Catharina
thuis op Voorne

Kwaliteitsverslag 2021

1 Inhoud

1 Inhoud 2
2 Inleiding 3
3 Visie en missie 3
4 Integraal Kwaliteitsprogramma 2020 - 2022 4
4.1 Transitie verzorgingshuis naar verpleeghuis 4
4.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als leidraad 5
5 Persoonsgerichte zorg: uitgangspunt bij alles wat we doen 6
5.1 Van locatie-kwaliteitsteams naar kwaliteitsteam per regio 6
5.2 Bezoek IGJ aan het Prinsenkwartier 6
6 Resultaten 2021 7
6.1 Persoonsgerichte zorg 8
6.2 Wonen en welzijn 8
6.3 Veiligheid 9
6.4 Leren en verbeteren van kwaliteit 11
6.5 Leiderschap, governance en management 13
6.6 Personeelssamenstelling 13
6.7 Gebruik van hulpbronnen 14
6.8 Gebruik van informatie 15

2 Inleiding

Catharina, thuis op Voorne verleent in 2021 zorg op basis van de Wlz op 5 locaties voor verpleeghuiszorg:

- Catharina Gasthuis in Brielle (psychogeriatrie en somatiek)
- Prinsenkwartier in Brielle (psychogeriatrie en somatiek)
- Bollaarshoeve in Brielle (psychogeriatrie)
- Duinpan in Rockanje (psychogeriatrie)
- Pension 't Hart in Oostvoorne (psychogeriatrie)

Daarnaast levert Catharina zorg op 2 locaties voor dagbesteding: Boerderij Op Aarde in Brielle en De Strandjutter in Rockanje.

Tevens heeft Catharina overeenkomsten met de gemeenten Brielle en Westvoorne voor het vorm en inhoud geven aan Welzijn Ouderen (Wmo).

Dit kwaliteitsverslag heeft betrekking op zorg die wordt geleverd vanuit de WLZ.

In 2021 is gewerkt aan het planmatig verbeteren van kwaliteit en het creëren van een lerende organisatie. Het kwaliteitsprogramma 2020-2022 was ook in 2021 leidend voor ons kwaliteitsbeleid. Door de Covid-pandemie is in 2020 niet gerealiseerd wat gepland was. Dit betekent dat er onderwerpen zijn doorgeschoven naar 2021 en 2022.

De Covid-pandemie en de gevolgen die deze had voor de bewoners en medewerkers van Catharina, heeft helaas ook in 2021 nog belangrijke impact gehad op het functioneren van de organisatie en de gestelde prioriteiten. Gelukkig gaf de beschikbaarheid van vaccinaties voor bewoners en medewerkers in de loop van het jaar verlichting en kwamen we langzamerhand weer in een genormaliseerde situatie.

Dit heeft voor de realisatie van een aantal doelstellingen vertragend gewerkt. Tegelijkertijd heeft Catharina niet stil gestaan en hebben de genoemde ontwikkelingen er ook aan bijgedragen dat slagen gemaakt zijn op het gebied van kwaliteit. Door Covid is de aandacht voor kwaliteit van leven nog dominanter geworden binnen Catharina. Een belangrijke mijlpaal in 2021 was het opnieuw in gebruik nemen van het compleet gerenoveerde Catharina Gasthuis. De somatische bewoners zijn terugverhuisd vanuit de tijdelijke huisvesting in het Prinsenkwartier en de twee nieuwe PG-units van het Catharina Gasthuis zijn ingericht.

Op 18 maart heeft IGJ een aangekondigd bezoek gebracht aan het Prinsenkwartier. Dit was een vervolg op een eerder bezoek van IGJ in 2019 in het Catharina Gasthuis. Aangezien het Catharina Gasthuis werd gerenoveerd ten tijde van het bezoek vond het bezoek plaats aan de deels tijdelijke huisvesting voor de bewoners van het Gasthuis op locatie het Prinsenkwartier in Brielle.

3 Visie en missie

In juni 2020 zijn visie en missie onder de loep genomen en bijgesteld. Deze visie en missie zijn nog steeds van kracht in 2021.

Missie

We zijn er voor de bewoners van Westvoorne, Brielle en Hellevoetsluis vanaf het moment dat ze behoefte hebben aan ondersteuning tot en met hun laatste levensfase.

We zien de mens en kennen zijn levensverhaal en stellen zijn behoefte centraal in alles wat wij doen. De cliënt is in regie en wij ondersteunen hem. Een permanente cliënt-dialoog vormt daarvoor de basis.

Als DE ouderenorganisatie van de regio zien we het als onze verantwoordelijkheid om te werken aan een sterk regionaal ondersteuningsnetwerk. Als regisseur in de zorg en welzijnsnetwerken bieden we samen met onze partners wonen met zorg, behandeling en welzinsdiensten aan kwetsbare mensen in de regio.

Onze medewerkers zijn de basis van Catharina. Daarom blijven we ons ontwikkelen als goed werkgever. Wij zetten onze mensen in de regie zodat wij onze cliënten in de regie zetten.

Visie

We zien een groeiende groep ouderen die steeds langer thuis blijft wonen. Het verschil tussen kwetsbare en zelfredzame ouderen wordt groter. Dat zien we ook in ons eigen verzorgingsgebied. Westvoorne, Brielle en Hellevoetsluis kennen elk een andere populatie ouderen met andere behoeften.

Meer en meer zien we dat de cliënt in de regie komen en beslissen hoe hij zijn leven invulling wil geven. Dit vraagt van ons dat we goed op de hoogte blijven van de behoeften van de populatie ouderen in onze regio en onze dienstverlening vraaggericht blijven ontwikkelen.

We zien dat onze warme benadering bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Vanuit kerncompetenties zoeken we de partners die complementair zijn om ondersteuning en warme zorg dicht bij de cliënt te organiseren.

Wij omarmen technologie omdat innovatie onze cliënten meer vrijheid geeft in hun leven. Tevens geeft het de medewerker meer werkplezier, omdat zij hun werk beter kunnen doen en meer tijd hebben voor de cliënt.

Om vorm en inhoud te geven aan missie en visie heeft Catharina een integraal Kwaliteitsprogramma ontwikkeld voor de jaren 2020 – 2022.

4 Integraal Kwaliteitsprogramma 2020 - 2022

4.1 Transitie verzorgingshuis naar verpleeghuis

Catharina is op weg naar moderne verpleeghuiszorg. De transitie van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg is een centraal thema voor de komende jaren. De groter wordende vraag naar intensieve verpleeghuiszorg, de landelijk veranderde visie op verpleeghuiszorg, de toenemende diversiteit van de doelgroep naar inkomen, opleidingsniveau en achtergrond en het feit dat de meest kwetsbare groepen zijn oververtegenwoordigd in de verpleeghuizen, zijn verschillende facetten waarop Catharina wil inspelen. Al deze facetten spelen voor zowel PG als voor Somatiek.

Om de juiste stappen te nemen om te komen tot professionele verpleeghuiszorg is het Kwaliteitsprogramma 2020 -2022 opgesteld. Het programma is breed en ambitieus en betreft alle onderdelen van de organisatie. Om het behapbaar te maken en planmatig

werken te faciliteren (met voldoende aandacht voor implementeren, borgen en evalueren), zijn prioriteiten gesteld. Het programma is niet statisch, maar dynamisch, wat betekent dat jaarlijks een update plaatsvindt van het plan. Dit is ook in 2021 gebeurd.

4.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als leidraad

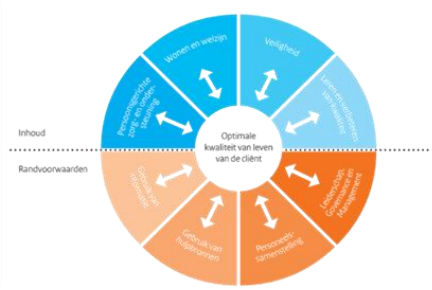
Het Kwaliteitsprogramma 2020 – 2022 is gebaseerd op de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

Inhoudelijk

1. Persoonsgerichte zorg
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Rand voorwaardelijk

1. Leiderschap, governance en management
2. Personeel
3. Gebruik van hulpbronnen
4. Gebruik van informatie



Het Kwaliteitsprogramma 2020 – 2022 is bedoeld als een dynamisch, levend programma. Afhankelijk van ontwikkeling en veranderende omstandigheden, wordt het programma aangepast. Het programma vraagt daarom om methodisch en planmatig werken, een integrale aanpak en het continu alert blijven op ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en continuïteit.

De eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het Kwaliteitsprogramma ligt bij het Management team (MT). Elke doelstelling kent een regisseur vanuit het MT, die verantwoordelijk is voor een plan van aanpak, de voortgang en het afleggen van verantwoording in het MT. Afhankelijk van de doelstelling en verantwoordelijkheden binnen de organisatie, wordt betrokkenheid georganiseerd en kan, indien nodig, (externe) expertise worden ingeroepen.

5 Persoonsgerichte zorg: uitgangspunt bij alles wat we doen

De rode draad door het Kwaliteitsprogramma 2020 – 2022 heen is de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg. In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt persoonsgerichte zorg als volgt verwoord:

> Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of cliënt, maar als mens. Centraal staat de vraag: wat heeft jouw cliënt nodig om zich gezond en gelukkig te voelen?

Visie en uitgangspunt is dat iedereen die bij Catharina werkt actief, direct of indirect, zijn of haar steentje bijdraagt aan persoonsgerichte zorg. Primair proces, ondersteunende dienst, staf en management zijn alle vanuit hun eigen professie en verantwoordelijkheid een onmisbare schakel. Slim en effectief samenwerken en efficiënt organiseren zijn een "must". Verbinding van de verschillende schakels en gelijkgestemdheid over hoe er wordt samengewerkt is bepalend voor het succes van Catharina (en dus de kwaliteit van zorg). Een belangrijk traject dat hiertoe is gestart is het Prezo-traject, uiteindelijk gericht op certificering. 2021 was het laatste voorbereidingsjaar, de Prezo-accreditatie zal in 2022 plaatsvinden.

5.1 Van locatie-kwaliteitsteams naar kwaliteitsteam per regio

Begin 2021 was er op elke locatie een kwaliteitsteam dat, binnen de kaders van het Kwaliteitsprogramma 2020-2022 en afhankelijk van de specifieke thema's die spelen op de locatie, de regie neemt op ontwikkeling van kwaliteit.
De kwaliteitsteams op de locaties bestaan uit de kwaliteitsverpleegkundige van de locatie, de manager Zorg & Welzijn, de Programmamanager Kwaliteit en de externe coach die Catharina begeleidt richting Prezo-certificering.

Door meerdere verschuivingen in de samenstelling van de kwaliteitsteams en de komst van de bestuurssecretaris die het kwaliteitsbeleid onder haar hoede heeft genomen is ervoor gekozen om een kwaliteitsteams per regio in plaats van per locatie in te stellen. Daarnaast is er ook binnen de ondersteunende dienst een aandachtsfunctionaris aangesteld die participeert in het kwaliteitsteam. Uiteindelijk wordt toegewerkt naar een Catharinabreed kwaliteitsteam, om eenduidigheid in kwaliteitsaanpak te bereiken voor heel Catharina.

5.2 Bezoek IGJ aan het Prinsenkwartier

In maart heeft IGJ een aangekondigd bezoek gebracht aan het Prinsenkwartier. Dit bezoek is een vervolg op een eerder bezoek in 2019 aan het Catharina Gasthuis. Aangezien de bewoners van het Gasthuis tijdelijk in het Prinsenkwartier verbleven i.v.m. de renovatie heeft IGJ er voor gekozen haar bezoek aan de tijdelijke huisvesting te brengen.
IGJ heeft tijdens het bezoek geconstateerd dat de geboden zorg in het Prinsenkwartier (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Van de 12 getoetste normen voldeden 5 normen geheel, 6 normen grotendeels en 1 norm grotendeels niet. Ten opzichte van het bezoek in 2019 is dit een aanzienlijk beter resultaat, toen voldeden 4 van de 11 getoetste normen grotendeels niet.

6 Resultaten 2021

In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over de doelen in het meerjaren-kwaliteitsprogramma (zie hoofdstuk 3) die voor 2021 op de planning stonden.

In onderstaand overzicht is het kwaliteitsprogramma voor 2021 weergegeven:

Kwaliteitsprogramma Catharina 2020-2022	
Realisatie 2021	
DOELEN	**toelichting**
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	
• Zorgplan op orde	Voor iedere bewoner is binnen 6 weken het zorgplan beschikbaar en compleet.
• Beleid Wondzorg	Preventie en aanpak van wondzorg bij clienten van Catharina is vastgelegd in beleidsstuk en is belegd bij specialistische verpleegkundige.
Wonen en Welzijn	
• Intramuraal integratie welzijn en huishouding (funct en in aansturing)	gerealiseerd, nu onderhouden en borgen
• Beleid geestelijke verzorging	beleid is vastgesteld, implementatie 2022
Veiligheid	
• Beleid Medicatieveiligheid incl samenwerking apotheek	beleid is opgesteld in samenwerking met de apotheken, inplementatie dit najaar, Kwaliteitsverpleegkundigen spelen hierin belangrijke rol
• WZD geimplementeerd	Scholingsronde dit najaar loopt, implementatie wordt verder opgepakt in 2022
• Procedure MIC MIM	MIC(melding incidenten clienten) afgerond, MIM (melding incidenten medewerkers)in afonding
Leren en verbeteren van kwaliteit	
• Organisatiebreed lerend klimaat, PDCA ingebed, PREZO. Projectstructuur	Verder verbreden PREZO, toewerken naar certificering 2022
Leiderschap Governance en Management	
• Visie, besturing leiderschap op elkaar afgestemd. Van rijnlands denken naar nieuwe balans	Keuze voor structuurwijziging heeft plaatsgevonden (tussenlaag dmv teamleiders). Herijken taak- en functie-omschrijvingen vindt plaats. Parallel start het MT binnenkort o.l.v. externe ondersteuning aan ondersteuningstraject.
Personeel	
• Bepalen functiemix en vormgeven integrale teams (incl leerlingen)	gestart, nog niet afgerond, loopt door in 2022
• Personeelsplanning en capaciteitsplanning passend bij zorgvraag,	idem
Gebruik hulpbronnen	
Gebruik van informatie	
• Systematisch verzamelen van clienttevredenheid met doel te verbeteren en ontwikkelen	onderzoek vindt in november plaats
• Systematisch verzamelen van medewerkerstevredenheid met doel te verbeteren en ontwikkelen	MTO's vinden ook dit najaar plaats. Jaarlijks MTO-tool van Actiz. Jaarlijks.
• Ontwikkelen en beschikbaar stellen van stuurinformatie op maat	In ontwikkeling, begin 2022 operationeel

6.1 Persoonsgerichte zorg

Het zorgdossier: actualiseren en planmatig werken

In 2021 is een belangrijke slag gemaakt in het aanpassen van de zorgdossiers naar een vorm die meer aansluit bij de persoonsgerichte zorg die we geven.
Verder is naast het MDO-overleg (multidisciplinair overleg) op de PG-locaties gestart met het ZAP-overleg (overleg tussen zorg-arts en psycholoog), een belangrijk instrument om de kwaliteit van zorg en begeleiding op frequente basis te monitoren en zo nodig bij te stellen. Ook in het kader van de WZD is het ZAP-overleg belangrijk.
De training van EVV-ers is in 2021 afgerond.
De doelstelling 'zorgplan op orde' die is gesteld voor 2021 is behaald. Elke bewoner heeft binnen 6 weken na opname een zorgplan en inhoudelijk hebben de zorgplannen onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundigen een belangrijke kwaliteitsverbetering doorgemaakt.

Beleid wondzorg

Na de focus, die in 2020 al is gestart, op het verder professionaliseren van de wondzorg en het vrijmaken van specifieke tijd voor de wondverpleegkundige is mede op basis van de ervaringen in 2020 in 2021 het beleid wondzorg opgesteld en vastgesteld.
In dit beleid is beschreven op welke wijze binnen Catharina de wondzorg is vormgegeven. De rol van de wondverpleegkundige is tweeledig: zij is als professional betrokken bij de complexe wondzorg maar daarnaast brengt zij haar kennis ook over aan haar collega's.

6.2 Wonen en welzijn

Welzijn is meer dan begeleiding bij activiteiten

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden in het kader van wonen en welzijn de volgende thema's onderscheiden:

- Zingeving
- Zinvolle tijdsbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Comfortabele en schone leefomgeving
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In 2021 zijn na een proef op 2 locaties op bijna alle locaties van Catharina integrale teams samengesteld, waar zorgmedewerkers, medewerkers wonen en welzijn, activiteitenbegeleiders en medewerkers huishouding met elkaar samen werken om de bewoners een zo fijn mogelijke dag te bezorgen. De onderlinge samenwerking is verbeterd en processen zijn beter gestroomlijnd.

Beleid geestelijke verzorging

Catharina beschikt op dit moment niet over deze vorm van zorg. In de praktijk is de aandacht voor spirituele vragen van onze bewoners niet georganiseerd in het aanbod van Catharina. Deze aandacht is zeker niet gestructureerd en van een professioneel niveau. Dat neemt niet weg dat er medewerkers zijn die tijd en energie steken in de vragen die onze bewoners hebben op het gebied van zingeving. Ook is er op diverse plekken samenwerking met de plaatselijke kerkgemeenschap.

In 2021 is de visie op de inzet van de functie geestelijke zorg op papier gezet, het besluit is genomen om een geestelijk verzorger voor Catharina te werven, maar daar is in 2021 nog geen actie op genomen door andere prioritering t.a.v. de formatie.

De verwachting is dat in 2022 een geestelijk verzorger voor Catharina wordt aangesteld.

6.3 Veiligheid

Medicatieveiligheid

Het GDP (Geneesmiddelen Distributie Protocol) is in 2020 in samenwerking met de Behandeldienst en de 2 apothekers geëvalueerd en aangepast. De implementatie van dit GDP heeft in 2021 plaatsgevonden.

Bij deze implementatie hebben de kwaliteitsverpleegkundigen een belangrijke rol gespeeld in de begeleiding en scholing van de medewerkers in het werken volgens de veilige principes. Regelmatig zijn meetkaarten ingezet om te monitoren of er volgens de afspraken vanuit het GDP werd gewerkt. Ook in 2022 blijft de medicatieveiligheid een belangrijk punt van aandacht.

WZD: Vrijheidsbeperking: nee, tenzij

Ook in 2021 heeft scholing plaatsgevonden op het gebied van WZD. Het is belangrijk voor medewerkers dat zij zich bewust zijn van de bedoeling van de WZD: bewoners zoveel mogelijk in vrijheid te laten leven, bij voorkeur zonder onvrijwillige beperkingen. Binnen Catharina, in de kleinschalige setting van onze locaties en aandacht dicht bij de bewoners is de inzet van onvrijwillige zorg tot een minimum beperkt.

De beschikbaarheid van domotica op alle locaties en de mogelijkheid deze op vrijwillige basis in te zetten draagt bij aan een leefomgeving waar vrijheid hoog in het vaandel staat.

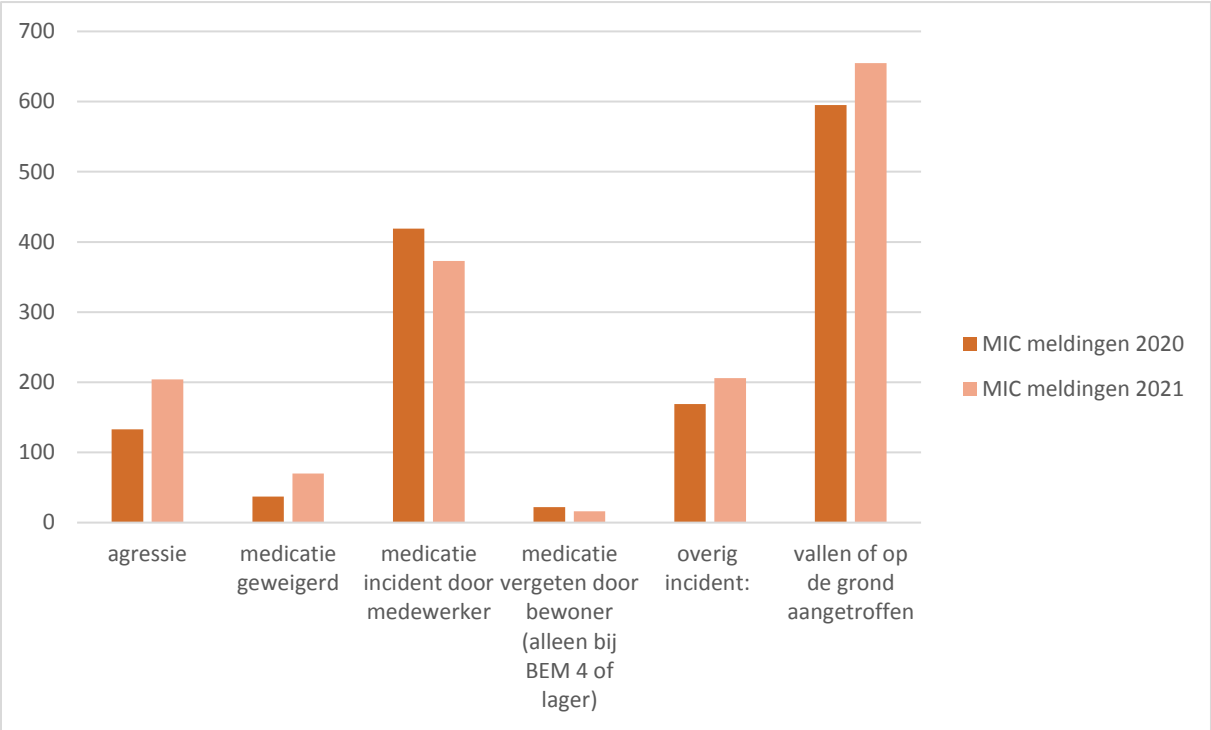
Het voorkomen van onvrijwillige zorg wordt besproken in het MDO en het ZAP. Het ZAP-overleg richt zich primair op vrijheidsbeperking in relatie tot (onbegrepen) gedrag bij bewoners. De hoofdbehandelaar is bij beide overleggen aanwezig. Alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen worden afgewogen in samenspraak tussen zorg en behandeling en familie.

Eind 2021 was er bij 4 bewoners sprake van geregistreerde onvrijwillige zorg in het kader van de WZD, waarvan drie keer verdekt toedienen van mediatie, 1x fixatie door blad op de rolstoel.

MIC
De procedure MIC is in 2021 bijgesteld. Over het algemeen is de meldingsbereidheid en discipline in melden op alle locaties groot.

Ook in 2021 hebben we nog te maken gehad met Corona-uitbraken en restricties in het beleggen van bijeenkomsten. Vanwege de maatregelen rondom Corona hebben ook in 2021 geen (fysieke) bijeenkomsten van de centrale MIC-commissie plaatsgevonden. Uiteraard heeft deze commissie wel de MIC-rapportages geanalyseerd en waar nodig verbeteracties uitgezet. De aandachtsvelders binnen de teams hebben de regie met betrekking tot de meldingen en het bespreken hiervan in het team. Waar van toepassing zijn ook op team- en locatieniveau verbeteringen uitgevoerd.

Management en kwaliteitsverpleegkundigen worden structureel geïnformeerd over incidenten met ernstig letsel en waar mogelijk worden verbeteracties uitgezet. In 2021 heeft zich geen calamiteit voorgedaan die gemeld diende te worden aan de IGJ.



De registratie is op orde, maar de analyse laat door andere prioritering (o.a. Corona-perikelen) te wensen over.

Voor 2022 is het voornemen om de kwaliteitsverpleegkundigen en aandachtsvelders duidelijker te positioneren. Ook de wijze waarop bespreking van MIC plaats vindt op team- en op organisatieniveau wordt gestroomlijnd. Ook eenduidige registratie en het bijhouden van verbeterregisters zijn punten van aandacht. Implementatie hiervan vindt plaats in 2022.

Indicatoren basisveiligheid

Jaarlijks levert Catharina kwaliteitsgegevens aan t.b.v. de landelijke kwaliteits-registraties. Er is gekozen om de gegevens voor dezelfde thema's als in 202O aan te leveren.

De thema's houden het volgende in:

- Decubitus: % bewoners met decubitus categorie 2 of hoger
- Advanced Care Planning: % bewoners waarbij beleidsafspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier over behandeling rond het levenseinde.
- Medicatieveiligheid: % bewoners waarvoor minimaal 1x per jaar medicatiereviews worden gehouden
- Eten en Drinken: % bewoners waarbij voedselvoorkeuren en afspraken rondom eten en drinken zijn opgenomen in het dossier

- CTO-score: hier is het overall-cijfer per locatie vanuit het Clienttevredenheids-onderzoek uit 2021 opgenomen.

	Bollaarshoeve	Pension t Hart	Duinpan	Catharina Gasthuis	Prinsenkwartier
Decubitus	4,00%	0%	0%	8,82%	7%
Advanced care planning	100%	100%	100%	97%	100%
med veiligheid	100%	92%	100%	100%	100%
eten/drinken	80%	100%	80%	94%	100%
CTO-score	8,5	8,2	8,1	7,3	7,8

6.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Continu werken aan verbeteren

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt dit als volgt omschreven:
Zorgorganisaties hebben de verantwoordelijkheid continu te werken aan de verbetering van kwaliteit van zorg. Daarmee ligt de nadruk vooral op een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren en minder op de verantwoording en handhaven aan de hand van gedetailleerde indicatoren. Daarbij gaat het niet zozeer om de foto, maar om de film van hoe een zorgorganisatie met zorgverleners en cliënten aan de verbetering van kwaliteit van verpleeghuiszorg werkt.
In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Catharina heeft in haar Kwaliteitsprogramma de aspecten 1 en 4 benoemd. De elementen 2 en 3 zijn geborgd en daarmee geen onderdeel van het Kwaliteitsprogramma. Onderdeel 5 zal separaat worden vormgegeven. Hiervoor wordt contact gelegd met de samenwerkingspartners in de regio.

In 2020 is prioriteit gegeven aan het aspect "continu werken aan verbeteren". Planmatig werken conform de methodiek PDCA en het creëren van een leren klimaat heeft in de zorg breed aandacht gekregen. Het Prezo-traject speelt hierbij een wezenlijke rol en is daarmee een integraal onderdeel van het Kwaliteitsprogramma 2020-2022.
Prezo gaat uit van persoonsgerichte zorg als gewenst resultaat en van organisaties en professionals die planmatig werken en effectief en efficiënt met elkaar samenwerken. Uiteindelijk is het de bedoeling het Prezo-certificaat te behalen in het eerste kwartaal van 2022.

Ten behoeve van het Prezo-traject is een projectstructuur opgezet met een projectgroep op organisatieniveau en decentrale kwaliteitsteams, zowel binnen de zorg als bij de

ondersteuning. De projectgroep bestaat uit de managers Zorg & Welzijn, de manager Bedrijfsvoering, de bestuurssecretaris en de externe coach die het Prezo-traject begeleidt. In 2020 heeft vooral het primair proces aandacht gehad.
Dit jaar zijn ook de staf, ondersteunende diensten en het MT meegenomen in het Prezo-traject.

Scholing en coaching

Door maatregelen rondom Corona zijn ook in 2021 veel geplande scholingen uitgesteld. In onderstaand overzicht zijn de geplande scholingen van 2021 opgenomen en is aangegeven welke scholingen geen doorgang hebben kunnen vinden.

HBOV	
Verpleegkunde niv 4	
VIG 3e jaars	
VIG 2e jaars	
VIG 1e jaars	
Verzorgenden nieuw	
BIG Skillslab	
BIG e-learning toetsing	
BHV basis	
BHV herhaling	
Brein Omgevings Coach/ Ingrid Keizer	Uitgesteld
Dementie scholing Train de trainer	Uitgesteld
Ergocoaching	Uitgesteld
EVV groep	
Examentraining Albeda/ Zadkine	
GVP	
Huishouding scholing	Uitgesteld
Medicatieveiligheid	
Thema Methodisch werken	
Thema Mondzorg	
Thema SOAP rapportage	Uitgesteld
Thema Voeding en vocht	Uitgesteld
Triage voor verpleegkundigen	
Thema palliatieve zorg	
Train-de trainer train de toetser voor VP	
Omgaan met onbegrepen gedrag	
Palliatieve zorg	

Coronabanen	
Transfertechnieken	Uitgesteld
Werkbegeleiding	
Wondverpleegkundige J. Bekkers	
Wet zorg en dwang	

6.5 Leiderschap, governance en management

Topstructuur

In 2021 is een nieuwe topstructuur geïmplementeerd:

- Naast twee managers Zorg en Welzijn, wordt "in de lijn" is een manager Bedrijfsvoering voor de directe aansturing van de Ondersteunende Diensten aangesteld. Deze aansturing was voorheen in handen was de bestuurder. De manager Bedrijfsvoering houdt zich bezig met onder andere (mede) regie nemen op de ontwikkeling van een servicebureau en het verbeteren van de onderlinge samenwerking binnen de Ondersteunende Diensten en met de zorgteams;
- De functie van Bestuurssecretaris is een nieuwe functie welke per april is ingevuld. De bestuurssecretaris is verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid en adviserend en ondersteunend aan de bestuurder op het gebied van strategische beleidsontwikkeling en uitvoering en zal een projectmanager en een stafmedewerker gaan aansturen. De Bestuurssecretaris neemt onder meer de regie op de uitvoering, borging en evaluatie van kwaliteit.

Introductie van functie teamleider

Dit jaar zijn de voorbereidingen getroffen voor de invoering van 4 nieuwe leidinggevende functies. Voor elke locatie zal een teamleider worden aangesteld. De span of control van de 2 managers is te groot om voldoende aandacht te geven aan de medewerkers. Ook is er vanuit het management onvoldoende ruimte om actief aan te sturen op het terugdringen van ziekteverzuim. Vanuit de verantwoordelijkheid om goed werkgeverschap vorm te geven is dit een onwenselijke situatie.

6.6 Personeelssamenstelling

Vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt dit onderwerp als volgt omschreven:

De personeelssamenstelling van een afdeling is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met de noodzakelijke vaardigheden en competenties.

Daarnaast vraagt de structureel krappe arbeidsmarkt van verzorgenden en verpleegkundigen om continu schakelen op het gebied van functiemix en planning.

Corona heeft naast veel negatieve bijeffecten voor de personeelsbezetting door een aanzienlijk hoger ziekteverzuim ook een positieve impuls opgeleverd. Dankzij het landelijk programma "Coronabanen" hebben we 14 nieuwe medewerkers aangetrokken,

waarvan 12 van hen nog steeds werkzaam zijn bij Catharina. Allen volgen een zorgopleiding op niveau 2 of 3.

Functiemix

In 2021 is dit met prioriteit opgepakt, mede omdat het belangrijk is voor het zetten van stappen op het gebied van capaciteits- en persoonsplanning (zie hieronder). Het is belangrijk om vast te stellen wat de optimale functiemix is voor de locaties van Catharina, zodat dit voldoende inzicht kan verschaffen in de wijze waarop vacatures moeten worden ingevuld en welke opleidingen prioriteit moeten hebben.
Dit project is nog niet afgerond en loopt door tot in 2022.

Capaciteits- en personeelsplanning

Als doelstelling in het Kwaliteitsprogramma is opgenomen: in onderlinge samenhang optimaliseren van capaciteits- en personeelsplanning. Uitgangspunten zijn:

- Passend bij de zorgvraag van de cliënt
- Gezond voor de medewerker
- Binnen de financiële kaders

In 2021 heeft de werkgroep haar werk voortgezet. Rand voorwaardelijk is de uitwerking van de functiemix van belang (zie punt hierboven).

Arbeidsmarkt en "gezondheid en ziekte"

Ook in 2021 is dit een belangrijk thema van aandacht geweest. Door de Corona-pandemie hebben we te maken gehad met een aanzienlijk hoger ziekteverzuim-percentage. Er is actief ingezet op de correcte uitvoering van het ziekteverzuimbeleid.

Opleiden

De Catharina Academie heeft, in directe samenwerking met de managers, de regie op opleiden. Door Corona zijn veel opleidingen trainingen geannuleerd. Deze worden zo snel mogelijk opnieuw georganiseerd, zie onder hoofdstuk 3.4. "leren en verbeteren van kwaliteit".

6.7 Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke resultaten te behalen op het gebied van persoonsgerichte zorg, rekening houdend met de beschikbare financiën en middelen. Onderdelen die worden genoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

1. Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van zorgtechnologie
2. Materialen en hulpmiddelen
3. De gebouwde omgeving (passend gebouw)
4. Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie)
5. Financiën en administratieve organisatie
6. Samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Catharina heeft in 2021 de volgende resultaten geboekt:

Zorgtechnologie

Het Prinsenkwartier werkt met leefcirkels. Er is een structuur van key-users aanwezig. Zij zijn expert en de eerste aanspreekpunten voor de afdelingen. Tevens vormen zij de verbinding naar management en leverancier voor evaluatie, ontwikkeling en borging. Ook in het gerenoveerde Catharina Gasthuis is de nieuwste zorgtechnologie toegepast.

Materialen en hulpmiddelen

In 2021 is ingezet op het inrichten van een beweegruimte in het Catharina Gasthuis, waarin bewoners zelfstandig en onder begeleiding gebruik kunnen maken van beweegapparatuur. Er is een belangrijke investering gedaan in het vernieuwen van tilapparatuur.

Gebouwen

2021 was het jaar waarin de renovatie van het Gasthuis is afgerond. In juli konden de bewoners van het Catharina Gasthuis terug naar hun vertrouwde woonadres verhuizen.

Facilitaire zaken

In het kader van de verhuizing naar het Prinsenkwartier is een nieuw horecaconcept ingevoerd op de tijdelijke huisvesting (Somatiek). Begin 2021 wordt dit geëvalueerd, mede in relatie tot de terug verhuizing van Somatiek na de renovatie van het Gasthuis. Naar aanleiding van deze evaluatie is aan een extern adviseur, “de foodprofessor” opdracht gegeven om het concept eten en drinken voor het vernieuwde Catharina Gasthuis een kwaliteitsslag te geven. Dit project zal doorlopen in 2022.

Financiën en administratieve organisatie

Catharina werkt met een tweetal kernsystemen: Nedap voor de zorgprocessen en Visma voor de administratieve processen. In 2020 is de digitalisering van de administratieve processen middels Visma in basis ingericht. In 2021 is gewerkt aan de verdere inrichting en benutting van de mogelijkheden van Visma. Er is gewerkt aan het beschikbaar maken van betere stuurinformatie en KPI’s vanuit de systemen. Catharina is hierbij ondersteund door de FM-groep.

Samenwerking met derden

Samenwerking vindt vooral plaats met CuraMare op het gebied van Behandeldienst. De medische dienst van Catharina wordt ingevuld door artsen niet in loondienst. Voor de continuïteit in de avond, nacht en het weekend wordt samengewerkt met Gericall.

Verder participeert Catharina in drie regionale samenwerkingsverbanden: Ketenzorg dementie, Programma Ouderen Voorne en Archipel.

6.8 Gebruik van informatie

Volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

Informatie wordt primair verzameld en gedeeld om te gebruiken om voortgang te bewaken, samen te leren en kwaliteit te verbeteren. Maar ook om bewoners en hun familie te informeren en intern en extern verantwoording af te leggen.

Resultaten van Catharina in 2021:

Stuurinformatie

In 2021 is gewerkt aan het ontwikkelen van stuurinformatie in de vorm van een dashboard. De verwachting is dat dit dashboard in 2022 operationeel kan zijn.

Clientraadpleging

In verband met Corona is de cliëntenraadpleging die gepland stond voor het 4e kwartaal van 2020 uitgesteld naar 2021. In november 2021 heeft de Cliëntenraadpleging plaatsgevonden. Bureau Facit heeft dit uitgevoerd. In 2022 zullen we aan de slag gaan met de uitkomsten. De resultaten worden in diverse overlegvormen besproken en verwerkt in een plan van aanpak.

Medewerkersraadpleging

In het 4e kwartaal van 2020 heeft de laatste medewerkersraadpleging plaatsgevonden. In 2021 zijn de resultaten besproken in de verschillende overlegvormen.

Klachtenbehandeling als informatiebron

Klachten worden behandeld onder regie en verantwoordelijkheid van de manager. Ook is het mogelijk een klacht in te dienen bij een externe klachtenfunctionaris. Deze rol wordt voor Catharina vervult door Facit. De externe klachtenfunctionaris begeleidt cliënt (en/of zijn of haar vertegenwoordiger) die een klacht hebben of ontevreden zijn over de verleende zorg, begeleiding, behandeling of bejegening, vanaf het indienen van een klacht tot de afhandeling ervan. De klachtenfunctionaris zorgt voor opvang van de betrokkene(n), biedt een luisterend oor, verstrekt informatie en advies, met als doel het adequaat afhandelen van de klacht en het herstellen van het vertrouwen tussen betrokkenen. In 2021 zijn 3 klachten in behandeling gegeven bij de externe klachtenfunctionaris. Hiervan zijn 2 klachten naar tevredenheid opgelost en de afhandeling van 1 klacht loopt nog door in 2022.

Interne communicatie

Communicatie heeft de voortdurende aandacht. Uit ervaring van medewerkers komt naar voren dat de interne communicatie aandacht verdient.
In 2021 is er afscheid genomen van de communicatiemedewerker en ligt de verantwoordelijkheid tijdelijk uitsluitend bij de bestuurssecretaresse. Dit is een onwenselijke situatie, aangezien communicatie voldoende gerichte aandacht behoeft.
In 2022 zal ingezet worden op meer beschikbare uren ter ondersteuning ten behoeve van de communicatie.