



PRO SENECTUTE

Kwaliteitsverslag 2023

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Profiel Pro Senectute	4
1.1 Visie en kernwaarden.....	4
1.2 Klantbeloften	4
1.3 Doelgroepen en locaties.....	5
2. Plannen en realisatie.....	7

1. Inleiding

In 2023 is de nieuwe strategie voor Pro Senectute verder uitgewerkt. Het centrale uitgangspunt hierbij was het borgen van een gezonde toekomst voor Stichting Pro Senectute waarbij de impact van de nieuwe strategie voor bewoners en medewerkers zo beperkt mogelijk diende te zijn. Stichting Pro Senectute heeft een grote regionale spreiding en een brede variëteit aan woonzorgmodellen. Om die reden zijn we op zoek gegaan naar een partij die de organisatie kan ondersteunen en versterken bij deze uitdagingen, om ervoor te zorgen dat de organisatie ook in de komende eeuw een goede en gedegen woonzorg-aanbieder blijft.

Naar aanleiding van een uitgebreide zoektocht bleken meerdere gerenommeerde partijen interesse te hebben in een intensieve samenwerking met Stichting Pro Senectute. Na een zorgvuldige verkenning, waarbij ook de centrale cliëntenraad en ondernemingsraad zijn betrokken, is met volle overtuiging de keuze gemaakt voor V Beheer B.V. (hierna te noemen Venturion). Op 27 november 2023 heeft Stichting Pro Senectute een overeenkomst ten behoeve van een bestuurswissel met Venturion gesloten. De bestuurlijke wissel is op 16 januari 2024 geëffectueerd.

Venturion is een Nederlands bedrijf, waarvan de aandelen in handen zijn van de twee oprichters. Het bedrijf legt zich sinds 2011 ook toe op de zorg en heeft veel ervaring in het verbeteren van zowel de kwaliteit van zorg, als de kwaliteit van bedrijfsvoering. De raad van bestuur en de raad van toezicht zijn met name enthousiast over het feit dat Venturion deze resultaten bereikt door de bestaande organisatie te versterken en in te zetten op het werven en behouden van meer vaste medewerkers. Venturion ondersteunt zorgorganisaties op het gebied van financiën, HR, salarisadministratie, juridische zaken, management en bestuur.

Op 15 juni en 22 juni 2023 bracht de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onaangekondigd bezoek aan twee locaties van Pro Senectute, namelijk: Spaar en Hout in Haarlem en Wildhoef in Bloemendaal. De IGJ concludeerde dat niet volledig werd voldaan aan alle normen op het gebied van kwaliteit en veiligheid van zorg, vooral op de onderdelen deskundigheid van medewerkers en sturen op kwaliteit en veiligheid van zorg. De bevindingen van de IGJ waren helaas – en ondanks ieders inspanningen - herkenbaar. Naar aanleiding van de rapporten van de IGJ is een aanzienlijke verbeterslag gemaakt. Dit heeft veel tijd en energie gekost van de organisatie, maar heeft ook zijn vruchten afgeworpen. De zorgdossiers kwamen stap voor stap meer op orde en het vaste management op locatie gaf medewerkers meer houvast en vertrouwen.

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023, een verslag wat zich richt op de zorglocaties van Pro Senectute.

1. Profiel Pro Senectute

1.1 Visie en kernwaarden

Stichting Pro Senectute is een organisatie waar bewoners zich thuis voelen, waar medewerkers graag werken en waarin verwanten en vrijwilligers vanuit vertrouwen en betrokkenheid participeren.

Pro Senectute staat zoals de naam al zegt: "Voor de ouderdom". Bewoners, verwanten en medewerkers voelen zich hier gezien en gehoord. Bewoners registreren en ervaren een waardige levensfase. Medewerkers en verwanten willen hier graag in participeren en aan bijdragen.

Pro Senectute biedt sinds 1922 op persoonlijke en gastvrije wijze huisvesting en zorg aan gelijkgestemde senioren. Pro Senectute stelt zich, conform haar statuten, ten doel om senioren met een vergelijkbare ontwikkeling en levenswijze in harmonie met elkaar te laten wonen en leven. Bewoners hebben over het algemeen hoger onderwijs gevolgd en hebben een brede maatschappelijke en culturele belangstelling. Een overeenkomende leefstijl en respectvolle omgangsvormen waarbij privacy hoog in het vaandel staat, zijn belangrijke bindende factoren voor de harmonieuze woonomgeving.

Mensen die ervoor kiezen om bij Pro Senectute te wonen, zijn sterk in het voeren van de eigen regie. Ze nemen verantwoordelijkheid voor hun gezondheid en welbevinden. Zij weten wat ze willen en vragen om ondersteuning daarbij en realisatie daarvan. Medewerkers van Pro Senectute combineren professionaliteit met gastheerschap en klantgerichtheid om dit vorm te geven. De vraag van de bewoner staat centraal. Dit betekent dat we met respect en aandacht omgaan met de vraag van de bewoner en waar nodig verbinden aan externe partijen in de beantwoording daarvan.

Pro Senectute staat achter het gezondheidsconcept van Huber van 'positieve gezondheid'. Gezondheid is het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.

Pro Senectute is een vitale organisatie, met veerkracht, verbondenheid en verwondering als kernwaarden. Veerkracht gaat over het flexibel kunnen omgaan met veranderingen. Verbondenheid is de kracht om met elkaar de uitdagingen aan te gaan, van elkaar te leren en de persoonlijke verbinding te versterken. Verwondering gaat over nieuwsgierigheid, het stellen van vragen, wat maakt mensen initiatiefrijk en creatief.

Pro Senectute staat voor kwaliteit, ze wil inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren. Pro Senectute is professioneel, doelmatig en reflectief. Ze wil zoveel mogelijk waarde toevoegen voor haar bewoners in de levensfase waarin zij zich bevinden. Pro Senectute beschouwt hierin voor alle bewoners (wonen en zorg) de klantbeloften als leidend.

1.2 Klantbeloften

Beloften: bewoners, verwanten, en medewerkers voelen zich gezien en gehoord. Bewoners registreren en ervaren een waardige levensfase.

Met de klantbeloften maakt Pro Senectute inzichtelijk wat zij voor bewoners wil betekenen en welke waarde ze wil toevoegen aan het leven van de bewoner.

De Pro Senectute bewoner

- is tevreden d.w.z. dat hij zich thuis voelt bij Pro Senectute
- voelt zich gezien

- mag en kan zichzelf zijn
- voelt zich goed verzorgd en veilig
- voelt zich welkom
- leeft in vrijheid, behoudt eigen regie en autonomie
- onderneemt de activiteiten, die passen bij zijn leefstijl en die het leven op dat moment de moeite waard maakt.

De bewoner maakt afspraken over wonen, de te ontvangen zorg, behandeling en begeleiding gebaseerd op zijn eigen verhaal en leefstijl en bespreekt regelmatig zijn ervaringen. De afspraken gaan uit van:

- zijn fysieke en geestelijke mogelijkheden
- zijn leefstijl, levensgeschiedenis en verlangens; datgene wat het leven voor hem zinvol maakt
- keuzes die n.a.v. dilemma's worden gemaakt.

De bewoner mag van de medewerker van Pro Senectute verwachten dat zij:

- omgangsvormen heeft die aansluiten op de leefstijl en het gedrag van de bewoner
- klantgericht is en gastvrouw/heerschap toont
- aandacht heeft voor en inspeelt op de stemming, die de bewoner heeft op het moment van contact
- de kwaliteit en veiligheid bij het wonen en tijdens de verzorging, verpleging en behandeling van de bewoner realiseert (basis op orde)
- ondersteuning van familie en mantelzorg in het dagelijkse welzijn van de bewoner stimuleert en organiseert
- de inzet van vrijwilligers organiseert en met hen samenwerkt.

De bewoner mag van Pro Senectute verwachten dat zij een woning biedt:

- die veilig is
- in een leefstijl gebonden ambiance en omgeving met mogelijkheden tot ontmoeting met gelijkgestemden, maar ook met privacy.

1.3 Doelgroepen en locaties

Pro Senectute onderscheidt drie zorgconcepten en daarmee drie doelgroepen.

1. Bewoners met psychogeriatrische problematiek die in het verpleeghuis verblijven. Dit zijn de locaties Wildhoef, Tussenhout, Oranjestein, Tusselerhof
2. Bewoners met somatische of licht psychogeriatrische problematiek die een volledig pakket thuis afnemen Dit is in de locatie Spaar en Hout.
3. Bewoners die zelfstandig kunnen wonen maar wel behoefte hebben aan zorg en ondersteuning en in een geclusterde woonvorm willen verblijven. Op de locaties Waalsdorp en Tusselerstaete levert Pro Senectute de zorg zelf, op de locatie Oranjepark heeft Pro Senectute de zorg uitbesteed.

Op de locaties Wildstaete en Zuidkwartier regelen de bewoners (indien nodig) de zorg zelf, ze ontvangen geen zorg van Pro Senectute.

Bewoners

In 2023 woonden er gemiddeld 516 bewoners bij Pro Senectute die gebruik maken van de service die Pro Senectute aanbiedt. 230 daarvan woonden op de zorglocaties (verpleeghuizen) en 286 bewoners op de woonlocaties. Van de bewoners op de zorglocaties ontvangt 80 % ook behandeling. Pro Senectute werkt samen met twee behandeldiensten, Novicare (voor Tussenhout, Wildhoef en Oranjestein) en SZMK (voor Tusselerhof). In 2023 is binnen de woonlocaties een extramuraal productie in uren gerealiseerd van 21.020 uren. Dit zijn 1.787 uren (7,8%) minder dan in 2022.

Medewerkers

Over 2023 had Stichting Pro Senectute de volgende personeelssamenstelling:

	2023	2022
Fte in loondienst (gemiddeld)	214	265
Fte inhuur / PNIL (gemiddeld)*	100	88
Aantal medewerkers ingestroomd	120	113
Aantal medewerkers uitgestroomd	105	119
Gemiddeld ziekteverzuim	8,6%	10,4%

** Dit aantal is gebaseerd op kosten inhuur ten opzichte van de gemiddelde kosten van een PNIL'er.*

2. Plannen en realisatie 2023

Voor het kwaliteitsjaarplan 2023 waren drie speerpunten geformuleerd, die elk zijn vertaald naar een aantal acties. De inhoud van het jaarplan was gebaseerd op onder meer de behaalde resultaten over 2022, de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek, uitkomsten van audits, de uitkomsten van de RI&E, klachten en verbeter suggesties, gesprekken met de medezeggenschap en het verbeterplan n.a.v. de audit ISO 9001;2015.

Speerpunt 1: Kwaliteit van zorg verbeteren en focus op welbevinden van bewoners.

Naar aanleiding van een bezoek van de Inspectie aan locatie Spaar en Hout is een verbeterplan opgesteld voor alle zorglocaties. Verbeteringen richten zich op alle normen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg waarbij persoonsgerichte, warme welzijnszorg centraal staat, met de nadruk op borging van de verbeteringen.

Acties 2023:

1. Uitvoeren hernieuwde verbeterplan naar aanleiding van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bezoek aan Spaar en Hout (juni 2022).
2. Externe audit bij de zorglocaties als toets op effectiviteit van de doorgevoerde verbeteringen. Zo nodig worden acties aangescherpt.
3. Op alle locaties wordt er een externe audit hygiëne en infectiepreventie audit uitgevoerd.
4. Aansluiten en implementeren van REIN. REIN is een leerplatform gemaakt voor en door de VVT. Het biedt een intuïtieve en toegankelijke leeromgeving voor zowel vakinhoudelijk -, persoonlijk- en teamleren. REIN biedt meer actuele content en een gebruiksvriendelijkere omgeving ten opzichte van het huidige leerplatform van Pro Senectute.
5. Schoonmaakbeleid zoals vastgesteld eind 2022 implementeren op alle locaties.

Realisatie 2023:

1. Op 15 juni en 22 juni 2023 bracht de IGJ een onaangekondigd bezoek aan twee locaties van Pro Senectute, namelijk: Spaar en Hout in Haarlem en Wildhoef in Bloemendaal. De IGJ concludeerde dat niet volledig werd voldaan aan alle normen op het gebied van kwaliteit en veiligheid van zorg, vooral op de onderdelen deskundigheid van medewerkers en sturen op kwaliteit en veiligheid van zorg. Locatie Spaar en Hout voldeed niet volledig aan 5 van de 7 getoetste normen en aan 2 normen werd grotendeels voldaan. Locatie Wildhoef voldeed niet volledig aan 7 van de 13 getoetste normen en aan 6 normen werd grotendeels voldaan. De bevindingen van de IGJ waren helaas – en ondanks ieders inspanningen - herkenbaar. Naar aanleiding van de rapporten van de IGJ is een verbeterplan opgesteld, dat onder verantwoordelijkheid van een daarvoor ingerichte stuurgroep werd aangestuurd. De verbeterpunten uit het verbeterplan zijn verwerkt in elf projectplannen waarmee alle zorglocaties aan de slag zijn gegaan. De hele opzet en aanpak is gericht om duurzaam het leren en ontwikkelen tot stand te brengen. Er werd kort-cyclisch gestuurd op verbeteringen op het gebied van methodisch werken (zorgdossier op orde), medicatieveiligheid, de Wet Zorg en Dwang (Wzd), Leer en verbetercyclus(VIM), hygiëne en infectiepreventie (HIP) en digivaardigheid van medewerkers (digi-coaches zijn aangesteld). Daarnaast is de positie van de coördinerend verzorgenden versterkt, is een start gemaakt aan de implementatie van de HR-cyclus (POP-gesprekken) en is ingezet op het werven van zoveel mogelijk vaste medewerkers, om te beginnen met het aanstellen van vaste locatiemanagers (in plaats van interim-locatiemanagers) en (zoveel mogelijk) vaste kwaliteitsverpleegkundigen. Dit heeft veel tijd en energie gekost van de organisatie, maar heeft ook zijn vruchten afgeworpen. De zorgdossiers kwamen stap voor stap meer op orde en het vaste management op locatie gaf medewerkers meer houvast en vertrouwen.

2. Begin december 2023 heeft een externe audit door CiDZ (certificatie in de zorg) plaatsgevonden. Hieruit kwam naar voren dat de aandacht voor de kwaliteit van zorg breed is uitgezet. Kwaliteitsthema's zijn geborgd in organisatiebrede werkgroepen, de terugkoppeling vanuit de werkgroepen wordt geborgd via de agenda van het overleg van de kwaliteitsverpleegkundigen, behandelaren en de locatiemanagers. Deze plan en control cyclus is geborgd in een jaaragenda die uniform op iedere locatie in werking is. Er zijn diverse formats ingericht om voortgang op verbeterthema's te volgen en zo nodig actie op te zetten. Uit de auditrapportage komt naar voren dat er veel enthousiasme en draagkracht is voor de verbeterplannen en er gezamenlijk wordt gewerkt aan verbetering.
3. Vanuit de gerealiseerde werkgroepenstructuur is de werkgroep Hygiëne en Infectiepreventie geformeerd. Dit thema is eveneens geïntegreerd in de lopende activiteiten (going concern) van Pro Senectute. De werkgroep is actief bij het ontwikkelen, implementeren en handhaven van maatregelen om infecties te voorkomen en algemene hygiëne richtlijnen te handhaven.
In samenwerking met diverse functionarissen vanuit de organisatie is de werkgroep protocollen en richtlijnen aan het opstellen die aansluiten bij de landelijke richtlijnen dan wel de behoefte binnen de zorg- en woonlocaties. Tevens is de werkgroep aan de slag met het vorm geven aan borging en monitoring en het leren en ontwikkelen van informatie.
Het aanstellen van aandachtsvelders per zorgteam (primaire proces) heeft nog meer aandacht, ook zijn er niet op alle locaties voldoende medewerkers die deze rol op kunnen pakken. Wel is dit onderdeel meegenomen in het opleidingstraject van de COV-er.
4. Op 12 september 2023 is REIN op een feestelijke wijze 'live' gegaan op de locaties. REIN is het leermanagement systeem wat de bevoegd en bekwaamheden van alle medewerkers en per locatie in kaart brengt. Het systeem faciliteert zowel de medewerker als de locatiemanager om in één oogopslag te zien waaraan gewerkt dient te worden, een automatische rapportage wordt maandelijks gegenereerd.
5. Building experience is een programma van Diversey waar alle ruimtes die schoongemaakt moeten worden in kaart zijn gebracht. De analyse is vertaald naar een digitaal programma waar alle schoonmaakacties in zijn opgenomen. Tijd en frequentie zijn hierbij efficiënt ingepland en worden opgevolgd in een applicatie op een tablet. Het programma is zeer positief ontvangen, het geeft de woonmedewerkers rust en structuur. Daarnaast heeft deze implementatie het gevolgd gehad dat de medewerkers zich meer digivaardig zijn gaan voelen en dit de stimulans naar REIN positief heeft bekrachtigd.

Speerpunt 2. Financiële resultaten naar een aanvaardbaar niveau brengen

De afgelopen jaren had Pro Senectute geen gezonde bedrijfsvoering. Alleen met steun van de Vereniging en incidentele opbrengsten kon de afgelopen jaren een positief resultaat gehaald worden. De volgende acties zijn opgepakt om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Acties 2023:

1. Onderzoeken of op alle woonlocaties eenzelfde welzijnspakket kan worden ingezet met een eenduidige prijsstelling.
2. Monitoring van juiste indicatiestelling van de bewoner, en mede daarop de bezetting van medewerkers bepalen. Rooster en bezetting is gebaseerd op vastgestelde normen die opnieuw bekeken zijn, om de efficiency waar mogelijk te vergroten.
3. Aantrekken van meer vaste medewerkers (PIL) om het verloop op te vangen, waarbij de functieprofielen waar nodig herwogen worden om meer wervingskracht te krijgen.

Realisatie 2023:

1. Er is een start gemaakt van een kostprijsberekening van het huidige pakket.
2. Roosters en bezetting zijn gebaseerd op de normen in de vastgestelde begroting.

3. Ondanks het scherp toezien op de personele inzet is er door verloop van personeel een sterker dan gehoopt beroep gedaan op inhuurkrachten (PNIL). Zie de tabel op pagina x voor de cijfermatige onderbouwing. Positief om op te merken is dat eind 2023 voor elke locatie een vaste (in plaats van interim) locatiemanager was aangesteld. En op bijna alle locaties zijn ook vaste kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld.

Speerpunt 3. Aandacht voor medewerkers in een veranderende wereld

De zorgwereld is voortdurend in beweging. Er vinden talloze nieuwe ontwikkelingen en initiatieven plaats die kansen bieden. Tegelijkertijd is er al jaren sprake van een steeds krappere wordende arbeidsmarkt en is het een uitdaging om medewerkers voor Pro Senectute en de zorg te behouden. Daarom was een belangrijk speerpunt in 2023 het welbevinden van de individuele medewerker binnen de teams en locatie waarin zij werkzaam zijn te vergroten. Het doel is om de medewerker vanuit zijn eigen kracht te inspireren tot krachtig zelfleiderschap ten dienste van zichzelf en bewoners.

Acties

1. Aansluiten bij Open-Up. Open up is een digitaal platform dat ontstaan is met als doel medewerkers binnen 24 uur te voorzien van psychische ondersteuning. Als medewerker log je in en kun je op een moment dat jou past een psychologisch consult inboeken. Binnen 24 uur is er gegarandeerd een psycholoog voor je beschikbaar.
2. Training krachtig zelfleiderschap aanbieden met als doel medewerkers handvatten te geven om zelf meer sturing te geven aan hun welzijn en welbevinden.
3. Volledige personeelsscan uitvoeren en uitvoeren van het MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek). De resultaten met de teams op locaties bespreken om het credo 'gezien en gehoord worden' feitelijk invulling te geven.
4. Management versterken door training en teambuilding, het herwegen van functieprofielen en werven van vaste (locatie)managers.
5. Sturen op cultuur en verbinding maken tussen de locaties om het leren van elkaar en samenwerken binnen Pro Senectute nader invulling te geven.

Realisatie 2023:

1. Begin 2023 is Pro Senectute aangesloten bij Open-up. In het derde kwartaal van 2023 is Open-up geëvalueerd. Over de eerste helft van 2023 had ongeveer 1 % van de medewerkers gebruik gemaakt van Open-Up. Ook bleek maar iets meer dan de helft van de medewerkers bekend te zijn met Open-Up. Het gebruik van Open-Up wordt wel positief en als waardevol beoordeeld. Echter, er is nog ruimte voor verbetering, zoals het vergroten van bekendheid en het wegnemen van zorgen over anonimiteit. In 2024 wordt dit opgepakt.
2. In 2023 is ingezet op het zelfleiderschap van medewerkers. Op verschillende locaties hebben medewerkers de training 'krachtig zelfleiderschap' ontvangen, met als doel hen handvatten te geven om zelf meer sturing te geven aan hun eigen welzijn en persoonlijke ontwikkeling. De training bestond uit drie workshops van ieder een dagdeel. Door deze training zijn medewerkers uitgenodigd tot zelfreflectie en is persoonlijk leiderschap gestimuleerd. We geloven erin dat een medewerker die goed in zijn vel zit ook meer kan en wil bijdragen aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen.
3. In 2023 is het MTO uitgevoerd. De resultaten zijn organisatie en locatieniveau besproken en verbeteracties zijn in gang gezet.
4. Het management is versterkt door de interim-managers van de zorglocaties te vervangen door vast locatiemanagement. Om zo snel mogelijk op stoom te komen hebben zij een uitgebreide overdracht ontvangen van hun voorganger. De functiebeschrijvingen van de manager van de woonlocaties, de preventiemedewerker en de ambtelijk secretaris zijn opgesteld, dan wel herijkt en opnieuw gewogen.

5. In 2023 is veel aandacht uitgegaan naar leren en verbeteren. Zo is de overlegcyclus meer eenduidig gemaakt waarbij er een schakeling is tussen operationeel-, tactisch-, en strategisch niveau. Daarnaast is eind 2023 gestart met een centraal kwaliteitsverpleegkundig overleg. Dit overleg vindt elke zes weken plaats en heeft als doel om meer te verbinden tussen de locaties, het lerend vermogen te vergroten en de participatie/positie van de medewerker hierin te versterken

Voornemens 2024

Kwaliteit kan alleen worden gerealiseerd met de 'juiste persoon op de juiste plek', dus als de inrichting van de organisatie de opgave van de organisatie optimaal ondersteunt. Dit verlangt ook dat verantwoordelijkheden helder zijn, eigenaarschap wordt getoond en medewerkers bekwaam zijn en zich ook bekwaam voelen. Pro Senectute kent een platte organisatiestructuur waarbij de span of control van de locatiemanagers van de zorglocaties te groot is. De locatiemanager stuurt direct circa 100 medewerkers aan, dit is niet wenselijk. Daarnaast sluit de deskundigheidsmix op de zorglocaties onvoldoende aan bij de vraag van bewoners. We hebben een model ingeregeld, waarbij de focus overwegend op zorgverlening en behandeling ligt, een model wat onvoldoende aansluit op onze visie waar welzijn centraal staat. Om helderheid in functie en rol te behouden, wordt de focus verlegd op zorgonafhankelijkheid in plaats van de zorgafhankelijkheid te vergroten. Dit betekent dat vanaf de werkvloer opnieuw kritisch gekeken moet worden wat nodig is om hieraan te voldoen.

In 2024 zetten we de volgende stappen:

1. Uitvoering verbeterregister n.a.v. calamiteit Tussenhout met bijzondere aandacht voor conformiteit met de Wet zorg en dwang;
2. Blauwdruk ontwikkelen (incl. doorrekening) voor samenstelling van de zorgteams o.b.v. de pilot (de gewenste inzet en deskundigheid van medewerkers o.b.v. de zorgvraag van bewoners).
3. Ontwerp maken t.b.v. herinrichting organisatie mede op basis van de input van de bovengenoemde pilot.
4. Kwaliteitsdashboard implementeren;
5. Doorontwikkeling methodisch werken o.b.v. verbeterde inrichting zorgdossier (Projectteam kwaliteit).