

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg Verslagjaar 2020

District: Utrecht Stad

Careyn

2 juni 2021



Samen werkt 't beter

Inhoud

Voorwoord

Korte beschrijving van de organisatie	4
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
2. Wonen en welzijn	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3. Veiligheid	9
4. Leren en werken aan kwaliteit	9
5. Leiderschap, governance en management.....	17
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	18
7. Gebruik van hulpbronnen	23
8. Gebruik van informatie	24

Voorwoord

Het is een bewogen jaar geweest. Een aantal van de plannen die we hadden hebben we moeten uitstellen of in gewijzigde vorm moeten uitvoeren. Zo heeft het uitwerken van de visie van Careyn naar het gewenste gedrag van de medewerkers in Utrecht stad in 2020 geen prioriteit gehad. De uitvoering van persoonsgericht werken kreeg een andere invulling dan gepland. De focus kwam te liggen op beheersen van de Covid pandemie (crisis) en het ondersteunen van collega's daarbij.

We hebben naast een Careyn breed crisismanagement team ook een Utrecht Stad team in gericht. Dit heeft de kwaliteit van dienst en zorgverlening geholpen om eenduidig en op een basisniveau (conform landelijke wet en regelgeving en richtlijnen) te houden. Desondanks hebben we niet kunnen voorkomen dat in de laatste fase van palliatieve zorg we niet altijd de zorg en begeleiding voor familieleden hebben kunnen bieden die we uiteraard normaliter wel bieden.

Maar we kijken ook met een gevoel van trots terug. Trots op onze collega's, trots op de saamhorigheid, trots op al het werk wat we met elkaar hebben verzet en trots op onze cliënten en bewoners voor wie 2020 een heel spannend jaar is geweest vol onzekerheden.

In de eerste helft van 2021 sturen we op ruimte voor medewerkers en bewoners om 'op adem te komen' en zo hernieuwde energie te ontwikkelen voor een verdere ontwikkeling van Careyn Utrecht Stad. We realiseren ons zeer goed dat we in Utrecht een flinke opgave hebben in de ouderen zorg. Careyn US zal hier zeker haar verantwoordelijkheid in nemen. We werken toe naar zorg en ondersteuning voor ouderen in Utrecht dat kwalitatief, hoogstwaarschijnlijk met vernieuwde vormen van zorg en ondersteuning, van hoog niveau is.

Rogier van Dijk

Districtsdirecteur Utrecht Stad

Leeswijzer: We hebben nu 2 jaren gehad van het meerjarenplan 2019-2022. Dit verslag bespreekt wat we tot nu toe hebben bereikt in 2020. Om de leesbaarheid te vergroten bespreken we niet wat we nog van plan zijn, dit kunt u teruglezen in het de herijking van het kwaliteitsplan 2019-2022 - van januari 2021.

Korte beschrijving van de organisatie

Careyn is een VVT-organisatie met de focus op ouderen en kwetsbaren.

District Utrecht Stad telt 9 locaties voor verzorging en verpleging. In onderstaand overzicht zijn de verschillende zorgsoorten per locatie aangegeven.

	Aanbod
Tamarinde 	Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen. Wonen met zorg en behandeling voor mensen met een lichamelijke beperking. Geriatrische revalidatie.
De Warande 	Op het terrein van Nieuw Tamarinde staat het seniorencomplex de Warande met 120 appartementen. Careyn is huurder van 37 zorgappartementen op de tweede en derde woonlaag voor (jongere) cliënten met somatische problematiek.
Rosendael 	Wonen met zorg en behandeling voor: <ul style="list-style-type: none"> • Mensen met psychogeriatrische aandoeningen • Mensen met een lichamelijke beperking • Afdeling voor bewoners met een islamitische achtergrond (met somatische zorgvraag) • Afdeling met zogenaamde dubbelproblematiek; somatische zorgvraag met psychiatrische achtergrond Dagactiviteiten voor thuiswonende ouderen met WMO-beschikking, GZSP of WLZ-indicatie.
Swellengrebel 	Wonen met zorg en behandeling voor: <ul style="list-style-type: none"> • Mensen met psychogeriatrische aandoeningen • Mensen met een lichamelijke beperking
Buitenhof 	Wonen met zorg en behandeling voor: <ul style="list-style-type: none"> • Mensen met psychogeriatrische aandoeningen • Mensen met een lichamelijke beperking
De Prinses 	Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen.
Parkwijk 	Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen.
Geuzenveste 	Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen.
Nieuw Chartreuse 	Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen.

Voor 2020 is voor het district Utrecht Stad de volgende bedbezetting begroot:

ZORGCENTRUM	BG 2020	Realisatie	BG 2021
Swellengrebel	87,3	86,2	87,3
KSW De Prinses	19,4	19,7	19,4
KSW De Geuzenveste	23,3	22,3	23,3
KSW Parkwijk	17,5	17,7	17,5
KSW Nieuw Chartreuse	17,5	17,5	17,5
Rosendael	128,0	130,6	128,6
Tamarinde-totaal	75,1	62,6	
Tamarinde PG/Zuylen	36,4	37,2	36,9
Drakenstein/Amelisweerd	38,7	24,9	25,0
- ZZP	0,0	3,5	
- ELV	9,7	2,8	
- GRZ	29,0	18,6	25,0
TO/Buitenhof	45,5	41,7	65,0
Warande	34,9	34,8	32,5

Utrecht Stad ZZP	419,4	414,0	428,0
Utrecht Stad GRZ	29,0	18,6	25,0
	448,4	432,6	453,0

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Ook in 2020 is ons uitgangspunt geweest dat bewoners zo lang mogelijk hun zelfstandigheid behouden en zo veel mogelijk hun eigen leven kunnen blijven leiden. De meeste zorgcentra staan midden in de wijk. Wijkbewoners, vaak de oudere, hebben echter in 2020 geen gebruik kunnen maken van de faciliteiten en voorzieningen in en rondom de zorgcentra. We zijn voornemens dit (conform landelijke richtlijnen) in de tweede helft van 2021 wel weer open te stellen.



Wat wilden we bereiken:

In 2019 heeft Careyn een nieuwe visie gekregen. Om naar de visie te handelen zijn er een aantal projecten gestart waarvan het doel was om ze in 2020 voort te zetten. Zie punt 1 tot 4 onder de kop 'wat hebben we bereikt'. Daarnaast hebben we als doel gesteld om halverwege 2020 nog een volgende slag met het implementeren van de visie te kunnen maken.

Wat hebben we bereikt:

Projecten die in 2020 in het kader van onze visie door hebben kunnen gaan (in aangepaste vorm) zijn:

1. Project Welkom bij Careyn, waarbij een nieuw proces van welkom heten en inhuizing is voorbereid en in 2021 wordt ingevoerd.
2. Nieuw woon en zorg concept op Buitenhof, integratie welzijn en wonen.

Projecten die in 2020 in het kader van onze visie die niet of deels door hebben kunnen gaan zijn:

3. Probleemgedrag en agressie; implementatie ABC-systematiek en
4. project Nieuwe Hersenkunde bij Swellengrebel.

Daarnaast is er aan het einde van het jaar een verbeter traject gestart op Warande (5. Warande de leukste afdeling van Careyn) waar persoonsgericht werken vanuit het principe:

- Persoonsgericht werken gaat over ons als medewerkers met elkaar en
- Over ons als medewerkers met de bewoner.

Hieronder geven we een toelichting op de projecten die doorgang hebben gehad in 2020 dan wel een vervolg krijgen in 2021.

1. Project Welkom bij Careyn

In dit project wordt de visie van Careyn vertaald in het eerste moment waarop het contact met Careyn wordt gelegd. Het moment van aanmelding bij Zorgbemiddeling tot aan de dag van inhuizing. Het proces is vanuit die visie herijkt. Dit betekent in de praktijk dat in het proces de volgende elementen zijn verwerkt:

- Eigen regie van de toekomstige bewoner, zo veel mogelijk met de familie en bewoner samen bespreken in plaats van over de bewoner te spreken.
- Korte lijnen tussen zorg bemiddeling en de locaties en sturen op snelheid in procedures (lean maken).
- Persoonlijke benadering realiseren door face to face contact, op deze momenten laten wij de persoonsgerichte visie en het warme welkom van Careyn hierin terugkomen.
Zorgen voor een goede start met waar mogelijk familieparticipatie.
Zorgen voor een gestroomlijnd proces waarin verantwoordelijkheden en verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken en vastgelegd.
- Het moment waarop wij een positieve samenwerking in dienstverlening tegemoet gaan.

Het project wordt in 2021 geïmplementeerd.

2. Buitenhof, integratie zorg en welzijn.

Met de komst van de nieuwe locatie Buitenhof is er vanuit de gedachten van de nieuwe visie een dagbestedingscoach gestart. De locatie is gestart met deze functie in een de vorm van een pilot. Het heeft als doel om het integrale proces tussen zorg en welzijn te versterken. Vanwege Covid heeft er een beperkt welzijns aanbod plaats kunnen vinden en is er vooral op afdelingsniveau gewerkt. In oktober 2020 is de pilot geëvalueerd. De resultaten zijn besproken met het MT en worden meegenomen in de implementatie van de visie die in 2021 plaats vindt.

3. implementatie ABC-systematiek.

Het project rondom de implementatie van de ABC- systematiek heeft deels doorgang kunnen vinden. De psychologen hebben de ABC- systematiek bij een deel van de zorgmedewerkers toegelicht. Daarnaast wordt het kleinschalig toegepast bij de omgangsoverleggen. In 2021 zal het werken met de systematiek geëvalueerd worden en breder uitgerold worden.

4. Nieuwe hersenkunde, Swellengrebel.

Het project nieuwe hersenkunde heeft in 2020 vanwege Covid geen verdere doorgang gekregen. In Q2 van 2021 zal het net worden opgehaald:

- a) Wat zijn werkzame elementen geweest in de aanpak van nieuwe hersenkunde op Swellengrebel?
- b) Welke elementen willen we doorzetten in de tweede helft van 2021 bij Swellengrebel?
- c) Welke elementen kunnen breder in US worden meegenomen bij verdere invoering van persoons gericht werken?

5. Warande (verbetertraject) de leukste afdeling van Careyn!

Op Warande is er eind 2020 een integraal verbeterplan gemaakt en een start gemaakt met uitvoering hiervan. De kern van dit verbetertraject is de congruentie tussen hoe medewerkers met elkaar om gaan en hoe medewerkers met bewoners om gaan. De aanpak is op maat voor Warande gemaakt en kent de volgende inhoudelijke lijnen:

1. Ik voel me geborgen
2. Ik hoor erbij
3. Ik doe mee
4. Ik neem regie

De speciaal hiervoor aan gestelde kwaliteitsverpleegkundige/coördinator geeft uitvoering aan deze aanpak door coaching on the job en een (kleine) groepsaanpak.

Cliënttevredenheid

Afgelopen jaar is de nieuwe aanpak betreft het verkrijgen van de cliënttevredenheid gegevens

geïmplementeerd. Na elke zorgleefplan bespreking wordt de link naar de bewoner en/of contactpersoon gestuurd, zodat ze als aanvulling op de evaluatie van het dossier hun tevredenheid kenbaar kunnen maken. Echter heeft de implementatie van de nieuwe aanpak niet volledig kunnen plaats vinden. Dit gezien de zorgleefplan besprekingen vanwege de Covid anders hebben plaats gevonden dan normaal. Dat maakt dat het aantal respondenten laag ligt en de cijfers minder betrouwbaar zijn.

Intramuraal scoort gemiddeld een 7.5. op kwaliteit van zorg. Daarnaast scoren ze gemiddeld een 7.5. op de maaltijden.

Extramuraal scoort gemiddeld een 8.0 op de kwaliteit van zorg.

In 2021 wordt de implementatie van de nieuwe aanpak hervat.

Vervolg Persoons gericht werken in 2021

In Q2 maakt de aangestelde kwaliteitsverpleegkundige/coördinator een inventarisatie bij alle locaties om inzicht te krijgen wat er in de dagelijkse praktijk gebeurt op alle locaties in het kader van persoonsgericht werken. Bij deze inventarisatie wordt ook de aanpak bij Warande gedeeld en besproken welke elementen uit deze aanpak bij betreffende locatie passen. De ervaringen van de diverse projecten en kleine initiatieven zijn dan verbonden aan een brede implementatie van persoons gericht werken.

2. Wonen en welzijn

De richtlijnen die voortkomen uit de Corona-pandemie hebben grote impact op het wonen en welzijn van de bewoners. Gedurende de eerste en tweede golf of bij een uitbraak op de afdeling zijn de richtlijnen aangescherpt, waardoor bezoek in sommige gevallen niet mogelijk was. Dat heeft invloed gehad op het welbevinden van de bewoners. Veel activiteiten konden niet of beperkt door gaan. Daarnaast heeft het invloed gehad op de communicatie tussen de bewoner, zijn naasten, zorg, welzijn en behandelaren. Om zoveel mogelijk te ondersteunen bij een zo optimaal mogelijk welbevinden zijn de communicatiemogelijkheden in rap tempo opgezet. Beeldbellen is inmiddels een algemeen erkende methode om contact met familie en bewoners te bewerkstelligen. Daarnaast gebruiken we inmiddels ook MS-teams om zorgleefplan besprekingen vorm te geven en de communicatie tussen bewoner, naasten en zorg- welzijnsmedewerkers en behandelaren te versterken.

Wat wilden we bereiken:

In 2020 hadden we als doel gesteld om welzijn en vrijwilligers meer in hun kracht te zetten en coördinatie rondom de inzet te verbeteren. Een vorm die daarvoor is aangepakt is de dagbestedingscoach die als pilot op Buitenhof heeft gedraaid. Daarnaast hadden we als doel gesteld om:

- de kookprofessionals op alle locaties uit te rollen,
- te inventariseren hoe de dagbestedingscoach uitgerold kan worden,
- De voorbereidingen te treffen voor de nieuwbouwlocatie op locatie Rosendael,
- Familieparticipatie te versterken door het implementeren van het cliëntportaal en
- Innovatieplatform implementeren

Wat hebben we bereikt:

Kookprofessionals - verse maaltijden en beleving

Nadat in 2019 er op meerdere locaties gestart is met de kookprofessionals is het in 2020 uitgerold op bijna (Rosendael nog niet) alle locaties. Dat maakt dat op elke locatie nu vers gekookt wordt, waardoor de beleving van en met het eten wordt verbeterd. We zien dat er nog kansen liggen om spillage van voedsel te voorkomen. Hier zullen we in 2021 op investeren.

Wooncomfort

In het tweede kwartaal van 2020 is onze nieuwe locatie Buitenhof in gebruik genomen. Alle bewoners van het oude Tuindorp Oost zijn verhuisd naar Buitenhof. Vanaf het derde kwartaal van 2020 zijn er nieuwe bewoners komen wonen in de nog leegstaande appartementen.

De bewoners wonen in een gloednieuw gebouw, met lichte appartementen en veel wooncomfort.

Het wonen wordt ondersteund door het nieuwe concept welbevinden wat is neergezet binnen Buitenhof. Het concept welbevinden is neergezet vanuit de vrijgedachten van de nieuwe visie. Het zet het welbevinden van de bewoner centraal; zoveel mogelijk als thuis.

Het welbevinden is iets wat vooral lijkt te leven bij de welzijnsmedewerkers. Daarnaast merken we dat het vrijwilligersbeleid op districtsniveau beter kan. Om die reden is de rol van dagbestedingscoach als pilot opgezet binnen Buitenhof. In het najaar van 2020 is de pilot geëvalueerd. De resultaten zijn goed en naar verwachting. Het laat zien dat er gedurende de pilot er gegroeid is naar een situatie waarbij de functie een daadwerkelijke toegevoegde waarde heeft in vergroten van welbevinden van bewoners. De rol van dagbestedingscoach wordt, voordat het verder uitgerold wordt over de andere locaties, opgenomen in de implementatie van de nieuwe visie. Dit zodat het één geheel blijft en samen komt tot dezelfde manier en woordgebruik.

Familieparticipatie

Het samenspel tussen verwachtingsmanagement, integratie in de zorg- en welzijnsprocessen, verandering in houding en gedrag, beleid en communicatie zorgt ervoor dat het een complexe opdracht is die de nodige aandacht vereist. Dat maakt dat in 2019 drie lagen van interventies zijn gestart.

Eén van de interventielagen is het onderzoek dat heeft plaats gevonden naar het ondersteunen van de participatie met een toegankelijk en gebruiksvriendelijk platform. Ondanks de Covid heeft het cliëntportaal

zijn doorgang gekregen, nu nog in de vorm van een pilot. Op alle locaties hebben een aantal bewoners en naasten toegang gekregen tot het cliëntportaal. Op die manier kunnen ze mee lezen in het dossier, waarnaar het gesprek aangegaan kan worden. Er zijn meerdere momenten geweest waarop de pilot is geëvalueerd. Middels de evaluatie is het cliëntportaal bijgesteld naar een zo toegankelijk en gebruiksvriendelijke mogelijke versie.

Innovatie

Het afgelopen jaar (2020) is het innovatieplatform op Intranet van Careyn live gegaan. Het maakt inzichtelijk welke projecten er lopen en wat de voortgang is. De projecten die in 2020 hebben plaats gevonden staan hieronder beschreven.

Roll Assist

Enthousiaste ergotherapeuten hebben in 2020 een onderzoek met de Roll Assist positief afgerond. Dit hulpmiddel kan worden ingezet bij bewoners die regelmatig gedraaid moeten worden. Specifiek in situaties waarbij dit een onprettige ervaring is voor de bewoner en/of de zorg medewerker. Voor de bewoner als deze angstig is bij het draaien of pijn ervaart, voor de zorgmedewerker als er een grote fysieke belasting wordt ervaren. Beide gaven tijdens het onderzoek aan dat de fysieke belasting heel duidelijk afneemt. Met de inzet van het hulpmiddel wordt ook een positieve bijdrage geleverd aan het voorkomen van verzuim. In 2021 wordt de Roll Assist verder uitgerold op alle locaties van US.

Looptijd van dit project: 01-10-2019 - 14-12-2020

Careyn in beweging

Op de derde verdieping van Nieuw- Tamarinde heeft de onderzoeksgroep van vakgroep Fysiotherapie hard gewerkt aan het onderzoek naar het beweeggedrag van geriatrische cliënten. Middels de activity tracker wordt gemeten hoeveel de bewoners daadwerkelijk bewegen. Op basis van de gegevens kan multidisciplinair nagedacht worden over slimme veranderingen die het beweeggedrag kunnen verbeteren. Vervolgens wordt gekeken of de ingevoerde interventie effect heeft op het aantal actieve minuten bewegen van de bewoner.

Looptijd van dit project: 01-09-2019 - 31-12-2020

Tessa - Als ouderen een goed ritme hebben, blijven ze langer zelfstandig

Een innovatie die als pilot extramuraal is ingezet. Zorgrobot Tessa ondersteunt de ouderen bij een goede structuur in de dag. Ze vertelt wat er moet gebeuren, waardoor iemand langer zelfstandig blijft. De zorgrobot kan goed helpen bij mensen met complexe psychosociale problemen, (beginnende) dementie en autisme. De resultaten uit de eerste pilot zijn bekend en zeer positief. Bij de ouderen die in aanmerking kwamen voor de zorgrobot heeft het gezorgd voor meer zelfstandigheid. Ze werden door de zorgrobot herinnerd aan het uitvoeren van de dagactiviteiten, waardoor ze aangezet werden tot uitvoeren.

Looptijd van dit project: 15-01-2020 - 15-09-2020

Smart matras - Meer rust door smart matrassen

Een pilot die is gestart in 2020 is het smart matras. Het matras geeft pas een seintje als een cliënt van het matras af is. Ook brengt het het slaappatroon van de bewoner in kaart. Dat maakt dat je de zorg meer op de persoonlijke behoefte van de bewoner kan aanpassen. Momenteel ligt het vervolg van de pilot stil. Het Smart matras is afhankelijk van de wifi. Momenteel is de wifiverbinding ontoereikend wat maakt dat daar

Ervaring Roll Assist:

“Ik voel tijdens het draaien geen fysieke belasting”

“Minder kracht nodig van personeel en minder/geen pijn van bewoner”

“Minder belastend voor de rug voor verzorgende en voor de bewoner ook minder belastend”

“Ergonomisch handelen zonder al te veel kracht”

“Fijn om mee te werken, vooral voor de bewoner. Ik hoef dan niet te vaak te draaien / te schuiven. Ik zou hem zeker willen gebruiken in de toekomst”

“Het draaien kost geen fysieke belasting meer”

eerst een oplossing voor wordt gezocht, voordat de pilot zijn vervolg kent.

Looptijd van dit project: 10-06-2019 - 20-06-2020

Vervolg innovatie 2021:

We willen in 2021 focus brengen in het integreren van (de projecten) innovatie in het zorgverleningsproces. Zo bereiken we dat de technische innovatie geen *stand alone* innovatie is.

3. Veiligheid

Na de eerste covid uitbraakgolf heeft er op initiatief van het Outbreak managementteam (OMT) een evaluatie plaats gevonden. De belangrijkste conclusie die daarin naar voren kwam is dat uitbraken mogelijk onnodig lang waren doordat sommige bewoners lastig te isoleren waren door onrust en bewegingsdrang. Het ging met name om bewoners met een PG indicatie. Dat maakt dat ervoor gekozen is om een aparte logeerunit in het leven te roepen voor deze specifieke doelgroep. Door de krachten te bundelen is de logeerunit op 20 oktober 2020 geopend.

Wat wilden we bereiken:

Het jaar 2020 stond in het teken van het overgangsjaar van de WZD. Daarnaast werd in Q2 het doel versterkt om de veiligheid van de bewoners te waarborgen. Dit gezien de crisissituatie die ontstond door de covid pandemie.

Wat hebben we bereikt:

Hygiëne en infectiepreventie

In 2020 is volop aandacht geweest voor de hygiëne en infectiepreventie. In verband met Covid is de DCIP-commissie het OMT geworden. Crisismanagement is de taak die het OMT op zich heeft genomen. Dat maakt dat de zorg en welzijnsverlening in 2020 zo veilig mogelijk heeft kunnen plaats vinden. De aandacht aan de hygiëne en infectiepreventie heeft ervoor gezorgd dat op locatie meer bewustzijn is ontstaan voor het toepassen van de reguliere maatregelen. Dat maakt dat naast het crisismanagement er eind 2020 ook gekeken is naar de toekomst. Specifiek naar de vraag; "Hoe zorgen we ervoor dat we bewustzijn in het naleven van de hygiëne en infectiepreventie maatregelen vast kunnen houden"?

Om die vraag goed te kunnen beantwoorden is op elke locatie een hygiëne en infectiepreventie audit uitgevoerd, zijn de resultaten geanalyseerd en is er met de Kwaliteitsverpleegkundigen een plan opgesteld om te komen tot het borgen. In Q2 2021 wordt het plan gepresenteerd aan het MT en verder uitgevoerd.

Medicatieveiligheid

Eind Q4 2020 tot het moment van schrijven in Q2 2021 hebben er meerdere opiatenvermissingen plaats gevonden. Careyn neemt de ontvreemding van de opiaten zeer ernstig. Door strakke analyse en inzet van recherche heeft dit geleid tot het vinden van de dader op een van de locaties. Waarna helaas beëindiging van het arbeidscontract plaatsvond. De RVB heeft opdracht gegeven voor een analyse in alle districten op het medicatiedistributiesysteem. Eind april 2021 is deze analyse inclusief verbeterpunten voor Utrecht stad gereed. Verbeteringen worden direct na constatering op alle locaties doorgevoerd. Daarnaast wordt er met

Ervaring OMT:

"Maart 2020 werd het 'schrikbeeld' van corona werkelijkheid op de 1^e KSW locatie. Wat is er onwijs veel op de teams afgekomen, maar wat ben ik als KWVPK trots op hoe zij/wij dit met elkaar hebben weten te doen. Bijna dagelijks veranderde de richtlijnen en werkinstructies en moesten de medewerkers weer schakelen. Vanuit het OMT was het heel fijn om steeds weer de praktische vertaalslag voor de teams te kunnen maken, om op die manier de informatie zo helder mogelijk over te brengen. Mede door de Meerzorg gelden hebben we op Geuzenveste ook echt mentale ondersteuning aan de zorgteams kunnen bieden. Dit is voor hen heel belangrijk geweest om zich ook weer op te laden voor de 2^e golf. Naast dat de gehele Covid situatie moeilijk/heftig/emotioneel was, denk ik ook dat het ons veel heeft gebracht. De samenwerking is op veel gebieden versterkt, onderlinge communicatie is toegenomen en medewerkers hebben vooral laten zien hoe veerkrachtig zij zijn! Careyn mag trots zijn op al haar medewerkers!"

de directeur, Kwaliteitsverpleegkundigen, managers, de apotheek en de DCFZ gekeken naar de wijze waarop de districts-brede verbeteracties opgepakt kunnen worden.

Verder heeft 2020 in het teken gestaan van de pilot Boomerweb intramuraal. In de evaluatie komt naar voren dat het een toegevoegde waarde heeft, maar nog niet werkt zoals we willen. Dat heeft vooral te maken met de randvoorwaarden die nog niet volledig op orde zijn. In 2021 wordt er gezorgd voor goedwerkende randvoorwaarden.

Wet zorg en Dwang

Het afgelopen jaar was het overgangsjaar van de BOPZ naar de WZD. In de analyse die de WZD functionaris heeft uitgevoerd is gekeken naar de verschillen in de toepassing van OVZ ten opzichte van de vorige analyse, de inhoudelijke zaken, de maatregelen die getroffen zijn ter terugdringen of voorkomen van OVZ en acties om de kwaliteit van zorg te bevorderen.

Verschillen in toepassing van OVZ

Gezien het overgangsjaar is er nog geen volledige eerdere analyse, wat maakt dat er een duiding is gegeven van de cijfers (zie bijlage 1):

In 2020 zijn in Careyn Utrecht Stad in de loop van het jaar alle oude VBM beoordeeld, gestopt of overgezet naar een OVZ of een VZMB-maatregel. Uit de getallen blijkt dat het aantal meldingen beperkt is. totaal over CUS zijn er 24 meldingen van OVZ bij totaal 21 mensen die ter zake niet wilsbekwaam zijn. Daarnaast zijn er 24 meldingen van VZMB bij in totaal 20 mensen. Verder zijn er in totaal 13 mensen opgenomen met een IBS waarvan 5 mensen in het tweede kwartaal. Gedurende 2020 waren er 8 mensen met een RM opgenomen en 5 mensen doorlopend uit 2019. 31 december 2020 waren er geen mensen met een IBS en 4 mensen met een RM opgenomen.

Inhoudelijke zaken

Op basis van de beperkte vergelijkingsmogelijkheden zijn er op inhoud enkele punten van aandacht die zichtbaar zijn en die in 2021 verder geregistreerd en gemonitord worden om er zo nodig actie op uit te zetten. Het doel is niet het zo min mogelijk inzetten van OVZ/VZMB maar op een juiste manier: wel bij cliënten die het nodig hebben en niet bij degene die het niet nodig hebben.

Getroffen maatregelen

De impact van de coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat bijna alle locaties in meer of mindere mate achter lopen in het doorlopen van het WZD-stappenplan. Waar wel gewerkt wordt met het stappenplan blijkt dat niet altijd de onafhankelijke deskundige wordt ingeschakeld. Hierin worden nu grote stappen gezet, waarbij verwacht wordt dat medio 2021 bij alle geregistreerde OVZ en VZMB de geldende evaluaties conform de afspraken zijn doorlopen. Onderdeel daarvan is dat de WZD districtscommissie een werkdocument heeft geschreven die zorgverantwoordelijke ondersteunt bij het doorlopen van het WZD stappenplan. Ook is er een format gemaakt voor het voorbereiden van een maatregel door de WZD-MDO leden. De implementatie van het werkdocument wordt nu met de hoogste prioriteit onder de aandacht gebracht bij de locaties.

Verder zijn er werkafspraken gemaakt met Careyn Utrecht West betreffende stap 4 van het WZD- stappenplan voor het inschakelen van een externe deskundige.

Bevorderen kwaliteit van zorg

In het kader van het overgangsjaar is er in Q1 2020 een scholingsprogramma opgezet. Het scholingsprogramma is in Q2 stil gelegd vanwege de Covid. In Q3 is het programma hervat middels casusbesprekingen tussen de WZD-functionaris en de afdelingen. Daarnaast wordt er in Q1 2021 een aanvullende studiemiddag voor het mobiel geriatrisch team georganiseerd.

Aanbevelingen

De aanbevelingen die voortkomen uit de WZD-analyse betreft de onvrijwillige zorg IM zijn:

1. De WZD-functionarissen gaan - los van de audits= bij hun afdelingen steekproefsgewijs kijken of alle maatregelen (goed) geregistreerd staan
2. De WZD-functionarissen dienen met alle zorgverantwoordelijken opnieuw in gesprek te gaan over de mate waarin de werkwijze bekend is en gevold wordt.
3. Het proces van het stappenplan met interne en externe deskundigen wordt in 2021 nog strakker neergezet en goed geëvalueerd.
4. De samenwerking met collega's van de andere districten van Careyn helpt om verdere verbeteringen aan te brengen
5. In 2021 wordt de implementatie van de WZD extramuraal verder vormgegeven. De start is gemaakt, in 2020 zijn bij twee mensen vormen van OVZ geregistreerd en vervolgd. In 2021 kunnen we de getallen van OVZ van extramuraal ook meenemen.
6. Er wordt opnieuw nadrukkelijk aandacht besteed aan de scholing. Hiertoe wordt met de zorgmanagers contact gehouden.

De aanbevelingen die voortkomen uit de WZD-analyse betreft de onvrijwillige zorg EM zijn:

1. Ontwikkeling van een webinar voor de thuiszorgmedewerkenden, omdat er behoefte was aan een eigen scholing
2. Met aandacht voor de spreekuren door de WZD-functionarissen voor alle zorgverantwoordelijken extramuraal (Wijkvpc en casemanagers)
3. Bij de contacten met de huisartsenpraktijken vanuit het ONUe is aandacht besteed aan de WZD.

Begin 2021 zijn de aanbevelingen met het MT besproken, de aanbevelingen zullen in 2021 worden geconcretiseerd.

Decubituspreventie

Het aantal gevallen van decubitus in Utrecht Stad ligt op 4 procent (uitkomsten meetweek). Daarmee scoren we boven de gestelde Careyn KPI van 2%. Op een KSW-locatie liggen nu 2 bewoners met decubitus. Beide hebben het opgelopen in hun thuis of ZH-situatie. Alle interventies zijn ingezet op de locatie. Indien deze twee casussen buiten beschouwing worden gelaten scoort het district ruim onder de KPI van 2 %.

Palliatieve zorg

Ook het gezamenlijk afspraken maken rondom het levenseinde gaat goed. Het district haalt een percentage van 97%, ruim boven de Careyn KPI van 75%. Utrecht Stad vindt het van belang om daar nog kwaliteitsslag te maken. Dit zodat de medewerkers beter gaan herkennen dat iemand in de palliatieve fase zit en daar ook naar kan handelen middels een eenduidige tool. Dat maakt dat er een werkgroep palliatieve zorg is gestart. In 2020 zijn ze gestart met de voorbereidende fase. Dit zodat het in 2021 verder opgezet kan worden. Het doel is om vanuit het beleidskader te komen tot een eenduidige werkwijze waar gebruik maken van bewezen effectieve interventies en daar waar mogelijk eenduidig in het district Utrecht West en Utrecht Stad werken. De reden hiervoor ligt in het werken van een aantal specialistische teams in beide districten.

Interventieafdeling in regionaal verband

Afgelopen jaar hebben we gewerkt aan een interventieafdeling voor mensen met dementie en ernstig probleemgedrag voor de regio. Een aantal organisaties heeft de handen ineengeslagen en is gestart met een project om een bedden mogelijk te maken. Het Zorgkantoor heeft intensief meegedacht in het project. Het resultaat is een voornemen om een Regionale Interventieafdeling voor mensen met Dementie en Psychiatrie (regio Utrecht) te gaan starten. Vanaf 1 mei 2021 kunnen hier mensen tijdelijk worden opgenomen, deze is mede mogelijk gemaakt door de ontwikkelgelden regio Utrecht. In navolging hiervan zijn Careyn Utrecht Stad en Utrecht West gestart met het faciliteren van alle IBS-bedden in de Altrecht regio.

4. Leren en werken aan kwaliteit

In 2020 is er binnen het district aandacht geweest voor het verhogen van de kennis en kunde van de medewerkers. Covid heeft ervoor gezorgd dat veel trainingen eerst verplaatst zijn naar Q3 2020 en vervolgens niet live maar via MS-teams plaats hebben gevonden. Dat maakt dat de meeste trainingen en scholingen door konden gaan. De trainingen die niet via MS-teams plaats konden vinden zijn vertaald naar casusbesprekingen. Denk aan de WZD-scholing. Door casusbesprekingen te organiseren tussen de WZD-functionaris, kwvpk en de zorg en welzijnsmedewerkers is er zoveel mogelijk kennis over gebracht. In hoofdstuk 5 kunt u hier meer over lezen.

Hieronder zullen we een aantal onderwerpen verder toelichten.

Wat wilden we bereiken:

We hebben als doel gesteld om een leerklimaat te stimuleren, zodat het plezier in het werk vergroot wordt. Een onderdeel van het vergroten van het leerklimaat is het versterken van het methodisch werken middels de PDCA cyclus. Daarbij is het leren van elkaar is belangrijk onderdeel geweest in 2020. Denk aan de thema audits en het gluren bij de burens.

Wat hebben we bereikt:

Zorgleefplannen als zichtbaar instrument in het PDCA werken

Vanwege de maatregelen naar de aanleiding van de Covid uitbraak in Nederland lagen de fysieke zorgleefplanbesprekingen op alle locaties in Q2 van 2020 stil. Wel heeft er in die periode afstemming tussen de zorgmedewerker (EVV) en bewoner en/of contactpersoon plaats gevonden omtrent het dossier. Vanaf september 2020 zijn de zorgleefplanbesprekingen via Teams ingezet. En is er een enorme inhaalslag gemaakt zodat alle bewoners een persoonlijk gesprek (met netwerk) over hun zorgleefplan hebben gehad. In het zorgleefplan staat wat belangrijke elementen in het leven van de bewoner waren en zijn. De doelen zijn op deze elementen afgestemd.

Leren en verbeteren MOZ

Evaluatie is een belangrijk middel om te kunnen leren en verbeteren. Het is een belangrijk onderdeel van de PDCA-cyclus. Het MOZ-proces is een voorbeeld van waar de PDCA-cyclus sterk naar voren komt. De Covid uitbraak heeft er in 2020 voor gezorgd dat de MOZ-commissies op afstand en met een beperkt aantal mensen plaats heeft gevonden. Soms heeft deze geen doorgang gekend. Dat maakt dat er in Q2 en Q3 minder aandacht is geweest voor het werken met de PDCA-cyclus. In Q4 is het werken met de PDCA-cyclus weer extra onder de aandacht gebracht en opgepakt binnen de locaties. Ook is er een start gemaakt met het herinrichten van het MOZ-proces. De basisprincipes, zoals het melden, afhandelen, de maand/kwartaalrapportage en MOZ-commissie zijn behouden. Daarbij zijn de kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen meer in hun kracht gezet. Zij halen de verbeteracties op en brengen het in bij de team-overleggen en MOZ commissies. Daar worden gezamenlijke verbeteracties ingezet, geëvalueerd en bijgesteld. Dat dient als input voor de review van de manager.

Thema audits

Daarnaast hebben we in 2020 een opzet gemaakt die toewerkt naar een situatie in 2021 waarbij de resultaten van de thema audits worden gebundeld en geanalyseerd door kwaliteitsverpleegkundigen. Dit om uiteindelijk via het MT de district brede leren en verbeteringslag te kunnen maken. Het zorgt voor verbinding en eenheid tussen de locaties.

Gluren bij de burens

Het “gluren bij de burens” door de kwaliteitsverpleegkundigen heeft in 2020 doorgang kunnen vinden. In 2021 gaan we een ontwikkeling doormaken naar “gluren bij de burens door de Evv-ers”. Hiermee is het rendement van de methodiek “gluren bij de burens” nog groter; eigenaarschap wordt belegd daar waar deze direct behoort. De kwaliteitsverpleegkundigen zullen dit begeleiden en vanaf 2022 ook coördineren.

In 2020 is het voorbereidend werk voor “gluren bij de burens” op concernniveau (districten bij elkaar) en door meerdere disciplines (breed door de organisatie heen) afgerond. De keuzes zijn gemaakt op “gluren bij de burens” op ondersteunende processen en gericht op leren en verbeteren. Vanuit Utrecht Stad is er een brede groep aan disciplines die hieraan mee doen. Zo brengen we inzet voor het auditeren (gluren) en halen we kennis (bij de burens) niet alleen op inhoud maar ook op het leren en verbeteren als Utrecht stad.

De functiemix die in 2021 starten met het gluren bij de burens is als volgt:

- 2 HBO verpleegkundige IM
- 2 gespecialiseerde verpleegkundige
- 1 wijk verpleegkundige
- 2 wijkverpleegkundige & kwaliteitscoach
- 2 kwaliteitsverpleegkundige
- 1 praktijkbegeleider
- 1 beweegagoog
- 1 zorgbemiddelaar
- 1 projectleider en programma manager
- 1 HR- Businesspartner
- 1 manager
- 1 directeur

Specifiek focus op de wijk.

In het laatste kwartaal van 2020 is een start gemaakt met richten en inrichten van kwaliteitsverbetering bij de wijk. Er is gewerkt aan het ontwikkelen van een gedegen aanpak voor een startfoto op methodisch werken (inrichten). Deze aanpak bestaat uit een kwalitatieve en kwantitatieve analyse op team niveau en vervolgens ook op Utrecht Stad. Er is een start gemaakt met inzet van benodigde capaciteit (kwaliteit coaches) die de wijkverpleegkundigen ondersteunen in het methodisch leren en verbeteren. De afspraak is gemaakt dat alle teams gaan werken met een verbeter register. In de eerste helft van 2021 plukken we hier reeds de vruchten van;

- Veel inzichten in ‘knoppen om aan te draaien’ om een kwaliteitsverbetering te realiseren
- Eigenaarschap bij teams en wijkverpleegkundigen
- Energie bij de medewerkers doordat zichtbaar en gerichte focus op kwaliteit plaats vindt.

Door deze aanpak zijn we ons meer bewust geworden van mogelijkheden van analyses op districtsniveau en passen we dit ook toe bij thema audits bij de verpleeghuizen. Zo heeft wat zijn oorsprong kent in de wijk een sneeuwbaaleffect naar de intramurale voorzieningen. In het jaarverslag kwaliteit van 2019 staat de volgende quote:

‘In Careyn Utrecht Stad gaat veel goed. De medewerkers zijn gemotiveerd, hebben oog voor de cliënten en willen leren. Dat het soms wat veel wordt door lastige omstandigheden waarbij de medewerkers onder druk komen te staan door personeelskrapte of bv een complexe MRSA uitbraak is begrijpelijk. De verbeterpunten uit de voorgaande audits zijn opgepakt en de resultaten te zien. We zien ook hoe moeilijk het is om bijvoorbeeld het methodisch werken ‘echt’ onder de knie te krijgen. Scholingen als ‘klinisch redeneren’ zijn daarbij hopelijk helpend. Ook zien we het belang van continue monitoring op bijvoorbeeld de medicatie of de hygiëne door onder andere de kwaliteitsverpleegkundigen. Een volgende stap is om de resultaten nog meer over de afdelingen, de locaties en Careyn als geheel te verspreiden.’

Over 2020 kunnen we stellen dat we invulling zijn gaan geven aan de genoemde ambitie (stap).

De aanpak zoals gekozen:

- Analyses maken op Utrecht Stad op meerder thema's en hierover verbeterafspraken maken en
- Inzetten van de Evv-ers bij de interne audits

Dit zijn mooie vervolg stappen die in 2020 (ten dele) zijn uitgewerkt en in 2021 geïmplementeerd (verrichten) worden. Dit hele proces wordt aangestuurd vanuit de PDCA-aanpak.

Normen

Binnen Careyn wordt de ISO 9001-2015 norm gehanteerd. De KIWA-audit heeft eind 2020 digitaal plaats gevonden. Kiwa heeft vastgesteld dat het door Careyn gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoen aan NEN-EN-ISO 9001:2015. In het voorjaar van 2021 vindt, conform de cyclus, een her-certificering plaats. Wij benutten deze her-certificering om het methodisch werken bij een aantal teams/locaties nog een verdiepingsslag/versnellingslag te geven.

Gebruik van tools bij leren en verbeteren

Eind 2020 is er een eenduidige aanpak ontwikkeld voor de pendel tussen gebruik van Triasweb als instrument voor het leren vanuit 'onvoorziene gebeurtenissen' en het op locatie/team niveau leren en verbeteren. De aanpak voorziet in een concrete verbinding tussen de analyse van de meldingen in Triasweb en het komen tot een concreet verbeterregister op team en/of locatieniveau. Hiermee is voor medewerkers meer zichtbaar en meer tastbaar geworden wat de relatie tussen oorzaak(analyse) en gevolg is, om vervolgens hier verbetering op door te voeren. Deze aanpak is voor Utrecht Stad als district in 2021 Q1 vastgesteld.

We zien dat de aard van de MOZ-meldingen nog niet geheel overeenkomen met de toenemende cognitieve- en gedragsproblemen bij de bewoners. Careyn Utrecht stad kent op veel locaties zogenaamde grote steden vraagstukken/problematiek. Dit uit zich in een groeiende groep bewoners met meervoudige ondersteuningsvragen. De bewustwording op agressief gedrag en ongewenst gedrag van onze bewoners vraagt aandacht in 2021. Deze bewustwording zal ook vanuit de invalshoek persoonsgericht werken en de zorgleefplan besprekingen meer focus krijgen.

Inzet kwaliteitsverpleegkundigen en trainee

Helaas zijn er in 2020 net als in voorgaande jaren een aantal wisselingen in personele inzet van de kwaliteitsverpleegkundigen geweest. Begin 2021 kan gesteld worden dat dit zich lijkt te stabiliseren. Er is eind 2020 gestart met een vernieuwde aanpak van de samenwerking kwaliteitsverpleegkundigen en de kwaliteitsadviseur. Vanuit gezamenlijke doelen en vanuit ieder zijn rol wordt samen gewerkt.

In navolging van managementtrainee is er in 2020 gestart binnen Utrecht Stad (als pilot voor Careyn) met een trainee kwaliteitsadviseur. Medio 2021 wordt de eerste tussen evaluatie gehouden.

Vervolg leren en werken aan kwaliteit in 2021

Logischerwijs heeft 2020 in het teken gestaan van crisismanagement vanwege Covid. Het risico hiervan is dat het werken vanuit de PDCA-cyclus ondersneeuwt. Tijdig weer teruggaan naar het werken met een gedegen PDCA-cyclus in handelen van medewerkers is een uitdaging. Eind 2020 is er in Utrecht Stad hier wel aan gewerkt op met de kwaliteitsverpleegkundige en de kwaliteitscoaches. Mede door Covid ziet de wereld er anno 2021 behoorlijk anders uit. We kunnen niet meer (alleen) toe met leren en verbeteren vanuit reeds voorgekomen gebeurtenissen (versterken van de weerbaarheid). De omgeving is complex en vraagt om een wendbare organisatie. Het leren en verbeteren zullen we in 2021 daarom ook daar op gaan richten. Zo zijn we in staat om vanuit een chaotische situatie in 2020 een stap te maken naar leren en verbeteren in een complexe omgeving.

Dit geeft dat er in 2021, met de komst van een nieuwe directeur, op het onderwerp kwaliteit/leren en verbeteren kan worden doorgepakt.

5. Leiderschap, governance en management

Als MT proberen we ook kritisch te zijn naar ons zelf. Een goed voorbeeld is onze aanpak rondom taal. Utrecht Stad heeft te maken met de taalproblemen van onze medewerkers. Een groot deel van onze zorgmedewerkers heeft een laag taalniveau. In de stad nog sterker dan in de buitengebieden; ook doordat onze medewerkers deels een niet- Westerse achtergrond hebben. Daarom zetten we in op een taaltraining voor medewerkers én MT-leden. Het is namelijk van belang dat ook MT-leden en behandelaren zich kunnen verplaatsen in het taalniveau van medewerkers. Het MT heeft zelf de eerste kick-off training achter de rug. Er is inzicht ontstaan in het niveau en hoe taal ervaren wordt. Teksten worden opnieuw bekeken en daar waar mogelijk is ook andere kanalen ingezet, denk aan video's, podcasts, plaatjes of pictogrammen. Zo hebben we bijvoorbeeld de visie, maar ook Covid-instructies omgezet in filmpjes. Voor medewerkers hebben we open avonden en (klassikale) lessen aangeboden. Zo hebben de medewerkers van Tuindorp Oost bijvoorbeeld gezamenlijk lessen gehad van een taaldocent op locatie.

Wat wilden we bereiken:

Bij hoofdstuk vier is het al even genoemd; CUS heeft zich in 2020 als doel gesteld om het plezier in het werk te versterken. Het stimuleren van een leerklimaat door doorgroeimogelijkheden op te zetten is daar een onderdeel van geweest. Verder lag de focus op het treffen van de voorbereidingen voor de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

Wat hebben we bereikt:

Traineeships

Utrecht Stad werkt met traineeships voor leerlingen HBO-verpleegkunde die het vak van kwaliteitsverpleegkundigen leren. Daarnaast worden kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen opgeleid tot managers. Ook zijn we in 2020 gestart met een traineeship tot adviseur kwaliteit. Dit jaar is de eerste trainee gestart. Zie het kopje: trainee adviseur kwaliteit aan het woord.

Cliëntenraden en inspraak

Ook dit jaar hebben het MT en de cliëntenraden goed samengewerkt. We hechten grote waarde aan de samenwerking. Samen kom je tot goede kwaliteit van zorg. Afgelopen jaar zijn de voorbereidingen getroffen voor nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Het geeft aanleiding om onze manier van werken binnen het district te evalueren. De komst van de nieuwe districtsdirecteur (Q1 2021) en het inregelen van een nieuw jaar biedt een logisch moment om medezeggenschap goed in kaart te brengen. Het doel is om te komen tot 'lokaal sterk'. De medezeggenschap van cliënten heeft het meeste effect als het zo dicht mogelijk bij de werkvloer is ingestoken. Dat heeft betekenis op een aantal punten:

1. De gesprekspartner van de RCR is de manager zorg
2. Clientinformatie wordt zo lokaal mogelijk verzameld op verschillende manieren. QDNA is daar één van.
3. Het werken met klankbordgroepen voor grotere projecten wordt voortgezet
4. Het district zal tweemaal per jaar in samenspraak met de RCR-en een themabijeenkomst organiseren.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Het jaar 2020 werd getekend door Corona, de genomen maatregelen, gevolgen voor cliënten, bewoners en medewerkers. Het werken met veel onzekerheid en vaak ook met snelle veranderingen, maken dat het jaar enorm uitdagend was. Dit heeft een aanzienlijke impact gehad op de voornemens, plannen en resultaten voor het jaar 2020. Het uitgangspunt bleef om strategisch belangrijke projecten zoveel mogelijk operationeel te houden, wanneer nodig aan te passen en pas wanneer niet verenigbaar met de continuïteit van goede, veilige zorg te onderbreken.

Wat wilden we bereiken:

Het inzetten op werving en selectie was één van de doelstellingen in 2020. Dit om het werkklimaat te verstevigen ten behoeven van het doel "plezier in het werk". In het kader van plezier in het werk is ook als doel gesteld om onder andere meer werkbegeleiding, leerlingen en doorgroeimogelijkheden in te zetten. Daarnaast om meer te werken vanuit de nabije manager met een kleinere span of control, waardoor er meer aandacht is voor de individuele medewerker.

Wat hebben we bereikt:

Huidig personeelsbestand en gewenst personeelsbestand incl. arbeidsmarktaanpak

De cijfers in dit hoofdstuk zijn aangepast naar de stand van zaken op september 2020.

In onderstaand overzicht zijn een aantal gegevens over de personeelssamenstelling in Utrecht Stad op een rijtje gezet:

- Het aantal medewerkers (FTE) dat in september 2020 in dienst was:
 - Gediplomeerd zorgpersoneel 233fte intramuraal 248fte extramuraal
 - Behandelaren 45.7 fte
- Het aantal zorgmedewerkers (FTE) dat in september 2020 in opleiding was 71.3 fte
- In-, door- en uitstroomcijfers in FTE t/m september 2020 in 94fte, uit 74 fte
- Gemiddeld percentage ziekteverzuim intramuraal t/m september 2020 9,1% (voortschrijdend)

	Swellengrebel	KSW De Prinses	KSW Geuzenveste	KSW Parkwijk	KSW Nieuw Charreuse	Rosendaal	Nieuw Tamarinde	Buitenhof	Warande	Utrecht Stad ^[1]
Gediplomeerd zorgpersoneel										
Niveau 2	11,3	1,8	3,3	1,1	2,9	18,8	8,8	3,5	3,7	
Niveau 3	3,2		1,1	0,9		3,3	2,2	1,6	0	
Niveau 3 IG	21,5	8,3	10,5	8	5,7	35,4	21	1,4	9,9	
Niveau 4	4,5	0,9	0,9	1,5	1,0	10	10,4	1,1	3,2	
Niveau 5	Districtsbreed									15,1
Behandelaren										45,7 fte
Zorgpersoneel in opleiding										
Niveau 2										
Niveau 3										
Niveau 3 IG	1,5		1,6	1,7	0,9	7,6	0,8	0,8	1,4	

^[1] Er zijn afrondingsverschillen

Niveau 4	7,3	0,9	0,7	0,8	0,9	5,8	3,4	1,9	0,8	
Niveau 5	0,9		0,8	0,7	1,6		1,8			
Instroom	11	0	2,1	0,7	1,8	10,6	7,2	7,3	1,8	
Uitstroom	10	1,5	2,6	0,9	3,6	7,7	7,6	0,9	1,6	
Ziekteverzuim										
										9,1%

Leerlingen en stagiaires

Leerlingen (zij)instroom en stagiaires zijn de afgelopen jaren een steeds prominentere groep geworden. In 2018 zijn we gestart met de eerste zij-instromers, in 2019 is dit uitgebreid tot 35 zij-instromers (VIG, verpleegkunde niveau 4 en verpleegkundige niveau 6). Nu in 2020 zitten we op het aantal van 71 fte leerlingen.

Corona heeft ook hier een forse impact op gehad. Zo zijn alle stages van eerstejaars studenten in april per direct beëindigd vanuit Careyn. De redenen hiervoor waren: het risico op besmetting via deze doelgroep, de beperkte inzetbaarheid in de zorg en de heftigheid die een corona besmetting met zich meebrengt voor mensen die nieuw zijn in de zorg. Ook de begeleiding die nodig is voor de stagiaires werd steeds moeilijker vorm te geven. Door het stijgende verzuim tijdens een corona uitbraak werden werkbegeleiders en ook praktijkbegeleiders in de directe zorg ingezet om bij te springen.

Om leerlingen onder moeilijke omstandigheden toch een goede leeromgeving te bieden is besloten om over te gaan tot het formeren van een leerafdeling waarbij een docent verpleegkunde (van het ROC Midden Nederland) helpt bij de begeleiding. Dit is in september 2020 is op Swellengrebel gerealiseerd in samenwerking met praktijkbegeleiders, manager en zorgmedewerkers van afdeling 2. Op de leerafdeling staat leren centraal, hier is plek voor meer leerlingen en is de grens tussen theorie en praktijk, mede door de inzet van een docent, erg klein. Dit is positief ervaren en in 2021 is het aantal leerafdelingen uitgebreid naar 3, met op iedere afdeling een docent verpleegkunde van het ROC

Doorstroom en loopbaanperspectief voor medewerkers

De doorgroeitrajecten voor eigen personeel in de vorm van management traineeships, het traineeship kwaliteitsadviseur, en het traineeship kwaliteitsverpleegkundige zijn gedurende corona doorgezet. Naast dat het een perspectief biedt aan medewerkers om door te groeien is het voor de organisatie een goede manier om kwalitatief goed personeel aan zich te binden en op "key" posities te plaatsen. De voorkeur gaat uit naar medewerkers uit de directe zorg & behandeling die naast de kennis en ervaring uit de direct zorg ook de juiste competenties meebrengen naar een hoger niveau.

Instroom en uitstroom

De instroom van personeel is in 2020 groter geweest dan de uitstroom (111 fte instroom vs 97 fte uitstroom). De forse instroom kan deels verklaard worden door extra aandacht via de media en hulp bij werving door diverse partijen (zoals Utrecht Zorg, extra handen, Duo Zorg etc). Hierbij heeft de focus gelegen op bevoegd en bekwaam personeel, direct inzetbaar in de directe zorg. Tweede optie was de inzet van studenten verpleegkunde en geneeskunde vanaf het derde leerjaar, laatste optie was de inzet van ondersteunende medewerkers (niet bevoegd - bekwaam personeel). De extra instroom was ook hard nodig om het hogere verzuim op te vangen. De uitstroom wordt deels verklaard door bovenstaande doelgroepen die na de corona piek verder zijn gegaan met de studie, werk elders of pensioen. Een ander aanzienlijk deel van de uitstroom betreft helaas ook leerlingen. Corona heeft impact gehad op de leeromgeving en begeleiding, alsmede de ervaring met de zorg.

Verzuim

Het verzuim voortschrijdend is over 2020 9.0%. Dit is te verklaren door corona gerelateerd verzuim, extra werkdruk en emotionele belasting. Om medewerkers zo goed mogelijk bij te staan en verzuim te voorkomen zijn naast de reguliere interventies ook corona interventies ingezet. Voorbeelden zijn slachtofferhulp, psychologen die aanboden met zorgmedewerkers in gesprek te gaan en er kwam een coach met een touringbus naar de locatie waar een uitbraak zich voordeed. Hiernaast zijn managers naast hun medewerkers gaan staan op de werkvloer en hebben richting, steun en stabiliteit geboden. Door deze interventies, maar bovenal door de enorme zorgzaamheid voor het cliëntenwelzijn, veerkracht en dapperheid van zorgmedewerkers en managers is het verzuim beïnvloedbaar gebleven.

Deskundig personeel

Wat betreft bevoegd & bekwaam personeel is 2020 een moeilijk jaar geweest. Door corona, de geldende beperkingen en de extra druk op de zorg zijn vrijwel alle fysieke scholingen on hold gezet. Uitzonderingen zijn VRH en kwalificerende opleidingen (doch deze zoveel mogelijk digitaal).

Met betrekking tot de VRH is eind 2020 81% van de medewerkers aantoonbaar getoetst en geschoold conform beleid. Dit is gedaan met externe hulp (SVOZ) om medewerkers die normaliter toetsen en trainingen geven te ontlasten en meer in te zetten in de directe zorg. Hierna is de toets locatie verhuisd van het skillslab op de zorglocatie Tamarinde naar een externe locatie (CNV-gebouw). Dit om besmettingen op Tamarinde te voorkomen.

In relatie tot gezond werken is de training fysieke belasting zo lang mogelijk gegeven, echter tijdens de eerste golf ook onderbroken. Om medewerkers zoveel mogelijk gezond te laten werken is de ergo coach op afroep van managers en medewerker digitaal beschikbaar geweest om medewerker bij te staan irt vragen over de fysieke werkomgeving, werkhouding, tiltechnieken etc. Het percentage aantoonbaar geschoolde medewerkers irt fysieke belasting bedroeg in december 2020 71%. In 2021 zal de training fysieke belasting ingehaald moeten worden.

Arbeidsmarktproblematiek

Utrecht Stad heeft te maken met grootstedelijke problematiek. Dat betekent; taalproblemen, hoger verzuim, minder mantelzorgers, agressie, lagere sociaaleconomische status, etc. We zien vooral relatief veel zware zorgvragen en een zeer moeilijke arbeidsmarkt met vele andere organisaties die in dezelfde vijver vissen.

Noodgedwongen maken we hierdoor gebruik van de inzet van uitzendkrachten waardoor de teams niet voldoende stabiel zijn wat borging moeilijk maakt. De verhouding vast-flex was in 2020 variërend van 87-13 tot 68-32 ten opzichte van de begroting van 85-15.

Huidige werving en selectie wordt op verschillende manieren vormgegeven. Er is reactief recruitment, actief recruitment, leerlingen recruitment en samenwerkingsovereenkomsten met scholen en zorginstellingen. Hiernaast heeft DUO Zorg een belangrijke rol bij recruitment van flexkrachten.

Leerlingen recruitment valt uiteen in 4 categorieën:

- Intern zijn medewerkers reeds werkzaam bij Careyn die in niveau willen groeien (bijvoorbeeld van niveau 3 naar 4). Dit omvat tevens stagiaires (BOL) die een leerarbeidsovereenkomst (BBL) aangeboden krijgen indien ze goed functioneren.
- Extern zijn kandidaten die reeds een zorgdiploma hebben, elders werken en bij Careyn in niveau willen groeien middels een leerwerkplaats (BBL)
- Zij-instroom zijn kandidaten die geen zorgdiploma hebben, elders werken en bij Careyn in de zorg willen starten via een leerwerkplaats (BBL)
- Recruitment via traineeships

Samenwerkingsovereenkomsten zijn samenwerkingen met scholen (open avonden ROC, gastcolleges, HU, SAMUZ, andere zorgaanbieders). Hier gaan wisselend HR-adviseurs als Praktijkopleiders, als zorgmedewerkers naartoe om collega's aan te trekken voordat ze zich beschikbaar stellen voor de arbeidsmarkt. Er worden Webinars gegeven aan geïnteresseerden in leerwerktrajecten.

Wat van belang is, is dat de arbeidsmarkt de komende jaren verder krimpt op niveau 3IG, 4VP en 5VP. Wat gewenst is, is dat wij bovenal personeel behouden (er stroomt veel uit). Hiernaast personeel wat nu niet bij ons in loondienst is, bij ons in loondienst laten komen.

Vervolg personeelssamenstelling 2021:

1. Binden en boeien van personeel: introduceren van toekomstperspectief, loopbaanpaden binnen de zorg, stabiel management, aandacht voor medewerkers.
2. Uitbreiden van traineetrajecten en mogelijkheden, hierdoor aantrekkelijk werkgeverschap als interne doorstroom verbeteren. Nu: trainee manager zorg, trainee kwaliteitsverpleegkundige, trainee wijkverpleegkundige, trainee adviseur kwaliteit naar trainee gespecialiseerde verpleging, trainee directeur,
3. Strategisch personeelsbeleid, gericht op schaarste: zij-instroom van leerlingen optimaliseren, aanbieden van opleidingen bij reguliere vacatures, bemoedigen interne doorstroom (traineeships), meer werven MBO-4 niveau. Doorstroom op hbo-niveau.
4. Verlagen ziekteverzuim: handhaven integraal management i.c.m. aandacht voor en kennis van de medewerker, gezonde werkomstandigheden en vanuit de visie van positieve gezondheid.
5. Inzetten op werkbegeleiders (bepalen en borgen aantal werkbegeleiders/gerichte scholing voor werkbegeleiders/ begeleidingsuren/ kennisbijeekkomsten). Inzet docenten ROC als begeleider.
6. Inzetten op leerafdelingen. Van 1 in 2020 naar 3 in 2021.
7. Terugdringen administratieve lasten: Teams zijn veel tijd kwijt aan het roosteren en met name het opvangen van verstoringen in het rooster. Plotselinge uitval door ziekte of om andere oorzaken vraagt veel regeltijd en wordt als een last ervaren door medewerkers. Daarom wordt het roosteren uit de teams gehaald, maar wel dichtbij de teams georganiseerd. Er zijn hiervoor planningsconsulenten aangenomen. Het doel is het verder professionaliseren van roosteren en het locatie breed plannen.
8. Uitwisseling van personeel intra en extramuraal. Hierdoor kunnen grotere contracten worden aangeboden aan medewerkers die dit wensen.
9. Inzet op werkgeluk als voorloper van behoud en verzuim.

Extra inzet (vanuit kwaliteitsimpuls-middelen):

- **Inzet Kwaliteitsverpleegkundigen:** Deze inzet is bedoeld om de teams te ondersteunen bij het verbeteren en borgen van kwaliteit en veiligheid van de zorg en het methodisch werken, leren en verbeteren.
- **Planningsconsulent** (functiegericht op roosteren en plannen): Deze inzet is bedoeld om de capaciteitsplanning en inzetplanning te optimaliseren, de werkbelasting te verminderen en de bedrijfsvoering doelmatiger te maken. Roosteren ligt momenteel voor een deel in de teams; het buiten de teams beleggen (maar wel dichtbij de teams) vermindert de administratieve druk op het team (doelstelling van de kwaliteitsimpulsgelden) en geeft de teams meer ruimte voor aandacht voor de bewoners.
- **Schoonmaak:** in de contracten met schoonmaakbedrijven zijn afspraken gemaakt voor bredere inzet, zodat (schoonmaak-)taken bij zorgmedewerkers worden weggehaald. Dit resulteert in meer tijd voor zorgmedewerkers om aandacht aan de bewoners te besteden.
- **Kookprofessionals (kookdames):** op een aantal locaties wordt het concept kookprofessionals ingezet. Door de kookprofessionals worden bewoners uitgenodigd mee te doen met de voorbereidingen van de maaltijd (waar dit mogelijk is) en te genieten van het koken. Zorgmedewerkers hebben daarmee juist in de drukke uren hun handen meer vrij om aan de overige zorg aan bewoners te besteden. Iedere afdeling heeft een eigen keuken en een kookprofessional.

- Leer en werkklimaat: Een belangrijk onderdeel van zowel ontwikkeling als behoud is een stimulerend leer en werkklimaat. Hierin is binnen beginnen, buiten winnen. Door het ontwikkelen van een goede “infrastructuur” van werkbegeleiders wordt dit leer en werkklimaat actief vormgegeven. Om tijd hiervoor te realiseren wordt per leerling 2 uur aan werkbegeleiding per week bekostigd vanuit de kwaliteitsimpulsgelden (en gaat niet af van indirecte uren).
- Vergroting capaciteit werkbegeleiding: De capaciteit van werkbegeleiding vergroten door het uitbreiden van de rol van werkbegeleider naar meer dan 2 uur per week. Hierdoor kunnen medewerkers (nieuwe en reeds werkzame) meer tijd binnen hun directe zorgfunctie besteden aan begeleiding van leerlingen. Medewerkers die zorgtaken niet meer kunnen uitvoeren kunnen zich focussen op begeleidende taken. Op leerafdelingen kan een docent vanuit het ROC gedetacheerd worden.
- Vergroten capaciteit van leeromgeving: Door het creëren van leerafdelingen kan de capaciteit om leerlingen in onder te brengen worden vergroot en kan de begeleiding hierop worden afgestemd. Er is momenteel 1 leerafdeling, het doel is 3 leerafdelingen in februari 2021.
- Inzet leerlingen intramuraal boven formatief: Omdat leerlingen relatief makkelijk te werven zijn itt de zorgprofessional waar een schaarste van is, wordt hier meer op ingezet. Met name de zij-instream is een interessante doelgroep. Om deze medewerkers een goede leeromgeving te bieden en om teams hierin niet te korten op productiviteit (leerlingen zijn nu wel deels productief), is besloten om de loonkosten van leerlingen intramuraal te financieren vanuit de kwaliteitsimpulsgelden.

7. Gebruik van hulpbronnen

Om de best mogelijke kwaliteit van zorg en cliënttevredenheid te behalen met de beschikbare financiën en middelen zet Careyn diverse hulpbronnen in, zoals de gebouwde omgeving, verschillende technologische en facilitaire middelen en samenwerkingsovereenkomsten. Hieronder wordt de inzet van deze hulpbronnen voor het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg nader toegelicht:

Wat wilden we bereiken:

Het doel wat gesteld is dat het jaar 2020 volledig in het teken staat van het programma ‘de groene golf’. Samen met het bedrijf Accezz aan de slag gaan met CUS financieel gezond maken met behoud van kwaliteit.

Wat we hebben bereikt:

Traject Accezz

Het afgelopen jaar is het traject met Accezz geïmplementeerd. Eind 2019 is het onder andere opgestart binnen de extramurale teams. Accezz richt zich op het verbeteren van diverse werkprocessen. Een voorbeeld daarvan is de inzet van een dagschema. Hier wordt het werkproces van de medewerkers heel concreet aangegeven. Het dagelijks werken en tussentijds aanpassen op het schema maakt dat er doelmatig gewerkt kan worden. In 2021 wordt de implementatie door Accezz binnen de intramurale locaties afgerond.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Door Corona hebben we veel initiatieven die in 2020 zouden worden uitgerold noodgedwongen moeten stopzetten. Daarnaast heeft Corona er ook voor gezorgd dat veel partijen elkaar juist wisten te vinden. Een voorbeeld is het opzetten van het Covid Hotel in Breukelen en Coronaroutes in de wijk voorbereiden. Het in te roosteren personeel herverdelen en waar noodzakelijk met elkaar plannen gemaakt voor Code zwart. Code Zwart was een opdracht vanuit het ministerie gericht op opschaling van zorg vanuit ziekenhuizen naar ouderenzorg.

Verder zijn er nog een aantal initiatieven die wel doorgang hebben gevonden:

- Het voorbereiden van de D-ZEP afdeling. Doel van deze afdeling is om een interventieafdeling op te zetten voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP). Zes organisaties uit regio Utrecht zijn een samenwerking aangegaan. Het ontbreekt in de regio nu aan een passend aanbod voor deze doelgroep. De eerste cliënten worden verwacht vanaf medio 2021
- Het ONue, Ouderengeneeskundig Netwerk Utrecht eerstelijns is van start gegaan in 2019. In 2020 heeft het verder uitwerking gekregen. District Utrecht West is aangesloten.

8. Gebruik van informatie

Hierbij een opsomming van een aantal onderwerpen waarover informatie wordt verzameld en gebruikt voor verbeteringen:

Wat wilden we bereiken:

Met behulp van de hulpbronnen de informatie verzamelen om het leren en verbeteren te stimuleren.

Wat hebben we bereikt:

Onderwerp	Informatie verzamelen	Opmerking
Clienttevredenheid en NPS	Vragenlijst cliënt tevredenheid	
	Aanbevelingsscore van Zorgkaart NL	
	Signaalmodule Triasweb	In 2020 ontwikkeld die in 2021 wordt geïmplementeerd
Kwaliteit van zorg	Kwaliteitsdashboard <ul style="list-style-type: none">- Afronden van verplicht scholingsaanbod- Dossiers op orde- Compleetheid van het dossier- Verlopen zorgleefplannen- Ondertekende zorgleefplannen- Algemene parameters van bedrijfsvoering- Mix van deskundigheid (passend bij de zorgvraag)	Thema audits Interne audits op leren en verbeteren Externe audits
MOZ-procedure	Triasweb	Het gebruik van informatie uit (bijna) incident meldingen is een belangrijke parameter die per kwartaal via een rapportagestructuur moet leiden tot zichtbare verbeteringen.

Bijlage - Afkortingenlijst

Afkortingen lijst

ACP	Advanced Care Planning
BOPZ	Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
CUS	Careyn Utrecht Stad
CVA	Cerebro Vasculair Accident
DBC	Diagnose-BehandelCombinatie
DT	Diëtisten
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
ET	Ergotherapie
ETDR	Elektronische Toedien Registratie
FT	Fysiotherapie
GRZ	Geriatrische Revalidatie Zorg
GV	Geestelijke Verzorging
GWI	Groninger Welbevinden Index
HU	Hogeschool Utrecht
IGJ	Inspectie voor de Gezondheid- en Jeugdzorg
KWVP	Kwaliteitsverpleegkundige
LG	Lichamelijk Gehandicapten
LO	Logopedisten
MBO	Middelbaar Beroepsonderwijs
MOZ	Melden van Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg
MT	Management Team
OMT	Outbreak managementteam
OVZ	Onvrijwillige zorg
PS	Psychologen
ROC MN	ROC Midden Nederland
SAMUZ	Strategisch Arbeidsmarktbeleid Utrechtse Zorgorganisaties en Onderwijs
VZMB	Vrijwillige zorg met beperking van bewegingsvrijheid
VIG	Verzorgende Individuele Gezondheidszorg
VPT	Volledig Pakket Thuis
VV	Verpleging en Verzorging
VVT	Verpleeg-, Verzorgingstehuis en Thuiszorg
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WZD	Wet Zorg en Dwang
ZZP	Zorgzwaartepakket/ Zorgprofiel