

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg Verslagjaar 2020

District: Delft Westland
Oostland/Nieuwe Waterweg
Noord (DWO/NWN)

Careyn

Juni 2021



Samen werkt 't beter

Inhoud

Voorwoord	3
Visie van Careyn	6
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
Wonen en welzijn.....	11
Veiligheid	14
Leren en werken aan kwaliteit	18
Leiderschap, governance en management	22
Personeelssamenstelling en HR zaken	24
Gebruik van hulpbronnen.....	26
Gebruik van informatie	29

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van 2020. Het jaar 2020 stond volop in het teken van de Covid pandemie. Ondanks diverse Covid-uitbraken op meerdere locaties, heeft een groot deel van de voorgenomen activiteiten toch plaatsgevonden.

In dit verslag leest u over deze activiteiten en ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in 2020, zoals het vergroten van persoonsgerichte zorg door onder andere de (extra) inzet van zorgassistenten en het verbeteren van de kwaliteit van palliatieve zorg. In dit verslag zijn ook citaten opgenomen waaruit de tevredenheid of waardering blijkt vanuit de bewoners, de lokale cliëntenraden, familieleden/mantelzorgers en medewerkers. Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit kwaliteitsverslag!



Met vriendelijke groet, Marjolein van Bommel, directeur DWO/NWN

Korte beschrijving van de organisatie

Careyn is een VVT-organisatie met de focus op (kwetsbare) ouderen. We onderscheiden drie groepen ouderen. Verreweg de meeste ouderen zijn vitaal, ondanks aandoeningen die inherent zijn aan hun leeftijd. Een tweede groep betreft de ouderen die hulpbehoevend en niet langer zelfredzaam zijn. Careyn biedt deze ouderen intensieve begeleiding en revalidatie. De derde groep ouderen zijn de kwetsbare ouderen die duurzaam afhankelijk zijn van zorg. Careyn richt zich op de bevordering van kwaliteit en waardigheid van hun leven, samen met hun naasten.

District DWO/NWN (Delft Westland Oostland/Nieuwe Waterweg Noord) bood in 2020 wijkverpleging, casemanagement dementie, hospicezorg, palliatieve zorg, specialistische verpleging, acute zorg en langdurige zorg (verpleeghuiszorg). Dit kwaliteitsverslag richt zich op de langdurige zorg die wordt geboden in de vier zorgcentra. Het uitgangspunt is dat bewoners zo lang mogelijk hun zelfstandigheid behouden en zo veel mogelijk hun eigen leven leiden. De medewerkers helpen, verzorgen en ondersteunen hen waar dat nodig of gewenst is. De zorgcentra staan midden in de wijk. Oudere wijkbewoners kunnen gebruik maken van de faciliteiten en voorzieningen in de zorgcentra.

Een beschrijving van de vier zorgcentra:

Locatie	Aantal plaatsen (per 1-1-2021)	Aanbod
<p>De Ark in Wateringen</p> 	<p>ZZP met behandeling: 38</p> <p>ZZP zonder behandeling: 63</p>	<p>Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen.</p> <p>Wonen met zorg voor mensen met een lichamelijke beperking en/of beginnende psychogeriatricie.</p>
<p>Rozenhof in Naaldwijk</p> 	<p>ZZP met behandeling: 26</p>	<p>Wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen.</p>

<p>Woerdblok in Naaldwijk</p> 	<p>ZZP met behandeling: 24</p> <p>ZZP zonder behandeling: 63</p>	<p>Woerdblok bestaat uit drie woonvilla's met 63 zorgappartementen en vier groepswoningen. Daarnaast wordt er vijf dagen per week dagverzorging geboden voor cliënten met een WLZ indicatie.</p> <p>Kleinschalig wonen met zorg en behandeling voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen. Per woning verblijven zes bewoners.</p> <p>Wonen met zorg voor mensen met een lichamelijke beperking (verblijf licht) en/of beginnende psychogeriatric (beschut wonen).</p>
<p>De Vloot in Maassluis</p> 	<p>ZZP met behandeling: 26</p> <p>ZZP zonder behandeling: 25</p>	<p>Een woon-/leefomgeving voor 52 zorgbehoevende ouderen: 26 plaatsen 'kleinschalig wonen' voor mensen met psychogeriatrische aandoeningen. Daarnaast 25 appartementen wonen met zorg voor mensen met een lichamelijke beperking en/of beginnende psychogeriatric.</p>

Visie van Careyn

Vastgestelde nieuwe visie

Elke organisatie, dus ook Careyn, kent het **wat** en het **hoe** in alle dagelijkse activiteiten. Wat je doet en hoe je het doet. Maar het is ook belangrijk om stil te staan bij het **waarom**; waarom doen we wat we doen en waarom willen we van betekenis zijn? In 2018 heeft dit geleid tot een visie traject waarbij er met collega's uit alle lagen van de organisatie gesprekken zijn gevoerd. Uiteindelijk heeft dat in 2019 geleid tot het antwoord op de **waarom** vraag en is deze uitgewerkt in een missie, visie maar ook in kernwaarden en kernkwaliteiten.

Met een groep van 40 medewerkers uit alle lagen van de organisatie is deze visie opgesteld en daarna gepresenteerd op een medewerkersbijeenkomst: Pareltsjesdag. Hieronder is de nieuwe visie schematisch weergegeven:



Binnen DWONWN hebben we Samen Nabij verder uitgewerkt in Samen Werken, Samen Blijven Zorgen en Samen met onze Omgeving. Daarbij zetten we in op veerkracht, flexibiliteit, creativiteit en draagkracht.

Persoonsgerichte zorg en nabijheid

De nieuwe visie, gebaseerd op het gedachtegoed van Machteld Huber, was daarbij een belangrijk richtsnoer. Positieve gezondheid. Ervoor zorgen dat cliënten indien mogelijk hun eigen kracht benutten en zelf betekenis en richting aan hun leven geven.

Het jaar 2020 heeft met name in het teken gestaan van de corona crisis. Die is zeer ernstig geweest in de verpleeghuissector. De menselijke maat is altijd belangrijk gebleken binnen onze gehele

organisatie. Aanvankelijk waren we met onze aangepaste bezoeksregeling strenger dan het overheidsbeleid. Uit de opgedane ervaringen die we in het voorjaar van 2020 hebben opgedaan, hebben we lering getrokken voor de situaties daarna. Er is daarna te allen tijde toegestaan dat er 1 bezoeker per bewoner per dag mocht komen; zelfs als deze Covid-19 bleek te hebben. Uiteraard werden toen uitgebreide hygiënemaatregelen getroffen. Er is ook meer blijvende aandacht gekomen voor handhygiëne tussen bewoners onderling. Dit was aanvankelijk alleen tijdens andere infectie-uitbraken een issue. Nu hoort het er inmiddels gewoon op de locaties.

De diverse regelingen en communicatie hierover is veelal in nauw overleg gegaan met de diverse cliëntenraden. Zij hebben goede input geleverd vanuit het perspectief van de cliënten. Dit heeft aantoonbaar geleid tot gezamenlijk gedragen regelingen. Er zijn ook flink veel discussies gevoerd; vanuit het juiste perspectief: het belang van de cliënten, hun gezondheid en welbevinden stond steeds voorop. Het zijn niet altijd makkelijke discussies geweest maar zijn altijd wel in constructieve vorm gevoerd.

Binnen het district DWO/NWN zijn er begin 2020 bijeenkomsten geweest op de locaties en bij de extramurale teams om informatie over de nieuwe visie uit te wisselen. Een verdere concretisering stond gepland voor de rest van het jaar 2020. Dit heeft een andere vorm gekregen dan aanvankelijk gepland vanwege de Coronacrisis. Een voorbeeld hiervan is dat een manager zorg aangeeft dat zij zichzelf regelmatig voorafgaand aan gesprekken met medewerkers, bewoners en mantelzorgers toespreekt. Ze wil zonder oordeel vooraf en met een open vizier de gesprekken ingaan volgens de Kernkwaliteit: Onbevangen Ontmoeten. Dit is een bewust proces en is een van de manieren waarop de nieuwe visie wordt geconcretiseerd.

De zes dimensies uit het spinnenweb van Positieve Gezondheid, te weten Lichaamsfuncties, Mentaal Welbevinden, Zingeving, Kwaliteit van Leven, Meedoen en Dagelijks Functioneren zijn bij gesprekken met medewerkers ook al leidraad gebruikt. Dit is bijvoorbeeld gebeurd in het jaar 2020 bij de locatie Rozenhof. Hierbij is input naar boven gekomen die aanvullende waarde bleek te hebben in de praktijk.

In het jaar 2021 wordt dit weer concreet verder opgepakt.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

- **Compassie:** ervaren van nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip
- **Uniek zijn:** gezien worden als mens met een persoonlijke context die er toe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt
- **Autonomie:** eigen regie over leven en welbevinden zijn leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase
- **Zorgdoelen:** afspraken over (en inspraak bij) doelen ten aanzien van zorg, behandeling en ondersteuning zijn vastgelegd. Het zorgplan wordt in samenspraak met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger opgesteld. Zij worden bij elke evaluatie uitgenodigd.

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg begint bij compassie en uniciteit. Ook in 2020 hebben de medewerkers blijk gegeven dat zij het levensverhaal van hun bewoners en de wensen en behoeftes kennen. Eigen regie van de bewoner stond daarbij voorop, waarbij veel aandacht was voor de persoonlijke context. Het gebruik van de Groninger Welbevinden Indicator was (en is) een belangrijk hulpmiddel welke werd gebruikt door medewerkers om het levensverhaal, wensen en behoeftes in beeld te brengen en te vertalen naar concrete acties in handelen. Het ECD ondersteunt hierbij in praktische zin. In 2020 is er ook aandacht besteed aan 'coaching on the job' om medewerkers te ondersteunen in de uitvraag en de uitwerking van de levensgeschiedenis. Zo heeft de kwaliteitsverpleegkundige samen met de EVV dossiers bekeken, hier feedback op gegeven en hen geleerd hoe zij de opvolging kunnen laten terugkomen in de dossiers. Er is samen met de EVV-er gezorgd voor een dossier dat passend is voor de bewoner door de volgende vragen te stellen en deze te verwerken in de dossiers naar acties:

- Wie is de bewoner?
- Wat is belangrijk voor de bewoner?
- Wat beweegt een bewoner, welke voorvallen en emoties uit het verleden spelen bij een bewoner?

Dit alles met als doel een dossier waarin de wensen en behoefte van de bewoner terug komen, zodat deze bewoner centraal staat.

Uit de diverse kwaliteitsgegevens (onder andere: 'dashboard methodisch werken in het zorgdossier', klanttevredenheidsonderzoek, reacties op Zorgkaart Nederland en gesprekken met bewoners/familieleden/mantelzorgers) blijkt dat het geven van persoonsgerichte zorg in de praktijk geborgd en gewaardeerd wordt.

Uit onder andere de ZorgkaartNederland reacties blijkt dat er bij de locaties van Careyn binnen het district DWONWN aandacht is voor persoonsgerichte zorg. Een aantal waarderingen luiden als volgt:

Over de Ark:

6 november 2020 - Goedgekeurd door de redactie

Het zijn allemaal toppers echt super lief, goed en een luisterend oor. Het personeel van Careyn is echt top. Wij zijn zeer tevreden.

De Ark scoort een **7,1** gemiddeld in het jaar 2020 op basis van 7 waarderingen.

Over Rozenhof:

4 januari 2020 - Goedgekeurd door de redactie

Mijn moeder wordt er verzorgd voor dementie. Zij wordt goed verzorgd. Wij hebben als contactpersoon goed contact met de verzorgenden en worden goed begeleid in de achteruitgang van onze moeder.

De Rozenhof scoort een **8,3** in het jaar 2020 op basis van 1 waardering.

Over Woerdblok:

23 oktober 2020 - Goedgekeurd door de redactie

Zowel mijn vader als moeder hebben een plekje in het Woerdblok, de een in een open afdeling en de ander op een gesloten afdeling. We zijn enorm blij met de lieve zorg en aandacht voor onze ouders gezorgd wordt.

Woerdblok scoort een 8,5 in het jaar 2020 op basis van 3 waarderingen.

Over de Vloot:

2 december 2020 - Goedgekeurd door de redactie

De aandacht en zorg die aan de bewoners van KSW de Vloot m.n. de Keersluis wordt gegeven is heel goed, ze kennen de bewoners goed en er wordt zeer respectvol om gegaan met de bewoners en hun familieleden. De sfeer is er gezellig en de appartementen zijn schoon en zeer ruim. Ben heel dankbaar dat mijn moeder hier haar laatste jaar heeft mogen wonen.

De Vloot scoort een 9,3 in het jaar 2020 op basis van 6 waarderingen.

Het jaar 2020 heeft grotendeels in het teken gestaan van de covid pandemie. Er zijn veel voorgenomen zaken niet doorgenomen. Er is met man en macht gewerkt om de zorg op een zo persoonsgerichte mogelijk manier te laten doorgaan. Met al de beperkingen die er waren. Zo geeft Ank van de Valk, lid Cliëntenraad (CR) Naaldwijk aan:

‘Tezamen met de zorgmedewerkers en het management hebben we zo goed mogelijk gekeken wat er nodig was voor de bewoners en hoe we dat konden bieden binnen de gestelde beperkingen. Dat was zeker niet makkelijk. Er is altijd gezocht naar wat er wél kon: bijvoorbeeld door het plaatsen van een tent voor de ingang van onze Locatie Woerdblok zodat de mantelzorgers daar toch hun geliefden konden treffen; al was het achter glas. Ook voor bewoners die minder hard om aandacht riepen, hebben we zeer zeker oog gehad. We willen nooit meer terug naar de regeling die helemaal geen bezoek toestond. Dat is bij iedereen, en na alle evaluaties, gebleken dat de kwaliteit van zorg en van leven daarmee onvoldoende geborgd is gebleven. Ook specifiek voor nieuwe bewoners, dus cliënten die bij ons zijn komen tijdens de Coronacrisis, is extra aandacht geweest omdat het heel erg belangrijk is om nieuwe bewoners zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen. Normaal gesproken verzorg ik als CR-lid op de dag van binnenkomst altijd een rondleiding voor een nieuwe bewoner en zorg ik ook dat ik bij de maaltijd een geschikte plek samen met hem of haar uitzoek en ook een introductie bij de bestaande bewoners verzorg. Dat kon een tijd niet plaatsvinden maar zodra het weer mogelijk is, pakken we dit direct weer op’.



Inzet zorgassistenten

De extra kwaliteitsgelden die vanaf 2019 zijn gebruikt voor de inzet zorgassistenten is gecontinueerd in het jaar 2020 en zij zijn onmisbaar geworden in onze organisatie. Zij zijn het die de bewoners op de huiskamers altijd gezelschap houden en de zorg assisteren. Zij dragen bij in het gevoel van nabijheid, houden mede toezicht en leveren persoonsgerichte zorg en ontzorgen een deel de zorgmedewerkers; vier belangrijke doelstellingen uit het kwaliteitsplan. In het jaar 2020 hebben zij extra aandacht gegeven aan de bewoners ter voorkoming van gevoelens van eenzaamheid. We hebben met elkaar niet het gemis van familie en mantelzorgers kunnen vervangen maar wel hebben we het gemis kunnen verzachten met extra één op één aandacht en met ondersteuning bij het digitaal contact leggen.



Foto: Hans de Leeuw, manager van de locaties de Ark en de Vloot

De heer Ad Alblas van de CR van de Vloot geeft aan: ‘Door de extra inzet van zorgassistenten is er meer één op één aandacht voor bewoners en dat komt de kwaliteit ten goede’.

Palliatieve zorg

Binnen het district DWO/NWN van Careyn, wordt met dagelijkse regelmaat palliatieve zorg geboden aan bewoners. Het kwaliteitskader palliatieve zorg biedt kaders voor het verlenen van kwalitatief goede palliatieve zorg aan de zorgvragers.

Alvorens het kwaliteitskader op juiste wijze en met voldoende draagvlak te kunnen implementeren is het van belang om te weten waar je nu staat als organisatie (district). Om dit inzichtelijk te maken is eind 2019 begin 2020 met behulp van het meetinstrument ‘zelfevaluatie palliatieve zorg’ een zelfevaluatie uitgevoerd in het district DWO/NWN.

Rondom het thema palliatieve zorg wordt er nauw samengewerkt met extramuraal en het palliatief Netwerk DWO/NWN. De evaluaties zijn intramuraal en extramuraal uitgevoerd, zorgmedewerkers, behandelaren en geestelijke zorg zijn hierbij betrokken.

De resultaten van de zelfevaluatie zijn door de kartrekkers naast elkaar gelegd en momenteel wordt er gewerkt aan de aanbevelingen richting het gehele district. Er wordt hierin onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen voor het netwerk (welke breed opgepakt worden binnen het netwerk) en aanbevelingen binnen Careyn. Aan de hand van de aanbevelingen zal er binnen het district met

werkgroepjes gericht gewerkt worden aan verbeteracties. Op deze manier wordt gewerkt aan de doelstellingen ‘verbeteren van persoonsgerichte zorg’, ‘versterken van deskundigheid van medewerkers’ en ‘het vergroten van welzijn bij de bewoners’.

Het zorgpad Stervensfase is geactualiseerd, gedigitaliseerd en geïmplementeerd in het Elektronisch Zorg Dossier (ECD). Zo kan het zorgpad digitaal gebruikt worden in het gehele district.

Initiatieven worden ontplooid tot het ontwikkelen van klinische lessen door leerlingen op dit gebied, volgen van scholingen bij netwerk palliatieve zorg en scholingen door huisartsen.

In het jaar 2020 is het Zorgpad Stervensfase gedigitaliseerd en Careynbreed ingevoerd. Dit heeft een gunstig effect gehad op de kwaliteit van zorg voor onze palliatieve cliënten daar de continuïteit van rapportage nu is gegarandeerd.

Ook is tijdens corona-uitbraken op de diverse locaties bij terminale cliënten heel goed gekeken naar welke mogelijkheden er geboden konden worden om naasten dichtbij te hebben.

Wonen en welzijn

In het kwaliteitskader worden vijf thema's onderscheiden:

- Zingeving met aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen
- Zinnige dagbesteding met aandacht en ondersteuning bij activiteiten die voor cliënten het leven de moeite waard maken
- Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding met aandacht en ondersteuning van persoonlijke verzorging
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers met ruimte voor mantelzorgers en afbakening van de inzet van vrijwilligers
- Wooncomfort met aandacht voor gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.

Zingeving met aandacht voor en ondersteuning bij levensvragen

Binnen de zorglocaties is ook in 2020 aandacht geweest voor zingeving en levensvragen. De Corona periode was hierin wel weerbarstig. Het traject familieparticipatie is in het tweede kwartaal stil komen te liggen, wel hebben we de mantelzorgers (zo actief mogelijk) gesproken en op de hoogte gehouden over hun naaste, persoonlijk, per mail, telefonisch en is het elektronisch dossier inzichtelijk geworden voor de mantelzorgers.

Tijdens de opname en tijdens het verblijf is welzijn en zingeving een wezenlijk onderdeel in de dossiervoering, het onderdeel levensgeschiedenis wordt stap voor stap gevuld, de welzijnsmedewerkers gaan tevens in gesprek met de cliënt en dit maakt het dossier zo persoonlijk mogelijk. Er is veel ruimte geweest voor individuele aandacht door de welzijnsmedewerkers, zorgassistenten maar ook o.a. door de keukenmedewerkers. Door de Corona-tijd was er minder groepsgerichte- en meer persoonlijke aandacht.

De dienst geestelijke zorg heeft hierin ook bijgedragen en zich meer en meer geprofileerd. In de zorgleefplangesprekken worden deze aspecten tevens geevalueerd en bijgesteld.

Binnen de kwaliteitsontwikkelteams hebben we gesproken over welzijn meer verbinden en samenwerking tussen activiteitenbegeleiders en zorgassistenten optimaliseren, dit is in Q4 nader uitgerold en we nemen 2021 de tijd om dit verder vorm te geven. Verder zijn er lokale initiatieven, o.a. een verpleegkundige in Rozenhof is een werkgroepje persoonsgerichte zorg gestart in nauwe samenwerking met het team.

Zinvolle dagbesteding

Vanuit de Waardigheid en trots-gelden 2020 zijn diverse activiteiten gecontinueerd waaronder de inzet van de geestelijke verzorging en de activiteitenbegeleiding. Deze activiteiten zijn ingezet om zinvolle daginvulling te kunnen verzorgen. De activiteitenbegeleiders zijn gefaciliteerd zodat zij zorgmedewerkers coachen op hoe zij mede vorm en inhoud kunnen geven aan zingeving en een zinvolle daginvulling. Op iedere locatie hebben er groepsactiviteiten en individuele activiteiten plaatsgevonden die aansluiten op de wensen van de bewoner(s). Iedere dag vond er een activiteit plaats.

De activiteiten die in groepsverband werden georganiseerd konden tijdens de coronacrisis geen doorgang vinden. Er is veel meer ingezet op één op één aandacht. Ebru Celikkaya, activiteitenbegeleider, geeft hierover aan:



‘In het begin toen we we met mondklappers moesten gaan werken, herkenden en verstonden de bewoners ons soms niet meer. Daar hebben we echt de tijd voor moeten nemen. Gerust stellen, rustig praten, gevoelens van angst herkennen: we waren als activiteitenbegeleider ook opeens een soort van maatschappelijk werkers. We hebben zoveel mogelijk multidisciplinair opgepakt en vanuit ons de focus gelegd op het individueel aanbieden van activiteiten zoals muziek maken of luisteren, creatieve dingen doen etc. Het aanbieden van welzijn op maat heeft een bijdrage geleverd aan het welbevinden van bewoners. Gelukkig konden we nog iets voor ze betekenen; ook al beseften we dat het gevoel van eenzaamheid door het gemis van dierbaren soms echt groot was.’

Persoonlijke verzorging

Zorgmedewerkers besteedden elke dag aandacht aan een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding. Wensen van onze bewoners staan steeds centraal, zo ook in 2020.

Afspraken staan in het zorgdossier op de ‘Afspraak = Afspraak’ kaart. Zo kan iedereen de afspraken lezen en ook niet-vaste zorgmedewerkers weten welke wensen de bewoner heeft.

Familieparticipatie

Familieparticipatie was ook in 2019 onderwerp van gesprek bij de aanvang van zorg en gedurende het verblijf. Afspraken hierover staan in het zorgdossier. In 2019 zijn voorbereidingen getroffen om het zorgdossier ook digitaal toegankelijk te maken voor familie/mantelzorger zodat zij ook actief kunnen anticiperen. Begin 2020 is dit geïmplementeerd. Alle activiteiten rondom familieparticipatie dragen bij aan de doelstelling ‘verbeteren van de participatie met familie’ en ‘verbeteren persoonsgerichte zorg’.

In 2019 hebben er verschillende familiebijeenkomsten plaatsgevonden. Tijdens deze familiebijeenkomst keken zorgmedewerkers met familie naar mogelijkheden om de zorg en aandacht voor bewoners te verbeteren. Familieleden en vertegenwoordigers worden actief uitgenodigd om bij zorgleefplanbesprekingen aanwezig te zijn. EVV-ers hebben een belangrijke rol in communicatie naar de familie en zijn het eerste aanspreekpunt.

Vanaf het 3e kwartaal van 2019 liep er een uitgebreid programma rondom familieparticipatie. In samenwerking met Vilans zijn er op de locaties meerdere klantarena's en adviesbijeenkomsten georganiseerd. Andere onderdelen van dit programma zijn ‘optredens familiefabels’ en mantelzorgscans. Doel van dit programma was het nog meer betrekken van familie bij de zorg door het verkrijgen van inzichten in de wensen en behoeften van de bewoner. Door de adviesbijeenkomsten is ook meer inzicht gekregen in de behoeften en vragen die bij de familie/mantelzorgers leven. Eind 2019 en ook in 2020 zijn deze inzichten meegenomen in het beleid en de uitvoer van familieparticipatie. Op iedere locatie is er een werkgroep familieparticipatie. Verbeteracties en organisatie rondom familieparticipatie verloopt via deze werkgroepen.

Na maart 2020, de eerste uitbraak van Covid, heeft familieparticipatie in bovengenoemde vorm stil gelegen en zal in 2021 weer worden opgepakt. Wel is er tijdens het gehele jaar zoveel mogelijk afgestemd met de cliëntenraden en continu communicatie geweest met de mantelzorgers van onze bewoners. De beleidsafspraken en -wijzigingen volgden elkaar soms zo snel op dat het weleens voorkwam dat er over hetzelfde onderwerp twee tot drie keer toe in deze dezelfde periode gecommuniceerd moest worden met steeds een veranderende boodschap. Dat gaf verwarring en onduidelijkheid. Er is altijd getracht het overheidsbeleid te volgen en zo goed mogelijk te vertalen naar onze eigen situatie. Er is vanuit familieleden weleens aangegeven dat de locaties bijna op gevangnissen gingen lijken, geeft Ank van der Valk lid van de CR Naaldwijk aan. Familieleden werden bijvoorbeeld ‘gescreend’ voordat ze door mochten lopen naar hun naaste. Over het algemeen werd wel begrepen dat dit geen gewenst beleid was, maar een noodzakelijk iets vanuit de beste bedoelingen om zo min mogelijk besmettingen te krijgen. Iedereen had hetzelfde doel: het belang van onze bewoners zo goed mogelijk waarborgen, en daarmee kwamen we altijd tot elkaar.

Wooncomfort

Ook in 2019 kon iedere bewoner zijn/haar kamer op een eigen manier inrichten. Niet alleen een prettige en sfeervolle inrichting van de woon- en slaapkamers en gezamenlijke ruimtes zijn belangrijk in de ervaring van woongenot, maar ook het hebben van persoonlijke eigendommen en tastbare herinneringen zoals foto's maken dat bewoners zich ‘thuis voelen’. Bewoners werden uitgenodigd om

de voor hen belangrijke persoonlijke eigendommen mee te nemen. De omgeving van de zorgcentra zijn voorzien van groen en staan midden in de wijk.

Het is belangrijk om in een schoon huis te wonen, dit draagt bij aan een prettige woonomgeving.

In 2019 heeft Careyn een aanbesteding uitgeschreven voor de schoonmaak met hoge eisen op het kwaliteitsniveau. Ondertussen is een ander schoonmaakbedrijf gecontracteerd en zijn de ervaringen hiermee positief.

Er is gestart met een basispakket en er wordt gekeken naar mogelijkheden om overige lichte zorgtaken te verschuiven naar deze medewerkers. Specifieke wensen van zorgcentra worden hierin meegenomen.

In het jaar 2020 is er een periode geweest dat er helemaal geen bezoek van buiten op de locaties mocht komen. De grote nadelen hiervan zijn al eerder aan bod gekomen. Op de KSW locaties is wel gebleken dat het verlagen van prikkels soms gunstige effecten gaf. Zoals minder onrust en agressie. Hans de Leeuw, de manager a.i. van De Ark en De Vloot in 2020, geeft hierover aan: 'Vaste tijden voor bezoek heeft geleid tot een rustmoment op de dag. Dat is voor met name bewoners van onze KSW locaties gunstig gebleken. Dat goede willen we behouden. We trekken lering uit de ervaringen die zijn opgedaan en blijven daarbij de cliënt en zijn of haar behoefte als uitgangspunt nemen'.

Veiligheid

In het kwaliteitskader zijn een aantal thema's voor basisveiligheid genoemd:

- Decubitus
- Advanced Care Planning: gezamenlijke afspraken rondom het levenseinde
- Wensen en voorkeuren voor eten en drinken
- Onvrijwillige zorg (geen indicator in 2020 maar hebben we wel in dit kwaliteitsverslag opgenomen)
- Medicatieveiligheid (zie hoofdstuk Leren en werken aan kwaliteit)

Decubitus

Bij 17 van de 263 bewoners is sprake van decubitus categorie 2 of hoger. Dit aantal is in vergelijking met cijfers uit 2019 fors toegenomen (1% versus 6%). De (preventieve) zorg rondom decubitus is echter goed geborgd. De toename is te verwijten aan een toenemende complexiteit van de zorgvraag. Wellicht dat Coronamaatregelen (beperkingen van bewegingsvrijheden) ook een rol hebben gespeeld. Voor het borgen van decubituspreventie wordt gewerkt met een centrale preventiecommissie met in ieder district een eigen commissie. Daarnaast heeft iedere woonzorglocatie van Careyn de beschikking over een gespecialiseerd wondverpleegkundige die, periodiek en op verzoek, de (decubitus)wonden beoordeelt en een wondplan opstelt. Ook zijn er op locaties aandachtsvelders wondzorg die samen met de wondverpleegkundige zicht houden op de wondzorg en/of het ontstaan van wonden. Deze aandachtsvelders krijgen bijscholing t.a.v. wondzorg. Op Verblijf Licht is er sprake van laagdrempelige samenwerking met de ergotherapeut eerste lijn om decubituspreventie bij bewoners in te zetten.

Zorgmedewerkers werken samen met de ergotherapeuten (weten hen te vinden en zijn binnen Kleinschalig Wonen onderdeel van het behandelteam).

In het jaar 2020 is voor de wondzorg een wondverpleegkundige vanuit de Extramurale zorg betrokken bij onze intramurale locaties. De expertise van 'buiten' is naar binnen gehaald. Een mooi voorbeeld van hoe we met elkaar steeds willen verbeteren. Daarnaast geven we hiermee invulling aan de de doelstellingen 'versterken van de deskundigheid' en 'het verhogen van de cliëntveiligheid'. In het jaar 2020 is er ook een brede scholing over decubitus voor verpleegkundigen en EVV-ers gegeven en zijn er voorbereidingen getroffen voor scholing voor overige zorgfunctionarissen middels een microlearning. Beide scholingen zijn verzorgd door Ideon, handelend arts van de locatie en /of uit de eerste lijn.

Advanced Care Planning

Bij alle bewoners van Kleinschalig Wonen zijn afspraken over wel/niet reanimeren vastgelegd bij 'medisch beleid' in het zorgdossier. Bij meer dan 75% van de bewoners van Verblijf licht is dit vastgelegd op de 'afspraak=afspraakkaart' in het zorgdossier. Het herziene Reanimatiebeleid is besproken met en ondertekend door de huisartsen. Er is gezamenlijk draagvlak en medewerking voor dit beleid.

Advanced Care Planning gaat over de bredere vraag hoe de bewoner de laatste tijd van zijn leven voor zich ziet. Hoe lang hij medisch handelen nog zinvol vindt. Over wat de bewoner in de hem resterende tijd werkelijk belangrijk vindt en welke zorg daarbij past. Gesprekken over wensen rondom het levenseinde worden gevoerd bij aanvang van de zorgverlening en tijdens het zorgproces aangepast indien dit uit gesprek met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger nodig blijkt te zijn.

Uitkomsten worden vastgelegd in het zorgdossier. Het gaat hierbij om zaken als reanimatie, inzetten van levensverlengende behandelingen en wel of geen ziekenhuisopname. Deze informatie is voor alle betrokken medewerkers direct beschikbaar zodat zij adequaat kunnen reageren.

Wensen en voorkeuren voor eten en drinken

Bij bijna alle bewoners van Kleinschalig Wonen zijn afspraken gemaakt over wensen en voorkeuren rondom eten en drinken. Bewoners op afdelingen zonder behandeling regelen dit veelal zelf. Indien zij dit niet meer (zouden) kunnen (bijvoorbeeld bij beginnende dementie) worden zij hierin ondersteunt en worden wensen en voorkeuren ook vastgelegd en zoveel mogelijk 'geregeld'.

Voorkeuren voor eten & drinken zijn op afdelingen Kleinschalig Wonen vastgelegd in het dossier in het formulier *eten en drinken*. Zo is inzichtelijk wat de wensen en voorkeuren van de bewoners zijn rondom eten en drinken. Daarbij kan het formulier aangevuld worden met adviezen vanuit diëtiëk. Daar waar eten en drinken een risico is of zou kunnen worden, wordt ook de diëtiste betrokken bij behandeling en Zorgleefplan-besprekingen.

Op Verblijf Licht wordt er gewerkt met de diëtiste uit de eerste lijn via verwijzing van de huisartsen. Diëtisten hebben geen toegang tot het dossier van bewoners van afdelingen Verblijf Licht. Daar waar afspraken rondom voeding worden vastgelegd zijn deze terug te vinden in de A=A (formulier *Afspraak = Afspraak*) en het formulier *eten en drinken*. Gezien de zelfstandigheid en eigen regie van bewoners op Verblijf Licht gebeurt dit alleen bij bewoners waarbij daar een aanleiding voor is.

Petra van Dijk, manager van de locaties in Naaldwijk, geeft aan dat er in het coronajaar 2020 door het keukenpersoneel meer naar de kamers van bewoners is gegaan. Het centrale restaurant mocht tijdelijk niet meer gebruikt worden en door naar de kamers te gaan is er echt contact gezocht. Er zijn ook kleine geluismomentjes rondom eten gecreeërd. Tweemaal per week is er om 16 uur uur iets extra's gedaan voor de bewoners: er werd iets lekkers gebracht en tegelijkertijd was er tijd voor een praatje. Van verschillende bewoners horen we terug dat dit erg gewaardeerd is.



Onvrijwillige zorg

Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. Er was en er is actief beleid op het voorkomen of beperken van het inzetten van onvrijwillige zorg (OVZ). In het jaar 2020 zijn er binnen het district bij de ongeveer 114 Wzd-cliënten 10% maatregelen van onvrijwillige zorg ingezet nadat alle andere alternatieven zijn overwogen. Bij elke nieuwe maatregel is het stappenplan opgestart.

Hoofdzakelijk zijn (gedragsbeïnvloedende) medicijnen ingezet en in een enkel geval ook maatregelen die de bewegingsvrijheid van de bewoner hebben beperkt. Er is geen sprake geweest van insluiten, het uitoefenen van toezicht met verzet etc..

Binnen Careyn is er per district een Wzd functionaris benoemd; voor DWO/NWN is dit Gert van der Veen, specialist Ouderengeneeskunde.

Er is een actieve werkgroep implementatie Wzd binnen DWO/NWN en de verdere uitrol vindt plaats in 2021. Ideon heeft de scholing voor de Wzd uitgevoerd en voorafgaand aan deze scholing heeft elk teamlid de e-learning Wzd gevolgd in REIN.

In het ECD is er een specifieke module gekomen voor de registratie van deze zorg. Het overzetten van de VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen) naar deze OVZ module heeft enkele praktische aanloopproblemen gekend. Lopende het jaar 2020 is hieraan gewerkt en zo is het nu ingeregeld dat de Wzd-functionaris automatisch een signaal krijgt bij een nieuwe melding van onvrijwillige zorg. Er vindt monitoring plaats van de ingezette maatregelen en hierover wordt gerapporteerd. Alle maatregelen dienen proportioneel en effectief te zijn en direct bij de inzet dient een afbouwplan te worden opgesteld.

Careyn maakt gebruik voor klachten over Onvrijwillige Zorg van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die onder andere is ingesteld door de branchevereniging Actiz. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd wordt betrokken van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en heeft kennis gemaakt op alle locaties inclusief de Cliëntenraden. In het jaar 2020 zijn er geen klachten binnengekomen.

Cijfers 2020	Aantal cliënten	Aantal maatregelen
Aantal cliënten locaties	114	
Totaal aan inzet maatregelen Onvrijwillige zorg <i>Dit zegt iets over hoeveel cliënten één of meerdere type onvrijwillige zorg ontvangen + het totaal aantal maatregelen van alle cliënten welke onvrijwillige zorg ontvangen</i>	10 (8,77%)	12 (10,5%)

Rozenhof	4	6
Woerdblok	1	1
Vloot	4	4
Ark	1	1

Cijfers per subcategorie op de verschillende locaties	Rozenhof	Woerdblok	Vloot	Ark
	Aantal maatregelen			
Toedienen vocht, voeding, medische behandeling				
Vocht en voeding				
Medicatie	3	1	4	1
Verrichten medische handelingen tbv aandoening				
Beperking bewegingsvrijheid				
Fixatie				
Mechanisch	3			
Fysiek				
Beperking bewegingsvrijheid door plaatsen op gesloten afdeling				
Overig				
Insluiten				
In een separeerverblijf				
In een afzonderingsverblijf				
In eigen kamer/verblijfsruimte/woning				

	Overige				
Uitoefenen toezicht cliënt					
	Cameramonitoring				

Leren en werken aan kwaliteit

Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit het kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk continu aan verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Er worden hierbij vijf elementen onderscheiden:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

Kwaliteitsmanagementsysteem

Binnen Careyn wordt de ISO 9001-2015 norm gehanteerd. Er vindt jaarlijkse toetsing plaats door middel van een externe audit door Kiwa Nederland. De laatste toetsing heeft in 2020 plaatsgevonden; vanwege corona is dit een digitale audit geworden. Kiwa heeft vastgesteld dat het door Careyn gehanteerde kwaliteitssysteem en de toepassing daarvan voldoen aan NEN-EN-ISO 9001:2015. Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd in de laatste audit door Kiwa. Er zijn wel lokale aandachtspunten benoemd die per locatie zijn opgepakt.

Werken aan leren en verbeteren

Het leren en verbeteren door gebruik van TriasWeb en het analyseren blijft een belangrijk punt. Binnen Careyn wordt er sinds september 2018 gewerkt conform de procedure MOZ: Melding Onvoorziene gebeurtenissen in de Zorg. Dit is een werkwijze gericht op continu (cyclisch) leren en verbeteren en daarmee wordt direct gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De vragenlijst en het rapportage format van de MOZ is in het jaar 2020 vereenvoudigd en daarmee verbeterd. De deskundigheid van de afhandelaren is vergroot; verdiepende analyses van de kernoorzaken, feedback naar de melders en inhoudelijk betere rapportages.

Aantal MOZ meldingen in 2020 per locatie:

Locatie:	Aantal 2020	Aantal 2021 t/m 14 mei
De Ark	702	314
Rozenhof	354	82
Woerdblok	620	282
De Vloot	341	148
Totaal	2017	826

Meest voorkomende type meldingen:	Aantal 2020	Aantal 2021 t/m 14 mei
Medicatie	939	401
Vallen/ongeval	709	299
Agressie	231	68
Diversen	138	58

Verbeteracties

De ingezette verbeteracties uit 2019 zijn voortgezet in 2020.

Ingezette verbeteractie op het gebied van medicatie waren onder andere:

- Routes zijn efficiënter ingedeeld zodat een medewerker die de medicatie uitdeelt zich specifieker kan concentreren op die taak,
- Er worden extra medewerkers ingezet voor een bepaalde dienst (bijvoorbeeld een korte avonddienst), waardoor diegene die medicatie deelt zich kan concentreren op die taak,
- Inzet van een extra medewerker op de dagen dat de maandbestelling gedaan moest worden. Hierdoor is er meer focus op de maandbestelling wat leidt tot minder incidenten rondom bestellen en aanwezigheid van medicatie,
- Inrichten van een buddysysteem, controle van de medicatielockers (eens per maand) op medicatie welke niet meer op de toedienlijst staat, aandacht voor- en controle op het juist stickeren van de houdbaarheid van bepaalde medicatie,
- Diverse (bij)scholingsactiviteiten.

Ingezette verbeteracties op het gebied van vallen waren onder andere:

- Tijdig inzetten van fysio en/of ergo om veiligheid van transfers te beoordelen/ aan te passen,
- Laagdrempeligere samenwerking met ergotherapie en fysiotherapie (bij afdelingen Verblijf licht),

- Extra aandacht voor communicatie naar behandelaren zoals ergotherapie en fysiotherapie zodat snel na een val een valanalyse gedaan kan worden en interventies ingezet kunnen worden,
- Plaatsen van drempels bij een balkon,
- Individueel maatwerk per bewoner (bijvoorbeeld inzetten van hulpmiddelen, bewaken van dag/nachtritme etc.).

Tijdens het Corona jaar waren er meer valincidenten en dit is nader geanalyseerd. Doordat bewoners minder in beweging konden zijn, is er fysiek ingeboet. Er is extra aandacht besteed aan hoe dit kon worden gecompenseerd: welzijnsmedewerkers zijn buiten gaan wandelen met bewoners en de beweegagoog is met nieuwe vormen van bewegen gekomen die wél konden worden uitgevoerd tijdens de quarantaine tijd. Dit heeft aantoonbaar effect gehad en de valincidenten zijn de laatste maanden weer wat afgenomen.

Ingezette verbeteracties op het gebied van agressie waren onder andere:

- Diverse (bij)scholingsactiviteiten,
- Meer toezicht op de huiskamers door het inzetten van zorgassistenten,
- Tijdig inzetten en evalueren van benaderingsplan,
- Achterhalen en vastleggen van persoonlijke triggers van individuele bewoners.

Alle locaties hadden maandelijks een MOZ-commissie waarin de afhandelaren van de diverse teams waren vertegenwoordigd. Ook aanwezig waren de kwaliteitsverpleegkundige, de manager en een (afgevaardigde) behandelaar. Af en toe sloot de kwaliteitsadviseur aan. In de MOZ- commissie werden trends en ontwikkelingen besproken, werd er gekeken naar de kernoorzaken en gemene delers van een bepaalde locatie. Ook werden ernstige incidenten besproken, deze werden gedeeld met alle locaties zodat er (preventieve) acties uitgezet konden worden. Maandelijks is er een MOZ-rapportage gemaakt, zowel op team, als op locatie- als op districtsniveau. In deze rapportages werd terug gerapporteerd op de stand van zaken van al eerder ingezette verbeteracties (PDCA was duidelijk zichtbaar).

April 2019 heeft Careyn voor het eerst “Pareltjesdag” georganiseerd, een dag die geheel in het teken staat van leren (van elkaar) en het delen van kennis en nieuwe ontwikkelingen.

Lerende teams

Voor het realiseren van de visie is het nodig dat we voldoende collega's hebben die de benodigde kennis, vaardigheden en attitude beheersen. We willen niet alleen mensen opleiden, maar ook behouden en voor langere tijd binden aan Careyn. Voor deze opgave hebben wij het lerende team ingezet. Zie ook Hoofdstuk 6: Personeelssamenstelling.

Een lerend team is een team dat leert van én met elkaar door samen te werken vanuit onze gemeenschappelijke kernwaarden. Dit gebeurt wanneer er een veilige en positieve cultuur is, waarin collega's nieuwe dingen kunnen proberen en zich gewaardeerd voelen. En waarin collega's elkaar uitdagen om hun kwaliteiten in te zetten en om met elkaar de kwaliteit van zorg te verbeteren. De leerlingen worden begeleid door een praktijkopleider.

Jeroen van Basten, projectleider bij Careyn, geeft ook aan dat er binnen de teams in de zomermaanden van 2020 evaluaties over de corona tijd hebben plaatsgevonden en dat daar veel lering uit getrokken is. Foto Jeroen:



Een van die lessen was dat, mocht er weer een nieuwe coronaperiode uitbreken (de tweede golf was toen er toen nog niet) er nooit meer naar de regeling zonder bezoekmogelijkheden terug kon worden gegaan. Daarvoor was het negatieve effect op de kwaliteit van leven van onze bewoners te groot. Tevens was een belangrijke les dat de aanwezigheid van management en kwaliteitsverpleegkundigen op de locaties essentieel is; juist in tijden van crisis.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Vanaf 2019 maakt Careyn opnieuw gebruik van het Van Kleef Instituut (kenniscentrum en kennisnetwerk die onder andere workshops voor zorgpersoneel organiseert). In maart 2018 heeft district DWO/NWN samen met district Zhebra zes collega zorginstellingen benaderd voor het vormen van een lerend netwerk. Na verschillende verkennende gesprekken is in november 2018 besloten om een netwerk te vormen met Argos Zorggroep, Catharina Stichting en district Zhebra (onderdeel Zuid Hollandse Eilanden en Breda van Careyn) in het gebied rond de Nieuwe Waterweg. De samenwerkingsafspraken worden in december 2018 getekend en vanaf 2019 is het netwerk operationeel met als uitgangspunten:

- Drie bijeenkomsten per jaar om van elkaar te leren. Iedere organisatie is één maal per jaar gastheer. Onderwerpen die in 2019 aan bod zijn gekomen zijn: Ervaringen met het project [Ont]regel de zorg, Zinnvolle dag, Ervaringen met Persoonsgerichte zorg, Ervaringen met het project Levensschilderij, Wat je altijd al wilde weten van de wondverpleegkundige, Zelfroosteren, Leerlingen over hun opleidingstraject, Op weg naar nieuwe locatie voor mensen met dementie, Leefcirkels en Wijkleercentrum (allen in de vorm van een korte presentatie).
- Medewerkers kunnen elkaar benaderen bij inhoudelijke vraagstukken.
- In 2020 verkennen we de mogelijkheden om medewerkers met elkaar mee te laten lopen tijdens de uitvoering van werkzaamheden.

Uiteraard is er ook een intern lerend netwerk; er is een 6 wekelijks overleg van de MT secretarissen en kwaliteitsadviseurs, om onderwerpen op te diepen uit.

Dit kan het uitwisselen van het Kwaliteitsplan en - verslag zijn, uitwisselen van ideeën en initiatieven als lerend team, Samenwerkend Leiderschap. Het kan ook gaan om meer operationele zaken als ervaring met systemen als TriasWeb voor MOZ-meldingen en roosterprogramma's, Zorgpad Stervensfase of implementatie nieuwe wet- en regelgeving als de Wzd en wijzigingen in regelgeving VHR.

Als district leverden we een actieve bijdrage aan twee grote regionale trajecten: kwetsbare ouderen en regiovisie Westland Schieland Delfland (WSD). Het deelproject 'Urgentie thuis; en dan?' heeft geleid tot de ontwikkeling van het Coördinatiepunt WSD. Wanneer de huisarts, de SEH of de wijkverpleegkundige beoordeelt dat een urgente (tijdelijke) opname in een V&V instelling noodzakelijk is, nemen zij contact op met het Coördinatiepunt WSD, uitgevoerd door Careyn DWONWN, voorheen crisisdienst. In het traject WSD praten we mee in de stuurgroep en in de werkgroepen nieuwe woonoplossingen, netwerkzorg en personeel.

Leiderschap, governance en management

Leiderschap

Tevreden bewoners begint bij tevreden medewerkers. Careyn gelooft erin dat wanneer er aandacht is voor medewerkers en zij tevreden zijn met hun werkzaamheden, dit een directe bijdrage levert in de persoonsgerichte zorg aan bewoners. Dit vraagt om een leiderschapsstijl met drie V's:

- Verbinden
- Vertrouwen
- Vakmanschap

Managers hanteren deze kernprincipes bij de aansturing van hun teams. Managers hanteren deze kernprincipes bij de aansturing van hun teams. Zij zorgen voor verbinding tussen teams en tussen medewerkers (incl. behandelaren). De leiderschapsstijl gaat uit van vertrouwen in de medewerker, we gaan er vanuit dat medewerkers hun eigen professionele verantwoordelijkheid nemen. Managers stimuleren en coachen medewerkers in het nemen van deze professionele verantwoordelijkheid. Medewerkers worden actief bevraagd waar hun (leer)behoeftes liggen en managers stellen voldoende middelen ter beschikking om deskundigheidsbevordering en vakbekwaamheid te faciliteren.

DWO/NWN bleef in 2020 sterk inzetten op de kwaliteitsverpleegkundigen. Kwaliteitsverpleegkundigen zijn en blijven de spin in het web als het gaat om inhoudelijke aansturing van teams en verpleegkundig leiderschap. Zij leveren een stevige bijdrage aan het continue leren en verbeteren; het werken aan kwaliteit!

In september 2019 is gestart met een management development traject "Samenwerkend Leiderschap", waarin naast hiërarchisch leidinggevenden ook de inhoudelijk leidinggevenden als de senior adviseurs HR, control, kwaliteit, ICT, & innovatie, de MT-secretarissen en de kwaliteitsverpleegkundigen zijn aangesloten. Dit traject heeft tot doel om de kernkwaliteiten, doelen en kernwaarden van Careyn te herkennen, ernaar te handelen en deze zichtbaar uit te dragen. Daartoe worden medewerkers gefaciliteerd in het eigen maken van benodigde kennis, vaardigheden en attitude om in verbinding met jezelf, je werkomgeving en met Careyn zichtbaar en concreet invulling te geven aan de kernkwaliteiten, visie & strategie. Zo willen wij een beweging creëren om beoogde resultaten te behalen. Het hele programma zal zo'n 1,5 jaar beslaan. Door Corona is dit traject in 2020 deels stilgelegd en zijn ingeplande activiteiten verschoven tot nader orde. Het ligt in de lijn der verwachting om vanaf 2^e/3^e kwartaal van 2021 dit traject weer te kunnen vervolgen.

Governance en management

De Raad van Bestuur (RvB) bestaat uit twee leden, de bestuursvoorzitter en de CFO. De RvB borgt de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie door structureel overleg met de Professionele Advies Raad (PAR). De RvB werkt volgens vereiste regels en procedures van de Zorgbrede Governance Code.

De Raad van Toezicht (RvT) bestaat uit 7 leden en kent een auditcommissie kwaliteit en veiligheid.

In de RvT is een van de leden aangesteld op voordracht van de Centrale Cliëntenraad, CCR.

De leden van de RvT bezoeken locaties en vakgroepen en lopen mee met interne audits, vergaderingen met de CCR en andere medezeggenschapsorganen. Er zijn in 2020 9 kwaliteitsverpleegkundigen opgeleid en ingezet als interne auditor.

De RvB heeft verbinding met de werkvloer en weet wat er speelt. Uitgangspunten bij de invulling van leiding gevende rol zijn situationeel, integraal en coachend. Managers hebben integrale verantwoordelijkheid en kunnen ruimte pakken voor initiatieven.

De RvB hecht veel waarde aan de inbreng van professionals bij alle belangrijke beleidsbeslissingen. In juni 2018 is de PAR (professionele advies raad) geïnstalleerd. De RvB overlegt structureel met alle medezeggenschapsorganen.

De vier districten hebben een directeur en een MT-structuur met deelname vanuit HR, bedrijfsvoering en kwaliteit. De leden van de RvB nemen maandelijks deel aan MT-vergaderingen in de vier districten. Zij lopen mee met het primair proces, bezoeken locaties, thuiszorgteams, vakgroepen, vergaderingen van de PAR, WZD -overleg en lopen mee met interne kwaliteitsaudits.

De maandelijkse reviewgesprekken met alle directeurs vinden plaats aan de hand van prestatievelden, KPI's en KSF-en waarvoor een dashboard is ontwikkeld

Binnen district DWO/NWN is gekozen voor een getrapte wijze van planvorming en verantwoording. Het districtsjaarplan en het kwaliteitsplan (verpleeghuiszorg) komen tot stand op basis van de plannen die in de locaties/regio's zijn opgesteld. Deze lokale plannen kennen kaders, zoals de Careyn-brede kaders 'Sturen op kwaliteit en veiligheid', maar ook de externe kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging.

Iedere maand bespreken de managers de resultaten en verbeterplannen met de districtsdirecteur.

Deze uitkomsten vormen de input voor het reviewgesprek van de directeur met de Raad van Bestuur. Managers en directeur worden bij de totstandkoming van de reviews ondersteund door de Business Controller, HR-businesspartner, HR-adviseurs, kwaliteitsadviseur en de kwaliteitsverpleegkundigen. De informatie (input) voor de reviews is beschikbaar in de verschillende dashboards. Deze zijn niet alleen bruikbaar voor de maandelijkse verantwoording, maar juist ook voor de dagelijkse sturing. In 2020 is een start gemaakt om zoveel mogelijk gegevens in een dashboard te plaatsen zodat in een oogopslag alle informatie te zien is. Dit heeft de samenhang en efficiënter vergroot. In 2021 wordt extra info (onder andere een aantal KPI's op het gebied van kwaliteit) toegevoegd.

Advies cliëntenraden kwaliteitsplan

Careyn-breed is er een officiële cliëntvertegenwoordiging: de centrale cliëntenraad (CCR). Hierin zitten onder meer enkele deelnemers uit de regionale cliëntenraden (RCR). Iedere RCR is in de CCR vertegenwoordigd door haar voorzitter. In DWO/NWN waren er in 2020 drie regionale intramurale cliëntenraden; 1 voor de locaties Rozenhof en Woerdblok (de twee locaties in Naaldwijk), 1 voor locatie de Vloot (Maassluis) en 1 voor locatie de Ark (Wateringen). Locatie de Ark heeft tijdelijk zonder RCR gefunctioneerd, maar eind 2020 is er een nieuwe raad geïnstalleerd. De manager van de locatie sloot structureel aan bij de vergaderingen van deze RCR. De directeur heeft regelmatig overleg gepleegd met de voorzitters van de lokale raden.

Personeelssamenstelling en HR zaken

Huidig personeelsbestand

In onderstaand overzicht is een aantal gegevens over de personeelssamenstelling voor district DWO/NWN op een rijtje gezet:

- Het aantal medewerkers (FTE) dat in december 2020 in dienst was:
 - Gediplomeerd zorgpersoneel
 - Behandelaren
- Het aantal zorgmedewerkers (FTE) dat in december 2020 in opleiding was
- In-, door- en uitstroom cijfers in FTE t/m december 2020
- Gemiddeld percentage ziekteverzuim intramuraal t/m december 2020

Peildatum december 2020							
	Rozenhof	Woerdblok	De Vloot licht	De Vloot zwaar	De Ark	De Ark KSW	Totaal
Zorgassistenten	5,7	8,4	0,6	3,9	5,0	6,0	29,6
Niveau 2	4,7	1,9	2,3	0,7	2,7	3,8	16,0
Niveau 3	2,2	5,6	0,8	1,8	2,9	1,6	14,8
Niveau 3 IG	7,0	29,8	8,8	12,8	14,1	11,2	83,6
Niveau 4	0,9	2,4			2,8		6,1
Niveau 5		0,7		1,3	0,8		2,8
Behandelaren							8
Niveau 3 IG i.o.	0,8	3,8		2,9	0,7	0,8	8,9
Niveau 4 i.o.	0,8	4,1		1,7	2,3	3,3	12,1
Niveau 5 i.o.		0,9				0,9	1,8
Vrijwilligers	167		32		155		354
Instroom	0,89	1,53	0,31	0,82	0,67	1,90	6,11
Uitstroom	0,48	1,37	0,33	0,91	0,39	2,00	5,48
Ziekteverzuim	11,83%	5,71%	5,27%	7,85%	10,15%	11,41%	8,14%

Werven medewerkers

In 2020 is middels een sluimercampagne geïnvesteerd in het werven van medewerkers en het vergroten van zichtbaarheid van Careyn als werkgever. De sluimercampagne hield in dat Careyn op verschillende sociale media kanalen (Instagram, Facebook) als in de lokale/regionale printmedia continu zichtbaar is geweest met een verwijzing naar onze vacatures. Door Corona zijn de acties om de zichtbaarheid van Careyn als leerbedrijf te vergroten, beperkt gebleven tot de volgende activiteiten: (1) het organiseren van online symposia voor stagiaires en (2) plaatsing advertentie in Toekomstwijzer van 2020-2021.

De Toekomstwijzer 2020-2021 gaat in op de opleidingen, beroepen, werkvelden en organisaties binnen de zorg- en welzijnssector, om scholieren te helpen bij het maken van de juiste studiekeuze. De gids gaat in op onder meer de mogelijkheden voor opleidingen in de regio's Haaglanden en Nieuwe Waterweg-Noord.

Naast de sluimercampagne, zijn gerichte wervingscampagnes opgezet zoals een betaalde Indeed campagne voor de functie van verzorgende en verpleegkundige (MBO/HBO). Voor de vacatures in de Ark, Woerdblok en Rozenhof is geadverteerd in de carrièrekrant van WestlandseBanen en GezondZijnBeterWorden (GZWB). GZWB is een regionale blad dat in de Westlandse regio uitsluitend nieuws op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn brengt. Deze campagnes sloten volledig aan bij sluimercampagne. Een opstapeling zorgt voor herkenbaarheid en zichtbaarheid.

We leiden 2 keer per jaar leerlingen op en werven hiervoor continu. Er is voldoende aanbod aan sollicitanten, echter het instromen van leerlingen/zij instromers betekent ook meer druk op de zorgteams voor meer werkbegeleiding en opleidingstijd. Daarom zijn we op zoek naar alternatieve vormen zoals een leerafdeling, maar ook leerpaden voor zij-instromers.

Waarderen en behouden

Een belangrijk thema in 2020 is aandacht voor jezelf en voor de ander. Corona slokte veel tijd op, maar in digitale vorm zijn we aandacht blijven geven, zijn er presentjes uitgereikt of gefaciliteerd (via derden), informele MSTeams-sessies gepland (bingo's & bakkies). Daarnaast is de informele gesprekscyclus de zgn 'hoe gaat het met je gesprekken' voortgezet. Een aantal managers voert deze gesprekken aan de hand van het spinnenweb (IPH). Het concept positieve gezondheid is goed te gebruiken bij gesprekken over vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Welkomstbijeenkomsten zijn in 2020 in digitale vorm aangeboden, zodat nieuwe medewerkers toch aandacht krijgen en de benodigde informatie.

Leren en ontwikkelen

Ondanks Corona is er aandacht geweest voor leren & ontwikkelen, weliswaar met enige vertraging en waar mogelijk digitaal doorgezet. Reacties hierover zijn zowel positief als negatief. Geen reistijd, het gemak van thuis en kortere scholingen worden als positief ervaren. Het gemis van fysiek contact, minder interactie en internet/digitale problemen zijn negatieve aspecten aan het online scholen.

Opleidingsaanbod bestaat o.a. uit: ontwikkelprogramma Samenwerkend Leiderschap, Van Kleef Instituut en programma REIN. Dit is aanvullend op het aanbod vanuit de reguliere opleidingsplan. Zo is in 2020 gestart het scholen van intramurale medewerkers op Wet Zorg en Dwang, zijn digitale scholingen georganiseerd over werkgeluk. Op het gebied van Werkplezier zijn tweetal bijeenkomsten georganiseerd: Vitaliteit en werkplezier (via sterk in je werk) en Arbeidsvreugde (7 bronnen van arbeidsvreugde, Van Kleef Instituut).

Vitaliteit en gezondheid

Gezond aan het werk' zijn staat hoog in het vaandel. Het verzuim wordt flink beïnvloed door Covid-19. Door Corona hebben veel medewerkers heftige of traumatische situaties meegemaakt. Er is voldoende aanbod aan interventies voor medewerkers in het kader van mentale ondersteuning zowel curatief als preventief bijvoorbeeld: bedrijfspsycholoog, Hey coach, preventieve check mentale gezondheid (PCMG). Er is ook aandacht voor fysieke belasting en hoe om te gaan met je lijf.

Aanpak voorkomen/verlagen verzuim wordt voorgezet door middel van gesprekken over duurzame inzetbaarheid, mobiliteit, frequent verzuim, preventief andere invulling werk tot aan aow-gerechtigde leeftijd).

Hans de Leeuw geeft ook aan dat er in 2020 geen rouwverwerking heeft kunnen plaatsvinden zoals gebruikelijk is door personeelsleden voor het verlies van bewoners. Hier is zeker aandacht voor om dat alsnog op te pakken zodra het mogelijk is. Er zijn veelal intensieve contacten: zo bestaat De Ark bijvoorbeeld al 50 jaar en medewerkers hebben veelal al een lange geschiedenis met hun bewoners. Het afscheid kunnen nemen van bewoners die ons ontvallen zijn, is niet gegaan zoals we dat zouden wensen. Er wordt nagedacht over hoe dit toch alsnog zou kunnen worden vorm gegeven. Tezamen met de nabestaanden zijn we daarover in gesprek.

Annette de Hoog, huidige manager zorg van de De Vloot, geeft aan dat de intensivering van de samenwerking binnen en tussen teams iets is dat in 2020 buitengewoon is gebleken. In crisistijden komt het er echt op aan. De multidisciplinaire intercollegiale samenwerking is heel goed verlopen. Medewerkers zijn ingezet op hun kwaliteiten en dat heeft de kwaliteit van zorg in zijn geheel goed gedaan.



Samenvatting

Ondanks alle goede inspanningen blijven er uitdagingen. Deze uitdagingen zijn: instroom (binnenhalen van gediplomeerde verzorgenden en verpleegkundigen) en behoud in de ruimste zin (binden en boeien, maar ook hoe hou je medewerkers gezond aan het werk tot aan hun AOW gerechtigde leeftijd). Uitvoerend werk in de zorg is fysiek zwaar.

Gebruik van hulpbronnen

Om de best mogelijke zorgresultaten en -ervaringen 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:

De gebouwde omgeving

In 2018 is een vastgoedtraject opgestart om de KSW afdeling van de Ark met 8 plaatsen uit te breiden. Deze verbouwing is in 2019 afgerond. In feite betrof dit de eerste twee fases van de verbouwing. Fase drie betreft de uitbreiding en revitalisering van de huiskamers op de bestaande KSW afdelingen. Dit zal in 2020 verder afgewerkt gaan worden. In DWO/NWN is dit het grootschalige vastgoedproject dat loopt. Daarnaast is volgens het jaarplan onderhoud het zogenaamde instandhoudingsonderhoud verricht aan de diverse locaties. Tevens is in mei 2019 een nieuw Lange Termijn Huisvestings Plan (LTHP) vastgesteld voor geheel Careyn. In dit plan wordt o.a. per district ingegaan op:

- De kwaliteit van de bestaande woonzorglocaties; in district DWO/NWN betreft dit een viertal locaties/terreinen. Naast het hierboven genoemde instandhoudingsonderhoud gaat het om de verdere vastgoedontwikkeling van de locaties o.b.v. de diverse doelgroepen (Somatiek en PG);
- De mogelijkheden voor ontwikkeling van nieuwbouw; in district DWO/NWN betreft dit de ontwikkeling van een nieuwe locatie ter vervanging van locatie Rozenhof. Vanzelfsprekend is de daadwerkelijke realisatie daarvan afhankelijk van financiering van dit project en het daadwerkelijke commitment van betrokken externe partijen zoals gemeente en zorgverzekeraar.

Het plan zal voor de komende jaren de leidraad zijn voor de vastgoedontwikkeling binnen DWO/NWN.

Technologie en innovatie

In 2019 is er een brede uitvraag geweest binnen de hele organisatie om mee te denken over innovatie en om ideeën en ambities met ons te delen. Er was een budget beschikbaar om de haalbare voorstellen ook daadwerkelijk te implementeren. Dit bleek een succes op zich, er kwamen zo'n 56 reacties waarvan er veel zijn vertaald naar pilot projecten om kleinschalig de toegevoegde waarde te onderzoeken. Vanuit DWO/NWN zijn 9 voorstellen gedaan. Eind 2019 is gestart met de pilot Medicatiekarren. Hierbij werden diverse karren getest op het ordenen en de opslag van medicatie, het afsluiten van de kar als ook de mogelijkheid voor het opbergen van opiaten. Met als doel het zo veilig en efficiënt mogelijk inzetten van een medicatiekar. Verder vervolg van deze pilot is door Corona tijdelijk 'on hold' gezet. Overige innovatievoorstellen zijn ook door Corona nog niet verder uitgewerkt/opgepakt. Op locatie Woerdblok is in 2020 wel de pilot met Rakker (robothondje) gestart. Medewerkers en bewoners waren positief gestemd. Om dit moment wordt verder onderzoek gedaan naar het inzetten van Rakker en eventuele andere robots.

In 2019 is besloten om het innovatie team uit te breiden door programmamanagers innovatie toe te voegen aan alle districten. Werving en selectie van de kandidaten heeft plaatsgevonden in 2020. Eind 2020 is er een programmamanager innovatie gestart in DWO/NWN.

Facilitaire zaken

In 2018 is in overleg met de cliëntenraden van Careyn een aanbestedingstraject opgestart voor de schoonmaak en glasbewassing van alle locaties van Careyn. Voor dit traject is een klankbordgroep opgericht. In deze groep was elk district vertegenwoordigd door een manager van een woonzorglocatie, een facilitair coördinator en een lid van de regionale cliëntenraad Naaldwijk. Op basis van een Programma van Eisen hebben diverse leveranciers een aanbieding gedaan. Volgens een transparante beoordeling zijn de diverse leveranciers vergeleken. Op basis daarvan is begin 2019 de keuze gemaakt om met Asito Zorg in zee te gaan. Deze organisatie voldeed namelijk het beste aan de

vier beoordelingscategorieën die in overleg met de klankbordgroep bepaald waren. Asito Zorg heeft vervolgens per 1 mei 2019 de dienstverlening van de vorige leverancier overgenomen. De eerste ervaringen binnen district DWO/NWN met Asito Zorg zijn positief (zowel op basis van eerste kwaliteitsmetingen als op basis van een evaluatie met de managers zorg van DWO/NWN).

In 2020 is het contract met Asito voortgezet en loopt deze dienstverlening naar alle tevredenheid. In 2020 zijn er twee huismeesters benoemd voor onze intramurale locaties.

De heer Ad Alblas van de CR van de Vloot geeft aan dat er in het jaar 2020 voor het eerst geen klachten zijn binnen gekomen over de schoonmaak. 'De keuze voor een nieuwe leverancier hiervoor eind 2019 pakt goed uit.'

Wasgoed

In 2019 is ook een traject opgestart met Cleanlease m.b.t. het wassen van alle vitrage (jaarlijks) en overgordijnen (2 jaarlijks) op de woonzorglocaties en dit is voortgezet in 2020.

Eten en Drinken

HACCP: iedere twee jaar worden alle restaurantkeukens en afdelingskeukens geaudit door HCN op naleving van de HACCP eisen. In 2020 is op de locatie Woerdblok een 8,3 gescoord.

Duurzaamheid

In 2018 heeft Careyn o.a. voor een tweetal woonzorg locaties in DWO/NWN (De Ark en Woerdblok) het bronzen certificaat van de Milieuthermometer Zorg behaald. Om dit te behouden en verder uit te breiden naar de andere woonzorg locaties in DWO/NWN zijn in 2019 vervolgmaatregelen genomen. Naast maatregelen en acties op centraal niveau betreft het ook maatregelen en acties op decentraal niveau, zoals:

- Aanpassingen aan gebouw en installaties (opgenomen in het instandhoudingsonderhoud dat uitgevoerd is, zie hierboven).
- Scheiding van afval (in 2019 vooral gericht op scheiding van schoon plastic)
- Meer bewustwording op locaties bij medewerkers, bewoners en mantelzorgers

In 2020 is dit gecontinueerd.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Er zijn diverse relaties en samenwerkingsovereenkomsten, enkelen daarvan zijn:

- Professionele relaties op meerdere niveaus met huisartsen(groepen), managers en directeuren van andere zorginstellingen in de regio (onder andere Pieter van Foreest) en met ziekenhuizen. Behandelaren hebben contacten in de eerstelijns (ZEL),
- Diverse contacten met gemeenten

- Instellingsapotheek
- Vilans in relatie tot Familie participatie
- Ideon (training/kennisinstituut voor ouderenzorg) in relatie tot invulling geven en coachen van de gespecialiseerde verpleegkundigen psychogeriatricie en scholing over de Wzd
- De Vereeniging, samenwerking tussen Pieter van Foreest, Vitis en Careyn
- Kunstkracht 55+, project met kunst voor de doelgroep ouderen, ook in samenwerking met Pieter van Foreest en Vitis
- Middin (organisatie voor mensen met een beperking), cliënten Careyn en Middin wonen samen in 2 van onze zorglocaties
- huisartsengroep Wateringen.
- Samenwerking met ElderCare (product/adviesorganisatie voor producten met betrekking tot gespecialiseerde zorg),
- Triasaspect (adviesbureau voor leren en verbeteren van incidenten)

Gebruik van informatie

Hierbij een opsomming van een aantal kwaliteitsmetingen/onderwerpen waarover in 2020 informatie is verzameld en gebruikt ter verbetering:

- Cliënttevredenheid en NPS door gebruik van QDNA.
- Cliënttevredenheid door middel van aanbevelingsscore van Zorgkaart NL.
- Medewerkerstevredenheid door het gebruik van QDNA (in 2020 voorbereidingen getroffen voor de MERA, MEderwerkers RAadpleging, deze wordt in april 2021 in DWO/NWN uitgezet)
- Zorginhoudelijke indicatoren rondom Advanced Care Planning, Decubitus, Medicatieveiligheid en Voorkeuren voor eten & drinken.
- Audits (intern, extern en thema-audits)
- Klachten en complimenten
- Incidenten (Melding Onvoorziene gebeurtenis Zorg= MOZ) en calamiteiten

Managers formuleren (samen met de kwaliteitsverpleegkundigen/kwaliteitsadviseur) zo nodig verbeteracties (en nemen deze op in de Verbetermonitor).

- Dashboards waarin de volgende relevante informatie staat (t.a.v. kwaliteit):
 - Afronden van verplicht scholingsaanbod
 - Dossiers op orde
 - Compleetheid van het dossier (onder andere Bewoner in beeld (ihkv persoonsgerichte zorg))
 - Verlopen zorgleefplannen
 - Ondertekende zorgleefplannen
 - Algemene parameters van bedrijfsvoering
 - Mix van deskundigheid (passend bij de zorgvraag)
- De MOZ-procedure is een belangrijk onderdeel in het leren en verbeteren. Het gebruik van informatie uit (bijna) incident meldingen is een belangrijke parameter die per kwartaal via een rapportagestructuur leidt tot zichtbare verbeteringen.

- Gedurende het jaar zijn er een aantal thema audits gehouden (hygiëne, zorgdossiers, medicatieveiligheid). Audits op het verbeterproces zijn verschoven naar 2^e kwartaal van 2021 in verband met diverse Corona-uitbraken ten tijde dat de audits ingepland stonden. Verbeteracties uit de thema-audits zijn opgenomen in de Verbetermonitor.
- In november 2020 heeft er een externe audit op het kwaliteitsmanagementsysteem plaatsvonden, daarbij zijn de ingeplande auditgesprekken voor locatie Woerdblok niet doorgegaan, doordat enkele dagen voorafgaand aan de audit sprake was van een Corona-uitbraak bij/onder het te auditen team.