



## Kwaliteitsverslag 2022

## **Inhoud**

1. Inleiding
2. Visie en missie
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
4. Wonen en welzijn
5. Passende, veilige zorg en ondersteuning
6. Leren en ontwikkelen
7. Leiderschap, governance en management
8. Personeelssamenstelling
9. Hulpbronnen, omgeving en context
10. Gebruik van informatie

## 1 Inleiding

Catharina, thuis op Voorne (hierna Catharina) verleende in 2022 zorg op basis van de Wet langdurige zorg (hierna Wlz) op vijf locaties voor verpleeghuiszorg:

- Catharina Gasthuis in Brielle
- Prinsenkwartier in Brielle
- Bollaarshoeve in Brielle
- Duinpan in Rockanje
- Pension 't Hart in Oostvoorne

Op deze locaties wordt psychogeriatrische verpleeghuiszorg geleverd. Daarnaast levert het Catharina Gasthuis in Brielle somatische verpleeghuiszorg aan 32 cliënten, waarvan zes cliënten deze zorg ontvangen op basis van een indicatie verblijf, exclusief behandeling. Voor deze cliënten is de (eigen) huisarts als hoofdbehandelaar beschikbaar.

Daarnaast levert Catharina ondersteuning op twee locaties voor dagbesteding: Boerderij Op Aarde in Brielle en De Strandjutter in Rockanje. Deze dagbestedingen worden bezocht door cliënten met een indicatie vanuit de Wmo, cliënten met een Wlz-indicatie, waarvoor nog geen appartement beschikbaar is en voor cliënten van Welzijn Ouderen, gesubsidieerd door een aantal gemeenten in de regio. Deze zorg komt verder niet aan de orde in dit kwaliteitsverslag.

In dit kwaliteitsverslag wordt aan de hand van de onderwerpen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg verslag gedaan over de inspanningen van Catharina over het jaar 2022. In dat jaar is het traject om de missie en visie opnieuw te formuleren, samen met medewerkers, medezeggenschaps-gremia en toezichthouders, onder leiding van een extern bureau, succesvol afgerond. Wij zijn trots op het resultaat! Daarnaast is hard gewerkt aan het planmatig verbeteren van kwaliteit en het creëren van een lerende organisatie. Het merendeel van de activiteiten op dit gebied, is tevens gedaan in het kader van het PREZO-certificeringstraject. In september 2022 heeft de externe audit in het kader van PREZO VV&T 2017 plaatsgevonden.

## 2 Visie en missie

Hieronder presenteren wij onze nieuwe missie en visie.

### **Onze visie**

Eigenwijs ouder worden. Op eigen wijze ouder worden. Ouder worden op een eigen plek, in je eigen gemeenschap, de dingen doen waar je plezier uithaalt. Het doen op jouw manier. Eigenwijs ouder worden. Oók als je afhankelijk wordt van ondersteuning of zorg.

Als organisatie én werkgever staan we voor

### **Plezier in leven én werken**

In alles wat we doen helpen we ouderen op hun eigen wijze hun leven te leiden. Hun welzijn is hierbij het belangrijkste, zorg ondersteunt dit. Onze medewerkers halen hier hun voldoening uit en voelen de ruimte om hier als team aan bij te dragen.

### **Denken in mogelijkheden**

In de maatschappij wordt zorg schaarser. Daarom vinden we eigenwijs én creatief manieren om bij te dragen aan eigenwijs ouder worden. Wat wilt en kunt u zelf, welke (technologische) hulpmiddelen zijn er, wat kunnen naasten doen en waar is ondersteuning nodig van één of meerdere vrijwilligers of (zorg)professionals?

### **Onze missie**

Wij zijn expert op het gebied van welzijn en zorg voor ouderen in Voorne aan Zee. Geworteld op het eiland staan we midden in de maatschappij. Het is onze missie om ouderen te ondersteunen om zolang mogelijk zelfstandig te blijven of dat nu thuis is of op één van onze locaties in de grote kernen van gemeente Voorne aan Zee.

### **De kracht van de gemeenschap**

Netwerken van ouderen, naasten, burens, vrijwilligers, ondernemers en (zorg)professionals versterken elkaar.

### **De kracht van de ouderen en hun naasten**

die uitgaan van wat kan.

### **De kracht van onze betrokken medewerkers en vrijwilligers**

die op elkaar vertrouwen en hun talenten en expertise inzetten en delen.

### **De kracht van organisaties in de regio,**

samen richten we ons op preventie en bouwen we aan een sterk zorg- en ondersteuningsnetwerk. Net als u, zijn wij hier thuis. Weer of wind, wij blijven hier. We werken vanuit onze gezamenlijke kracht.

## **3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

Catharina heeft in 2022 een meerjarig traject Persoonsgerichte kwaliteit afgerond. Met tussenpozen zijn alle medewerkers geschoold in het leveren van persoonsgerichte kwaliteit, met het ECD (ONS van Nedap) als basis om deze persoonsgerichte kwaliteit vorm te geven. De zogenaamde Kwaliteitsmonitor in het ECD is een belangrijk instrument voor EVV'ers en teamleiders om te sturen op 'zorgplan op orde', waarmee in 2022 een aanzienlijke verbeterslag is gemaakt. Daarnaast is het inmiddels ingevoerde ZAP-overleg tussen de zorgmedewerker, arts en psycholoog (naast het MDO) een belangrijk instrument optimaal aan te sluiten bij de behoeften van de (grotendeels psychogeriatrische) doelgroep van Catharina.

Voor het leveren van persoonsgerichte kwaliteit vindt Catharina het belangrijk altijd 'net dat stapje meer te doen'. Daarbij is de kracht van de ouderen en hun netwerk van groot belang. Dát is dan ook het uitgangspunt voor onze medewerkers. Dat Catharina daadwerkelijk erin slaagt persoonsgerichte kwaliteit te leveren, blijkt uit de resultaten van de externe audit in het kader van PREZO VV&T 2017. Complimenten werden door het auditteam uitgesproken over de warme zorg en persoonlijke aandacht voor het individu, die op alle locaties van Catharina zijn aangetroffen.

Catharina beschikt over een aantal gespecialiseerde verpleegkundigen: een wondverpleegkundige en een verpleegkundige palliatieve zorg. Deze verpleegkundigen werken overstijgend en hebben geormerkte uren voor respectievelijk wondzorg en palliatieve zorg. Hiermee kan de zorg op deze aandachtsgebieden kwalitatief hoogwaardig worden afgestemd op de behoefte van onze bewoners.

## 4 Wonen en welzijn

Om welzijn te realiseren voor onze bewoners willen wij dat onze bewoners zich thuis voelen in een veilige en comfortabele leefomgeving. Daarnaast streven wij ernaar dat onze bewoners voldoende ondersteuning ervaren bij de door hun gewenste sociale zelfredzaamheid en bij levensvragen. Ook het ervaren van een zinvolle dag en zowel psychisch als lichamelijk welbevinden, maken onderdeel uit van dit streven. Dit is één van de redenen dat Catharina het PREZO kwaliteitssysteem (gericht op uitkomsten) heeft omarmd.

Om bovenstaande te realiseren wordt op alle locaties van Catharina gewerkt met zogenaamde integrale teams, bestaande uit zorgmedewerkers, medewerkers wonen en welzijn, activiteitenbegeleiders en medewerkers huishouding.

Voorne is een gemeenschap waar de onderlinge sociale cohesie groot is. Dit is één van de belangrijkste redenen, waarom zoveel vrijwilligers bij Catharina ondersteuning bieden. Onze vrijwilligers hebben een rol in het maken van een fijnere plek voor bewoners én bezoekers. Zo gaan zij bijv. meer op bezoek, helpen mee in de zorg, verzorgen activiteiten, maar denken ook mee over beleid. Het is overbodig te zeggen dat Catharina haar vrijwilligers koestert!

Naast de Wlz-zorg op de vijf locaties van Catharina, waar cliënten wonen, biedt Catharina daarnaast ook welzijn in de vorm van dagbesteding. Met de komst van een interim manager welzijn, is in 2022 is een start gemaakt om wonen en welzijn nóg meer met elkaar te verbinden. Dit is voornamelijk gericht op het van elkaar leren en waar mogelijk de onderliggende organisatiestructuur van wonen en welzijn te integreren. Zo wordt nu bijvoorbeeld de commissiestructuur met aandachtvelders zodanig ingericht dat deze zowel voor wonen als voor welzijn een impuls geeft op het gebied van kwaliteit.

Catharina was voornemens in 2022 een geestelijk verzorger in dienst te nemen voor het beantwoorden van spirituele vragen van bewoners en anderszins inzet op dit onderdeel ten behoeve van bewoners. Vervolgens zijn cliënten bevraagd over hun behoefte op dit onderwerp in het CTO destijds. Gezien de uitkomsten is dit voornemen niet uitgevoerd en wordt volstaan deze ondersteuning op cliëntniveau te regelen in samenwerking met de plaatselijke kerkgemeenschap.

## 5 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Tijdens de externe PREZO-audit VV&T 2017 van September 2022 is de prestatie cliëntveiligheid onvoldoende bevonden. Dit betrof met name de medicatieveiligheid. Dit onderwerp is na deze externe audit voortvarend opgepakt. Alle medewerkers die medicatie delen zijn opnieuw geschoold. Daarnaast zijn de aandachtvelders op dit onderwerp beter gepositioneerd in hun rol en hebben een feedback-training gevolgd. Middels interne audits is het proces van verbetering enkele malen getoetst. Met deze extra aandacht voor dit onderwerp, hoopt Catharina tijdens de PREZO-heraudit, gepland voor eind mei, deze prestatie alsnog te behalen.

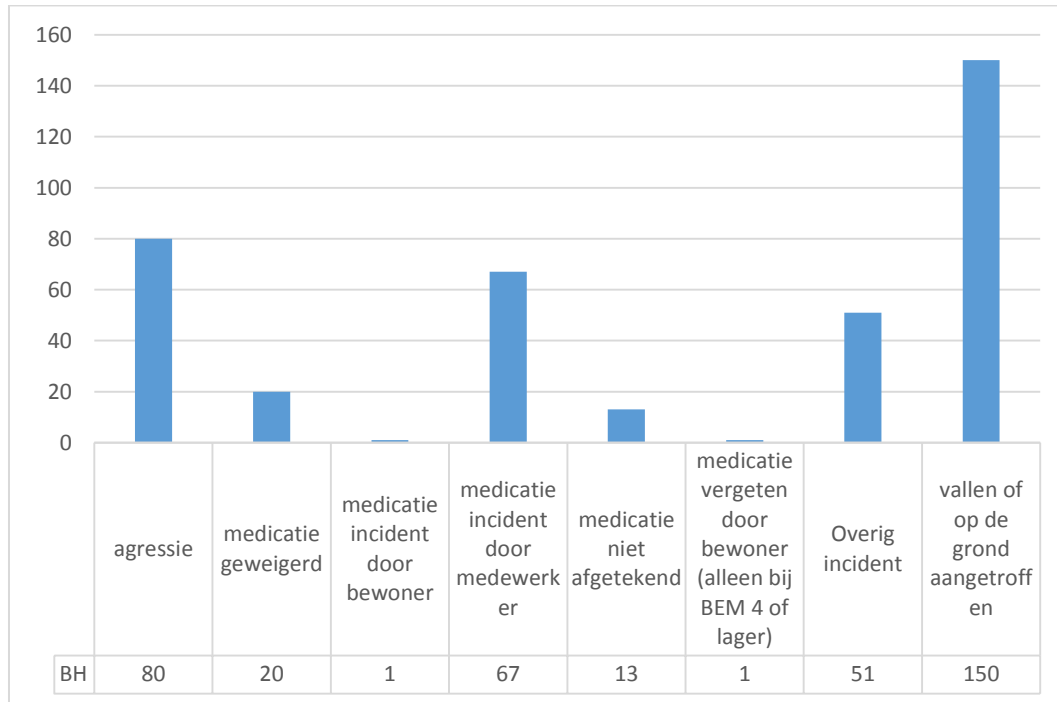
Met de formulering van een strategisch beleidsplan voor 2023 tot 2025, is tevens een nieuwe visie en missie tot stand gekomen. Op basis hiervan is tevens het beleidsplan voor de Wet zorg en dwang geactualiseerd vanuit de (hernieuwde) visie op vrijheid.

In 2022 heeft zich een valincident voorgedaan. De forensisch lijkshouwer heeft een onnatuurlijke dood vastgesteld. Deze calamiteit is gemeld aan de IGJ. Voor het daartoe uitgevoerde PRISMA-onderzoek is een externe voorzitter ingezet. Eén van de basisoorzaken was een defecte infraroodlamp in een sensor. Inmiddels zijn afspraken gemaakt voor een structurele, preventieve controle van deze sensoren. Aangezien de

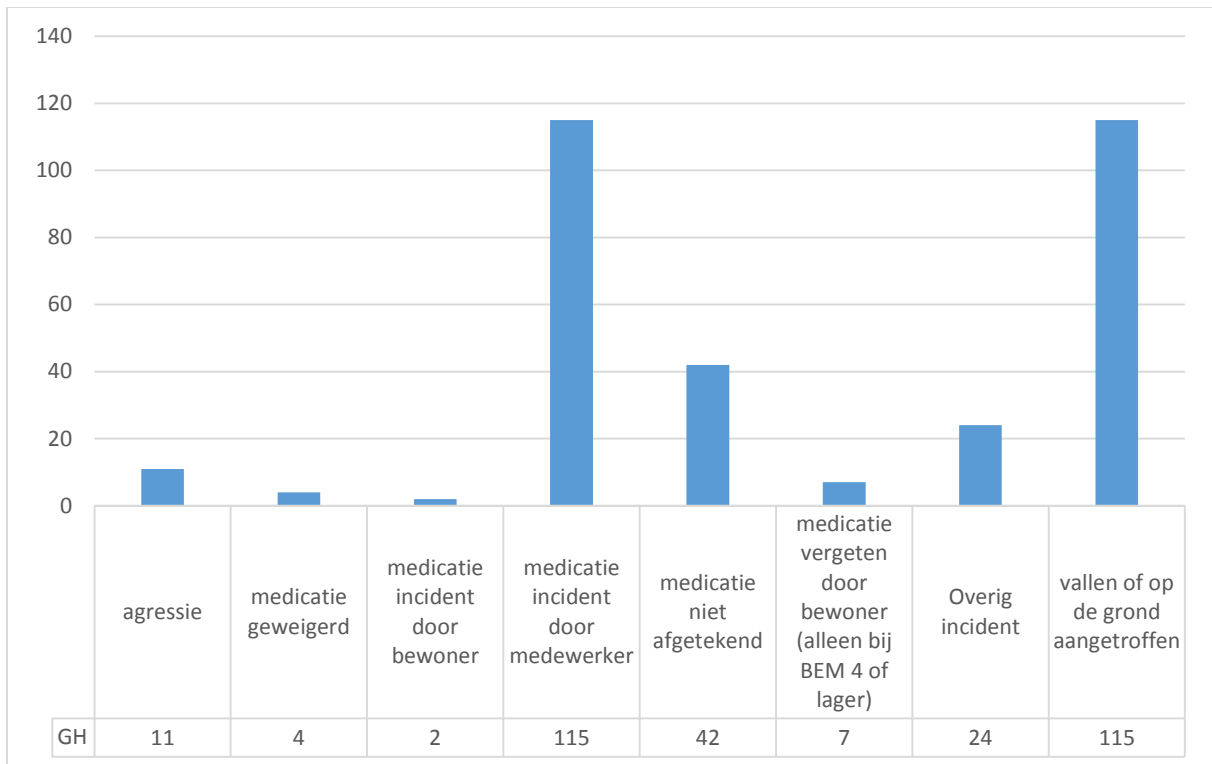
infraroodlampen een levensduur van zeven jaar hebben, worden alle lampen nu preventief na zes jaar vervangen. Daarnaast checken onze zogenaamde super users van dit systeem na het 'intekenen' of het systeem werkt. Catharina hoopt hiermee een dergelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen.

Het jaaroverzicht van de meldingen incidenten per locatie volgt hieronder.

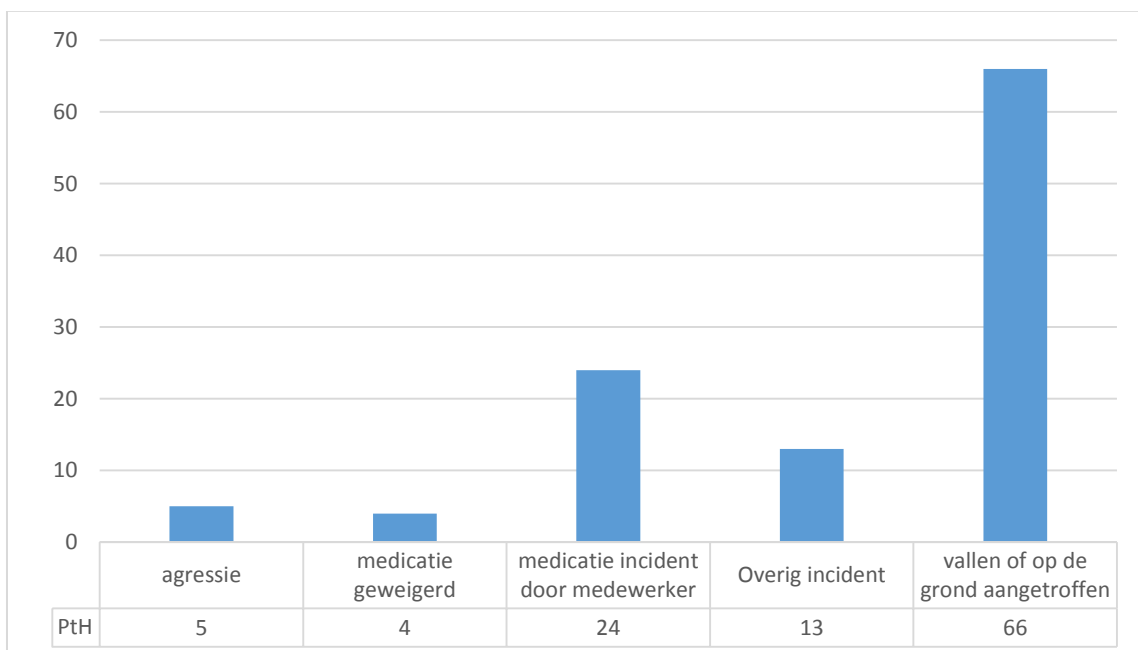
#### Bollaarshoeve



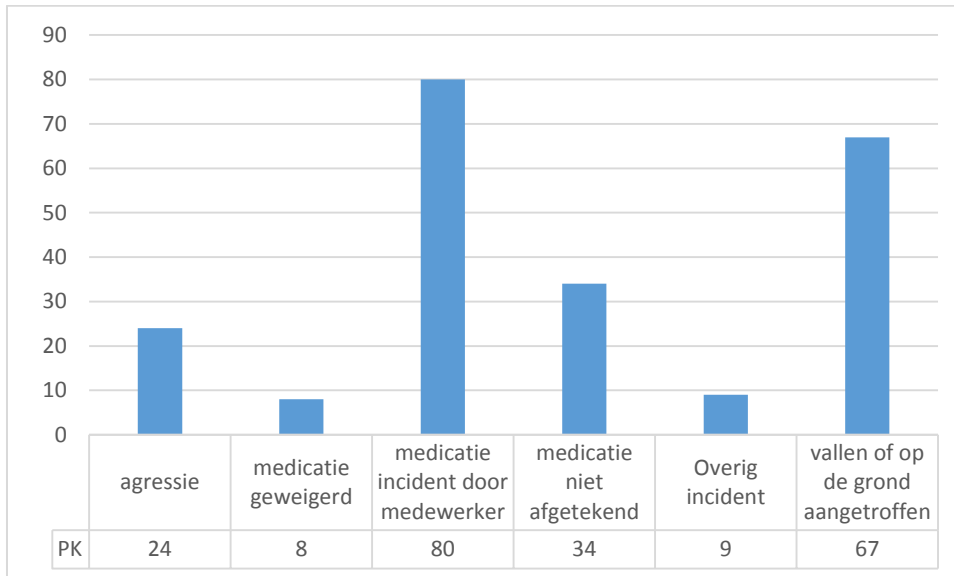
## Gasthuis



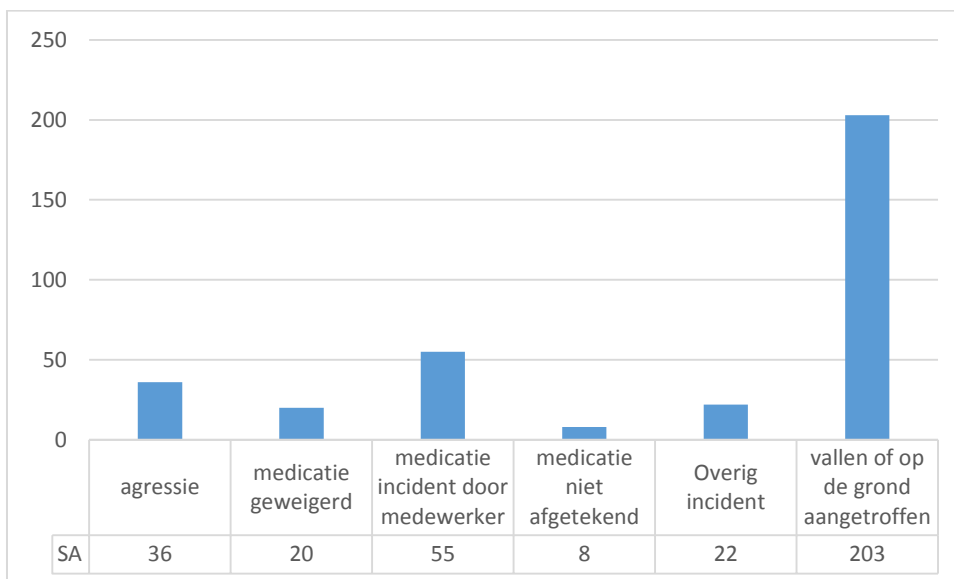
## Pension 't Hart



## Prinsenkwartier



### Duinpan



Net als in 2021 levert Catharina de uitkomsten van de basisindicatoren cliëntveiligheid ook in 2022 aan.

Het gaat om de verplichte indicatoren:

- Advance Care Planning
- Medicatieveiligheid
- Eten en drinken

Daarnaast levert Catharina de volgende keuze-indicatoren aangeleverd:

- Decubitus
- Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

In het najaar van 2022 heeft bij Catharina geen cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Catharina heeft met ingang van 2023 dit onderzoek verplaatst naar het



voorjaar (april). Met ingang van 2023 zal jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek worden gehouden in het voorjaar.

## 6 Leren en ontwikkelen

Het reflecteren en verbeteren, zowel op individueel, teamniveau als organisatieniveau, is niet alleen onderdeel van de PREZO-systematiek, maar ook van het werken bij Catharina.

In het kwaliteitsbeleid zijn diverse uitkomstbronnen benoemd, waarop structureel door teamleiders per locatie wordt gerapporteerd. Dit is de basis van de kwartaal-rapportage op het gebied van kwaliteit.

Het betreft de volgende uitkomsten:

- MIC-meldingen (zowel op cliëntniveau als trends)
- MIM-meldingen
- Klachten
- Jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (onafhankelijk)
- Waarderingen op Zorgkaart Nederland
- Tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Indicatoren die zijn geformuleerd op basis van onze visie
- Indicatoren basisveiligheid
- Meetkaarten
- Interne audits
- (Input) commissies

In de diverse overleggen (teamoverleg, bilateraal overleg manager/teamleider, bilateraal overleg bestuurder/manager, MT) wordt gereflecteerd op deze uitkomsten. Waar nodig worden verbeteracties geformuleerd en uitgevoerd.

Uitgangspunt voor het vormgeven van de PDCA-cyclus zijn de uitkomsten, dus de CHECK. Op basis daarvan wordt gereflecteerd en verbeterd.

Daarnaast zijn diverse instrumenten beschikbaar om reflectie op gang te brengen, zoals jaargesprekken, intervisie, coachingsgesprekken en natuurlijk het scholingsplan. Het scholingsplan wordt jaarlijks opgesteld op basis van input van teamleiders, input vanuit het strategisch plan en uitkomsten van externe en interne audits. Ook de verplichte scholingen worden jaarlijks in het scholingsplan opgenomen.

Ook de interne coach is in 2022 regelmatig aangeschoven bij de teamoverleggen op alle locaties om op het proces van communiceren te interveniëren. Teams worden structureel ondersteund op diverse onderwerpen:

- o feedback geven en ontvangen
- o besluiten nemen
- o samenwerken
- o rol nemen
- o leren 'nee' zeggen

Daarnaast is in samenwerking met de coördinator opleidingen een driedaagse scholing in het kader van kleinschalig wonen in het nieuwe Gasthuis gegeven. Ook is samengewerkt met de kwaliteitsverpleegkundige en de verpleegkundige palliatieve zorg bij casuïstiek besprekingen op de teams.

Nieuwe leerlingen Helpende plus en Verzorgende IG zijn door de interne coach getraind in ACT (Acceptance en Commitment Therapy/Training). Hier staat met name voorop 'hoe om te gaan met lastige situaties'.

Daarnaast hebben tal van scholingen plaatsgevonden in 2022, zoals onbegrepen gedrag, seksualiteit en intimiteit bij ouderen, ECG basis, passiviteit van het dagelijks leven (PDL), palliatieve zorg, medicatieveiligheid, Wet zorg en dwang.

Catharina maakt deel uit van diverse lerende netwerken, zoals het Geriatriesch netwerk Brielle en het Palliatief netwerk. Daarnaast wordt in het kader van opleidingen samengewerkt met Cura Mare en Careyn. Ook is Catharina lid van het samenwerkingsverband Archipel.

## **7 Leiderschap, governance en management**

Na het PREZO-certificeringstraject heeft een aantal organisatorische wijzigingen plaatsgevonden. Zo is er inmiddels één (interim) manager zorg, en tevens een interim coördinator kwaliteit, met de opdracht de niet behaalde PREZO-prestaties op orde te brengen en een impuls te geven aan met name het sturen op kwaliteit. Daarnaast is gerealiseerd dat de teamleiders, die verantwoordelijk zijn voor de locaties van Catharina, zich niet meer met de planning en roostering hoeven bezig te houden, maar zich kunnen richten op het integraal managen van de locatie. Daarnaast zijn zij expliciet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg en dienstverlening op de locaties. De bestuurssecretaris heeft de organisatie verlaten en in 2023 wordt een staffunctionaris communicatie en bestuur aangesteld.

Voor de teamleiders is gestart met een extern management development traject. Dit traject zal in 2023 een intensief vervolg krijgen. De leiderschapsstijl binnen Catharina kenmerkt zich door coaching en ondersteuning van medewerkers. Medewerkers worden uitgedaagd datgene te doen, waarin zij goed zijn.

De wettelijke medezeggenschap is geregeld middels de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad. Hiermee hebben bij Catharina zowel cliënten, medewerkers als professionals iets te zeggen over het gevoerde beleid. Catharina realiseert zich terdege dat goed bestuur en toezicht belangrijke voorwaarden zijn voor goede zorg. Medezeggenschapsorganen en toezichthouders hebben structurele overleggen met bestuurder en management.

Ook in 2022 heeft een zelfevaluatie op de Governance Code plaatsgevonden, aan de hand van de statuten van de raad van toezicht en het bestuur, onder leiding van een extern bureau. Aangezien in 2023 de huidige voorzitter van de raad van toezicht haar ambtstermijn afsluit, is de raad reeds bezig met het opstellen van een profiel voor een nieuwe voorzitter, dat aansluit bij de ontwikkelingen en toekomstplannen van Catharina.

Gezien de compactheid van de organisatie, beschikt Catharina niet over een verpleegkundige adviesraad of een professionele adviesraad. De korte lijnen tussen bestuurder, manager zorg en zorgteams borgen een professionele inbreng in de aansturing van de organisatie.

## 8 Personeelssamenstelling

Vanuit de visie van Catharina *'Eigenwijs ouder worden. Op eigen wijze ouder worden. Ouder worden op een eigen plek, in je eigen gemeenschap, de dingen doen waar je plezier uithaalt. Het doen op jouw manier. Eigenwijs ouder worden. Oók als je afhankelijk wordt van ondersteuning of zorg'* is het vanzelfsprekend dat medewerkers aansluiten bij de vraag en de behoefte van de cliënt: persoonsgerichte kwaliteit dus. Dit betekent dat dit wordt weerspiegeld in het aantal medewerkers en hun competenties. In de praktijk is er altijd minimaal één medewerker op de kleinschalige huiskamers aanwezig. Daarnaast worden dagelijks activiteiten aangeboden en wordt het welzijn dat Catharina haar cliënten biedt ondersteund door een groot aantal vrijwilligers.

De inzet van medewerkers kan alleen optimaal worden benut, als er aandacht en zorg is voor medewerkers. In hoofdstuk 2 wordt toegelicht, hoe Catharina dit vorm geeft.

Het ziekteverzuim vraagt continu aandacht. In 2022 was dit gemiddeld 10,6%, waar een streefpercentage van 6% het doel was. Voor 2023 is het doel om het verzuim te verlagen naar 8%. Dit willen we bereiken door meer aandacht voor de medewerkers, met andere woorden leiding nabij organiseren. Dit organiseren we middels inzet van teamleiding. De aanname is dat we door het (eerder) gesprekken voeren met medewerkers, preventief kunnen handelen op signalen om verzuim te voorkomen. Daarnaast is in 2022 de RI&E geactualiseerd, het collectief bewustzijn van veilig werken is daarmee onder de aandacht. We verwachten dat dit een positief effect heeft op het verzuim in 2023. Om ons hierbij te ondersteunen werkt Catharina samen met Occure B.V. (bedrijfsarts) en met BMW voor elkaar (vertrouwenspersoon).

Catharina maakt gebruik van een capaciteitsplanning voor de inzet van personeel. Uitgangspunten hierbij zijn:

- passend bij de zorgvraag van de cliënt;
- gezond voor de medewerker;
- binnen de actuele financiële kaders.

## 9 Hulpbronnen, omgeving en context

Catharina heeft enkele jaren geleden een professionaliseringsslag gemaakt met de overstap naar Visma voor de HR- en financiële administratie. In het verslagjaar 2022 is een aantal workflows inmiddels geautomatiseerd, bijv. voor personeelsmutaties. Daarnaast wordt voor cliëntadministratie en ECD gebruik gemaakt van ONS van Nedap.

Het afgelopen jaar heeft een nulmeting plaatsgevonden in de voorbereiding van de overgang naar de 'cloud' (en het werken met Office 365). Inmiddels (maart 2023) is gestart met het op de achtergrond uitvoeren van de migratie, waarmee deze overgang gepaard gaat. Daarnaast gaat deze overgang de informatieveiligheid een belangrijke impuls geven. Een en ander gaat gepaard met de invoering van een tweetraps authenticatie. Catharina maakt hiermee een grote stap op het gebied van gegevensbescherming.

In 2022 is een start gemaakt met het gebruik van Qlick Sense als BI tool. Inmiddels zijn steeds meer gegevens inzichtelijk gemaakt middels deze tool. Met deze Power BI tool is het mogelijk op elk moment over de actuele bedrijfsinformatie te beschikken, inclusief kwaliteitsgegevens.

## 10 Gebruik van informatie

Catharina gebruikt hiervoor de volgende bronnen voor het vergaren van kwaliteitsinformatie:

- MIC-meldingen (zowel op cliëntniveau als trends)
- MIM-meldingen
- Klachten
- Jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek (onafhankelijk)
- Waarderingen op Zorgkaart Nederland
- Tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Indicatoren die zijn geformuleerd op basis van onze visie
- Indicatoren basisveiligheid
- Meetkaarten
- Interne audits
- (Input) commissies

Uitkomsten van bovenstaande informatiebronnen, maken deel uit van de kwartaal-rapportage. Deze rapportage wordt in diverse overleggen besproken.