

Kwaliteitsvenster

Attent in 2022



Inhoudsopgave

- 2 Voorwoord
Wiko Vlasblom; bestuurder
- 3 Wie zijn wij?
Facts en figures
- 6 Leren en verbeteren van kwaliteit
PREZO, instrumenten, Topcare, wetenschap & onderzoek, waardigheid & trots, lerend netwerk, cliënttevredenheid en Wet zorg en dwang
- 11 Medewerkers
Facts en figures
- 12 Leiderschap, Governance, Management
Raad van bestuur, raad van toezicht, directie, raden, medisch en prestaties
- 14 Hulpbronnen
AVG, zorgtechnologie, gebouwen & omgeving

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het (Kwaliteits)venster van Attent Zorg en Behandeling (verder Attent genoemd) over 2022. Hierin blikken we terug op een bewogen jaar. Er is veel moois om te delen in woord, beeld en cijfers. Dit (Kwaliteits)venster maakt onderdeel uit van onze publieksversie van het (kwaliteits)verslag 2022; 'Attent in 2022', hierin leest u persoonlijke verhalen, ervaringen en situaties uit de praktijk.

Met veel dank en waardering voor onze collega's kijk ik terug op het jaar 2022 en kijk ik met vertrouwen naar de toekomst.

Voor meer informatie over wie wij zijn en onze plannen verwijzen we graag naar:

- [Strategisch kader 'Wij zijn samen Attent in de zorg'](#)
- [Jaarplan 2023](#)

Wiko Vlasblom
Bestuurder Attent Zorg en Behandeling

Juni 2023



Wie zijn wij?

Facts & Figures

Attent ondersteunt de ouder wordende mens in alle levensfasen het leven te leiden zoals hij of zij dat wenst. Wij bieden zorg en behandeling in de regio's Elst, Arnhem, Rheden, Dieren en Doesburg. We vinden het belangrijk om zo tijdig mogelijk bij onze cliënten in beeld te zijn.

Attent wil betekenisvol ondernemen. Dit doet wij door onze diensten sterk regionaal aan te bieden met medewerkers die lokaal georiënteerd zijn. Om aan te sluiten bij de wensen en vertrouwde omgeving van onze cliënten, wordt nauw samengewerkt met de lokale gemeenschap. We noemen dat community care of gemeenschapszin. Daarnaast werken we als (netwerkwerk)organisatie actief samen met welzijnsorganisaties, onderwijs en wetenschap.

Attent is een organisatie voor ouderen met complexe (zorg)vragen met specialisaties op het gebied van Gerontopsychiatrie (GP), Geriatrische Revalidatiezorg (GR) en crisiszorg (IBS). Het doen van (praktijk)onderzoek en toepassen van nieuwe kennis geeft Attent met name vorm in de GP en GR. Daarvoor hebben wij een Topcare predicaat ontvangen.

Thuiszorg biedt Attent in de omgeving waar Attent huizen heeft. Preventie en voorlichting is een essentieel product waarlangs Attent in een vroegtijdige situatie cliënten en hun sociaal systeem helpt.

Onze kernwaarden zijn; gastvrij, respectvol, integer en professioneel. Deze waarden zetten wij in voor persoonsgerichte zorg en goed werkgeverschap. We bieden onze cliënten de ruimte om zelf keuzes te maken; bevorderen zelfredzaamheid en eigen regie.

In de afbeelding hiernaast ziet u met welke stakeholders, netwerken en ketenpartners Attent samenwerkt.

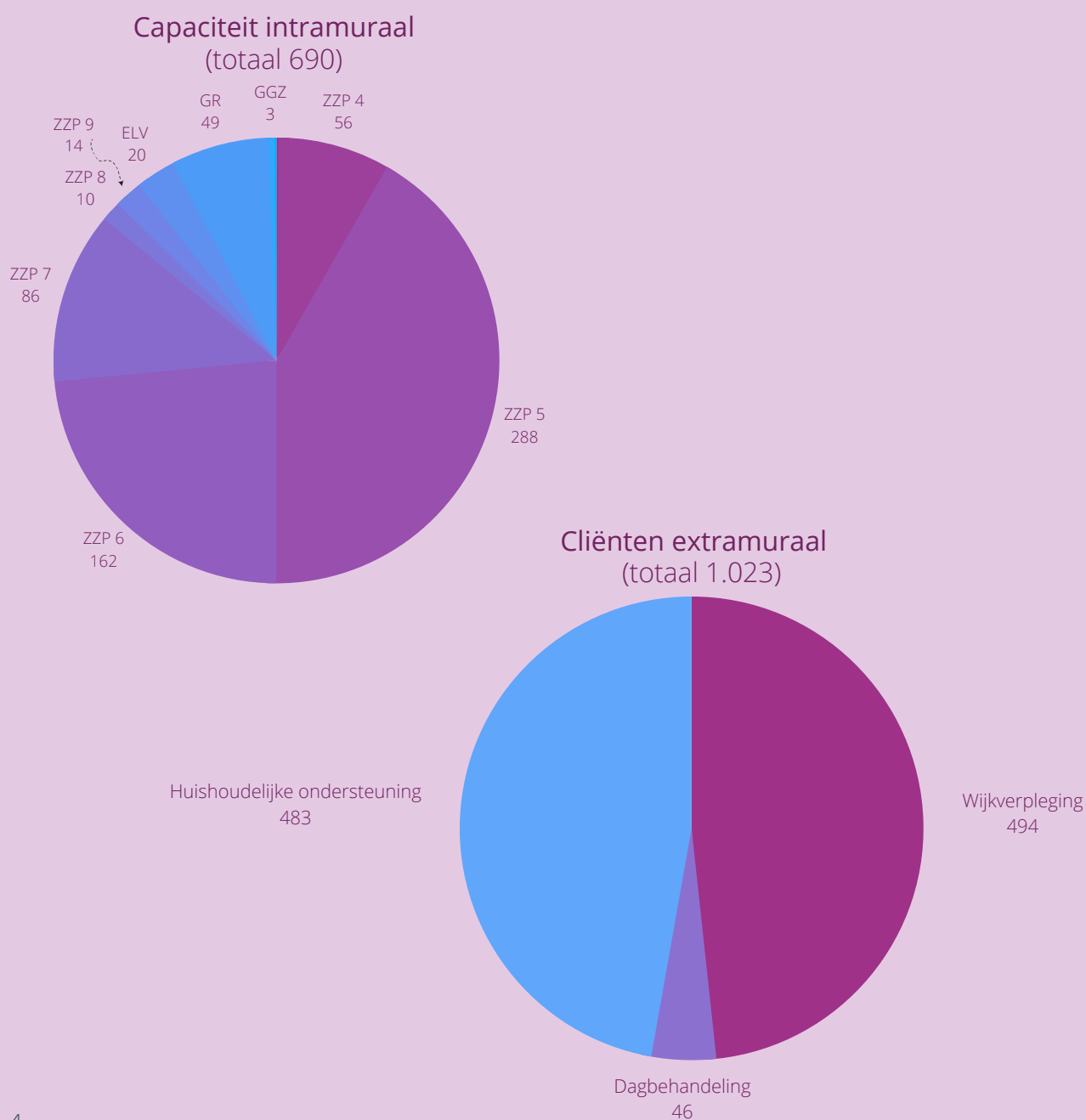
Wij werken samen met:			
	<ul style="list-style-type: none">• Zorgkantoor• Zorgverzekeraars• Gemeenten (Wmo)• Banken & investeerders• IGJ• Onderwijs	<ul style="list-style-type: none">• UKON• Netwerk Dementie• CVA-keten• Lerend Netwerk• TOPcare• Palliatief Netwerk• ActiZ• WZW• Trimbos• Vereniging voor Gerontopsychiatrie• Lectoraten	<ul style="list-style-type: none">• Ziekenhuizen• Collega VVT-instellingen• Welzijn organisaties• Kennis-instituten• GGD• GGZ• Gemeenten• Woningcorporaties• Huisartsen
	Stakeholders	Netwerken	Ketenpartners

Wie zijn wij?

Facts & Figures

Vervolg

In de grafieken hieronder vindt u het gemiddelde aantal unieke cliënten die in onze locaties zorg ontvangen (capaciteit intramuraal) en het aantal thuiszorg- en dagbehandeling cliënten (cliënten extramuraal) over het jaar 2022.



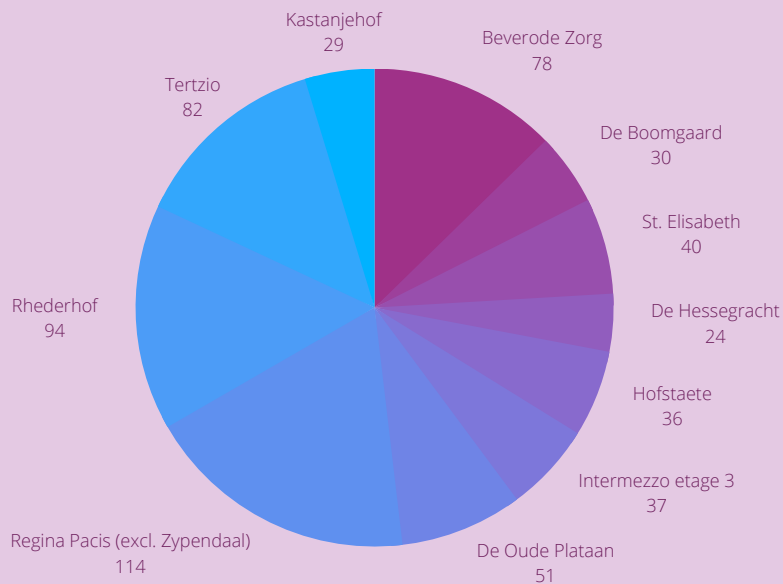
Wie zijn wij?

Facts & Figures

Vervolg

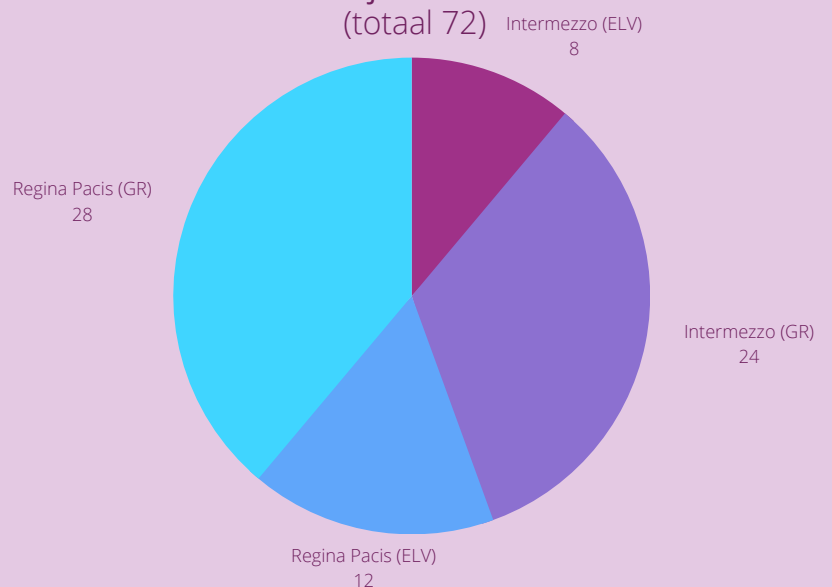
In de grafieken hieronder vindt u het gemiddelde aantal cliënten Wet langdurige zorg (Wlz) per locatie en het gemiddeld aantal cliënten op het Eerstelijns verblijf (ELV) en Geriatrische Revalidatiezorg (GR).

Verblijf Wlz totaal 615



Verblijf ELV en GR

(totaal 72)



Leren en verbeteren van kwaliteit

Naast de kwaliteitsindicatoren van het kwaliteitsplan, gebruiken we binnen Attent verschillende instrumenten om te analyseren, leren en verbeteren.

PREZO keurmerk

In september 2022 heeft op het Hospice Baroktuin een Prezo audit plaatsgevonden. Het PREZO keurmerk van de Associatie Hospicezorg Nederland staat voor geprotocolleerde hoogwaardige zorg met complexe zorgvragen. De hospicezorg heeft hierdoor een geheel eigen inhoudelijke en hooggespecialiseerde positie binnen de totale range van zorgproducten van Attent.

De startaudit op het Hospice was in 2020 en na circa 18 maanden volgt dan een eindaudit om te beoordelen of de organisatie nog steeds voldoet aan de kwaliteitseisen op grond van het Auditreglement.

Hiervoor waren met name de (palliatief) verpleegkundigen aan zet; samen met de manager zorg, de kwaliteitsadviseur en P&O-werden verschillende onderwerpen in een fijne dialoog vanuit verschillende kanten belicht en besproken. Ontspannen en toch ook formeel was de sfeer.

Op het einde van de audit stond als een paal boven water dat alles op orde is in Hospice Baroktuin. Het team heeft een mooie pluim gehad en kan terecht trots zijn op wat is bereikt. In het rapport werd dit bevestigd door een score van 390 van de 400 punten.

Een goede motivatie om door te gaan op de ingeslagen weg. Met het bieden van goede zorg en behandeling, geven van klinische lessen binnen de locaties. Daarnaast is het team van Hospice Baroktuin betrokken binnen het Palliatieve Netwerk van Arnhem en de Liemers.



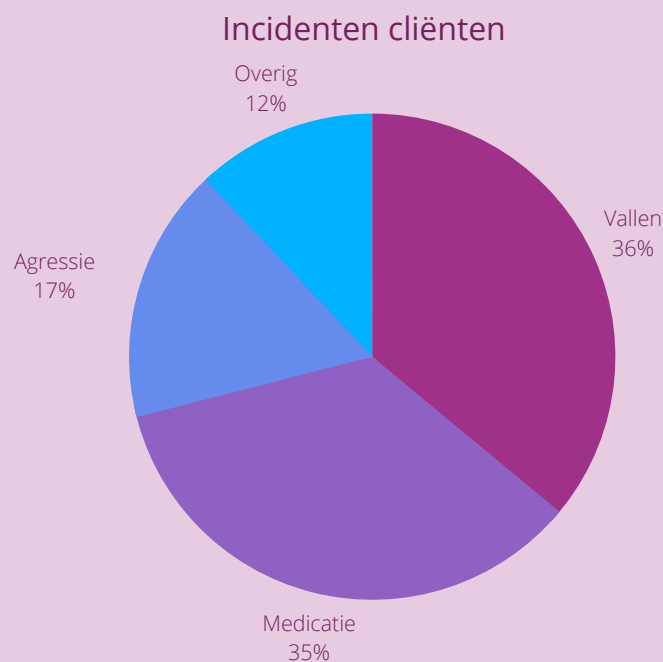
Leren en verbeteren van kwaliteit

Vervolg

Instrumenten

Wij zetten verschillende instrumenten in om te leren en verbeteren:

1. In 2022 hebben wij 15 keer de Prisma-methodiek ingezet om van incidenten te leren.
2. Klachtenfunctionaris; er zijn in totaliteit 14 gemelde klachten bij de externe klachtenfunctionaris. Deze zijn allemaal naar tevredenheid afgehandeld.
3. Analysemeldingen incidenten cliënten;



In het diagram hierboven het percentage incidenten onder cliënten per categorie.

4. Leer- en Support overleg (LES); daarnaast zetten we ook andere methodieken in om onze leercultuur te verbeteren, zoals het Leer- en Support overleg (LES) in de langdurige zorg waarin met elkaar gesproken wordt over kwaliteitsissues, leren in de praktijk, scholingstrajecten of oriëntatiebanen.
5. Meldingen Inspectie; er zijn in totaliteit 2 inspectiemeldingen gedaan.
- 7.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Vervolg

Topcare

In 2022 hebben wij het Topcare predicaat Gerontopsychiatrie en Geratrisch revalidatiezorg mogen behalen.

Leren & verbeteren van kwaliteit



10

Audits-intern



5

Thema's



1

Intern
auditteam



Tbv. Hospice zorg
(RP Baroktuin)



Tbv. organisatie
als geheel

Audits-extern

Wetenschap & onderzoek

Attent heeft zich ook dit jaar actief getoond in het UKON-netwerk. Zowel door deelname aan onderzoeken, diverse expertgroepen, de stuurgroep en het bestuurdersoverleg. De weg naar de Topcare predicaten heeft binnen Attent een boost gegeven aan de nieuwsgierigheid en onderzoeken in de praktijk. Het onderzoek naar proefverlof binnen de geriatrische revalidatie is daarvan een mooi voorbeeld.

Inzet Waardigheid & Trots

Gedurende een groot deel van het jaar 2022 is er voor de kleinschalige PG woonlocatie De Hessegracht in Doesburg inzet geweest van Waardigheid & Trots. Sinds januari 2021 is een externe coach van Waardigheid en Trots gestart. Het traject is augustus 2022 succesvol afgerond door het uitvoeren van een eindspiegelgesprek.

Voorbeelden van de doorgevoerde verbeteracties zijn;

- Het GedragSpreekUur is sterk gepositioneerd en wordt nadrukkelijk ingezet vanuit de praktijk; het vraagstellingsperspectief van de zorg.
- Aandachtsfunctionarissen zijn geschoold met support vanuit de organisatie en hebben vervolgens scholingen georganiseerd voor de overige teamleden.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Vervolg

Lerend Netwerk

De zorgorganisaties Attent Zorg en Behandeling, Liemerije, Vilente en Zinzia vormen vanaf 2017 samen een lerend netwerk. Op bestuurlijk niveau heeft regelmatig uitwisseling plaatsgevonden.

In 2022 zijn de contacten weer geïntensiveerd. Begin 2022 heeft er een audit plaatsgevonden binnen het lerend netwerk; de kwaliteitsafdelingen hebben regelmatig contact en samen met Vilente heeft Attent een leiderschapsontwikkeltraject voor het management georganiseerd.

Cliënttevredenheid

Wij stimuleren onze cliënten om hun mening te geven over onze kwaliteit van zorg. Hieronder de gemiddelde resultaten over 2022.

Cliëntervaring



9,0

181 metingen

Cliënttevredenheid
Bron: Zorgkaart Nederland
(Langdurige zorg,
Kortdurende zorg en
thuiszorg)



8,5

127 metingen

Attent Zorg Thuis
Bron: PREM

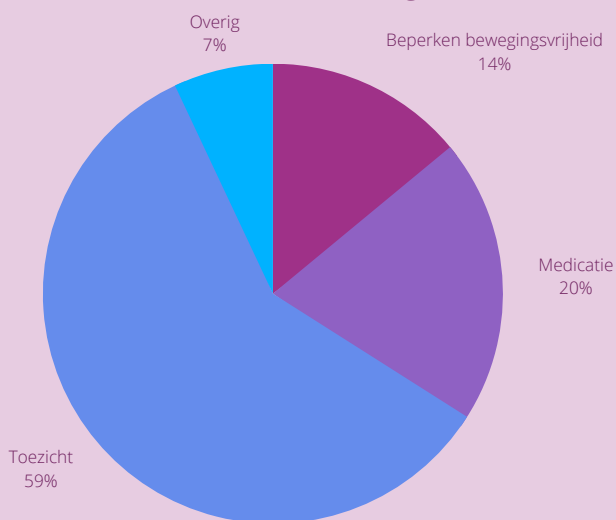
Leren en verbeteren van kwaliteit

Vervolg

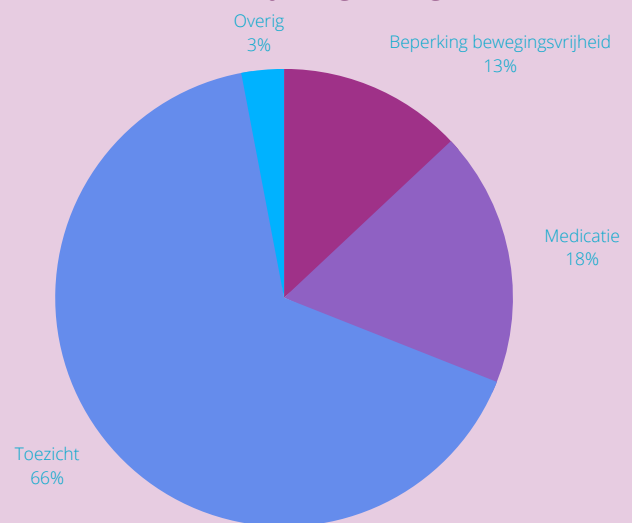
Wet zorg en dwang (Wzd)

In het kader van de uitvoering van Wzd de diagrammen die inzicht geven ten aanzien van de inzet van onvrijwillige zorg waarbij de maatregelen waartegen de cliënt zich heeft verzet én de maatregelen waarbij het stappenplan gevolgd is; ook als er geen sprake is van verzet. Daarnaast een overzicht van het aantal maatregelen per locatie, per cliënt.

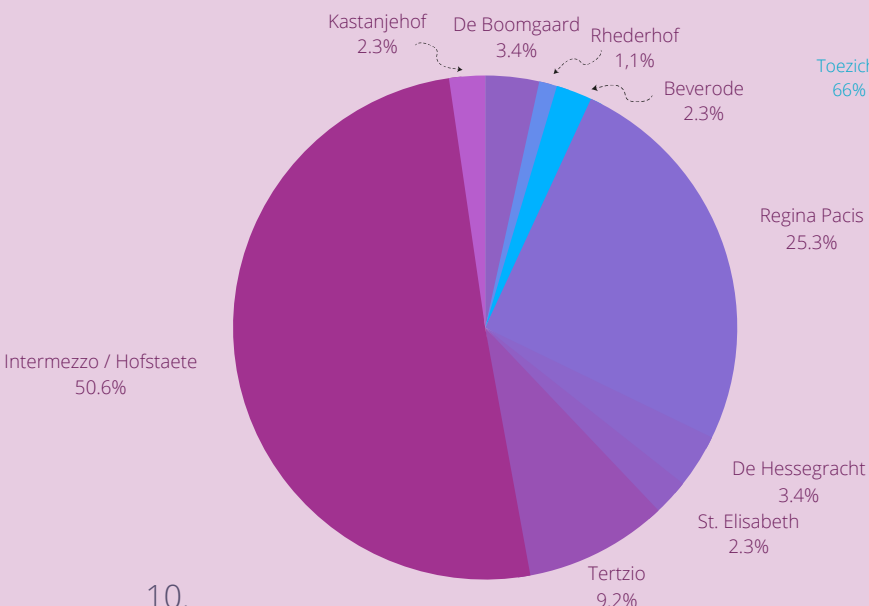
Totaal aantal maatregelen



Inzet onvrijwillige zorg



Inzet onvrijwillige zorg, per locatie



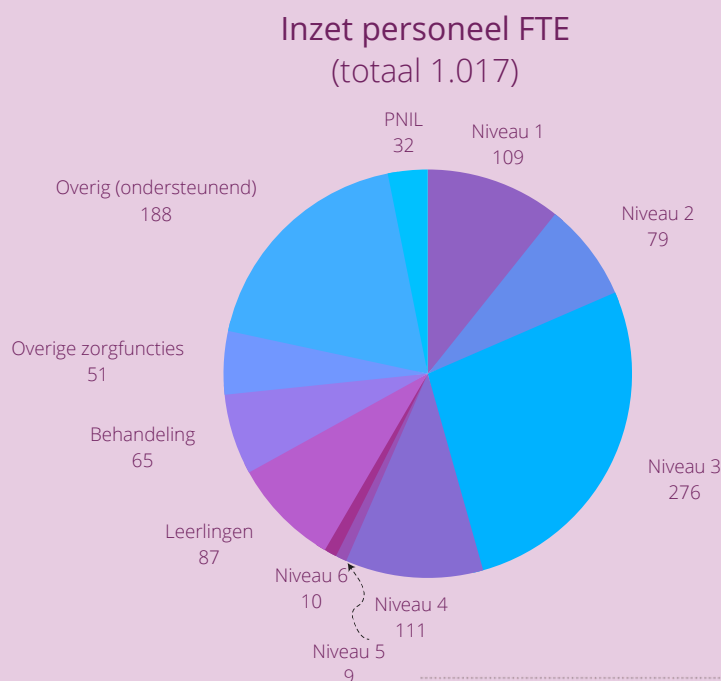
Medewerkers

Facts & Figures

Wij zien en horen onze medewerkers en vrijwilligers, dit doen we mede door aandacht te hebben voor de medewerker en zijn/haar sociale omgeving, door ruimte te geven aan eigen ontwikkeling en uitdagend werk te bieden; mede door gebruik van zorgtechnologie.

We streven naar gemotiveerde, voldoende en vakbekwame medewerkers van het juiste niveau dat 'fluitend' naar hun werk gaan. Hoe 'fluitend' onze medewerkers naar hun werk gaan meten we via het Huis van werkvermogen en we werven actief op de arbeidsmarkt.

Hieronder een aantal kengetallen over onze medewerkers en personeelssamenstelling.



Medewerker



Instroom



Uitstroom

Aantal
vrijwilligers

BOL
leerlingen (stagiaires)

BBL
leerlingen

2022

382

354

445

216

176

Leiderschap, Governance, Management

Het kwaliteitsplan is zoveel mogelijk geborgd bij het directieteam waarbij de raad van bestuur eindverantwoordelijk is en de raad van toezicht actief en aantoonbaar toeziet op naleving. Dit is conform de geldende Governancecode Zorg. Bestuur en directieteam werken nauw en transparant samen.

Onder de raad van bestuur valt het directieteam.

In 2022 was deze samengesteld uit:

- een directeur Langdurige Zorg,
- een directeur Kortdurende Zorg/Zorg Thuis,
- een manager P&O,
- een manager Bedrijfsvoering,
- een concern controller en
- een secretaris Raad van Bestuur.

De zeven basisprincipes van de Governancecode Zorg

1.	Goede zorg
2.	Waarden en normen
3.	Invloed belanghebbenden
4.	Inrichting governance
5.	Goed bestuur
6.	Verantwoord toezicht
7.	Continue ontwikkeling

Open dialoog

Bestuur en toezicht hebben zoveel als mogelijk een open dialoog met het primair proces. Op diverse momenten is er contact geweest om een beeld te kunnen vormen van het primair proces. Bijvoorbeeld door het bijwonen van vergaderingen van medezeggenschapsraden en presentaties van experts uit de zorg.

Daarnaast heeft de raad van bestuur 'stage' gelopen in het primair proces.

Ook is gedurende het jaar vanuit bestuur en toezicht regelmatig aandacht geweest voor de medewerker in de vorm van een kaartje of attentie.

Medezeggenschap en raden

Medezeggenschap, bestaande uit Ondernemingsraad, Cliëntenraden en Professionele Adviesraad (PAR) heeft zich in 2022 betrokken getoond.

De raad van toezicht en medezeggenschap hebben haar eigen jaarverslag opgesteld en dit is opgenomen in het algemeen jaarverslag/bestursverslag als onderdeel van het jaarverslag. Dit is terug te vinden op de website van Attent.

Leiderschap, Governance, Management

Vervolg

Medisch beleid

Over het medisch beleid is frequent overleg tussen de directeur Langdurige Zorg en de specialist ouderengeneeskunde/1e geneeskundige. Daarnaast heeft de bestuurder periodiek overleg met de specialist ouderengeneeskunde/1e geneeskundige, daarin worden casuïstiek en sectorale ontwikkelingen besproken en heeft de specialist ouderengeneeskundige/1e geneeskundige een signaleringsfunctie voor de kwaliteit van zorg.

Prestaties in 2022

Hieronder een beeld van de prestaties van Attent in 2022 op basis van het kwaliteitsplan 2022.

<p style="text-align: center;"><u>Cliënten</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Behalen van 2 <u>Topcare</u> labels; <u>Gerontopsychiatrie</u> (GP) en Geriatrische Revalidatie Zorg (GR).• Versterken van persoonsgerichte zorg met instrumenten bv. Kwaliteitsscan.• Versterken van methodisch werken.• Nieuwe zorgtechnologie innovaties bv. <u>BedSense</u>.• Start virtuele thuiszorg.• Kwaliteitsbewustzijn vergroot (PDCA). 	<p style="text-align: center;"><u>Medewerkers</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Leiderschapsontwikkeltraject voor management en directie.• Ontwikkeling duurzame inzetbaarheid en vitaliteit - instrumenten.• Extra aandacht voor behoud en instroom medewerkers.• Ontwikkeling visie op leren en ontwikkelen.• Verbeteren van leer- en ontwikkelcultuur door o.a. (praktijk) onderzoek.
<p style="text-align: center;"><u>Organisatie</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Zorgvisie vastgoedontwikkeling Dieren.• Ontwikkeling merkwaarden Attent.• Samenwerking <u>Siza</u> en Attent.• Invoering rookvrij Attent.• Dashboard met kwaliteit, personele en financiële data.• Start nieuw roosterplatform Begeleiding en Behandeling.	<p style="text-align: center;"><u>Netwerk</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Voortrekker (moderator) regionale sector overstijgende samenwerking in ontwikkeling regiokompas.• Doorontwikkeling coördinatiepunt verblijf; Samen in de wijkzorg.• Samenwerkingen met Hogescholen in het kader van onderzoek.• Sectorale VVT samenwerking versterkt. 

Hulpbronnen

Hulpbronnen zijn belangrijk bij het realiseren van kwaliteit van zorg. Hieronder leest u meer over onze gebouwen, zorgtechnologie en privacy.

Privacy

Wij hebben in 2022 gewerkt aan bewustwording en gedrag op het gebied van Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voorbeelden hiervan zijn; op de dag van de privacy is er een privacy quiz uitgeschreven en het privacy spel kan door teams worden gespeeld.

Onze AVG experts (Functionaris Gegevensbescherming (FG) en privacy adviseur) hebben een positie in de organisatie, ze worden gevonden en bevroegd daar waar sprake kan zijn van privacy vraagstukken. Denk hierbij aan meer bewustwording door 'privacy bij ontwerp', het vroegtijdig betrekken van de FG bij projecten, samenwerkingen etcetera.

Enkele andere resultaten zijn;

- Twee uitgevoerde Data Protection Impact Assessments (DPIA's).
- Het camerabeleid is geactualiseerd, inclusief camerabewaking in thuisituaties.
- Het privacybeleid is geactualiseerd.
- Er zijn drie datalekken in het datalekregister geregistreerd. Informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) hierover was niet nodig.
- Er is een functie-wisseling geweest waardoor de privacy adviseur de nieuwe FG is geworden van Attent, Daarnaast is de positionering van de FG binnen Attent gewijzigd, de FG valt vanaf 2022 onder Concern Control en niet meer onder ICT. Dit heeft de onafhankelijke rol van de FG versterkt.



Zorgtechnologie

In de toepassing van zorgtechnologie zijn stappen gezet. Hieronder vindt u een aantal resultaten:

- Alle voorbereidingen zijn getroffen voor de opschaling van de inzet van persoonsgerichte (slimme) incontinentiezorg. In 2023 zullen alle locaties het gaan gebruiken.
- Nieuw zorgcommunicatiesysteem locaties Intermezzo en Hofstaete.
- ZorgInnotheek (leen- en kennisbank zorgtechnologieën): ruim 200 reserveringen, 12 nieuwe leen- en/of kennisproducten, 13 inspiratiesessies, ontwikkeling nieuwe functionaliteiten, contracten zijn in voorbereiding voor opschaling naar collega zorg organisatie (2023).
- Organiseren van workshops zoals slimme zorg estafette (extern).
- Menukaart voor sensoren is geïmplementeerd; iedere locatie weet welke sensoren gebruikt kunnen worden.
- Virtuele thuiszorg operationeel: van de thuiswonende cliënten die zorg ontvangt van Attent gebruikte 10% binnen drie maanden een slim hulpmiddel.
- Aanschaf Harm's escaperoom: medewerkers leren meer over zorgtechnologie door te doen en te ervaren.
- Participatieteam zorgtechnologie in het project 'bewegingsvrijheid'; multidisciplinair kaders stellen voor optimale vrijheid voor onze bewoners.



Gebouwen & omgeving

In de nieuw geformuleerde strategische koers zijn een aantal ambities op het gebied van gebouwen & omgeving geformuleerd. Enkele daarvan zijn:

- Eigen regie op vastgoed.
- Vastgoed portefeuille en zorgvraag zoveel mogelijk passend.
- (Gedachtegoed) Green deal zorgorganisatie breed (energieneutraal).

In 2022 zijn deze ambities geconcretiseerd:

- Via aanbesteding nieuwe leveranciers voor Eten & Drinken en afvalverwerking.
- Behalen van het bronzen milieucertificaat Zorg voor de locaties Tertzio, Kastanjehof, Rhederhof, De Boomgaard, St. Elisabeth, De Hessegracht en Beverode.
- Start pilot afvalscheiding voor alle locaties.
- Nieuwe uniformen voor al het zorgpersoneel.
- Duurzaamheidsinitiatieven 'Natuurlijk Attent' geïnitieerd.
- Bouwplannen voor Intermezzo en Hofstaete in ontwerpfase.

