



Kwaliteitsbeeld 2024 en ambities 2025



Open het
online verslag >

Allévo. Zorg met en voor elkaar!

Voorwoord	3
Profiel van de organisatie	5
Bouwstenen	7
Bouwsteen 1 in 2024: Kennis van Wensen en Behoeften	7
Bouwsteen 2 in 2024: Het bouwen van netwerken	10
Bouwsteen 3 in 2024: Het werk organiseren	12
Bouwsteen 4 in 2024: Leren en ontwikkelen	17
Bouwsteen 5 in 2024: Inzicht in kwaliteit	19
Perspectief 2025	21
Bijlagen	24
Bijlage 1: Overzicht van gegeven opleidingen	25
Bijlage 2: Overzicht gevolgde e-learnings	26
Bijlage 3: Overzicht gevolgde opleidingen	27
Bijlage 4: Analyse onvrijwillige zorg	28

Inhoud

Voorwoord >



Voorwoord

Allévo is er voor iedereen in de samenleving die zorg nodig heeft. Thuis of op één van de woonzorglocaties. Ons doel is het verbeteren, herstellen en/of behouden van gezondheid en welzijn. Wij staan voor aandacht, samenwerking en vernieuwing. Onze missie is om vanuit de individuele zorgvraag, professionele, passende en betaalbare zorg te bieden met behoud van kwaliteit en persoonlijke, warme aandacht.

Wat verstaan wij onder kwaliteit?

Kwaliteit van zorg is een centraal thema in alles wat Allévo doet. Voor Allévo betekent kwaliteit:

- Zorg en welzijn die doeltreffend, veilig en afgestemd zijn op de persoonlijke situatie van de cliënt/bewoner.
- Voortdurend werken aan verbetering van onze dienstverlening.
- Zorg en welzijn die gericht zijn op wat de cliënt/

bewoner écht nodig heeft (cliënt/bewoner heeft dus ook de regie).

- Een open en transparante manier van werken.

Kwaliteit is persoonlijk. Wat goede zorg en welzijn is, verschilt per cliënt/bewoner. Daarom zoeken onze collega's altijd het gesprek met cliënten, bewoners en hun naasten. Samen bespreken we verwachtingen, wensen en mogelijkheden. Deze dialoog is voor ons de basis van dynamische kwaliteit.

Dynamische kwaliteit: een zorg die blijft bewegen

Dynamische kwaliteit betekent het blijven aanpassen aan de veranderende wensen en behoeften van cliënten en bewoners. Dit gebeurt op cliëntniveau met een centrale plaats voor het zorgleefplan, en op organisatieniveau met een centrale plaats voor ons kwaliteitmanagementsysteem.

Een lerende organisatie

Allévo werkt volgens de internationaal erkende kwaliteitsnorm ISO 9001-2015. Daarbij toetsen externen jaarlijks onze werkwijze middels externe audits, maar ook met interne audits is het kritisch zijn op onze eigen processen geborgd. Daarnaast is het gebruiken van de resultaten van kwaliteitsmetingen, onderzoeken en evaluaties om onze zorg voortdurend te verbeteren onderdeel van het willen leren als organisatie. Ondersteund door de kwartaalrapportage kwaliteit & veiligheid bespreken collega's en verschillende gremia onze kwaliteitsbevindingen binnen alle lagen van de organisatie: binnen de verschillende organisatieonderdelen en het managementteam, de raad van toezicht, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad. Waar nodig worden er verbeterplannen opgesteld om de kwaliteit op specifieke punten te verhogen. Deze aanpak is onderdeel van een bredere beleids- en kwaliteitscyclus, gebaseerd op de PDCA-methode (Plan, Do, Check, Act).

Samen vooruitkijken

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe Allévo in 2024 heeft gewerkt aan betere zorg, welzijn en ondersteuning voor onze cliënten en bewoners. Het is een terugblik op de belangrijkste zaken die in 2024 bereikt zijn, maar ook een moment om vooruit te kijken naar 2025.

Door steeds in deze beweging te blijven, zorgen de collega's ervoor dat ze kunnen blijven inspelen op de veranderende behoeften van onze cliënten en bewoners, elkaar en partners in de zorg. Samen bouwen we daarmee aan zorg waar iedereen trots op kan zijn.

Totstandkoming van het kwaliteitsbeeld van Allévo

Om te komen tot het nu gepresenteerde kwaliteitsbeeld is in 2024 een traject gelopen wat enerzijds gericht was op het scheppen van de voorwaarden waardoor de structuur van het kwaliteitsbeeld van Allévo passend is bij de landelijke bepalingen, maar anderzijds het intern gezamenlijk bepalen welke inhoudelijke onderwerpen een plaats moesten krijgen in het kwaliteitsbeeld van Allévo. Om een passende structuur te verkrijgen heeft Allévo verschillende landelijke ontwikkelingen opgevolgd en bijeenkomsten bijgewoond maar tevens kennis en ervaring opgedaan binnen de verstandelijk gehandicapten branche welke reeds langere tijd werken met een eigen Kwaliteit Kompas. Ook landelijke voorbeelden zijn gebruikt om te komen tot de gekozen structuur. Het bepalen van de inhoudelijke onderwerpen heeft plaatsgevonden door middel van een inventarisatie door de eigen organisatie en haar eigen visie op kwaliteit, onderwerpen inventarisatie met een

vertegenwoordiging van de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en professionele adviesraad en een gezamenlijke bespreking van de gekozen onderwerpen (met prioritering) binnen de interne stakeholdersbijeenkomst waarbij de raad van toezicht, raad van bestuur, ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en het managementteam vertegenwoordigd waren. Op basis van deze structuur en onderwerpen inventarisatie is het kwaliteitsbeeld opgesteld. Voor de vaststelling en goedkeuring is het gebruikelijke proces van vaststelling en medezeggenschap doorlopen.

Verantwoording

Het kwaliteitsbeeld van Allévo dient ter verantwoording voor:

- Het kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'
- Het kwaliteitskader Maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning Oosterschelderegio
- De regeling wet zorg en dwang

'Echt top zoals jullie mijn moeder hebben geholpen en bijgestaan. Was zeker geen gemakkelijke opgave. Compliment voor jullie gehele team.'

Profiel van de organisatie >

Profiel van de organisatie

Allévo is een zorgorganisatie. Collega's bieden hulp bij het huishouden, begeleiding, verzorging, verpleging, behandeling, verblijf en dienstverlening, zowel intramuraal als extramuraal. Dit doet Allévo in zeven gemeenten in Zeeland (Goes, Schouwen-Duiveland, Noord-Beveland, Borsele, Kapelle, Reimerswaal en Tholen).

Allévo is gevestigd in Goes aan het Hollandiaplein 1 en het algemene telefoonnummer is 088 110 2800.

Op internet is Allévo te vinden via

- Allevo.nl
- Werkenbijallevo.nl

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

- Intramuraal
- Extramuraal

De uitvoerende eenheden worden ondersteund door:

- Vastgoed, ICT & Facilitaire Dienstverlening;
- Financiën en Control;
- HR;
- Bestuurssecretariaat (Beleid & Kwaliteit, Secretariaat raad van bestuur en Communicatie).

Aantal medewerkers Allévo per 31-12-2024 (gemiddelde leeftijd 47 jaar)

Organisatie Eenheid	Aantal medewerkers**
Advies en Behandelcentrum	32
Bestuurssecretariaat	10
Financiën en Control	15
Personeel en Organisatie	24
Vastgoed, Facilitair en IT	76
Intramuraal	487
Extramuraal	726
Raad van Bestuur	1

**exclusief stagiaires en PNIL

Allévo had in 2024, 278 vrijwilligers die een breed scala aan (informele zorg) activiteiten hebben verzorgd en daarmee kwaliteit aan het leven van onze bewoners toevoegen.

Bouwsteen 1 in 2024
Kennis van wensen en behoeften >

Onderdeel	Gemiddeld aantal cliënten per maand	Totaal aantal cliënten in 2023*
Wijkverpleging	1.348	2994
Verpleeghuiszorg	263	387
Geriatrische revalidatie	13	130
Eerstelijnsverblijf	8	89
Logeren	0	2
Hulp bij het huishouden	1.720	2.033
Begeleiding thuis	159	244
Begeleiding jeugd	7	19
Dagbehandeling, Parkinson-groep	7	10
Dagbesteding	40	70
Eerstelijns diëtetiek	531	2.121

* Pas na het deponeren van de jaarrekening 2024 zullen de cijfers over 2024 hier gepresenteerd worden.

Intramuraal is het organisatieonderdeel van Allévo dat verpleeghuiszorg, geriatrische revalidatiezorg, eerstelijnsverblijf, dagbehandeling en dagbesteding levert. Met een basis van verpleeghuiszorg op alle locaties, wordt dit gehele aanbod gedifferentieerd geleverd op de vier locaties:

- Borrendamme, Zierikzee
- Zierik7, Zierikzee
- Duinen van Haamstede, Burgh-Haamstede
- In 't Opper, Bruinisse

Daarbij bieden de locaties Borrendamme, Duinen van Haamstede en In 't Opper de dagbesteding. Verzorgt In 't Opper sinds 2024 de dagbehandeling Parkinson en wordt de mogelijkheid tot geriatrische revalidatie, eerstelijnsverblijf en logeren geboden in Zierik7.

Het organisatieonderdeel extramuraal biedt wijkverpleging, hulp bij het huishouden, thuisbegeleiding, particuliere diensten, alarmopvolging en een kortingskaart. Medewerkers extramuraal zijn werkzaam in de zeven Zeeuwse gemeenten in ons werkgebied.

Kennis van wensen en behoeften

In lijn met onze missie en visie staat bij Allévo het kennen van de wensen en behoeften van cliënten/bewoners centraal in het streven naar een hoge kwaliteit van bestaan binnen Allévo. Zorgen doen wij samen. Daar waar dit kan door mensen zelf of door familie en ouders, mantelzorgers, vrijwilligers en wanneer nodig, ondersteund door onze collega's met professionele zorg.

Samen wordt bepaald welke vakkundige zorg past bij de unieke persoonlijke zorgvraag (en we gaan verder dan alleen het bieden van medische zorg). Het streven is daarbij individueel maatwerk en een persoonlijke benadering, waarbij aangesloten wordt op ieders unieke behoeften en mogelijkheden, zowel thuis als in onze woonzorglocaties. We leren met en van elkaar en onderzoeken samen hoe onze zorg anders inricht kan worden zodat er nog efficiënter gehandeld kan worden zonder verlies van kwaliteit en persoonlijke aandacht.

Dit hoofdstuk belicht de wijze waarop hierop wordt ingespeeld in zowel de intramurale als extramurale setting, alsook de inrichting van beleid en processen om persoonsgerichte zorg te realiseren.

Wat deden we in 2024?

In 2024 zijn diverse initiatieven ontwikkeld om de wensen en behoeften van bewoners en cliënten beter in kaart te brengen. Een belangrijke stap is de implementatie van Advance Care Planning, waardoor proactief gesprekken kunnen worden gevoerd over zorgwensen en levensdoelen. Door deze gesprekken structureel te integreren in zorgprocessen, zijn waardevolle inzichten verzameld die bijdragen aan een optimale inrichting van zorg en welzijn. Hierover leest u later meer. Binnen Allévo zijn verder naast de ontwikkeling van nieuwe initiatieven ook diverse afstemmings- en gespreksvormen standaard aanwezig, zoals de gestructureerde gesprekken die plaatsvinden in het primaire proces intramuraal.



Metingen cliënttevredenheid

Gestandaardiseerd en periodiek geeft Allévo de cliënttevredenheidsmeting vorm. Geïnitieerd vanuit (wettelijke) verplichtingen, maar bovenal vanuit de wens de dialoog te mogen voeren met de cliënt/bewoner over zijn of haar welzijn, de tevredenheid over de geboden zorg, deskundigheid van de collega's, schoonmaak, kwaliteit van geboden eten/drinken, activiteiten en eventuele suggesties bij deze onderwerpen. De resultaten van cliënttevredenheid van 2024 zijn opgenomen in bouwsteen 5.

Metingen
cliënttevredenheid

Klik hier!

Familie-avonden

Binnen de verschillende locaties worden verder regelmatig familie-avonden georganiseerd. Deze fungeren als een waardevol platform voor bewoners, mantelzorgers, naasten en collega's om informatie te delen. Daarbij is ook aandacht voor de op dat moment spelende (belangrijke) actualiteiten en is de mogelijkheid om overwegingen toe te lichten.

Trots op betrokkenheid

De centrale cliëntenraad (CCR), de lokale cliëntenraden van de locatie Zierik7 en de locatie In 't Opper

hebben een actieve betrokkenheid bij Allévo. Zij geven belangrijke input op het beleid wat gevoerd wordt of verder ontwikkeld kan worden. Daarnaast is er een digitaal cliëntenpanel waarmee ervaringen, meningen, suggesties en belevingen worden opgehaald. Door het actief vormgeven van deze interactie wordt de stem van bewoners/cliënten nog beter gehoord.

Ontwikkelingen in dagbesteding

In november 2024 is het programma "Doe- & Dagcentrum" in Burgh-Haamstede gestart. Dit programma gebaseerd op het model van Active Ageing en positieve gezondheid, is afgestemd op de interesses van cliënten en bevordert de zelfstandigheid. Dit programma werd ontwikkeld met ondersteuning vanuit Zorg in Balans.

Doe- & Dagcentrum

Klik hier!

Project Toekomstbestendige zorg

Het project "Toekomstbestendige zorg" is in 2024 gestart binnen de locatie Zierik7 met als uitgangspunt om ook in de toekomst de kwaliteit van zorg zo goed mogelijk te kunnen blijven waarborgen. Binnen het project wordt met pilots met functiedifferentiatie,

informele zorg en zorgroutes ingezet op een model om een toekomstbestendig Allévo op te bouwen. Bij functiedifferentiatie wordt per taak beoordeeld welke professional, anders geschoolde of persoon binnen de informele zorg deze kan en mag uitvoeren, zodat een scheiding wordt aangebracht tussen zorgtaken en ondersteunende taken. In het licht van een afnemend aanbod van zorgmedewerkers, wordt ook de mantelzorg door naasten en activiteiten door vrijwilligers gestimuleerd, waarmee zorgtaken en welzijn in de driehoek van bewoner, naasten/vrijwilligers en collega's worden gefaciliteerd, met de basis in de methodiek van de 'schijf van vijf' (zie ook verder). Deze werkwijze is al langer van toepassing in de extramurale setting en wordt nu ook uitgebreid naar de intramurale zorg. Voor de zorgroutes wordt binnen het zorgleefplan van iedere bewoner in kaart gebracht wat hij/zij nodig heeft in het kader van zorg en welzijn. Deze zogenaamde activiteiten worden gekoppeld aan functieniveaus en met behulp van artificial intelligence wordt een ideale route gemaakt. Zo krijgt de bewoner de juiste zorg- en welzijnsactiviteiten van de juiste collega.

Bekijk
het filmpje!

Project Toekomst-
bestendige zorg



Schijf van vijf

Een hulpmiddel voor collega's om over de zorgvraag in gesprek te gaan met cliënten/bewoners en hun naasten is de zogenaamde 'Schijf van vijf'. Aan de hand van vijf vragen wordt besproken wat de cliënt zelf nog kan. De volgende stap is het inzetten van hulpmiddelen, daarna betrekken zij de familieleden/mantelzorgers erbij en vervolgens kijken zij naar het sociale netwerk en andere instanties. Pas als laatste stap (en aanvullend) komen de Allévo collega's in beeld.

Schijf van vijf

Klik hier! 

Reactie van mantelzorgers op ZorgkaartNederland

"De zorg voor mijn bejaarde moeder werd met veel liefde voor het vak geleverd. Medewerkers tonen betrokkenheid en deskundigheid. De cliënt staat echt centraal en er wordt meegedacht om de zorg te optimaliseren, geheel binnen de wensen van de cliënt. Het is een fijn team. Vanuit de familie is er veel waardering voor alle geleverde zorg/begeleiding. Als mantelzorgers voelde het echt als een samenwerking om zo goed mogelijk voor mijn moeder te zorgen."



"Mw vindt het erg leuk om te zwemmen met de fysio en vind alles hier goed geregeld."

Bouwsteen 2 in 2024
Het bouwen
van netwerken >

Het bouwen van netwerken

De Allévo missie en visie beschrijft dat Allévo gelooft dat 'zorg & welzijn' iets is wat we samendoen. Allévo ondersteunt mensen thuis of binnen een woonzorglocatie met passende en persoonlijke zorg. Het doel is om gezondheid en welzijn te bevorderen en waar dat niet meer mogelijk is, de kwaliteit van leven te behouden. Dit wordt gedaan met aandacht, samenwerking en vernieuwing als kernwaarden.

In onze visie staat dus duidelijk de samenwerking centraal: cliënten, hun familie, mantelzorgers en vrijwilligers werken samen met onze collega's. Zorg en welzijn wordt afgestemd op de persoonlijke vraag en waar nodig biedt Allévo maatwerk, met oog voor ieders unieke behoeften. Daarnaast werkt Allévo samen met andere zorgorganisaties om kennis te

delen en zorg efficiënter in te richten, zonder concessies te doen aan kwaliteit en persoonlijke aandacht. Dit hoofdstuk belicht de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het bouwen van netwerken in zowel de intramurale en extramuraal setting maar ook met partners in het werkgebied.

Wat deden we in 2024?

Geconstateerd kan worden dat Allévo als organisatie een breed netwerk heeft aan samenwerkingspartners ten behoeve van de zorg- en dienstverlening die zij levert alsook voor de netwerken en bedrijfsmatige (boven)regionale samenwerking. In de grote meerderheid van de gevallen zijn dit langlopende samenwerkingen of netwerksamenwerking welke op basis van de zorg- en welzijnsvraag concreet ingevuld wordt. In dit kwaliteitsbeleid staan we vooral stil bij nieuwe en doorontwikkelde samenwerkingen.

Reactie van mantelzorgers op ZorgkaartNederland "Zowel Huis-houdelijke hulp als wijkverpleging, super tevreden, ik kan niks anders zeggen!!!"

Netwerken rondom cliënten en bewoners

In 2024 hebben we het netwerk rond onze cliënten/bewoners versterkt, zowel in de extramurale als intramurale zorg:

- **Extramurale zorg:** In samenwerking en op basis van hernieuwde aandacht zijn de zorgplannen verder ontwikkeld en vormgegeven op basis van de "schijf van vijf". Daarnaast is extra aandacht besteed aan (het belang van) het levensverhaal van de cliënt en de inzet van de digitale tool 'Caren'. Dit helpt om in open gesprekken met cliënten en hun netwerk de zorg nog beter af te stemmen. Ook werd de inzet van technologie verder gestimuleerd en ondersteund waardoor de cliënt meer zelfstandig of in samenwerking met naasten zorg kan verrichten. Ook de rol van de wijkverpleegkundige als "spin in het web" kreeg in 2024 meer aandacht. Naast het coördineren van zorg voor cliënten, op verpleegkundig en medisch gebied alsook voor de eventuele huishoudelijke hulp, werd preventief contact gelegd om zelfredzaamheid en participatie te ondersteunen.
- **Intramurale zorg:** Mede door een uitbreiding van de beschikbare formatie vanuit Allévo gericht op de ondersteuning en coördinatie van vrijwilligers, is het aantal vrijwilligers in 2024 gegroeid en er zijn nieuwe activiteiten gestart, zoals bezoeken van ouders met jonge kinderen. Tevens is er een pilot uitgevoerd waarbij vrijwilligers een begeleidingstaak hadden binnen de zorg- en welzijnsactiviteiten op de groep waar bewoners verblijven. Verder zijn de voorbe-

reidingen getroffen om op een aanvullende, gestructureerde en geborgde manier bij de opname van een nieuwe bewoner de betrokkenheid van het netwerk uit te vragen waarmee gewoontes en zelfredzaamheidsafspraken of zelfredzaamheids-ondersteuning uit de thuissituatie geobjectiveerd kan worden en een vervolg kan krijgen in de nieuwe woonomgeving. Geprobeerd wordt om zo afspraken te maken over de activiteiten die het netwerk kan en wil verzorgen voor haar familielid, in samenwerking met de collega's van Allévo.

Professionele netwerken

Allévo is actief in verschillende professionele netwerken in Zeeland. Samenwerking staat ook hierbij centraal. Enkele hoogtepunten in 2024:

- **Zorg in Balans:** In samenwerking werd een pilot voor een 'Dag- en Doecentrum' gestructureerd en mogelijk gemaakt en werd het project 'Toekomstbestendige Zorg' opgestart. Ook de uitwerking van nieuwe samenwerkingen voor de Zeeuwse zorg-alarmering en mogelijkheden om de zorg te ontregelen hebben vorm gekregen vanuit deze samenwerking.
- **Zeeuwse verbinding:** Met ondersteuning van het IZA-wijkfonds heeft Allévo in deze samenwerking projecten zoals Digirehab en de zorg-app in 2024 kunnen uitvoeren en is Allévo betrokken geweest bij de ontwikkeling van een NAH-zorgpad. Ook werd de scholing voor de Zeeuwse wijkverpleging vormgegeven onder de naam WijkzorgExperience.

- **Zeeuwse Zorgcoalitie:** Als een van de aangesloten aanbieders werkte Allévo in 2024 mee aan projecten gefinancierd vanuit het IZA-transformatiefonds en ondersteunt ze initiatieven zoals de "Week van de Positieve Gezondheid". Ook is Allévo onderdeel geworden van Kernegezond Borsele, een initiatief gericht op integrale samenwerking en lokale zorg.
- **Deltaplan Arbeidsmarkt Zeeland:** Als onderdeel van deze inhoudelijk brede samenwerking werd in 2024 een vervolgstap gezet in de ontwikkeling van het nieuwe leermanagementsysteem Zorgwise en werd geparticipeerd in trajecten waarmee oplossingen worden gezocht voor uitdagingen in de markt, zoals de schaarste aan zorgprofessionals.
- **Anders werken in de zorg:** Vanuit de gedachte dat veel zorgorganisatie voor vergelijkbare uitdagingen staan zijn binnen het project Innovatie, Technologie en Domotica ervaringen gedeeld over verschillende innovaties. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de implementatie van slim incontinentiemateriaal bij Allévo.

Ketensamenwerking
Allévo

Klik hier! 

Het werk organiseren

Het strategische meerjarenbeleid van Allévo constateert dat mede door de dubbele vergrijzing, in onze maatschappij een groeiende vraag naar zorg- en dienstverlening ontstaat. Deze groeiende vraag ontwikkelt zich niet autonoom. Geconstateerd moet worden dat ook de complexiteit van de vraag steeds meer toeneemt.

Deze complexiteit toename is het resultaat van enerzijds de veranderende zorgvraag maar anderzijds ook het gevolg van het verschuiven van zorg- en dienstverlening in de (zorg)keten. Tegelijkertijd moet geconstateerd worden dat de beschikbare beroepsbevolking die in de zorg- en dienstverlening wil of kan werken niet evenredig mee ontwikkelt. We zien daarnaast een beweging waarbij collega's de zorg- en dienstverleningsbranche verlaten en in andere bedrijfstakken gaan werken. Hetgeen de krapte op de arbeidsmarkt

enkel en alleen verder vergroot, nu maar ook zeker in de toekomst. Actief werken aan een breed scala aan activiteiten welke passen bij goed werkgeverschap en plezier in het werk is dan ook een belangrijk speerpunt voor Allévo en worden dan ook in dit hoofdstuk uitgelicht.

Wat deden we in 2024?

De organisatie van zorg en welzijn is divers en varieert afhankelijk van de woonzorglocatie, zorgvragen en doelgroepen. Het werk wordt gezamenlijk afgestemd tussen de zorgvrager, naasten en professionals, met aandacht voor hulpmiddelen, technologie en informele zorg. Maar is daarbij altijd afhankelijk van de zorgbehoefte van de zorgvrager. Een goede zorgorganisatie als Allévo kan daarbij niet zonder samenwerking, regionale afstemming, inzet van technologie, goed werkgeverschap met aandacht voor werkplezier en zeggenschap.

Vitaliteit en preventie

In 2024 is door de preventiemedewerker & adviseur vitaliteit en duurzame inzetbaarheid het arbeidsomstandighedenbeleid, een vitaliteitsplan en een plan van aanpak voor arbeidsomstandigheden en preventie ontwikkeld. Een concreet uitvloeisel van dit alles is de vitaliteitsweek in september 2024. Gedurende deze week vonden activiteiten plaats voor collega's zoals wandelingen, workshops over gezonde voeding, werkgeluk en energieke werkindeling, stoelmassages en bootcamp. Daarnaast is er een vitaliteitsonderzoek uitgevoerd om de behoeften van collega's op het gebied van vitaliteit in kaart te brengen. Ook is er een pilot gestart binnen het Allévo verzuimbeleid. Door een uitvoerige werkwijze in deze pilot met de juiste kennis en kunde geborgd in het proces, probeert Allévo in een goede dialoog het gesprek te voeren over verzuim of andere situaties die actueel kunnen zijn. Maar probeert Allévo tevens langdurig verzuim te voorkomen. De pilot helpt verder bij het vroegtijdig signaleren van verzuimoorzaken.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2024 zijn op basis van de resultaten van het medewerkerstevredenheids-onderzoek (hierna: MTO) per team gesprekken gevoerd met de leidinggevenden. Hierbij kregen de teams ondersteuning vanuit de afdeling HR. Samen is gekeken naar de resultaten en besproken welke acties nodig zijn op individueel, team- en organisatieniveau. Daarbij is extra aandacht besteed aan de onderwerpen: cultuur, werkdruk en leiderschap. Naast de acties binnen teams zijn er ook

organisatie brede activiteiten opgezet, zoals:

- Elk kwartaal een themaachtend voor leidinggeven- den, gericht op samenwerking en ontwikkeling;
- Duidelijkere taakverdeling tussen de lijnorganisatie en ondersteuning binnen het zorgonderdeel extramurale zorg;
- Investerings in vitaliteit, zoals een vitaliteitsweek en een pilot voor verzuimbeleid;
- Het vereenvoudigen van meldingen via Triasweb en extra scholing voor afhandelaren;
- Het samen hernieuwd vaststellen van een leiderschapsmodel binnen het managementteam en bespreking met het middenkader.

Het MTO heeft zo geholpen om inzicht te krijgen in wat beter kan, zodat gericht wordt gewerkt aan verbeteringen voor een toekomstbestendig Allévo.

Veranderende leidinggevende structuur extramuraal

In 2024 is binnen de extramurale zorg de leiding- gevende structuur aangepast. De regio-indeling is veranderd en gelijktijdig is het regiohoofd integraal verantwoordelijk geworden voor de zorg en diensten die Allévo in de eigen regio levert. Het regiohoofd krijgt hierbij ondersteuning van een regio-ondersteuner. Deze personen aangevuld met de wijkverpleeg- kundigen stippelen het beleid in de regio uit en worden dan ook wel 'de driehoek' (dus: regiohoofd, regio- ondersteuner en wijkverpleegkundige) genoemd. Dit stevige fundament voor de regio resulteert er in dat de scheiding tussen de huishoudelijke ondersteuning, thuisbegeleiding en thuiszorg steeds kleiner wordt.

Er meer samenwerking ontstaat en uitwisseling van ideeën en initiatieven tussen collega's in de wijk, hetgeen onze cliënten ten goede komt.

Plan en flex-bureau

In 2024 heeft Allévo de stap gezet naar een centraal Plan & Flex-bureau voor de extramurale zorg. In plaats van te plannen in vaste gebieden, wordt er nu extra- muraal organisatie breed gepland, met één centraal telefoonnummer en e-mailadres. Er wordt gewerkt aan meer duidelijkheid en structuur rondom het plannen en roosteren, zodat collega's tijdig (blijven) weten wanneer ze worden ingezet en waar er extra ondersteuning nodig is. Overwogen wordt of de stap naar een Plan & flex-bureau voor geheel Allévo (intramuraal en extra- muraal geïntegreerd) in de toekomst te realiseren is.

Zorgtechnologie

Binnen Allévo worden verschillende zorg technologieën ingezet. Hier volgt een overzicht van de nieuwe ingezette technologieën in 2024.

- **Medicijndispenser:** Binnen de extramurale zorg wordt al geruime tijd gebruik gemaakt van de Medido medicijndispenser. Deze innovatieve oplossing stelt cliënten in staat om met één druk op de knop medicatiemomenten op een eenvoudige, veilige en tijdige wijze op te volgen. Hetgeen bijdraagt aan het vergroten van de zelfredzaamheid. Op basis van positieve ervaringen met zowel het product als de bijbehorende service van Medido is besloten om deze medicijndispenser ook intramuraal in te zetten.

- **Virtuele thuiszorg**⁵: Het project Virtuele Thuiszorg is in juni 2024 gestart. Virtuele Thuiszorg is een pakket hulpmiddelen dat ingezet kan worden als verpleegkundige interventie. Het doel is om cliënten zo lang mogelijk op een veilige manier zelfstandig in de eigen woning te laten blijven wonen. Om dit te bereiken, biedt het pakket ondersteuning aan zowel zorgverleners als mantelzorgers. Een projectgroep is in samenwerking met MobileCare gestart met het trainen van zorgmedewerkers binnen de extramurale zorg. Hierbij zijn wijkverpleegkundigen geïnstrueerd over hoe virtuele thuiszorg aangevraagd en geïndiceerd kan worden.
- **DigiRehab**: DigiRehab is een digitale trainingstool gericht op ouderen die gebruikmaken van thuiszorg. De intelligente en gepersonaliseerde trainingsschema's bevorderen de zelfstandigheid en verminderen de vraag naar thuiszorg. DigiRehab biedt drie functies die worden ondersteund door het gebruik van big data en kunstmatige intelligentie. Via het IZA-Wijkfonds bestond in 2024 de mogelijkheid om DigiRehab uit te proberen (en de effecten te onderzoeken) bij uiteindelijk 13 cliënten.
- **Innovatiewand (PIA's hulpmiddelenwand)**: Zowel collega's als cliënten zijn niet altijd bekend met de kleine (zorg)technologische hulpmiddelen die beschikbaar zijn om de eigen regie en zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Om hen op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met deze hulpmiddelen, wordt ernaar gestreefd om in elk wijkgebouw een innovatiewand te realiseren.

Via deze wand kunnen collega's hulpmiddelen 'lenen' om bij cliënten in te zetten. Het idee is daarbij wel dat de hulpmiddelen tijdelijk worden geleend en bij succes cliënten worden gestimuleerd om het product zelf aan te schaffen. Wat deze hulpmiddelenwand bijzonder maakt, is dat alle producten minder dan tien euro kosten en eenvoudig online of in een nabijgelegen winkel verkrijgbaar zijn. Collega's worden bovendien aangemoedigd om zelf producten aan te dragen en uit te proberen. In het regioteam Tholen is inmiddels de eerste innovatiewand geplaatst.

Infectiepreventiecommissie

De infectiepreventiecommissie heeft als doel de preventie van besmetting te bevorderen en de bestrijding van infecties te verbeteren. Vier keer per jaar komen de leden (verpleegkundig specialist, aandachtsvelders hygiëne per locatie en een deskundige infectiepreventie van de GGD Zeeland) samen. In 2024 heeft de infectiepreventiecommissie gewerkt aan diverse onderwerpen:

- Richtlijn reinigen en desinfecteren van mobiele apparaten binnen Allévo;
- Opvolging van externe hygiëne audits door GGD Zeeland op de vier locaties;
- Scholing van aandachtsvelders hygiëne;
- Organiseren en uitvoeren Infectiepreventieweek;
- MRSA beleid;
- Thematische onderwerpen zoals: hoe omgaan met chloortabletten, aanschaf waskarren en de tandartsruimte in Zierik7.

Commissie Wet zorg en dwang

De Wzd-commissie richt zich op het volgens de wettelijke bepalingen uitvoeren van de Wet Zorg en Dwang (verder: Wzd) binnen Allévo. Kern hiervan is dat onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen dient te worden. De commissie volgt hoe dit in de praktijk vorm wordt gegeven en of er volgens de richtlijnen wordt gewerkt. Daarnaast evalueert en analyseert zij trends in onvrijwillige zorg. Vier keer per jaar komen de leden van de Wzd-commissie (specialist ouderengeneeskunde/Wzd-functionaris, zorgverantwoordelijken en aandachtsvelders onvrijwillige zorg van iedere locatie) samen. In 2024 is ieder kwartaal het overzicht van de inzet van onvrijwillige zorg in dat overleg besproken. Waardoor een duidelijk beeld bestaat van wat er speelt op een locatie en een zorgverantwoordelijke (indien nodig) actie kan ondernemen. Ook is de verschuiving van de rol van zorgverantwoordelijke van de arts naar de zorgmedewerker, besproken. Verder is door twee leden van de Wzd-commissie een inhoudelijke scholing aangeboden aan zorgmedewerkers van de vier locaties en het vernieuwde landelijke stappenplan geïmplementeerd.

Bijlage 4

Klik hier! 

⁵ **Virtuele thuiszorg**. Het pakket bevat onder andere de volgende producten: het Vivago zorhorloge, Buddy Robot Robin, Bbrain, digitale weegschalen, bloeddrukmeters, sensoren, Carescreen en medicijn dispensers.

Meldingscommissies

De meldcommissie intramuraal en de meldcommissie extramuraal komen separaat elk kwartaal bij elkaar om de (voornamelijk: Melding Incident Cliënt) meldingen te evalueren en te bespreken. Het 'ervan leren' en vaststellen van verbeterpunten is onderdeel van deze bespreking. Vanwege de toename van het aantal meldingen van agressie heeft Allévo besloten om alle collega's (beginnend binnen de intramurale zorg) een training de-escalerend werken aan te bieden. Deze is ondertussen ook al door vele collega's gevolgd en als heel positief ervaren. In 2024 is overgegaan op een andere geïntegreerde manier van melden via Trias-Web. Daarvoor is op elke afdeling en/of team een aandachtsvelder aangesteld. De aandachtsvelder verwerkt in het meldproces alle gemaakte meldingen. Hierdoor is er meer bewustzijn gecreëerd over het opvolgen van de meldingen en de acties die hiertoe moeten worden uitgezet. De meldcommissie extramuraal is gezien de meldingen in de samenstelling uitgebreid met de preventiemedewerker van Allévo.

Medicijncommissie

Begin 2024 is in samenwerking met de inkoop en facilitaire afdeling van Allévo het proces doorlopen om voor Allévo een nieuwe apotheek (en dus ook medicatieleverancier) te contracteren. Uiteindelijk is per 1 juli 2024 overgegaan naar apotheek Farmadam. In verband met deze overgang zijn vele beleidstukken en afspraken opnieuw bekeken, geëvalueerd en (waar nodig) bijgesteld.

Wondzorg commissie intramuraal

In 2024 zijn alle intramurale aandachtsvelders voor wondzorg geschoold in het gebruik van de ONS wondzorgapp. Deze app wordt, ondersteund door beschreven beleid, op alle locaties ingezet bij moeizaam genezende wonden. De doelstelling van de wondvakgroep is om op alle intramurale locaties eenduidige en hoogwaardige wondzorg te leveren volgens de landelijk geldende richtlijnen. Collega's worden daartoe op de hoogte gebracht van nieuwe ontwikkelingen en richtlijnen op het gebied van wondzorg.

Vakgroep wondzorg extramuraal

In 2024 is de vakgroep extramurale wondzorg tijdelijk opgeschort aangezien een andere structuur is gekozen waarbij de wondverpleegkundigen als aanspreekpunt gepositioneerd zijn. De wondverpleegkundigen zijn daarbij beschikbaar voor vragen en bijzondere kwesties op het gebied van wondzorg. Gebleken is dat collega's deze nieuwe structuur goed hebben weten te implementeren waardoor een specifieke vakgroep op dit moment geen meerwaarde meer heeft.

Vakgroep mondzorg

Om meer verbinding te realiseren tussen de voedingscommissie en de vakgroep mondzorg, zijn deze samengevoegd. De vakgroep mondzorg heeft daardoor in 2024 een nieuwe samenstelling gekregen. Er is gericht voedingsbeleid ontwikkeld en er is voor gezorgd dat bij alle bewoners een mondzorgkaart op de kamer aanwezig is.

Vakgroep palliatieve zorg

In 2024 heeft de vakgroep Palliatieve Zorg een aantal projecten uitgevoerd. Een van de belangrijkste projecten was de implementatie van Advanced Care Planning. De vakgroep heeft een e-learning ontwikkeld, waarin collega's leren hoe ze op een goede manier gesprekken kunnen voeren over palliatieve zorg. Daarnaast hebben de vakgroepleden uitleg gegeven aan collega's over advanced care planning en wordt er gewerkt aan het inrichten van een systeem in Nedap om deze gesprekken en gespreksformulieren overzichtelijk vast te leggen. De vakgroep heeft verder samen met verschillende zorgorganisaties in Zeeland een transmuraal zorgpad palliatieve zorg ontwikkeld, wat helpt om de zorg tussen de verschillende zorgorganisaties beter af te stemmen. Aangevuld met enkele meer structuur borgende activiteiten is een belangrijke stap gezet in het verder professionaliseren van de palliatieve zorg van Allévo.

Vakgroep ergocoaches

De vakgroep ergocoaches extramuraal is erop gericht om collega's van Allévo te ondersteunen bij het ergonomisch werken en op die manier het ontstaan van fysieke klachten bij collega's zoveel mogelijk te voorkomen. Zo heeft iedere regio 1 à 2 ergocoaches waar collega's terecht kunnen voor advies. Daarnaast heeft de vakgroep bijscholing in de regio's georganiseerd om de kennis over veel voorkomende tiltechnieken op te frissen. Ook zijn de vakgroepleden zelf weer geschoold op relevante onderwerpen door de organisatie

Reactie van mantelzorgers op ZorgkaartNederland

“De zorg is prima, en ze zijn vriendelijk voor me. Dhr. vindt de brasserie erg fijn. Dat hij hier ook van mag genieten, die activiteiten doen hem goed.”

Zwaartekracht. Tot slot is de samenwerking met de Werkgroep Fysieke Belasting Transfers (intramuraal) gezocht met als doel te onderzoeken wat er van elkaar geleerd kan worden.

Werkgroep Fysieke Belasting Transfers

In 2024 hebben de werkgroepleden van de werkgroep fysieke belasting transfers een basiscursus/vervolgtraining “Train de Trainer” gevolgd om handvatten aangeleerd te krijgen voor het coachen van collega’s. Hierbij is de focus gelegd op het gebruik van hulpmiddelen en materialen die bijdragen aan een gezondere werkhouding. Met deze stappen dragen we bij aan de kennis bij collega’s rondom het voorkomen van verzuim door fysieke belasting en het creëren van een veilige werkwijze bij transfers. Daarnaast is de werkgroep gestart met het opstellen van een beleid waarin alles wat te maken heeft met fysieke beweging en transfers wordt vastgelegd.

Platform Innovatie Allévo (PIA)

Om innovatie en zorgvernieuwing binnen Allévo zichtbaar én tastbaar te maken is Platform Innovatie Allévo (verder: PIA) ontwikkeld. PIA staat symbool voor alles wat te maken heeft met zorgvernieuwing binnen Allévo. Innoveren en vernieuwen is echter geen doel op zich. Het moet bijdragen aan de zelfredzaamheid van bewoners/cliënten, tevredenheid van de collega’s, het toekomstbestendig maken van de zorg of simpelweg een oplossing bieden voor een bestaand probleem. Omdat de zorgmedewerkers als geen ander weten hoe zij hun werk efficiënter, leuker en uitdagender

kunnen maken én zij onze cliënten/bewoners als geen ander kennen is de PIA’s ideeënbus ontwikkeld. Hierin kunnen collega’s, naasten en cliënten/bewoners hun zorgvernieuwend ideeën indienen. Deze ideeën worden besproken in de PIA-werkgroep en vervolgens besloten welke eventuele vervolg acties mogelijk zijn met het voorgestelde idee.

Medezeggenschap: ondernemingsraad

In 2024 heeft de ondernemingsraad (verder OR) zoals gebruikelijk diverse malen overleg gehad met de Raad van Bestuur, adviesraden etc. Door het actief vergaderen is de betrokkenheid van de OR in 2024 vergroot bij de ontwikkeling van diverse beleidsstukken. De OR zelf heeft zich in 2024 verder ontwikkeld door het volgen van scholingen. Daarnaast heeft de OR werkbezoeken georganiseerd, waardoor de aanwezigheid en zichtbaarheid van de OR in de organisatie is vergroot.

Medezeggenschap: professionele adviesraad

De Professionele Advies Raad (verder: PAR) adviseert aan de raad van bestuur om de kwaliteit van zorg en welzijn te verbeteren. De PAR bestaat uit acht leden en is een representatieve afspiegeling van de beroepsgroepen binnen Allévo. In 2024 zijn gevraagde en ongevraagde adviezen gegeven aan de raad van bestuur rondom de volgende thema’s: vrijwilligers, pesten, verslaglegging V&VN en een protocol obesitas intramuraal en extramuraal. De PAR heeft in 2024 nieuwe leden aangetrokken waardoor zij nog beter vertegenwoordigd is in alle facetten van

Medezeggenschap: centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (hierna: CCR) kent een reguliere structuur van invulling geven aan medezeggenschap. Een speerpunt voor de CCR in 2024 was het onderwerp toekomstbestendige zorg. Tijdens de stakeholders bijeenkomsten waaraan de CCR heeft meegedaan met de raad van bestuur, raad van toezicht, ondernemingsraad en het managementteam, stond dit onderwerp centraal. Daarnaast heeft de CCR zich door de nieuw gestarte zorgvernieuwers en de beleidsmedewerkers van het team beleid & kwaliteit laten informeren over mogelijke innovaties binnen de zorg en wat dit betekent voor de cliënten/bewoners. In augustus is er op voordracht (en met betrokkenheid bij de werving en selectie) van de CCR een nieuw lid van de raad van toezicht benoemd. Ook is de CCR vanaf het begin betrokken geweest bij de nieuwe leefmilieus binnen Zierik7 en heeft daarin, na overleg met de lokale cliëntenraad, positief geadviseerd. Het afgelopen jaar is er op diverse locaties vergaderd om deze beter te leren kennen. In de vergaderingen zijn onder andere kwaliteitsplannen, jaarplannen, begroting, Zeeuwse

Leren en ontwikkelen

In het strategisch beleid van Allévo valt te lezen dat het van groot belang is om strategisch personeelsbeleid te ontwikkelen en onderhouden. Dit gaat daarbij veel verder als het regulier gekende. Een actief en toekomstgericht leerlingenbeleid wat een nauwe verbondenheid heeft met het strategisch personeelsbeleid is daarbij een belangrijke voorwaarde.

Hiermee willen we meer dan ooit de toekomstige Allévo collega's zich laten ontwikkelen in de Allévo identiteit met expliciete aandacht voor scholing en ontwikkeling gericht op wendbare collega's. In dit hoofdstuk willen we daarbij nader stilstaan.

Wat deden we in 2024?

Onze algemene visie op leren en ontwikkelen heeft, voortbordurend op de tekst in de CAO VVT, als thema 'Goed zijn en nog beter worden', waarbij maatwerk

het uitgangspunt is. Wij ondersteunen collega's in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Op vakinhoudelijk gebied betekent dit dat zij aantoonbaar bekwaam zijn en kunnen blijven. Dit geldt voor de voorbehouden- en risicovolle handelingen en voor (nieuwe) kennis en vaardigheden die bij de verschillende beroepsgroepen horen. Het oefen- en toetsbeleid verpleegtechnische handelingen van Allévo geeft hierbij de kaders en afspraken aan. Op initiatief van de collega's (en/of leidinggevende) vinden er periodiek ontwikkelgesprekken plaats. Hierin worden afspraken gemaakt over persoonlijke en professionele ontwikkeling, loopbaanwensen en in interventies die duurzame inzetbaarheid en werkplezier stimuleren.

Ontwikkelingen ZorgWise

Allévo neemt met drie andere Zeeuwse zorgorganisaties deel aan de ontwikkeling van het digitale leerplatform ZorgWise. De implementatie was voorzien voor medio 2024, maar zal uiteindelijk in 2025 plaatsvinden.

Reactie van mantelzorgers op ZorgkaartNederland

“Gedurende 15 weken thuis openwondbehandeling aan rechter kuit, gevolg van ernstige wondroos. De behandeling gekregen van zeer kundig en vooral ook zeer prettige en vriendelijke medewerkers.”

- Omgaan met agressie;
- Medicatieveiligheid;
- Persoonsgerichte zorg;
- AVG;
- Digitaal aftekenen van medicatie;
- Uitvoering wet zorg en dwang door zorgverantwoordelijken.

‘Ik vind het fijn dat er rekening gehouden wordt met het tijdstip omdat ik elke dag naar mijn man op bezoek ga.’

Overzicht opleidingen

Basis voor het opleidingsbeleid is een uitvoeringsplan van diverse scholingen en trainingen die Allévo voor haar collega’s faciliteert. In de bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de in 2024 gegeven opleidingen met daarbij het aantal deelnemers. Daarnaast volgen Allévo collega’s e-learningen vanuit het ‘Allévo portaal’. Dit kunnen ze op een zelfgekozen tijd en plaats doen. In de bijlage 2 is een overzicht opgenomen van het aantal gevolgde e-learningen gemaakt in 2024. Daarnaast was Allévo in 2024 onderdeel van de WijkzorgXperience welke mogelijk was gemaakt door een aanvullende subsidie vanuit het IZA-fonds wijkverpleging. In de bijlage 3 treft u een overzicht aan van de Allévo deelname aan het diverse aanbod vanuit WijkzorgXperience. Geconstateerd moet worden dat deze samenwerking als succesvol kan worden getypeerd.

In 2024 is naast de reeds gemaakte en geplande opleidingen, de verplichte 1-daagse training ‘De-escalenderen werken’ vormgegeven. De waardering voor deze opleiding was met gemiddeld een 8, hoog. Wel bleek dat door krapte in de roosters en de eigen regie van collega’s bij het aanmelden, het niet eenvoudig was om te garanderen dat iedereen deelnam.

Aantal stagiaires met een beroepsopleidende leerweg en leerlingen met een beroepsbegeleidende leerweg

In 2024 had Allévo 104 leerlingen die door middel van een beroepsbegeleidende leerweg opleiding

ontvingen. In dat zelfde jaar heeft Allévo 46 stagiaires welkom geheten binnen haar teams en locaties.

MTH-team

Extramuraal hebben de collega’s van het Medisch Technisch Handelen team een belangrijke rol in het aanleren en toetsen van medische handelingen van onze collega’s. Zij doen dit samen met de praktijkopleiders. Zo zorgen we ervoor dat onze collega’s bekwaam blijven voor het uitvoeren van medische handelingen. In 2024 is een aantal nieuwe leden aan het MTH-team toegevoegd zodat dit team weer op volle sterkte is. Deze collega’s hebben de basisopleiding al gevolgd of gaan deze in 2025 volgen. Intramuraal voorzien de kwaliteitsverpleegkundigen in deze rol. Zo nodig kunnen ze voor specifieke kennis een beroep doen op de wijkverpleegkundigen of het MTH-team van extramuraal.

Intern auditteam

Binnen Allévo wordt gewerkt met een intern auditteam van 7 collega’s afkomstig uit diverse onderdelen van onze organisatie. Jaarlijks wordt in overleg met de locatiehoofden, regiohoofden en het MT de planning voor de auditonderwerpen vastgesteld. Gedurende de interne audits wordt gewerkt volgens de methodiek van waarderend auditeren. Mogelijke verbeterpunten die uit de audits komen worden geformuleerd en aangeboden ter behandeling door de betreffende managers en leidinggevenden. In 2024 zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

Inzicht in kwaliteit

Kortom: Wij zijn (zorg)professionals die kijken naar mogelijkheden, bouwen op samenwerking met aandacht voor mens en vernieuwing. In de (zorg)toekomst gaat Allévo aan de slag met mooie kansen om het welzijn en de gezondheid van mensen te blijven waarborgen. Met passende en professionele zorg als uitgangspunt. We kunnen het als zorgprofessional niet alleen, we zorgen met en voor elkaar!

Wat deden we in 2024?

Duidelijk zal zijn dat Allévo collega's en de Allévo organisatie enkel in samenwerking kan zorgen voor bij de ontwikkelingen in de maatschappij passende goede zorg en welzijn. Dit maakt het nog belangrijker dat Allévo collega's in voortdurende afstemming en bereidheid tot leren van feedback naar het werk waar ze voor staan moeten kijken. Onderdeel daarvan is een

open en transparante weergave van de uitkomsten van kwaliteitsmetingen zoals de cliënttevredenheidsmetingen intramuraal en extramuraal.

Wijkverpleging

Jaarlijks wordt onder cliënten van de wijkverpleging een tevredenheidsonderzoek uitgezet via een vaste vragenlijst. Allévo doet dit via onderzoeksbureau Zorgfocuz. In 2024 zijn er 500 vragenlijsten verstuurd, 262 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Hiermee werd een respons van 52% bereikt. Onze cliënten gaven Allévo gemiddeld een 8,7 en een Net Promotor Score van 78.

Onderstaand een nadere detailleringen over de feedback die cliënten binnen de thuiszorg Allévo hebben gegeven.

Klik hier!

[Cliëntervaringsonderzoek 2024](#)

Reactie van mantelzorgers op ZorgkaartNederland

“Betrokkenheid en empathie van vaste medewerkers is groot.”

Verpleeghuiszorg

Jaarlijks wordt de cliënttevredenheid van cliënten binnen onze intramurale locaties uitgevraagd tijdens het zorgleefplangesprek via een vaste vragenlijst. De resultaten worden per kwartaal opgenomen in de kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid. Daarnaast kunnen cliënten hun ervaringen achterlaten op de website van Zorgkaart Nederland.

De onderstaande percentages geven aan hoeveel bewoners de bijgevoegde vraag met ‘ja’ hebben beantwoord. We zien dat de tevredenheid en het aanbevelingspercentage voor Allévo hoog scoren.

Onderstaand een nadere detailleringen over de feedback die cliënten binnen de intramurale zorg van Allévo hebben gegeven.

	Q1 2024	Q1 2024	Q1 2024	Q1 2024
Wonen				
Ervaart u een gastvrije sfeer?	100%	94%	100%	98%
Wordt de woonruimte goed schoongehouden?	91%	76%	89%	83%
Vindt u de sfeer binnen de locatie prettig?	91%	88%	93%	89%
Sluiten de activiteiten aan op uw wensen en behoeften?	67%	82%	85%	83%
Bent u tevreden over het eten en drinken?	94%	92%	85%	85%
Zorg				
Voelt u zich gehoord door de zorgverleners?	97%	96%	85%	98%
Past u de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	91%	90%	93%	94%
Hebben de zorgverleners voldoende tijd en aandacht voor u?	76%	80%	70%	82%
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	97%	98%	100%	100%
Kwaliteit				
Zou u Allévo aanbevelen aan anderen?	92%	94%	93%	96%

Bekijk
het filmpje!

**Bewegen met
de belevenistafel**



Perspectief 2025

Werkend vanuit haar visie zoekt Allévo naar kansen en mogelijkheden. Een toekomstbestendige zorg is daarbij voor ons allemaal een maatschappelijke uitdaging. Het nemen van verantwoordelijkheid om passende en professionele zorg te kunnen blijven bieden met behoud van kwaliteit en persoonlijke aandacht ook. Juist dat geeft richting aan de Allévo plannen voor 2025 zoals onderstaand weergegeven.

Bouwsteen 1 in 2025: Kennis van wensen en behoeften

Voor 2025 staan de volgende onderwerpen, in het kader van kennis van wensen en behoeften, op de planning:

- Conform het kwaliteitskompas wordt de afname van de meting cliënttevredenheid aangepast.
- Vragen met betrekking tot de 'schijf van vijf' worden in het ECD opgenomen, zodat een collega deze stappen in het ECD doorloopt en toelicht.
- In de locatie Zierik7 worden de leefmilieus geïmplementeerd.
- Het project "Toekomstbestendige zorg" wordt in de komende jaren verder geïmplementeerd, met een uitbreiding van de nieuwe werkwijze in 2025 naar de locaties Duinen van Haamstede, Borrendamme en In 't Opper.
- De training 'De-escalerend Werken' zal voor alle collega's verder beschikbaar worden gesteld, wat ondersteunt bij het beter omgaan met signaalgedrag van cliënten en bijdragen aan een positieve zorgomgeving.
- Binnen locatie In 't Opper wordt in 2025 een nieuw zorgoproepsysteem geïmplementeerd. Een systeem waardoor het ritme van de bewoner kan worden gevolgd.
- Rondom Advanced Care Planning wordt voor Zorg Thuis een optimalisatie doorgevoerd in de administratieve verwerking van de wensen en behoeften van de cliënten.

Bouwsteen 2 in 2025: Het bouwen van netwerken

Vanuit onze visie op het werken in netwerken en het belang wat Allévo hecht aan samenwerking staan voor 2025 de volgende onderwerpen op de agenda:

Netwerken rondom cliënten en bewoners:

- Allévo investeert op de verdere ontwikkeling van informele zorg en welzijn, met meer vrijwilligers en samenwerkingsafspraken met naasten over hun rol en betrokkenheid in de primaire processen.
- De gestructureerde en geborgde manier om bij de opname van een nieuwe bewoner de betrokkenheid van het netwerk uit te vragen en afspraken te maken over de activiteiten die het netwerk kan en wil verzorgen in samenwerking met de collega's zal geïmplementeerd worden.
- Per 2025 wordt het provinciale aanbod van casemanagement dementie binnen de Oosterschelderegio onderdeel van Allévo. Zo blijft een belangrijk aanbod bestaan en kan nog meer geïntegreerd en afgestemd samengewerkt worden aan de kwaliteit van zorg rondom cliënten.
- De aanpak van de wijkverpleegkundige als "spin in het web" met een taak in het preventief contact gericht op zelfredzaamheid en participatie zullen we in 2025 voortzetten.

Professionele netwerken:

- Zorg in Balans & Zeeuwse verbinding: Als netwerkpartner investeren in de gezamenlijke toekomstvisie op ouderenzorg en ondersteunen verdere ontwikkeling van projecten gestart in 2024.

Belangrijk speerpunt is daarbij het project 'Toekomstbestendige zorg'.

- Zeeuwse Zorgcoalitie: Allévo continueert de bijdrage aan IZA-transformatieprojecten en blijft werk maken van een nieuwe kijk op gezondheid en welzijn.
- Deltaplan Arbeidsmarkt Zeeland: Zorgwise wordt geïmplementeerd, een beeld bij de scholing en opleiding van de toekomstige zorgprofessionals wordt ontwikkeld en de haalbaarheid wordt onderzocht voor een 'flexplatform'.
- Anders werken in de zorg: Allévo blijft betrokken bij een gericht aantal innovatieprojecten en thema's.

Bouwsteen 3 in 2025: Het werk organiseren

Voor 2025 staan voor Allévo de volgende onderwerpen, in het kader van het werk organiseren, op de planning:

Vitaliteit en preventie

- In 2025 wordt een vitaliteitsweek georganiseerd en wordt er gewerkt met campagnes, nieuwsbrieven, flyers en een vitaliteitsplatform om preventie en vitaliteit continu onder de aandacht te brengen.
- De uitkomsten van het vitaliteitsonderzoek 2024 worden meegenomen naar ontwikkelingen in 2025.
- In 2025 wordt er gewerkt aan het zichtbaar maken van de thema's: arbeidsomstandigheden, vitaliteit en preventie binnen de organisatie, met aandacht voor fysieke belasting, veerkracht en werk-privé-balans. Ook zullen leidinggevenden hierin worden getraind. Nieuwe collega's krijgen vanaf 2025 tijdens introductiedagen al informatie over vitaliteit,

arbeidsomstandigheden en preventie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

- In 2025 worden activiteiten op basis van het MTO vervolgd. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Het opzetten en invoeren van een leiderschapsprogramma (MD-programma);
 - Het evalueren en aanpassen van het systeem voor evaluatie- en jaargesprekken;
 - Leren van de pilot toekomstbestendige zorg en dit uitbreiden naar een bredere aanpak;
 - Werkbezoeken en ontmoetingen met het managementteam en de raad van bestuur op locaties.

Intramurale vakgroepen en commissies

- Infectiepreventiecommissie: In 2025 worden weer externe hygiëne audits door de GGD Zeeland uitgevoerd en wordt een infectiepreventieweek georganiseerd.
- Commissie Wet zorg en dwang: In 2025 wordt een inspiratie dag georganiseerd door Vilans om collega's bewuster te laten worden in vrijwillige/ onvrijwillige zorg.
- Werkgroep Fysieke Belasting Transfers: In 2025 staat een bewegeweek op de planning. Tijdens deze week wordt het nieuwe beleid gepresenteerd en biedt de werkgroep mogelijkheden om kennis over het gebruik van hulpmiddelen up-to-date te houden of te vergroten. Ook staat er in 2025 scholing op de planning om bestaande kennis verder te verdiepen en FBT-vaardigheden verder uit te breiden.

- Vakgroep mondzorg: In 2025 zal de vakgroep mondzorg verder worden uitgebreid, zodat er van elke woonzorglocatie van Allévo vertegenwoordiging is. De vakgroep gaat in 2025 processen en protocollen evalueren en zonodig aanpassen, een scholingsplan opstellen en meer draagvlak creëren bij collega's.

Extramurale vakgroepen en commissies

- Vakgroep ergocoaches extramuraal: In 2025 zal de samenwerking met de FBT-groep van intramuraal voortgezet worden waarbij ook naar gezamenlijke scholingen wordt gekeken.
- Vakgroep palliatieve zorg zal in 2025 zich richten op: werken naar de functie van palliatief verpleegkundige:
 - Allévo wil de functie van palliatief verpleegkundige verder vormgeven en zorgen voor duidelijke functieomschrijvingen en scholing voor collega's die deze functie willen gaan vervullen.
 - Uitrol van het transmuraal zorgpad in Zorg Thuis. Dit zorgpad zal verder uitgerold worden zodat de zorg continu en goed afgestemd is, ongeacht de zorginstelling.
 - Afronding van het project ACP: Allévo wil het project ACP volledig afronden, zodat alle collega's goed zijn toegerust om palliatieve zorggesprekken te voeren en deze gesprekken zorgvuldig vast te leggen in het systeem.
 - Palliatieve zorg in de extramuraal zorg: Er zal extra aandacht zijn voor het gebruik van het Zorgpad Stervensfase, het beleid rondom

voorbehouden handelingen en het aftekenen van medicatie.

Platform Innovatie Allévo (PIA)

- In 2025 wordt een vervolg gegeven aan de ingezette ontwikkelingen met de Medicijndispenser, virtuele thuiszorg, DigiRehab en de PIA's hulpmiddelenwand.
- Uit reacties van collega's blijkt dat rapporteren vaak als een belastend onderdeel van de werkdag wordt ervaren. Daarom is besloten om in 2025 zowel intramuraal als extramuraal spraak gestuurd rapporteren te implementeren.

Zorgroutes intramuraal

- In 2025 gaat dit vervolg krijgen naar de gehele intramurale zorg. Ook wordt onderzocht of welzijnsactiviteiten, paramedische behandeling en medische behandelingen/consulten in 'zorgroutes' kunnen worden verwerkt. Zo creëren we voor iedere bewoner de meest optimale zorg en welzijn met de inzet van de juiste collega's, vrijwilligers en naasten.

Medezeggenschap

- Ondernemingsraad: In 2025 wil de OR de samenwerking met andere disciplines en raden verder uitbreiden en verdiepen, waardoor de OR nog meer impact kan maken. De OR zal zich intern meer gaan specialiseren zodat er efficiënter met de gegeven tijd omgegaan kan worden. De OR-leden krijgen in 2025 weer de kans zich verder te ontwikkelen door scholing te volgen. De OR blijft

werken aan het vergroten van de zichtbaarheid door gebruik te maken van de verschillende kanalen.

- Centrale cliëntenraad: In 2025 probeert de CCR meer contact te krijgen met cliënten binnen de thuiszorg. Het contact met de cliënten binnen de intramurale zorg is namelijk makkelijker te leggen en te onderhouden dan de extramurale cliënten.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Voor 2025 staan voor Allévo de volgende onderwerpen, in het kader van leren en ontwikkelen, op de planning:

- Opleiding en scholing wordt steeds verder (operationeel en beleidsmatig) doorontwikkeld naar het noodzakelijke maatwerk.
- Er zal voor de doelgroepen intramuraal, extramuraal en Diensten aan Huis opnieuw een training De-escalerend gepland worden.
- Daarnaast zal er een aanbod gedaan worden met het programma 'Zeg Ja bij Dementie', zijn er vakinhoudelijke scholingen op verschillende thema's, MTH oefen- en toets momenten, BHV trainingen en zal een leiderschapsprogramma worden aangeboden. Ook zal gewerkt worden aan het ontwikkelen van een traineeprogramma.

'Betrokkenheid en empathie van vaste medewerkers is groot.'

Bijlagen

Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht van gegeven opleidingen	24
Bijlage 2: Overzicht gevolgde e-learnings	42
Bijlage 3: Overzicht gevolgde opleidingen	44
Bijlage 4: Analyse onvrijwillige zorg	45

Bijlage 1: Overzicht van gegeven opleidingen

Onderwerp	Aantal deelnemers	Onderwerp	Aantal deelnemers
Prove 2 Move t	34	Basistraining MobileCare	216
Training train de trainer feedback geven	6	Vervolgtraining MobileCare	45
Training Wet zorg en dwang	211	Training Egrocoaches	8
Basistrainingen de-escalerend werken	373	Basis bedrijfshulpverlening	16
Training omgaan met fysieke agressie en geweld	45	Herhaling bedrijfshulpverlening	100
GRZ Scholingsavond	64	Pensioenpresentatie	63
Fysieke Belasting en Transfers	59	Introductiebijeenkomst	97
Workshop Van zorgtaken naar welbevinden	10	Welkom, FWG + workshop	39
Scholing TONOS Care	10	Informatiebijeenkomst leefmilieus Zierik7	107
Workshop Parkinson	60	Training gesprekstechnieken	38
Zeg Ja bij dementie	231	Scholing Triasweb	51
Pilot Verward in de wijk	18	Workshopsessies teamcoördinatoren	10
Vakbekwaam indiceren	11	Basisleergang Hoogcomplexe vaardigheden	4
Carrousel fysieke belasting	59	Opleiding trainer/toetser	4
Scholing VAC pomp	102	Vitaliteitsweek	46

**'Zowel Huishoudelijke
hulp als wijkverpleging,
super tevreden, ik kan
niks anders zeggen!!!'**

Bijlage 2: Overzicht gevolgde e-learnings

In totaal zijn er 1983 e-learning modules gemaakt tussen 1 januari en 2 december 2024.

Onderwerp	Aantal	Onderwerp	Aantal
e-Xpert VVT: Wet Zorg en Dwang 2020	77	e-Xpert VVT: Wet Zorg en Dwang voor helpenden	31
e-Xpert VVT: BHV - Brandbestrijding en ontruiming	64	e-Xpert VVT: Inbrengen neusmaagsonde en PEG-sonde plaatsen	28
e-Xpert VVT: EHBO	57	e-Xpert VVT: Injecteren	28
e-Xpert VVT: Reanimatie	50	e-Xpert VVT: Suprapubische katheter	28
e-Xpert VVT: Zwachtelen	46	e-Xpert VVT: Blaaskatheterisatie algemeen	27
e-Xpert VVT: Reanimatie bij patiënt met (verdenking) COVID-19	40	e-Xpert VVT: Insulinetoediening	27
e-Xpert VVT: Agressie en veiligheid	35	e-Xpert VVT: PEG-sonde verzorgen	27
e-Xpert VVT: Medicatie	35	e-Xpert VVT: Vakbekwaam indiceren	26
e-Xpert VVT: Verwisselen van een katheterzak voor helpenden +	33	e-Xpert VVT: Intramusculair injecteren	25
e-Xpert VVT: Werkbegeleiding	33	e-Xpert VVT: Mondzorg	25
e-Xpert VVT: Vitale Functies	31	e-Xpert VVT: Subcutaan injecteren	25

'De zorg is prima, en ze zijn vriendelijk voor me. Dhr. vindt de brasserie erg fijn. Dat hij hier ook van mag genieten, die activiteiten doen hem goed.'

Bijlage 3: Overzicht gevolgde opleidingen

Aanbod vanuit WijkzorgXperience (subsidie IZA wijkfonds) en aantal deelnemers.

Onderwerp	Aantal
Helpen bij verlies en verdriet	41
Positief omgaan met uitdagingen in de zorg	5
Zeg ja bij dementie	14
In gesprek met Teun Toebe	35
Tommie in de zorg	53
Voorbereid en weerbaar in de wijk	40
Een film over (samen) leven met dementerenden	57
Palliatieve zorg ook jouw zorg - Rob Bruntink	21
Werkplezier begint bij jezelf - Niek van den Adel	20
Omgaan met psychiatrie in de wijk; jij kan het verschil maken!	27
Theater van de laatste dagen	50
Zeg JA bij dementie	28
Brede kijk op gezondheid in de wijk	10
De wereld van de psychiatrie - Gerben Bergsma	38

'Ik ben zeer tevreden over de hulp. Wel vind ik 2 uur snel voorbij maar dat is niet anders, ze doet goed haar best.'

Bijlage 4: Analyse onvrijwillige zorg

In 2024 zijn verschillende vormen van onvrijwillige zorg verleend in de vier locaties voor verpleeghuiszorg van Allévo.

Karakteristieken van de locatie

Locatie Zierik7 is een locatie waar bewoners de vrijheid genieten door te wandelen/dwalen. Deze vrijheid wordt ook gegeven in de vorm van een polsbandje. Door het dragen van het polsbandje blijft de buitendeur gesloten. Voor deze bewoners is in overleg met familie/naasten besloten tot inzet van deze onvrijwillige zorg. De bewoners worden op een gastvrije wijze geleid naar een andere activiteit.

Op de **locaties Borrendamme en Duinen van Haamstede** worden ook polsbandjes ingezet. Op deze twee locaties zijn leefcirkels aanwezig zodat cliënten redelijk de vrijheid genieten van het vrij wandelen. Deze twee locaties hebben een kleinschalige, huiselijkere opzet wat de rust van de cliënten ten goede komt. In Borrendamme hebben in vergelijking tot eerdere jaren en in vergelijking met Duinen van Haamstede, meer bewoners een polsbandje. Uit een interne audit blijkt dat collega's en naasten het gebruik hiervan soms stimuleren, vaak vanuit een gevoel van verantwoordelijkheid en zorg voor de veiligheid. Bij iedere bewoner wordt gekeken in de registratie of het polsbandje een vrijheidsverbreding of een vrijheidsbeperking geeft.

In In 't Opper wordt bij een aantal cliënten onvrijwillige zorg verleend. Op deze locatie zijn geen

leefcirkels aanwezig. In locatie In 't Opper verblijven de meeste bewoners, gezien de zorgzwaarte, met verblijf met behandeling. Dit betekent dat de (para) medische behandeling inzetbaar is vanuit Allévo wat ten goede van de bewoners welke onvrijwillige zorg ontvangen daar een wat langere termijn beleid samen met de zorgmedewerkers wordt opgesteld.

Vergelijking

De situatie in 2024 is lastig te vergelijken met eerdere jaren. Op basis van de beperkte aantallen is het niet representatief om vergelijkingen met stijgingen en dalingen in aantallen te maken. Ook verandert de samenstelling van de bewoners continu, waardoor één bewoner, bij inzet van verschillende vormen van onvrijwillige zorg, het aantal verhoogt. Om onvrijwillige zorg terug te dringen wordt alvorens te starten met onvrijwillige zorg een zorgvuldige afweging gemaakt. Kan onvrijwillige zorg voorkomen worden? Zijn er alternatieven in te zetten? Overleg tussen behandelaren en de zorgmedewerkers vindt plaats om deze afweging te maken. De vertegenwoordiging van de bewoner wordt, alvorens te starten met onvrijwillige zorg, op de hoogte gebracht en meegenomen in het proces.

Wet zorg en dwang (verder: Wzd) commissie

De Wzd-commissie richt zich op het uitvoeren van de Wzd zoals dit is vastgelegd binnen deze wet. Kern hiervan is dat onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen dient te worden. De commissie volgt hoe dit in de praktijk vorm wordt gegeven en of er volgens de richtlijnen wordt gewerkt. Daarnaast evalueert en ana-

lyseert zij trends in onvrijwillige zorg. De commissie heeft in 2024, vier keer vergaderd. Leden van de commissie zijn een Wzd-functionaris, kwaliteitsverpleegkundige (voorzitter) en van iedere locatie een verpleegkundige/verzorgende. Daarnaast is secretariële ondersteuning aanwezig. In 2024 heeft de commissie, naast het per kwartaal doornemen van de toegepaste onvrijwillige zorg, zich gericht op scholing van de collega's. Twee kwaliteitsverpleegkundigen welke zitting hebben in de Wzd-commissie hebben diverse scholingen gefaciliteerd om de kennis van onvrijwillig en vrijwillige zorg te verhogen. Deze scholingen zijn goed ontvangen door de collega's.

Binnen Wonen met Zorg is in 2023 de rol van zorgverantwoordelijke conform wet zorg en dwang overgeheveld van de medisch behandelaar naar verpleegkundigen op de locatie. Eind 2024 zijn twee interne audits uitgevoerd waarbij een aantal zorgverantwoordelijken zijn gesproken over hoe zij deze rol ervaren en wat er kan verbeteren. In 2025 worden de resultaten van de interne audits besproken in het Managementteam en in de Wzd-commissie om verbeteringen door te voeren. Begin 2024 zijn landelijk een aantal bestuurlijke afspraken opgesteld. Allévo heeft de afspraken hierin gevolgd. Het stappenplan is vereenvoudigd en de positie van de bewoner/naasten is vergroot.

Terug naar
pagina 14 >

Zierik7, Vestigingsnummer van de locatie: 000022602798

Aantal unieke cliënten 2024

Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):	23
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	3
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	1
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	17
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	3
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen:	-
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie):	-

'Ik ben zeer tevreden over de hulp. Wel vind ik 2 uur snel voorbij maar dat is niet anders, ze doet goed haar best.'

Zierik7, Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Totaal unieke cliënten waarop de specifieke vorm van onvrijwillige zorg is verleend
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaald gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening.	Medicatie	2024: 11
	Medicatie verdekt toedienen	2024: 0
Beperken van bewegingsvrijheid	Overig: autogordel	2024: 1
	Overig: polsbandje	2024: 20
Insluiten	In eigen Kamer	2024: 1
Uitoefenen van toezicht op de cliënt	Toepassing overige toezichthoudende domotica: deursensor	2024: 0

Borrendamme, Vestigingsnummer van de locatie: 000022602771

Aantal unieke cliënten 2024

Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):	28
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	2
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	28
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen:	-
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie):	-

'Gedurende 15 weken thuis openwondbehandeling. Behandeling gekregen van zeer kundig en vooral ook zeer prettige en vriendelijke medewerkers.'

Borrendamme, Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Totaal unieke cliënten waarop de specifieke vorm van onvrijwillige zorg is verleend
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaard gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening.	Medicatie	2024: 12
Uitoefenen van toezicht op de cliënt	Toepassing overige toezichthoudende domotica: deursensor	2024: 0
	Toepassing overige toezichthoudende domotica: bedsensor	2024: 0
	Toepassing elektronische traceringsmiddelen: GPS-systeem	2024: 3
Beperken van de bewegingsvrijheid	Overig: bedrekken	2024: 0
	Overig: polsbandje	2024: 17
	Overig: hansop	2024: 4
	Overig: rolstoelblad	2024: 0
Insluiten	In eigen kamer	2024: 0
Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten.	Beperking alcohol	2024: 1

Duinen van Haamstede, Vestigingsnummer van de locatie: 000022602658

Aantal unieke cliënten 2024

Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):	3
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	3
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen:	-
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie):	-

'Ik word goed geholpen. Allévo denkt met mij mee als ik een afspraak in het ziekenhuis heb en de hulp verzet moet worden naar een andere dag.'

Duinen van Haamstede, Vorm van onvrijwillige zorg**Subvorm****Totaal unieke cliënten waarop de specifieke vorm van onvrijwillige zorg is verleend**

Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaard gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening.

Medicatie

2024: 1

Beperken van de bewegingsvrijheid

Fixatie – Mechanische fixatie (rolstoelblad)

2024: 0

Beperken van de bewegingsvrijheid

Overig: polsbandje

2024: 2

Uitoefenen van toezicht op de cliënt

Toepassing overige toezichthoudende domotica

2024: 0

In 't Opper, Vestigingsnummer van de locatie: 000022602623

Aantal unieke cliënten 2024

Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):	3
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	2
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	-
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	1
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen:	-
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie):	-

'Dat de verzorgende hier in het Opper hard staan te werken en dat die meiden een Pluim verdienen voor wat ze doen.'

In 't Opper, Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Totaal unieke cliënten waarop de specifieke vorm van onvrijwillige zorg is verleend
Beperken van de bewegingsvrijheid	Overig: bedhekken	2024: 1
	Overig: rolstoelblad	2024: 0
	Overig: hansop	2024: 0
	Overig: rolstoel op de rem	2024: 1
Uitoefenen van toezicht op de cliënt	Toepassing overige toezichthoudende domotica	2024: 0
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaard gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening.	Medicatie	2024: 1



Cliëntervaringsonderzoek 2024

PREM Wijkverpleging | Allévo Zorg



Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over de PREM Wijkverpleging in 2024. Het onderzoek is uitgevoerd samen met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit cliënten die in 2024 wijkverpleging of verzorging thuis hebben ontvangen. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief en vragenlijst gekregen. Aan cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Naast de scores van 2024 (in groene tekst) staan de scores van het vorige meetjaar (in grijze tekst).

Respons	
Uitgenodigd	500
Ingevuld	262
Respons	52%

Zorgverleners		7,4 7,5	Hulp van vaste zorgverleners
		7,3 7,5	Op de afgesproken tijd komen
		8,8 8,9	Met aandacht behandeld worden
		8,7 8,7	Deskundigheid
		8,7 8,8	In de gaten houden van de gezondheid
		9,0 9,0	Op zijn/haar gemak voelen
Zorg		8,3 8,4	Zorg die past bij de manier van leven
		8,5 8,5	Het meenemen van wensen
		8,2 8,3	Beter kunnen omgaan met de aandoening
Kwaliteit		8,7 8,7	Gemiddeld rapportcijfer
		+78 +81	Net Promotor Score (NPS EU)

Terug naar het kwaliteitsbeeld >

Doe- & Dagcentrum

Het Doe- & Dagcentrum is een plek voor ouderen die het liefst zo lang mogelijk thuis wonen. En daar door beginnende dementie of lichamelijke beperkingen steeds meer moeite mee krijgen. Ouderen kunnen bij het Doe- & Dagcentrum terecht voor begeleiding en voor uiteenlopende activiteiten. Om te ontmoeten, ontspannen, ervaren, doen en leren.

Behoud van zelfstandigheid en zelfredzaamheid
In het begeleiden van de ouderen wordt eerst gekeken wat zij wél zelf kunnen. En als dat niet lukt, dan doen we het samen. De regie wordt zoveel mogelijk in eigen hand gegeven. In een Doe- & Dagcentrum worden ouderen gestimuleerd om zo lang mogelijk thuis het leven te leiden dat het beste bij hen past. Zoals zij gewend zijn.

Ook voor ondersteuning thuis

Ook buiten de muren van het Doe- en Dagcentrum wordt begeleiding geboden. Met de bedoeling dat ouderen langer actief en zelfstandig thuis kunnen

wonen. Samen zoeken naar mogelijkheden en praktische oplossingen om het leven thuis gemakkelijker en prettiger te maken. Niet alleen met de oudere, ook met betrokken mantelzorgers en naasten uit het netwerk. Bijvoorbeeld met (technologische) hulpmiddelen of door belangrijke vaardigheden (opnieuw) aan te leren.

Active Ageing programma

In plaats van het organiseren van zorg vanuit de bestaande systemen is Active Ageing gericht op zelfredzaamheid met als doel de onafhankelijkheid te vergroten of te behouden bij zinvolle activiteiten in het dagelijks leven. Dichtbij, in de verblijfsplaats. Collega's bieden begeleiding vanuit een persoonsgerichte en holistische benadering. Helpen ouderen in hun vermogen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. Met Active Ageing als uitgangspunt worden activiteiten aangeboden die ouderen stimuleren zoveel mogelijk dagelijkse dingen thuis zelfstandig te blijven doen. Goed voor zichzelf te zorgen en te genieten van het dagelijks leven.

Positieve Gezondheid methodiek

Om erachter te komen wat belangrijk is voor de ouderen wordt gebruik gemaakt van de methodiek 'Positieve Gezondheid'. Positieve Gezondheid is een gedachtegoed waarbij niet wordt ingezoomd op ziekte of gebrek maar op datgene wat voor iemand belangrijk is. De ouderen bepaald dan ook welke doelen er worden opgesteld. Deze doelen zijn bij start gericht op de ondersteuning bij sociale vraagstukken (verstilling, vereenzaming, sociale contacten). Het blijkt dat als er vertrouwen is opgebouwd met de oudere, ook gewerkt kan worden aan zelfredzaamheidsdoelen.

Multi- en interdisciplinair samenwerken

Binnen het Doe- & Dagcentrum is het uitgangspunt dat er interdisciplinair wordt samengewerkt. Ouderen voeren daarbij zoveel mogelijk eigen regie. De interdisciplinaire samenwerking bestaat uit in ieder geval een medewerker welzijn werkzaam in het Doe- en Dagcentrum. En uit een thuiszorgmedewerker die in thuissituatie (eventueel) ondersteuning biedt.

'Leuk om hier een passende quote te maken?'

Terug naar het kwaliteitsbeeld >

Schijf van Vijf



Terug naar het kwaliteitsbeeld >

Ketensamenwerking Allévo

Zorg in Balans

Samenwerking van 14 Zeeuwse VVT-instellingen, Viazorg en het Zorgkantoor. De Zeeuwse VVT-instellingen werken samen om regionale problemen aan te pakken volgens de regionale uitvoeringsagenda Zorg in balans.

Voorbeelden van onderwerpen die worden besproken:

- Integrale ouderenzorg (toegang tot de zorg)
- Zeeuwse zorgcentrale (zorginnovatie)

Zeeuwse Verbinding

Samenwerking van zes grote VVT-organisaties (SVRZ, Allévo, WVO Zorg, Zorgstroom, ZorgSaam en Zorggroep Ter Weel) om samen gemeenschappelijke knelpunten in de zorg sneller op te lossen. Bijvoorbeeld:

- Het realiseren van één centraal aanmeldpunt voor de ouderenzorg.

Zeeuwse Zorgcoalitie

Met 64 partijen samenwerken voor toegankelijke zorg en leefbaarheid in Zeeland door organisatiegrenzen te overstijgen en innovatieve oplossingen te zoeken. Bijvoorbeeld:

- Uitvoering van het pakket 'Wind in de zeilen'. Het pakket compenseert de geannuleerde verhuizing van de marinierskazerne naar Vlissingen met economische en sociale investeringen in Zeeland.
- Meer informatie is te vinden op www.zeeuwsezorgcoalitie.nl



Anders werken in de zorg

Op initiatief van zorgorganisatie TanteLouise werken zorgorganisaties uit Zeeland, West-Brabant en Friesland samen aan de inzet van innovatieve technologieën in de zorg. De zorgorganisaties doen krijgen hierbij hulp van kennisorganisatie Vilans, de zorgkantoren in de regio's en van (markt)partijen.

- Het doel: met minder tijd en inspanning, betere zorg en een fijne werkomgeving leveren.
- Meer informatie is beschikbaar op www.anderswerkenindezorg.nl

Academische Werkplaats Ouderenzorg Zeeland

De missie van de AWOZ is het verbeteren van de kwaliteit van leven en het welzijn van ouderen in Zeeland door het verbeteren van de ouderenzorg.

- Meer informatie is beschikbaar op www.awoz.nl/

Deltaplan

Het Deltaplan Arbeidsmarkt Zorg & Welzijn Zeeland is er om samen met andere organisaties een evenwicht te vinden tussen de toenemende zorgvraag en de krimpende arbeidsmarkt, zodat betrouwbare en kwalitatief goede zorg in Zeeland gewaarborgd blijft.

- Ambitie: met arbeidsmarktgerichte acties 50% van de zorgkloof te dichten
- Meer informatie is beschikbaar op www.viazorg.nl

"Ik word gevraagd mee te denken over het avondeten, dat vind ik prettig."

Terug naar het kwaliteitsbeeld >

Metingen cliënttevredenheid

Onderdeel	Naam	Wie neemt af	Wijze	Frequentie
Extramuraal- wijkverpleging	PREM	Extern bureau	Online + schriftelijk	1 x per jaar
Extramuraal- diensten aan huis	Vragenlijst in ECD	Coördinator diensten aan huis	Telefonisch	1x per jaar
Extramuraal- thuisbegeleiding	Vragenlijst in ECD	Thuisbegeleider	Fysiek	1x per jaar
Intramuraal- langdurige zorg	Vragenlijst in ECD	Contactverzorgende	Fysiek	1 a 2 x per jaar
Intramuraal- kortdurende zorg	Vragenlijst in ECD	Verzorgende/ verpleegkundige	Fysiek	Bij ontslag
Eerstelijns behandeling Fysiotherapie/ ergotherapie/ Logopedie/ diëtetiek	PREM	Extern bureau	Online	Na behandelperiode
Extramuraal en intramuraal	Zorgkaart Nederland	Digitaal	Online	Keuze van cliënt/ bewoner/ mantelzorg

'De verzorgende hier
in In 't Opper werken hard
en die meiden
verdienen een Plum
voor wat ze doen!'

Terug naar het
kwaliteitsbeeld >