Uw leven, uw dag, uw thuis’ dat is onze visie. De klanten en bewoners waarvoor Aafje werkt, wonen thuis en de medewerkers van Aafje zijn de gasten van de klant. Thuis is hiermee een breed begrip geworden; het kan gaan om een klant die (nog) thuis woont in zijn eigen omgeving met of zonder andere huisgenoten, maar thuis kan ook zijn in één van onze huizen. Dan is het niet “net als thuis”: het is hun thuis. En wij als medewerkers zijn te gast. Aafje wil echt iets betekenen voor klanten en bewoners. Niet omdat ze weet wat goed voor iemand is, maar door te luisteren, aandacht te geven en in te spelen op behoeften. Zo wordt bijgedragen aan herstel, aan een gevoel van veiligheid, aan gezondheid, aan zelfvertrouwen, aan plezier en aan het leven.

Wij doen ons werk door met passie onze kernwaarden en mentaliteit vorm en betekenis te geven, door mee te bewegen en te anticiperen op wensen en behoeften van onze

---

<sup>1</sup> Aafje hanteert de term klant wanneer het gaat over zowel de klanten van de thuiszorg, de bewoners van de huizen en de gasten van de zorghotels. Dit kwaliteitsplan geldt voor de thuiszorg, huizen en zorghotels. Dit is waarom de term klant in de tekst terugkomt.

(wijk)bewoners, met oog voor maatschappelijke ontwikkelingen en kijkend naar de mogelijkheden.

### Doelgroepen, locaties en personeelssamenstelling

De klant van Aafje, thuis, in een van onze locaties of zorghotels, is een uniek mens die wij holistisch benaderen. Niet primair vanuit onze zorgbril. Door ons of via ons zijn wij in staat om de bewoner te voorzien in zijn individuele behoefte die varieert van lekker eten en drinken, huishoudelijke hulp, welzijnsbehoefte tot zeer zware multidisciplinaire zorg en behandeling. De complexere zorgvraag en de verschillende leefstijlen betekenen een arrangement dat flexibel inspeelt op de veranderende individuele vraag. Aafje stelt in samenspraak met de klant of diens vertegenwoordiger een op maat gemaakt en integraal arrangement van zorg en welzijn samen dat het welbevinden van de bewoner verhoogt. Het uitgangspunt bij het samenstellen van het arrangement is de positieve gezondheidsgedachte: kijken wat de bewoner met deze specifieke behoefte zelf kan en hem te prikkelen door zoveel mogelijk op zelfredzaamheid aan te spreken. Vervolgens kijken we wat wij in verbinding met het informele netwerk en de vrijwilligers kunnen bijdragen. Tenslotte is hierop aanvullend ons vakmanschap door onze professionals op zorg en behandeling en welzijn en diensten. Het doel is een zo hoog mogelijke beleving van welbevinden. Dit doen wij door vier doelgroepen te onderscheiden waar wij ons op richten: thuiszorg, psychogeriatrische zorg, chronische somatische zorg en geriatrische revalidatiezorg. Deze zorg leveren wij bij klanten thuis in het werkgebied van Aafje en op zeventien locaties (inclusief twee zorghotels) in Rotterdam, Capelle aan den IJssel en Ridderkerk. Nadere informatie over deze locaties vindt u op [onze website](#). Aanvullende kengetallen (o.a. leeftijdsverdeling van bewoners en ZZP verdeling in de verpleeg- en verzorgingshuizen) zijn opgenomen in bijlage 1.

## 2. Aafje's invulling per thema

In dit hoofdstuk wordt per thema van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschreven hoe Aafje hier vanuit haar eigen identiteit invulling aan geeft en wat de stand van zaken is. In het volgende hoofdstuk is beschreven wat de plannen, doelstellingen en accenten zijn voor 2020. De inhoud hiervan is tot stand gekomen door op de thema's persoonsgerichte benadering, wonen en welzijn en hulpbronnen dienend aan het primair proces na overleg met de Centrale Cliëntenraad en de adviesraden VVAR (Verzorgende en verpleegkundige adviesraad) en de SMAR (Sociaal medische adviesraad). Besproken is waar mogelijk verbeterpunten te duiden zijn.

Voor de verpleeg- en verzorgingshuizen zijn aparte kwaliteitsparagrafen 2020 opgesteld. Deze zijn opgesteld in samenwerking met de lokale cliëntenraad en zijn te vinden op de pagina van die locatie op de website van Aafje; [www.aafje.nl](http://www.aafje.nl).

Wij hebben er expliciet voor gekozen om niet van 'persoonsgerichte zorg en ondersteuning' te spreken maar van de 'persoonsgerichte benadering'. Deze laatste term past beter bij onze holistische benadering van unieke klanten. De persoonsgerichte benadering in *alle* levensdomeinen is voor Aafje dan ook hét thema van het kwaliteitskader, onze leidraad bij alles wat we doen en de rode draad in ons kwaliteitsplan. Derhalve starten wij dit stuk met onze visie op de persoonsgerichte benadering.

### 2.1 Persoonsgerichte benadering

Het uitgangspunt van de visie op de persoonsgerichte benadering is dat deze van toepassing is op alle levensdomeinen van zowel de klanten in de thuiszorg, de bewoners van de huizen en de gasten van de zorghotels van Aafje. Daarmee is de visie van toepassing op- en voorliggend aan alles wat binnen de huizen speelt. Van woon- tot leefomstandigheden en van welzijn tot zorg en behandeling.

#### 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 regio te kunnen behouden en als volwaardig mens te kunnen leven.*

Bovenstaande visie op de persoonsgerichte benadering gaat uit van de dialoog met de bewoner en diens naasten. Aafje doet dit op basis van de kernwaarden:

- **Verbinding:** met medewerkers en in dialoog met de klant en diens naasten over de levensgeschiedenis, het heden en de toekomst.
- **Aandacht:** het begrip presentie betekent 'de ander zien en er zijn'.
- **Prikkelend:** we sluiten aan bij wat de ander (nog) kan en wil.
- **Vakmanschap:** professioneel (samen)werken en continu ontwikkelen.

In het najaar 2019 heeft Aafje een film uitgebracht waar de persoonsgerichte benadering centraal staat. Deze film wordt bij iedere introductiebijeenkomst met nieuwe medewerkers getoond, waarbij het eerder genoemde 'ruimte voor jou' centraal staat, zowel van onze klanten als van de medewerkers.

## **Cultuur sensitief werken**

In een stad als Rotterdam met 170 verschillende nationaliteiten is het onderwerp kleurrijke zorg onmisbaar. Het is een snelgroeiende doelgroep al is deze voor Aafje nog niet altijd in zicht. Met het groot aantal culturele achtergronden in het werkgebied van Aafje, is het nu maar ook in de toekomst een 'must' dat al onze medewerkers beschikken over kennis, vaardigheden en motivatie om cultuursensitief te werken. Zowel ten aanzien van medewerkers als ten aanzien van klanten.

In Nederland zijn op dit moment 312.000 ouderen met migratieachtergrond en dat aantal zal de komende 10 tot 15 jaar verdubbelen. Ondanks dat Aafje zich voornamelijk bevindt in de kleurrijke wijken van Rotterdam, slaagt zij er niet in om deze doelgroep te bereiken en aan zich te binden.

Cultuur sensitief werken houdt in dat zorgverleners enige kennis hebben van andere culturen en levensbeschouwingen dan die waarmee zij zelf zijn opgegroeid. (Cor Hoffer, 2019). Binnen het cultuur sensitief werken is het belangrijk dat zorgverleners met een zo open mogelijke blik en gevoel klanten tegemoet treden. Het gaat hier om het je bewust zijn van je eigen normen en waarden, gewoonten en leeftijd in relatie tot die van je collega of de bewoner/klant. Cultureel sensitief werken gaat over dat je oprecht geïnteresseerd bent in de ander. In het tijd nemen, ruimte nemen, om elkaar beter te leren kennen. Alleen al de bereidheid tonen om aan diens wens gehoor te willen geven is al zo waardevol.

Onder de verdieping van de persoonsgerichte benadering vallen tevens een aantal andere thema's welke Aafje in 2020 wil gaan oppakken of verder door ontwikkelen:

- Verder gaan met de verdieping in palliatieve zorg met als doelstelling dat Aafje uiterlijk in april 2021 bekend staat als een organisatie die kan garanderen dat klanten en mantelzorgers in de thuiszorg, huizen en zorghotels palliatieve zorg van een hoge kwaliteit ontvangen die is afgestemd op de behoeften in de gehele palliatieve periode.
- Meer expliciete aandacht besteden- en ruimte geven aan diversiteit onder zowel klanten als medewerkers, een voorbeeld hiervan zijn bijvoorbeeld de roze ouderen.
- Het bespreken van intimiteit en seksualiteit met de bewoners en mogelijkheden aanbieden welke aansluiten bij de wensen van bewoners.

## **Communicatie met de klant en zijn/haar naasten**

Onderdeel van aandacht voor de klant en persoonsgerichte benadering is het zorgen voor bijpassende communicatie. Dit geldt voor alle communicatie uitingen zowel in het gesprek, de schriftelijke communicatie en de beelden welke gebruikt worden. Met name in de contacten naar wettelijk vertegenwoordigers/contactpersonen en mantelzorgers worden in 2020 verbetermaatregelen ingezet. Zo wordt vanaf 1 maart 2020 het berichtenverkeer in Caren opengesteld voor de huizen en vanaf 1 juli voor de thuiszorg.

## **2.2 Wonen en welzijn**

Een belangrijk onderdeel van onze persoonsgerichte benadering is een zinvolle dag voor iedere unieke bewoner van de huizen van Aafje. Onder welzijn verstaan wij het welbevinden van mensen in lichamelijk, geestelijk en sociaal opzicht. Het is iets dat

mensen individueel beleven. Welzijn staat los van welvaart. Aafje hecht veel waarde aan het welbevinden van individuele klanten. Het streven en uitgangspunt is dat de klanten een zo groot mogelijke mate van welbevinden ervaren. Dit kan alleen gerealiseerd worden door te handelen vanuit een waarde gedreven en persoonsgerichte benadering van iedere individuele bewoner. Iedere bewoner heeft zijn eigen en unieke levensgeschiedenis en voorkeuren.

Aafje formuleert het begrip welzijn van de bewoner als de mate waarin ouderen en hun familie of mantelzorgers naar eigen wens en tevredenheid hun leven leiden, op hun eigen manier en in hun eigen, zelfgekozen omgeving. Vanuit de behoefte van onze klanten (aansluitend op het zorgdossier) wordt voortdurend in dialoog gekeken naar de invulling van een zinvolle dag. Dit kan vanuit behandeling, zorg of welzijn worden geformuleerd. Iedereen draagt bij door te zorgen dat mensen hun eigen leven leiden, naar hun wensen, voorkeuren en dagritme op een manier waarop ze zich thuis voelen. Luisteren, verbinding zoeken, aandacht geven en inspelen op behoeften en prikkelen om bij te dragen aan herstel, aan een gevoel van veiligheid, aan gezondheid, aan zelfvertrouwen, aan plezier. Het kunnen stellen van de welzijnsvraag is net zo belangrijk als het kunnen beantwoorden. Het welbevinden van de bewoner staat bij Aafje voorop, want dit heeft positieve effecten op alle onderdelen van het leven.

Onze focus op familie- en vrijwilligersparticipatie zorgt er voor dat wij welzijn anders organiseren. De inzet van het vakmanschap van welzijnsregisseurs, participatiecoördinatoren en dagbestedingscoaches ondersteunen onze zorgmedewerkers om écht verbinding te maken met klanten en zo te komen tot de invulling van een zinvolle dag voor ieder individu. Onze zorgmedewerkers prikkelen, in samenwerking met dagbestedingscoaches, vrijwilligers en familie, de klanten om zoveel mogelijk deel te nemen aan activiteiten die aansluiten bij hun persoonlijk voorkeuren en daarmee regiehouder over het eigen leven zijn en blijven.

Concreet betekent dit dat alle medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers, maar ook de fysieke omgeving, bijdragen aan de mate van welzijn van de klant. Hier valt uiteraard ook een schoon appartement en hygiënisch werken onder.

### **Langer thuis**

Nederland krijgt te maken met een dubbele vergrijzing. Dit biedt kansen, daar een groeiend aantal ouderen langer gezond en vitaal blijft en ook langer actief betrokken. Veel ouderen doen vrijwilligerswerk en vaak actief betrokken bij de opvoeding van hun kleinkinderen of zorgen als mantelzorger voor hun partner. Aan de andere kant zijn er uitdagingen daar het vooral gaat om een van de groep (75+) waarbij de kans op gezondheidsproblemen en eenzaamheidsproblematiek toeneemt.

Hierbij komt dat er een groot tekort aan passende huisvesting ontstaat in de komende jaren. Daarnaast de krapte op de arbeidsmarkt. Dit alles vraagt om het aangaan van netwerken/ samenwerkingsverbanden tussen gemeenten, zorg- en welzijnsaanbieders en woningbouwverenigingen/ particuliere wooninitiatieven, dit alles vanuit de gedachte te komen tot passend persoons gericht aanbod om langer thuis te kunnen wonen.



De samenwerkingsagenda van een van de gemeenten in ons verzorgingsgebied geeft een mooie handreiking ten aanzien van de thema's. Vanuit de strategie van Aafje hebben we er één thema aan toegevoegd: Innovatie/ Technologie, waarbij de ondersteuning van onze medewerkers in hun werkzaamheden voorop staat.

- Vitaal: gezond door verstandige voeding en beweging, trainen geheugen
- 'Er toe doen': doorontwikkeling aanpak eenzaamheid. 'Er toe doen en vaardigheden'
- Wonen en woonomgeving: geschikte woningen, nieuwe woonconcepten en aantrekkelijke woonomgeving
- Zorg, Behandeling en Ondersteuning: samenwerkingsverbanden, dementieketens, dementievriendelijke gemeenten, ondersteuning mantelzorg
- Innovatie/ technologie: innovaties / technologie om langer thuis te blijven wonen: die de zelfstandigheid van ouderen vergroten.

Aafje gaat in het netwerk in de gemeenten een actieve rol oppakken om bij te dragen aan het realiseren van de doelstellingen van het landelijk programma Langer Thuis.

Hoe doet Aafje dat binnen de vijf thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg?

### **Zingeving**

Aafje vindt het belangrijk om inzicht te hebben in de levensvragen die spelen bij klanten. Daartoe worden klanten (of hun naasten) actief uitgenodigd om levensvragen te bespreken met zorgmedewerkers. Zorgmedewerkers worden gefaciliteerd door Aafje (in tijd, kennis, kunde en houding) om deze levensvragen bespreekbaar te maken en de uitkomsten te vertalen naar wensen, behoeften en uitvoeringafspraken in het zorgdossier. Aafje biedt ruimte voor het uitoefenen van alle (geloofs)overtuigingen van bewoners van de huizen. Zo zijn er onder andere geestelijke verzorgers die hulp/ondersteuning kunnen bieden, zijn er stilteruimtes en worden er diverse (gedenk)diensten georganiseerd.

### **Zinvolle dagbesteding**

Aafje biedt klanten een zinvolle dag door verbinding te maken, écht te luisteren en in samenspraak met de klanten en mantelzorgers de dagbestedingsactiviteiten te ontwikkelen. Zo is de huiskamer een centrale plek voor verbinding, aandacht, ondersteuning en begeleiding. In de huiskamers vinden diverse dagbestedingsactiviteiten plaats (bijvoorbeeld begeleid helpen bij het voorbereiden van een maaltijd en persoonlijke verzorging zoals nagels lakken). Door de inzet van diverse innovaties zoals de tovertafel, de belevingstafel, de Zora-robot maar ook knuffelbeesten als de snoezelpoes en Paro de interactieve zeehond wordt een groot deel van de (PG) klanten geprikkeld. Daarnaast worden klanten ook buiten de huiskamer aangemoedigd tot (beweeg)activiteiten. Zo heeft iedere Aafje locatie een beweegteam en zijn er hometrainers waarbij de (digitale) route die wordt gefietst een bekende route uit de woonomgeving van de klant kan zijn. Tot slot biedt Aafje, met haar eigen 'vervoerslijn' ook een keur aan dagactiviteiten buitenshuis. Aafje faciliteert haar medewerkers op diverse manieren om het welzijn van de bewoner zoveel mogelijk te waarborgen:

- Er zijn heldere documenten en instrumenten beschikbaar zoals een visie op welzijn, jaarplannen, protocollen, breed aanbod aan zowel groepsactiviteiten als

individuele dagprogramma's, scholingsprogramma's, vrijwilligers-mantelzorgbeleid, ontmoetingspleinen en Caren/ShareCare.

- Er zijn welzijn-teams waarin dagbestedingscoaches, participatie coördinatoren en vrijwilligers en mantelzorgers samen met (vertegenwoordigers van) klanten werken aan de invulling van een zinvolle dag en daarmee het welbevinden van onze klanten.
- Het programma 'welzijn' heeft een heldere structuur- en de voortgang van alle lopende projecten en activiteiten binnen het domein 'wonen en welzijn' wordt gemonitord.

### **Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding**

Aafje luistert en geeft gehoor aan de wensen van klanten op het gebied van de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam op het gebied van wassen en aankleden, hand- en voetverzorging en haarverzorging, inclusief scheren. Deze wensen worden in samenspraak tussen de klant en medewerker vertaald naar uitvoeringsafspraken die in het zorgplan staan. De zorgmedewerkers werken volgens deze afspraken. De positieve invloed die uitgaat van het hebben van een verzorgd en schoon lichaam als ook het kunnen kleden naar eigen smaak, is bekend bij zorgmedewerkers en wordt met respect en aandacht nageleefd.

### **Familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

Aafje draagt met haar medewerkers, familie en vrijwilligers bij aan het welbevinden van klanten. Deze samenwerking is wenselijk en noodzakelijk. Naasten van de klant worden zoveel mogelijk gevraagd om te participeren in de ondersteuning en activiteiten. Aafje zet dagbestedingscoaches en vrijwilligers in op de huiskamers om familie hierbij te ondersteunen. De taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen zijn duidelijk beschreven in bijvoorbeeld het zorgplan, het dagbestedingsplan en in de afspraken met vrijwilligers en mantelzorgers. De kaders en aansprakelijkheden hiervoor zijn vastgesteld in het mantelzorg- en vrijwilligersbeleid.

### **Wooncomfort**

Aafje heeft de woonomgeving zoveel mogelijk ingericht naar de wensen van de bewoners van de huizen. Er zijn inmiddels een aantal verbouwingen opgeleverd en er staan nog diverse verbouwingen en nieuwbouwprojecten op de agenda waarin iedere bewoner zoveel mogelijk tegemoet gekomen kan worden in de woonwensen. Er is of er wordt ruimte gemaakt voor centrale ontmoetingsplaatsen, stilte ruimtes en voor 1 persoonskamers.

Een schone omgeving wordt verzorgd door schoonmaakdiensten (openbare ruimten) en door medewerkers (kamers) waarbij de wensen van de bewoners leidend zijn. Bewoners geven zelf een 'personal touch' aan de kamers. Maaltijden, drankjes en hapjes worden met zorg bereid en aangeboden.

### **Eten en drinken**

Aafje stelt de wensen en behoeften van de klant centraal bij het aanbod van diensten en zorg. Een smakelijke en gezonde maaltijd is een integraal onderdeel van de dagelijkse zorg voor klanten en hoort als zodanig bij de basiszorg.

Uitgangspunten zijn het aanbieden van voldoende, gevarieerd, smakelijk en gezond eten en drinken in het belang van de lichamelijke en geestelijke conditie van de klant. Keuzevrijheid, ambiance, service, sociale omgeving, bejegening naar onze klanten en een goede dienstverlening zijn minstens net zo belangrijk.

Een van de uitgangspunten is dat de wensen en behoeften van de klanten centraal staan: lekker, met voldoende keuze, in een prettige sfeer en presentatie.

Door periodiek de tevredenheid van klanten te meten, de resultaten te bespreken en waar mogelijk te verbeteren wordt invulling gegeven aan de realisatie van onze visie.

Van eten en drinken maakt Aafje in 2020 een specifiek speerpunt. Het gaat hierbij om alle drie de maaltijden op de dag. Met name het in gesprek gaan met de klanten (en of hun contactpersonen) over de wensen rondom de maaltijden draagt bij aan de persoonlijke aandacht rondom eten en drinken. Het gaat hierbij zowel om de maaltijden zelf als de ambiance erom heen. Dit sluit tevens aan dat eten en drinken een verplichte kwaliteitsindicator basisveiligheid is geworden.

De maaltijden maken zowel in kwaliteit als in beleving onderdeel uit van een zinvol dagprogramma van bewoners.

### 2.3 Leren en verbeteren van de kwaliteit

Om daadwerkelijk uiting te geven aan onze waarden gedreven, holistische en daarmee persoonsgerichte benadering van onze klanten is het continu leren en verbeteren van groot belang. Aafje werkt dagelijks aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Dit gebeurt in de lokale context van de dagelijkse praktijk in onze huizen op operationeel niveau en in het verlengde hiervan op tactisch en strategisch niveau door informatie te aggregeren en analyseren. Voor alle drie de niveaus is kwaliteitsinformatie beschikbaar in het enkele jaren terug ontwikkelde kwaliteitsdashboard (zie voor meer informatie de paragraaf 'gebruik van informatie'). Het uitgangspunt voor het initiëren en uitvoeren van verbeteringen is op elk niveau de uniciteit van onze klanten. In deze paragraaf wordt beschreven op welke wijze Aafje dit borgt.

#### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Aafje heeft enkele jaren geleden bewust gekozen om PREZO (PREstaties in de ZOrg) als basis te gebruiken voor het kwaliteitsmanagementsysteem. PREZO is een onafhankelijk kwaliteitskeurmerk dat de ervaringen van de klanten of diens naasten, de kwaliteit van de zorg en het continu verbeteren van de zorg- en dienstverlening centraal stelt. Door PREZO de basis te laten zijn voor ons kwaliteitsmanagementsysteem, worden onze medewerkers in het primair proces, maar ook de staf, het management en de directie continu geprikkeld om vanuit ons gedachtegoed: '*uw leven, uw dag, uw thuis*' de klanten echt centraal te stellen en om op basis van dit gedachtegoed te acteren en besluiten te nemen. Al onze huizen hebben inmiddels een keurmerk mogen ontvangen (ook de zorghotels en de thuiszorg). Een PREZO keurmerk krijg én behoud je niet zomaar. Hier is en wordt hard voor gewerkt.

Om de kwaliteit te borgen wordt gewerkt met een intern auditteam, dat door middel van aangekondigde en onaangekondigde audits de stand van zaken opmaakt waarbij de normen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Toetsingskader IGJ, PREZO en afspraken met financiers worden gehanteerd. Aan het auditteam nemen naast de

adviseurs van Beleid & Kwaliteit ook andere medewerkers deel om het horizontaal auditen te versterken. De bevindingen uit audits zijn belangrijke input voor de reguliere P&C cyclus waarin integraal aandacht is voor kwaliteit en financiën.

### **Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners**

Vakmanschap is één van de kernwaarden van Aafje. Waar het gaat om vakmanschap wordt bedoeld dat medewerkers van Aafje eigen verantwoordelijkheid nemen passend bij de functie, regelruimte hebben in het proces van de bewoner, proactief zijn en een zekere mate van flexibiliteit hebben. De medewerkers werken samen met collega's van eigen discipline, maar zeker ook met andere disciplines zodat de bewoner echt geïntegreerd vakmanschap ervaart.

Om dit goed te kunnen 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 2018 een scholingstraject over onder andere ziektebeelden, communicatie, coördinatie en een persoonsgerichte benadering gestart. Daarnaast is de beweging ingezet om minder nadruk te leggen op regeltaken in het team, maar meer nadruk op het faciliteren van vakmanschap. Vakmanschap binnen de teams én vakmanschap binnen de eigen discipline. Om ervoor te zorgen dat ook de medewerkers die op locatieniveau niet veel vakgenoten tegenkomen zich blijven ontwikkelen, vakkennis kunnen delen en elkaar prikkelen, zijn voor een aantal functies vakgroepen georganiseerd en gefaciliteerd om deze uitwisseling van kennis mogelijk te maken. 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.

Om te zorgen dat medewerkers in het primaire proces optimaal ondersteund worden in hun ontwikkeling, worden sinds 2017 in de huizen leercoaches ingezet. Dit doen zij door middel van 'training on the job', controleren en monitoren van processen en het geven van uitleg en instructie over bijvoorbeeld het methodisch werken op basis van het cliëntdossier en het medicatieproces. In de regionale ontwikkelplannen met collega organisaties gaan we de komende jaren samenwerken om medewerkers op deze manier zo goed mogelijk te faciliteren.

De leercoaches werken in de context van het werk van de medewerkers en coachen de medewerkers naar gedragsverandering en het vergroten van het vakmanschap. Dit doen zij zowel individueel als groepsgericht. Zij sluiten aan bij de leervragen en de situaties van dat moment. De opleidingsvraagstukken vinden plaats op een persoonsgerichte wijze, waardoor de relatie met de bewoner op persoonlijk niveau wordt uitgebouwd en versterkt.

Bovenstaande sluit naadloos aan bij de visie van Aafje op opleiden: 'werkend leren en lerend werken'. Dit wordt gerealiseerd door het leren zo dicht mogelijk bij de dagelijkse praktijk te brengen en steeds de theorie met de praktijk te verbinden. Leren moet een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk zijn. Zowel collega's, teamcoaches en

leidinggevende spelen hierbij een rol: leren doe je immers ook samen door zaken af te spreken en elkaar daar op aan te spreken.

De Aafje Academie ondersteunt de medewerkers en de teams om het beste uit zichzelf te halen. Dat begint met aandacht voor de medewerker: 'wat hebben jij en je team nodig om het werk te kunnen doen'. De Aafje Academie sluit aan bij- en prikkelt medewerkers door verschillende leerstijlen te gebruiken, zoals e-learning, leren op de werkplek, borgen van bevoegd- en bekwaamheid door scholingen en faciliteren en begeleiden van leerlingen die doorgroeien naar een hoger deskundigheidsniveau. De veiligheid van onze klanten is een belangrijk onderwerp voor scholing.

## 2.4 Veiligheid

Klanten bij Aafje kunnen rekenen op goede en veilige zorg en ondersteuning. Borging hiervan gebeurt op een breed terrein variërend van een veilige woonomgeving en goede zorg tot de algemene veiligheid op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne. Hierbij worden de mogelijke risico's voor individuele klanten structureel gemonitord. Ook op dit gebied wordt bij de risico-inventarisaties en de eventueel daaruit voortvloeiende acties uitgegaan van de persoonlijke voorkeuren van klanten. Er wordt continu een weging gemaakt tussen het wegnemen van een risico en de mogelijke impact op het welbevinden van de klanten.

Aafje streeft naar een zo groot mogelijke bewegingsvrijheid van bewoners in de huizen die daar behoefte aan hebben, ook al brengt dit soms risico's met zich mee. De afwegingen worden besproken met de (vertegenwoordigers van) bewoners en vastgelegd in het zorgdossier.

Bovenstaande sluit aan op de **visie op vrijheid en veiligheid** voor bewoners die in 2019 is opgesteld:

Bij Aafje krijgt iedereen de optimale balans tussen vrijheid en veiligheid. Iedere bewoner krijgt datgene wat voor die persoon en zijn omgeving het beste is en het meeste kwaliteit van leven geeft. Het streven is naar optimale vrijheid waarbij we voor iedereen zoeken naar het maximaal haalbare waarbij we bereid zijn om verantwoorde risico's multidisciplinair te wegen en te nemen. Het vinden van deze balans is altijd in afstemming met de bewoner en zijn naasten.

In sommige gevallen moeten we vanuit veiligheidsoverwegingen mensen (tijdelijk) in hun vrijheid beperken. Dit doen we alleen als het niet anders kan met zorgvuldig gekozen maatregelen en niet langer dan nodig. De inzet van vrijheidsbeperking is altijd conform wet- en regelgeving en wordt continue geëvalueerd. Kennis over vrijheid en veiligheid moet aanwezig zijn bij medewerkers en naasten van bewoners en moet continue onderwerp van gesprek zijn.

Het vastgoed van Aafje faciliteert een optimaal gevoel van vrijheid en veiligheid bij bewoners. Gebouwen worden ingericht vanuit de principes van sensorische informatieverwerking bij ouderen. De vormgeving van het vastgoed wordt bepaald door inhoudelijke deskundigheid op het gebied van

ouderen, evidence based en niet op smaak van belanghebbenden die niet tot de doelgroep behoren.

Domotica moet op persoonlijk vlak worden ingericht. Toepassing is altijd multidisciplinair overwogen. Domotica ondersteunt niet alleen de klanten maar dient ook de zorg te ontlasten zodat er meer tijd ontstaat voor liefdevolle zorg. Middelen zijn bij Aafje niet de vervanging maar juist de ondersteuning om mensen die aandacht te geven die zij nodig hebben. Door de passende inzet van middelen en mensen ondersteunt Aafje een ieder om waardig oud te worden.

Met betrekking tot het thema basisveiligheid uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn de landelijke indicatoren op het gebied van decubituspreventie, medicatieveiligheid, preventie acute ziekenhuisopnamen en gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen opgenomen in ons kwaliteitsdashboard.

Alle zorgmedewerkers vanaf niveau 3 zijn geschoold in de BHV, zodat er een geborgd systeem bestaat voor die specifieke veiligheid op de locaties.

## 2.5 Leiderschap, governance en management

Zoals reeds eerder beschreven zorgt onder andere het gebruik van PREZO als basis voor ons kwaliteitsmanagementsysteem ervoor dat niet alleen in het primaire proces, maar ook in de staf, het management en de directie continu geprikkeld wordt om vanuit ons gedachtegoed: *'uw leven, uw dag, uw thuis'* de klanten echt centraal te stellen en om op basis van dit gedachtegoed te acteren en besluiten te nemen. Ook de kritische maar constructieve houding van de Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad prikkelt ons hierin. De directie en het management sturen op de kernwaarden: aandacht, verbindend, prikkelend en vakmanschap en dragen deze ook uit. De twee bestuurders lopen periodiek een dagdeel mee in het primaire proces.

Maandelijks is er een overleg Directieteam kwaliteit, waarbij naast de leden van het directieteam een afvaardiging van zowel de VVAR als de SMAR aanwezig is als de programmamanager Behandeling en de senior beleidsadviseur.

De governance wordt onder andere vormgegeven door de structurele Commissie Kwaliteit waaraan twee leden van de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur, de secretaris van de RvB en senior beleidsadviseur deelnemen. Jaarlijks wordt door de leden van de Commissie Kwaliteit en soms aangevuld met andere leden van de Raad van Toezicht een Walkaround op een locatie gedaan. Hierbij gaan de leden van de Raad van Toezicht in gesprek met medewerkers, bewoners en diens mantelzorgers en leden van de cliëntenraad. Tevens wordt een 'rondje gelopen' op de locatie.

Daarnaast zijn in de afgelopen jaren binnen Aafje, naast de inhoudelijke kwaliteitscommissies, een aantal adviesraden actief:

- De Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR) en de Sociaal Medische Advies Raad (SMAR). Deze raden zijn ingesteld om de vakinhoudelijke inbreng in beleid verder te ontwikkelen. Deze adviesraden hebben tot taak om gevraagd en ongevraagd advies aan het Directieteam te geven over ontwikkelingen op het gebied van de ouderenzorg en de toegenomen complexiteit van de klantgroepen. Sinds november 2017 is een

afgevaardigde van de SMAR en VVAR deelnemer van het structurele directieteam kwaliteit overleg.

- Het Inhoudelijk Zorg Overleg (IZO) waaraan de managers Zorg & behandeling, een manager Thuiszorg, een afvaardiging van de managers Diensten & Welzijn, adviseurs van de afdeling Beleid & Kwaliteit aanwezig zijn.. Dit maandelijks overleg heeft als doel om vakinhoudelijke en landelijke ontwikkelingen van de ouderenzorg en de gevolgen daarvan voor Aafje te bespreken en het Directieteam te adviseren.

## 2.6 Personeelssamenstelling

De optimale personeelssamenstelling vormt de basis voor het leveren van goede en veilige zorg en voor het realiseren van onze ambitie om een waarde gedreven en persoonsgerichte benadering van klanten te verankeren in het DNA van onze organisatie en daarmee in het handelen en het gedrag van onze medewerkers. Voor de thuiszorg is sinds jaren een Strategische PersoneelsPlanning (SPP) voor de thuiszorgteams de basis.

In 2018 is voor iedere doelgroep in de verpleeg- en verzorgingshuizen en zorghotels een (SPP) gemaakt. Aafje heeft er expliciet voor gekozen om de SPP via de as van inhoud op te stellen. In 2018 is in een breed gezelschap op basis van de Aafje zorgprogramma's geldend in de huizen en zorghotels gekeken wat de ideale functiemix is per zorgprogramma.

Vervolgens is deze personeelsmix door vertaald naar de locaties. In de SPP's is uiteraard ook rekening gehouden met de eisen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg én met onze eigen ambities zoals een zinvolle dagbesteding voor al onze bewoners van de huizen. Aafje streeft ernaar dat er altijd voldoende bevoegde en bekwame medewerkers aanwezig zijn om kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg te leveren. Bewoners 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.

De huidige krapte op de arbeidsmarkt noopt tot het efficiënt omgaan met de beschikbare zorgmedewerkers en vereist het proactief organiseren van een goed personeelsbestand.

Aafje heeft hier invulling aangegeven met onder andere opleidingsmogelijkheden voor (potentiële) medewerkers, het inzetten van professionele recruiters en het belangrijkste: ook voor medewerkers een persoonsgerichte benadering te hanteren. Medewerkers van Aafje worden geprikkeld om zichzelf en hun vakmanschap te ontwikkelen, er wordt aandacht besteed aan- en zoveel mogelijk rekening gehouden met individuele voorkeuren en medewerkers krijgen de ruimte om écht verbinding te maken met onze klanten.

In 2020 wordt binnen het kader van Verbinding met medewerkers een doelgroepenstrategie opgesteld gericht op de (ver)binding met en van medewerkers. Wanneer het lukt om medewerkers aan Aafje duurzaam te verbinden kunnen we de continuïteit in medewerkers naar onze klanten beter vormgeven. Een onderdeel hiervan is tevens de inzet van Vitaliteit@Aafje wat erop gericht is om medewerkers meer eigen regie te laten voeren.

## 2.7 Gebruik van hulpbronnen

Hulpbronnen worden altijd ingezet ter ondersteuning van het primaire proces en zijn daarmee een onmisbare schakel in de dialoog tussen de klanten en Aafje waarbij de wensen en behoeften van de bewoner het vertrekpunt zijn voor de inzet. Hulpbronnen die inmiddels bewezen effectief zijn, zijn de Zora robots en de tovertafels welke een

ondersteunende rol hebben bij activiteiten ter bevordering van welzijn en beweging van klanten. Uiteraard is ook het elektronisch cliëntendossier (ECD) een effectief hulpmiddel en een onmisbaar instrument voor het geven van invulling aan de persoonsgerichte benadering en het zorgplan. Inmiddels is gestart met de uitrol van Caren waardoor de bewoner en/of de eerste contactpersoon van de bewoner het zorgdossier op elk gewenst moment kan inzien en waarvan op 1 maart 2020 het berichtenverkeer wordt opengezet zodat klanten en hun naasten berichten kunnen uitwisselen met de zorgmedewerkers van Aafje.

Aafje faciliteert medewerkers door te sturen op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor de inzet van de hulpbronnen. Vakmanschap, zeggenschap deskundigheidsbevordering, een interne structuur van informatie, reflectie en feedback zijn als belangrijke hulpbronnen die in de voorgaande hoofdstukken reeds aan de orde gekomen.

Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg die aanwezig én op orde moeten zijn, los van eventuele verbouwingen, fusies en wisseling in leidinggevenden, zijn:

- De gebouwde omgeving (onder andere vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per bewoner, privacy en faciliteiten voor terminale zorg).
- Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health.
- Materialen en hulpmiddelen (onder andere beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud).
- Facilitaire zaken (zoals keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie).
- Financiën en administratieve organisatie.
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere (zorg)instellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen, afdelingen klinische geriatrie, opleidingsinstituten en welzijnsorganisaties. Enkele concrete voorbeelden zijn: het covenant Samen Sterk 010, Conforte, Vivera, Vijverhof en verschillende netwerken op het gebied van dementie en klinische geriatrie.

## 2.8 Gebruik van informatie

Aafje verzamelt ervaringen van klanten op diverse manieren. Enerzijds binnen het primaire proces in dialoog met de bewoner en/of diens naaste. Dit gebeurt tijdens de structurele evaluatiegesprekken en vrijwel dagelijks door in te spelen op signalen en observaties. In dit hoofdstuk gaat het vooral om het genereren van ervaringen van klanten en die transparant beschikbaar hebben. Medewerkers van Aafje enthousiasmeren klanten en diens naasten om ervaringen met Aafje te delen op Zorgkaart Nederland. In 2018 is gestart met de ontwikkeling en implementatie van een nieuwe vorm van klanttevredenheidsmetingen.

Aafje faciliteert het gebruik van informatie op het gebied van kwaliteit onder andere met het in 2017 ontwikkelde kwaliteitsdashboard. Dit geeft leidinggevenden en teams van Aafje maandelijks informatie over hoe Aafje ervoor staat in relatie tot de kwaliteit van de zorg.



### 3. Plannen en doelstellingen 2020

In de voorgaande teksten is op een aantal thema's de ambitie van Aafje al uitgewerkt. Aansluitend is er voor zowel de thuiszorg, huizen als zorghotels een aantal extra speerpunten van toepassing. Voor de leesbaarheid zijn deze geordend op basis van de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (2016).

#### **Persoonsgerichte benadering**

Alles wat ontwikkeld wordt binnen Aafje moet zorgen dat de persoonsgerichte benadering van klanten verankerd wordt in het DNA van onze organisatie en daarmee in het handelen en het gedrag van onze medewerkers. De persoonsgerichte benadering is tevens ingebed in het opleidingsplan 2020. Waar gewenst of nodig, wordt onderscheid gemaakt in de uitwerking van persoonsgerichte benadering naar somatische en psychogeriatrische klanten.

Alle andere thema's die vallen onder het Kwaliteitsplan 2020 staan ten dienste van de uitwerking van de persoonsgerichte benadering waaronder bijvoorbeeld het werven en behouden van medewerkers, de inzet van domotica in het streven naar maximale bewegingsvrijheid en leren en verbeteren. Dit plan en onderstaande doelstellingen worden op locatieniveau gebruikt als uitgangspunt om verbeterplannen te maken. Locaties krijgen hierin ruimte om te bepalen wat voor hun de belangrijkste accenten zijn. De voortgang van de verbeterplannen wordt gemonitord conform de reguliere planning en control cyclus.

#### **Klanten: Persoonsgerichte benadering**

- Het vergt tijd en aandacht om medewerkers handvatten te geven om minder taakgericht maar vooral vanuit het klantperspectief te kijken naar uitvoering van het vak, het vakmanschap. Dit vraagt dat we met elkaar de dialoog aangaan over de visie en het gedrag dat daarbij passend is. Persoonsgerichte benadering is géén losstaand onderwerp dat geïmplementeerd of 'uitgerold' kan worden! De kern van de aanpak is om vanuit onze eigen positieve voorbeelden een beweging op gang te brengen en dit heel dicht bij de mensen te brengen. We gaan aansluiten bij wat er al is, en doen dit waardierend, op basis van vertrouwen en van klein naar groot. De rode draad in de aanpak is het steeds opnieuw creëren van ontmoetingen en het aangaan van het echte gesprek. Hiervoor is een projectgroep die de verbindingen legt.
- Het geven van échte en extra aandacht en ondersteuning aan eenzame ouderen met een zeer klein of geen sociaal netwerk. Door het gesprek aan te gaan wanneer we al bij hen komen met thuiszorg. Als ook door de locaties van Aafje meer in te zetten als 'Huis van de wijk' om de netwerken van onze klanten in de thuiszorg en bewoners van de huizen te vergroten binnen de kaders van 'Langer Thuis'.
- Het aandacht hebben voor en ondersteunen van de mantelzorgers van onze klanten. Dit kan alleen door met hen in gesprek te gaan en hen te faciliteren in de mogelijkheden hiervoor. Vanaf 1 maart 2020 wordt het berichtenverkeer in Caren opengezet zodat mantelzorgers via dit kanaal (digitaal) contact kunnen opnemen met de betrokken zorgmedewerkers van hun naaste.
- Het versterken van de palliatieve zorg waarbij we ons in richten op deskundigheidsbevordering van medewerkers, implementatie van onder andere

het Zorgpad stervensfase en het in gebruik nemen van de Waakmand. Lokale werkgroepen palliatieve zorg worden gestart op locaties.

### **Medewerkers: Deskundige zorgverleners**

- Persoonsgerichte benadering is ingebed in het inwerkprogramma en alle scholingsprogramma's.
- Uitvoeren medewerkersbelevingsonderzoek waarbij de doelstelling voor het resultaat op de tevredenheid, de betrokkenheid en bevoegenheid minimaal gelijk blijft aan 2019.
- Inzet van recruitment voor het vinden van nieuwe medewerkers. Hiermee streven we onder andere naar zoveel mogelijk vaste gezichten voor onze klanten. Daarnaast is er een programma ingericht om medewerkers te behouden voor de organisatie, met speciale aandacht voor medewerkers uit verschillende doelgroepen. Belangrijk onderdeel is dan ook gericht op het overbruggen we de digitale-, de cultuur sensitieve- en de generatiegap.
- Het leiderschapsprogramma dat sinds een aantal jaren loopt voor alle leidinggevendenden van Aafje wordt in 2020 geüpdatet. Het doel blijft om managers handvatten, passend bij de uitbouwfase waar fase zich in bevindt, aan te rijken voor het stimuleren en faciliteren van medewerkers van het primaire proces.
- Het versterken van het multidisciplinair werken vanuit visie en vakmanschap waarbij ruimte is gefaciliteerd voor reflectie.
- Aandacht voor de vitaliteit van onze medewerkers door het voeren van een leeftijdsbewust personeelsbeleid.
- Het jaarlijks organiseren van minimaal één kennispodium dat voor alle drie de business lines interessant is.
- Het voorzetten van de ontwikkelafdeling in locatie Meerweide en de start van een ontwikkelafdeling in locatie Schiehoven waar (nieuwe) medewerkers worden opgevangen die al een diploma hebben maar nog op enkele punten in de praktijk 'bijgeschoold' moeten worden voordat zij zelfstandig aan de slag kunnen in het primair proces. Op deze afdeling zijn ervaren krachten en medewerkers van de Aafje Academie aanwezig voor de bijscholing en begeleiding. Op individuele basis wordt gekeken wat nodig is en wanneer de betreffende medewerker kan doorstromen naar een 'reguliere' werkplek binnen Aafje.
- Het leerhuis Varenoord (satelliet locatie De Vijf Havens) waar altijd voldoende tijd en aandacht is voor de begeleiding van leerlingen.

### **Leren en verbeteren van de kwaliteit: Sturen op kwaliteit**

- Klanten en bewoners blijvend stimuleren om hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. De doelstelling 2020 is om per locatie minimaal gelijk gewaardeerd te worden als in 2019.
- De structurele monitoring en sturing van de uitvoering op het gebied van kwaliteit vindt plaats door gesprekken op basis van het kwaliteitsdashboard. Het kwaliteitsdashboard is op team-, locatie-, regio- en Aafjeniveau de basis voor monitoring en sturing. Het uitgangspunt is dat in het dashboard tevens de landelijke kwaliteitsindicatoren basisveiligheid zijn opgenomen. Wanneer er ruimte is voor verbetering wordt dit opgenomen in de PDCA-documenten van de locatie.

- De leden van de commissie ethiek hebben in het najaar 2019 samen met een aantal andere collega's van Aafje een driedaagse scholing gevolgd tot gespreksleider van het moreel beraad. In 2020 gaat de commissie ethiek actief met medewerkers in gesprek en worden verschillende instrumenten ingezet als het dilemmaspel en een moreel beraad bij dilemma's die leven.
- Het implementeren van de klanttevredenheidsmodule van TriasWeb zodat niet meer uitgegaan wordt van een puntmeting, maar de klanttevredenheid doorlopend gemeten kan worden.
- Het uitvoeren van horizontale audits door het interne auditteam dat bestaat uit auditoren met diverse achtergronden wordt het 'eigen' werk in een andere regio geaudit. Dit betekent concreet dat er een apart auditteam is voor de thuiszorg dat bestaat uit (wijk)verpleegkundigen.
- Het behouden van het kwaliteitskeurmerk PREZO tijdens tussentijdse- en het verkrijgen van nieuwe keurmerken bij initiële audits.
- Het verder verdiepen van het lerend netwerk met diverse organisaties waarmee samengewerkt wordt, dit met Florence in het bijzonder. Met Florence wordt bekeken of we gezamenlijk een bijeenkomst rondom een inhoudelijk thema voor medewerkers uit het primair proces kunnen vormgeven zodat zij op dit thema hun kennis en ervaring kunnen uitwisselen. Ook blijft Aafje actief betrokken bij de samenwerkingsverbanden als SamenSterk010, deRotterdamseZorg en Conforte.

#### **Specifiek voor de thuiszorg zijn aanvullende speerpunten:**

- Er is een verschuiving bezig van ziekenhuis naar de wijk en thuiszorg waarbij meer en meer samengewerkt wordt met andere organisaties. Deze samenwerking verschuift van ketenzorg naar netwerkzorg, waarbij meerdere partners betrokken zijn bij één klant(situatie). Voorbeelden zijn bijvoorbeeld Havenue, de AZA bij zorghotel Maasstad en het in ontwikkeling zijnde ELV coördinatiepunt. Samen met de ziekenhuizen werken we aan de realisatie van eerstelijnsvoorzieningen voor zorg die nu in het ziekenhuis geleverd wordt, maar ook thuis geleverd kan worden (hospital@home). Hierbij is het essentieel om samen te kijken naar de ICT toepassingen en systemen zodat de netwerksamenwerking optimaal gefaciliteerd wordt.
- Generalistisch waar mogelijk en specialistisch waar nodig . In 2020 wordt hier een verdere verdieping in gemaakt. Voorwaarde hiervoor is dat de basisdeskundigheid van de generalistisch medewerkers voldoende is en dat de zorgformatie in de wijkteams toereikend is. Wanneer er onvoldoende generalistische kennis en kunde is bij de wijkverpleegkundige of bij het wijkteam dan vindt overleg plaats met de specialistisch verpleegkundige of casemanager dementie. De specialistisch verpleegkundigen zijn in twee groepen te verdelen. De eerste is het 'specialistisch verpleegkundig team technisch'. Zij komen vooral in beeld bij palliatieve en ziekenhuis-verplaatste zorg. In hoofdlijnen voeren zij de volgende handelingen uit: intraveneuze therapie in de thussituatie, gespecialiseerde pijnbestrijding en palliatieve sedatie en thuisdialyse. De tweede groep is het 'specialistisch verpleegkundig team inhoudelijk'. Zij zijn nog extra gespecialiseerd op een bepaald onderwerp, bijvoorbeeld op het gebied van wonden, CVA (hersenaandoening), hartfalen, longen, oncologie en palliatief.

- Implementeren van het kwaliteitskader Wijkverpleging waarbij vooral ingezet wordt op de preventie onder de noemer Wijkverpleging 2.0. Hierbij wordt ingezet op het stimuleren en vergroten van de zelfredzaamheid van klanten door bijvoorbeeld gebruik te maken van een hulpmiddelenkoffer waarin voor de zorgmedewerkers diverse hulpmiddelen zitten om de zelfredzaamheid te vergroten c.q. de afhankelijkheid van formele zorg af te bouwen. Deze hulpmiddelen kunnen in overleg met de klant worden ingezet en betreffen onder andere domotica toepassingen zoals een automatische medicijndispenser (Medido).
- Een coöperatie voor ongeplande zorg wordt per 1 januari in Rotterdam opgericht met andere partijen om zo efficiënt mogelijk de kwaliteit (en continuïteit) van de ongeplande zorg in de avond en nacht zo goed mogelijk te borgen. In de regio Drechtsteden en BAR worden de mogelijkheden onderzocht om dit samen op te pakken met Internos.

### **Specifiek voor de huizen zijn aanvullende speerpunten:**

- In het kader van de extra middelen die beschikbaar zijn gesteld voor de periode 2020-2021 om te (gaan) voldoen aan het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn de ambities uitgewerkt in ons 'Kwaliteitsplan verpleeghuiszorg. Aanvraag extra middelen Wlz'. Hierin is per locatie een verbeterparagraaf opgenomen.
- Aandacht voor eten en drinken van bewoners. Met name het in gesprek gaan met de bewoners (en of hun contactpersonen) over de wensen rondom de maaltijden en de gemaakte afspraken hierover vastleggen in het zorgdossier van de bewoner. Tevens worden interventies opgezet om de ambiance rondom de maaltijden nog meer aan te sluiten bij de persoonsgerichte benadering en kleinschalig wonen.
- Maximale bewegingsvrijheid voor bewoners in de huizen door inzet van domotica, rekening houdend met de nieuwe Wet Zorg en Dwang. De in 2019 aangepaste visie voor bewegingsvrijheid is uitgangspunt bij de implementatie van de nieuwe wetgeving.
- Investeren in een aantrekkelijke woonomgeving voor bewoners die bij Aafje komen wonen door renovatie en nieuwbouw van locaties waarin het concept kleinschalig wonen is geïntegreerd.
- Zorgprogramma's borgen en waar gewenst nieuwe zorgprogramma's en zorgpaden ontwikkelen en implementeren. Borgen van passende zorg voor klanten op een passende plaats waarbij aandacht voor doorstroming naar eventueel andere locatie wanneer het passende zorgprogramma niet op die afdeling/locatie wordt uitgevoerd.
- Een doelgroep waar in 2020 samen met Antes (GGZ-organisatie) een gezamenlijk aanbod voor wordt ontwikkeld zijn mensen met psychogeriatric en ernstig probleemgedrag die nu tussen wal en schip vallen tussen de ouderenzorg en de GGZ. Onderzocht wordt welke mogelijkheden er zijn voor tijdelijk verblijf waarbij een multidisciplinair team bestaande uit professionals uit beide organisaties voor de zorg en behandeling verantwoordelijk is. Vanuit de regio is hier concrete behoefte aan. Een andere doelgroep waar eind 2019 een kortdurend zorgprogramma voor is opgesteld en in 2020 echt van start gaat is het expertisecentrum voor ouderen met obesitas in locatie De Vijf Havens.
- Het verminderen van de prevalentie decubitus door de uitvoering van de verbeterplannen naar aanleiding van de structureel (minimaal 2x per jaar) uitgevoerde prevalentie metingen.

- Een visie op Cultuursensitief werken binnen Aafje opstellen. Kennis delen met betrekking tot cultuursensitief werken. Opzetten van een ambassadeursnetwerk en aansluiten bij twee kennisnetwerken in de regio gericht op cultuursensitief werken.
- De optionele kwaliteitsindicatoren basisveiligheid waar Aafje voor kiest over 2019 zijn de uitkomstindicator decubitus (percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger en de structuur indicator Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van bewoners). De keuze voor deze twee indicatoren is afgestemd met de Centrale Cliëntenraad en het IZO (Inhoudelijk Zorg Overleg). De uitkomstindicator decubitus is gekozen omdat op basis van de resultaten van de decubitusmeetweek in 2019 er op een heel aantal locaties verbetermaatregelen zijn ingezet. Juist het monitoren of deze verbetermaatregelen hebben bijgedragen tot een lager percentage bewoners met decubitus graag 2 of hoger past binnen de PDCA op dit punt. De structuurindicator gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking is gekozen omdat in zowel de afgelopen jaren als de komende jaren verouderde locaties worden gerenoveerd of voor nieuwbouw wordt gekozen. Juist in fase van verbouw en nieuwbouw is het van belang om te kijken naar de wijze waarom Aafje haar visie op vrijheid en veiligheid van bewoners realiseert. Ook de implementatie van de Wet Zorg en Dwang die in 2020 van kracht wordt pleit voor een indicator op dit thema.

**Specifiek voor de huizen zijn aanvullende speerpunten:**

- Het leveren van excellente zorg in een hotelmatige omgeving op basis van hospitality, talent en aandacht.
- Persoonsgerichte zorg voor gasten wordt vormgegeven door te anticiperen en te streven naar het overtreffen van de wens van de gast.
- Het aantrekken van nieuwe doelgroepen in overleg met het Erasmus Medisch centrum.

## Bijlage 1 - kengetallen profiel van de organisatie

Onderstaand overzicht geeft per locatie het aantal bewoners weer, gerangschikt naar ZZP indicatie (peildatum: september 2019).

	ZZP 1	ZZP2	ZZP3	ZZP4	ZZP5	ZZP6	ZZP7	ZZP8	ZZP9	ELV DBC	overig
Nieuwe Plantage	-	-	1	17	53	8	5	-	-	-	-
De Vijf Havens	-	2	5	69	82	37	7	3	2	3	-
Varenoord	-	-	-	-	36	-	-	-	-	-	-
Hoppesteyn	-	6	10	86	34	9	-	-	-	1	2
Schiehoven	-	-	-	5	98	32	11	-	7	59	3
Burghsluissingel	-	-	9	31	1	18	-	-	-	-	2
De Twee Bruggen	-	-	-	-	-	45	13	1	2	-	-
Endeldijk	-	-	-	-	25	-	1	-	-	-	-
Smeetsland	-	-	-	2	144	3	48	-	7	64	-
Slinge	-	-	-	31	92	8	10	-	1	-	3
Meerweide	1	1	13	82	73	81	14	2	2	3	8
Reyerheem	-	3	3	59	12	5	-	-	1	5	3
't Ronde Sant	-	-	-	2	73	-	21	-	-	-	-
Roo van Capelle	-	-	-	2	54	3	9	-	-	-	24
Rozenburcht	-	3	4	24	33	35	5	-	-	-	2

Onderstaand overzicht geeft per locatie de leeftjdsverdeling van bewoners in de huizen, (peildatum: november 2019)

	Tot 70	70-75	75-80	80-85	85-90	90-95	95-100	100
<b>Huizen</b>								
Nieuwe Plantage	2	3	4	10	23	18	7	-
De Vijf Havens	9	19	21	39	46	46	21	2
Hoppesteyn	11	12	18	12	41	34	18	3
Schiehoven	10	16	23	38	35	31	12	3
Burghsluissingel	7	5	8	9	12	16	4	-
De Twee Bruggen	16	8	4	12	5	8	1	1
Endeldijk	-	1	2	7	4	10	1	-
Smeetsland	18	28	33	46	58	29	11	2
Slinge	7	6	14	30	34	30	16	1
Meerweide	8	19	26	47	88	53	26	3
Reyerheem	-	2	15	10	27	24	8	1
't Ronde Sant	7	7	10	18	31	16	4	-
Roo van Capelle	14	11	13	12	17	15	6	1
Rozenburcht	4	11	8	12	31	16	13	3

## Bijlage 2: kengetallen personeelssamenstelling

In onderstaande tabel is weergegeven wat de personeels- en vrijwilligersinzet is per locatie (peildatum 1 december 2019).

Locatie	Aantal medewerkers zorg	Waarvan niveau 1/2	Waarvan niveau 3/4/5	Aantal medewerkers behandeling	Aantal medewerkers diensten	Aantal vrijwilligers
Nieuwe Plantage/ Koningshof	50	22	26	3	21	
De Vijf Havens (incl. Varenoord)	167	97	70	12	24	
Excl Varenoord:	107	55	52			
Hoppesteyn	97	58	39	-	30	
Schiehoven	165	75	90	24	13	
Burghsluissingel	33	9	24	-	4	
De Twee Bruggen (NB:cijfers van ZH, Haven en Schubertlaan)	91	39	52	21	7	
Endeldijk	30	14	26	-	-	
Smeetsland	237	103	134	35	30	
Slinge	121	50	71	2	10	
Meerweide	236	146	90	16	30	
Reyerheem	40	12	28	-	18	
't Ronde Sant	73	25	48	6	7	
Roo van Capelle	80	30	50	10 voor beide locaties	15	
Rozenburcht	78	36	42		15	

### Bijlage 3: Organogram





