

KWALI
TEITS
VERSLAG
2020

ZorgSpectrum
samen meer mogelijk

Voorwoord

We doen het Samen!

Corona heeft in 2020 een grote impact gehad op ons allemaal. Het trof ons zowel persoonlijk als op het werk. Met passie en betrokkenheid, wisten we met elkaar door dit moeilijke jaar te komen. Die passie en betrokkenheid heb ik ervaren van zowel zorgteams als van de ondersteunende afdelingen. We deden het bovenal samen! Samen met bewoners, met buurtgenoten, met vrijwilligers en familie en partners in het netwerk.

Met deze samenwerkingen waren we gericht op goede zorg en ondersteuning voor cliënten. We bleven oog houden voor wat we - gegeven corona - wél konden doen voor cliënten. Vanuit dit perspectief werd het ethisch kompas ontwikkeld. Een kompas, waarbij we multidisciplinair afwegingen en dilemma's met elkaar deelden.

Positieve cliënten en collega's

Corona heeft in 2020 een grote invloed gehad op ons werk en de wijze waarop we gewend zijn zorg te leveren. We constateren dat cliënten en collega's begrip hadden voor de moeilijke tijd en tevreden zijn. Uit de kwaliteitsaudit bleek dat cliënten positief zijn over ZorgSpectrum. Het aantal nieuwe collega's nam in 2020 toe en het verloop liep terug. Ook bouwden we verder op de thema's duurzaamheid en zijn we in voorbereiding van de Greendeal. Met trots kunnen we stellen dat de kwaliteitscyclus en het beleidsproces goed functioneert.

Vreemd genoeg, heeft de corona-crisis ook meerwaarde gehad. Zo hebben we de meerwaarde en noodzaak van goede samenwerking met elkaar in de regio aangetoond. De speciaal ingerichte cohortafdeling is daar een mooi voorbeeld van. Bovendien heeft corona ertoe geleid dat we met elkaar de urgentie voelden om te versnellen op het gebied van digitalisering. Zo konden we als organisatie in korte tijd beeldbellen en zorg op afstand realiseren.

Oog voor de toekomst

ZorgSpectrum had gedurende dit jaar niet alleen oog voor bewoners en het beheersen van de crisis, maar ook oog voor de toekomst. Welbewust is gekozen om de nieuwbouwlocatie Ervenstaete niet uit te stellen, de opening was in oktober een feit. We besloten de leertuin Vertrouwd Thuis ruimte te geven en in korte tijd, ontwikkelde deze leertuin zich tot een volwaardige zorgvorm. Daarnaast hebben we doorgepakt op de voorbereiding voor de specialistische doelgroepen zoals Jonge mensen met Dementie, de regionale interventie afdeling D-ZEP en de nieuwe locatie in De Hoogstraat te Utrecht voor ouderen met dwarslaesie.

Dit alles werd bovenal mogelijk gemaakt door de goede, professionele afstemming met de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad, de Zorg Advies Raad en de Raad van Toezicht. Gedurende het gehele jaar waren de interne stakeholders belangrijk voor reflectiemomenten. In goede harmonie en met respect voor eenieders achterban, werden in openheid de dilemma's voorgelegd en besproken. Een groot woord van waardering voor de betrokkenheid, de tijd en bovenal jullie kritische noten en overwegingen die jullie ons hebben gegeven.

De ervaringen van dit onvergetelijke jaar, leest u in dit kwaliteitsverslag. En voor de toekomst, wij bouwen met vertrouwen en inspiratie door! Bouwt u mee aan onze toekomst?

Vivian Broex
Raad van Bestuur

Inleiding

Samen meer mogelijk!

Wij willen samen invulling geven aan de verbinding met onze cliënten, mantelzorgers, collega's, vrijwilligers, samenwerkingspartners en samenleving. Met elkaar ondersteunen wij mensen om het heft in eigen hand te nemen voor een betekenisvol leven. Samen sta je sterk. Samen kun je meer bereiken, meer delen en nog sterker verder. Dit samenspel maken we waar vanuit een organisatiecultuur, waarin onze drie kernwaarden Samen, Betrokken en Professioneel op elk niveau tot bloei komen.

Hoe werken wij?

ZorgSpectrum werkt vanuit een inhoudelijk gedreven ambitie aan de beste ondersteuning, dicht bij de cliënt. Dat doen we met oog voor wat iemand zelf nog wil en kan. Onze cliënten zijn mensen die te maken hebben met verlies aan vaardigheden en lichamelijk functioneren. Met aandacht voor hun eigen leefstijl sluiten wij aan bij persoonlijke ondersteuningswensen van cliënten en hun netwerk. Dat doen we vanuit respect voor eigenheid en persoonlijke kracht. Met waarde voor elkaar en interesse in ieders cultuur.

Het vakmanschap dat wij inzetten, komt voort uit wetenschappelijke onderbouwing én samen leren. Als lerende organisatie willen wij onze professionals inspireren om zich permanent te ontwikkelen. Daarbij geloven wij in een krachtenbundeling van vrijwilligers en collega's. Ook daarbuiten werken we nauw samen met anderen. Zo bouwen we samen aan een gezonde organisatie en continuïteit van ondersteuning en behandeling voor onze cliënten en hun naasten.

'Oog voor u' en 'Oog voor jou'

Wij investeren in de kracht van samenwerken vanuit een open dialoog. Dit brengt ons bij datgene wat voor de cliënt betekenisvolle zorg is en wat voor de medewerker betekenisvol werk is. Aansluiten en afstemmen, daar gaat het om. Dit vraagt om reflectie en het maken van keuzes. Zo geven we samen vorm aan 'Oog voor u' voor cliënten en 'Oog voor jou' voor medewerkers. ZorgSpectrum werkt vanuit bovenstaande visie en is vanuit een inhoudelijke overtuiging gedreven om te werken aan kwaliteitsverbetering. Kwaliteit, zoals deze vanuit de verschillende perspectieven (die van de cliënt, diens netwerk en professionals) wordt ervaren en vanuit deze verschillende perspectieven zou kunnen zijn.

ieder mens is anders, iedere vraag is anders. Daarom bieden wij een breed spectrum aan passende ondersteuning en behandeling: op het juiste moment én op de juiste plek. De vele mogelijkheden variëren van lichte ondersteuning thuis tot intensieve zorg in een beschermde woonomgeving.

'Oog voor de organisatie' en 'Oog voor de samenleving'

Natuurlijk investeren we ook in het op orde hebben van de randvoorwaarden om 'Oog voor u' en 'Oog voor jou' te realiseren. Dit doen we door de inzet van systemen die het werk makkelijker maken, door de inzet van hulpbronnen en het passend en eigentijds houden van onze huisvesting. Daarnaast investeren we in samenwerkingen om zo de best mogelijke ondersteuning te kunnen blijven bieden.

Meerjarenfocus

In onze meerjarenfocus onderscheiden we de resultaatgebieden: huis op orde, verbinding, kwaliteit & veiligheid en vernieuwing. In juni 2020 hebben we onze meerjarenfocus herijkt. We vinden het belangrijk om de focus te leggen op 'partner in samenwerking' in de breedste zin van het woord en passende oplossingen te realiseren voor cliënt, medewerker en organisatie in een ontwikkelende samenleving en gebruik te maken van maximale technologische oplossingen.

Oog voor u: Kwaliteit van leven telt!

We vinden het belangrijk dat we de cliënt kennen en, samen met diens naasten, inspelen op zijn/haar behoeften. Cliëntenraden zijn de stem van de cliënt en daarom nemen wij de cliëntenraden mee bij de ontwikkeling van ons beleid.

Om kwaliteit te kunnen blijven bieden, gaan we met onze tijd mee. In samenwerking met andere partijen zoeken we naar nieuwe oplossingen, onder andere met behulp van technologie en wetenschappelijk onderzoek. Dat doen we om de kwaliteit van leven te behouden en waar mogelijk te verbeteren.

Oog voor u ten tijde van Covid-19

In maart 2020 konden we niet langer om het coronavirus heen. In opdracht van het kabinet werden de verpleeg- en verzorgingshuizen gesloten voor bezoekers. Deze volledige lockdown was onvoorstelbaar ingrijpend voor alle betrokkenen. Vanuit maatschappelijke druk stond veiligheid voorop, waar voorheen maatwerk en kwaliteit van leven het uitgangspunt waren. Langdurig geïsoleerd worden van je dierbaren heeft een enorme impact gehad op cliënten en hun naasten.

“Het moeilijkste vond ik dat ik niet met eigen ogen van dichtbij kon zien hoe het met mijn vader ging.”

mantelzorger Esther de Lange

Ethisch Kompas

Door het bezoekersverbod werden alle betrokkenen geconfronteerd met een manier van werken die haaks stond op onze visie ‘Oog voor u’. De individuele mening en behoeftes van cliënt en naasten werden ondergeschikt aan ‘veiligheid’. Vanaf 15 juni 2020 konden de multidisciplinaire teams weer zelf invulling geven aan de geleidelijke verruiming van maatwerkafspraken, zoals bezoek, meedoen met activiteiten en naar buiten gaan. Om maatwerk te kunnen leveren is het ‘Ethisch kompas’ ontwikkeld. Dit kompas helpt om in gesprek te gaan met cliënten en naasten en op zoek te gaan naar passende mogelijkheden. Het uitgangspunt van het Ethisch Kompas is ‘ja het kan’, gevolgd door de vraag ‘hoe kan dit zo veilig mogelijk?’.

Nieuwe manieren van ondersteuning en contact

Halverwege maart 2020 is een ‘ZorgSpectrum Omdenkteam’ van start gegaan. Het doel van dit team was om nieuwe vormen van (digitale) ondersteuning in deze nieuwe situatie te versterken binnen de opgelegde landelijke regels. Op deze manier wilden we, naast het beheersen van de crisis, ook ruimte creëren voor ideeën en verkenningen om alternatieve wijzen van zorg en ondersteuning te vinden en toe te passen. Eén van de alternatieven was het videobellen. Het tot stand brengen van beeldbelcontacten is natuurlijk niet te vergelijken met echt fysiek contact. Maar als aanvulling of in tijden dat fysiek contact met naasten en familie niet mogelijk is, bleek deze vorm van contact enorm waardevol voor de cliënten en hun naasten.

Medezeggenschap

De cliëntenraad heeft op diverse momenten meegedacht om oplossingen te vinden voor dilemma's. De raad heeft onder meer aandacht gevraagd voor de psychosociale gevolgen van de maatregelen.

“Ook de cliëntenraad heeft in eerste instantie mogelijk te veel de nadruk gelegd op veiligheid. Geschokt door het groeiend aantal besmettingen was de eerste reactie om cliënten en medewerkers te beschermen door het sluiten van de locaties. Dit leek een logische reactie en was in lijn met de voorschriften van het RIVM en het ministerie. Al snel kwamen de gevolgen in beeld voor de cliënten die verstoken moesten blijven van de bezoeken van hun dierbaren. Het grote dilemma tussen enerzijds de veiligheid en anderzijds de leefbaarheid neigde steeds meer richting kwaliteit van leven. De cliëntenraad heeft er bij het directieteam op aangedrongen om alles te doen wat mogelijk was om de isolatie van de bewoners te versoepelen. Cliënten en familieleden hebben de resultaten daarvan kunnen zien in het toepassen van beeldbellen, de gesprekscontainers en andere maatregelen waardoor contact op bescheiden schaal mogelijk werd.”

Jos van den Berg, voorzitter centrale cliëntenraad

CarenZorgt

Elke cliënt (en indien gewenst zijn of haar mantelzorger) van de wijkverpleging en Nieuw thuis kunnen op dit moment gebruik maken van CarenZorgt. Dit is een cliëntportaal waarbij de cliënt en/of mantelzorger mee kan kijken bij de dossiervoering in ONS (=elektronisch cliëntendossier).

“Ik wil natuurlijk graag weten hoe het met mijn naaste gaat. Tot voor kort moest ik hier altijd over bellen, wat ik zeker gezien de drukte rondom Covid, best vervelend vond. Dankzij CarenZorgt ben ik nu veel beter op de hoogte hoe het met haar gaat. En als ik vragen heb, kan ik die via CarenZorgt eenvoudig stellen.”

naaste

“De eerste cliënten zijn nu met CarenZorgt gestart. Ik merk dat ik hierdoor bewuster rapporteer. Soms lees ik nu ook mijn rapportage voor, zodat ik meteen kan checken of mijn rapportage duidelijk is.”

verpleegkundige

Bij u thuis

Cliëntervaringen

In de periodieke evaluaties met de cliënt en diens naasten bespreken we ook de cliëntervaringen. Veertig cliënten van de dagcentra hebben hun ervaringen gedeeld. Cliënten ervaren een gezellige sfeer en de begeleiders op de groep zijn deskundig en vriendelijk volgens cliënten. Meer dan driekwart beoordeelt ZorgSpectrum met een 8,9 of 10. Een aandachtspunt is het tegemoet komen van cliënten in hun wensen en behoeftes voor wat betreft de activiteiten.

Bij de wijkverpleging hebben 113 cliënten hun ervaringen gedeeld. Ruim 83 procent van de cliënten beoordeelt ZorgSpectrum met een 8, 9 of 10. Cliënten zijn tevreden met de prettige medewerkers en de aandacht en tijd die zij van hen krijgen. Het tijdstip van zorgverlening betreft een punt waarop we kunnen verbeteren.

“Ondanks de moeilijke omstandigheden afgelopen jaar, waarin de collega’s werkzaam in de wijk vaak op zichzelf waren aangewezen, bleven zij kwalitatief hoogwaardige zorg leveren: dat verdient respect!”

Margot Gerrits, directeur Bij u thuis

Medezeggenschap

“De cliëntenraad van Bij u thuis is nauw betrokken geweest bij de volgende projecten: Vertrouwd thuis / WLZ, Gespecialiseerd Verpleegkundige psychiatrie en Jonge mensen met dementie in Het Haltna Huis en heeft hierin positief geadviseerd.”

We ervaren een prettige samenwerking met het management en zien deze samenwerking als teamwork met het accent op ‘oog voor onze cliënten’ samen, betrokken en professioneel.”

Cliëntenraad Bij u thuis

Verbeteringen

In oktober heeft bij ZorgSpectrum de ISO audit plaatsgevonden. Uit deze audit is gebleken dat in de cliëntdossiers de persoonsgerichte zorg minder goed zichtbaar is. Dit heeft onder andere te maken met de zorgleefplansystematiek die wij hanteren in het elektronisch cliëntendossier. De systematiek is veelal probleemgericht en er is weinig ruimte om de kwaliteit van leven goed te kunnen beschrijven en hoe wij daaraan kunnen bijdragen. Een verbetertraject is gestart waarmee de behoeftes van de cliënt beter zichtbaar worden en continuïteit van passende ondersteuning plaatsvindt mocht een cliënt naar het verpleeghuis verhuizen.

Vernieuwingen

Vertrouwd thuis een nieuwe dienst

We zijn er trots op dat het nieuwe aanbod van verpleeghuiszorg in de thuissituatie een groot succes is. Inmiddels bieden wij deze zorgdienst aan in zowel Nieuwegein, Houten als Vianen. Extra fijn aan deze dienst is dat naast het bieden van zorg en welzijn er ook de mogelijkheid is om behandelaars bij het team te laten aansluiten. Zo kan er volwaardige verpleeghuiszorg thuis worden geleverd. Cliënten geven aan erg tevreden te zijn en vooral mantelzorgers vinden de samenwerking prettig en zien de verhoogde mate van eigen regie als een belangrijke meerwaarde.

Het werken met een externe adviesraad heeft inspirerende bijeenkomsten opgeleverd die van grote waarde waren bij het tot stand komen van deze nieuwe dienst.

Woongroep Jonge Mensen met Dementie

ZorgSpectrum locatie Het Haltna Huis in Houten heeft sinds december 2020 een speciale woonvorm voor jonge mensen met dementie (JMD) geopend (22 studio's). Naast de al bestaande dagbehandeling, is er nu ook een woonafdeling specifiek voor deze doelgroep. Normaal gesproken betekent een verhuizing naar een woonzorglocatie dat een cliënt niet meer naar de dagbehandeling kan. Voor jonge mensen met dementie pakken we dat anders aan. Op het moment dat een cliënt verhuist naar de woongroep, kan hij of zij overdag de dagbehandeling blijven bezoeken. Op het dagcentrum ontstaat een mix van cliënten die thuis wonen en bewoners van Het Haltna Huis.

Technologische ondersteuning

De sociale robot Tessa is ingezet in de thuissituatie om mensen te helpen om meer structuur te brengen in de dag. Bijvoorbeeld door te helpen herinneren om eten en drinken te pakken of dat er bezoek komt. Een complimentje of een voorstel om een muziekje af te spelen geeft Tessa ook. Al deze meldingen kunnen door de mantelzorger door middel van een app worden ingesteld. De geschreven tekst wordt dan door Tessa op de vooraf ingestelde tijd uitgesproken. Doordat de cliënt meer zelfredzaam wordt, kan de professionele ondersteuning op sommige vlakken wat verminderen. De inzet van Tessa wordt mede mogelijk gemaakt door een subsidietoekenning.

Focus komend jaar

Het aankomende jaar vinden we het belangrijk dat de diensten Dagbehandeling en Vertrouwd thuis bestendig en verduurzaamd worden. Tevens willen wij ons samen met de behandelaren richten op de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening voor jonge mensen met dementie.

Tijdelijk bij ons

Cliëntervaringen

De cliënten van onze revalidatie- en herstelafdelingen vragen wij bij vertrek naar hun ervaringen, zodat wij de dienstverlening op basis van de uitkomsten kunnen verbeteren. Van de 674 cliënten die het afgelopen jaar uit zorg zijn gegaan, hebben 91 cliënten de vragenlijst ingevuld. 75 procent van de cliënten beveelt de revalidatie- en herstelzorg bij ZorgSpectrum aan met een 8, 9 of 10. De kwaliteit van de maaltijd, het schoonmaken, en het hebben van voldoende bezigheden om de dag door te komen noemden cliënten als verbeterpunten.

Medezeggenschap

“Het jaar 2020 was door Covid-19 een moeilijk jaar en zorgde voor veel beperkingen voor de cliënten die wij willen vertegenwoordigen. Slechts een paar maanden kon de cliëntenraad de locaties bezoeken. De rest van het jaar werd digitaal samengewerkt aan cliëntgerelateerde onderwerpen. Behalve, zoals standaard, het analyseren van de exit enquêtes en kwartaalrapportages, werden o.a. adviesaanvragen behandeld voor nieuwe expertises en ontwikkelingen. Waaronder:

- *een regionale cohortafdeling in Houten;*
- *een afdeling in De Hoogstraat in Utrecht voor cliënten met een dwarslaesie;*
- *een regionale interventieafdeling voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag in Vreeswijk;*
- *de nieuwe revalidatie-locatie Ervenstaete in Houten*
- *een nieuwe leverancier voor eten en drinken;*
- *het rookbeleid en de klachtenregeling.*

Voor 2021 is onze aandacht weer primair gericht op de wensen en behoeften van de cliënten op velerlei gebied. De cliëntenraad zal weer gevraagd en ongevraagd advies geven en zich gaan buigen over de zorgplannen voor de nieuwe expertises: Dementie met zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP) en cliënten met een dwarslaesie. Ook moeten cliënten dit jaar toegang krijgen tot hun eigen digitale dossier. Met de directeur Tijdelijk bij ons is afgesproken dat bij ieder onderwerp dat aan de orde komt het cliëntperspectief voorop zal staan. Bovenal hopen wij dat de locaties weer snel volledig open kunnen voor bezoek.”

Cliëntenraad Tijdelijk bij ons

Verbeteringen

Naar aanleiding van de cliëntervaringen hebben we op de herstelafdeling in het St. Antonius Ziekenhuis voor de maaltijden een keuzemenu mogelijk gemaakt zodat cliënten beter kunnen kiezen wat past bij hun smaak. Daarnaast wordt de schoonmaak beter gemonitord.

Om een hogere respons van cliënten te krijgen en meer verdieping te krijgen in de punten die we kunnen verbeteren, is een pilot gestart waarin we in gesprek gaan met de cliënt over diens ervaringen. In 2021 willen deze werkwijze op alle revalidatieafdelingen toepassen.

Vernieuwingen

Ervenstaete

Na de opening van onze nieuwe locatie Ervenstaete met een mooi webinar was deze locatie helemaal klaar voor de ontvangst van revalidanten. Eind oktober 2020 hebben de eerste revalidatiecliënten hun tijdelijke intrek genomen in deze nieuwbouwlocatie. Zowel revalidanten als medewerkers zijn zeer te spreken over de mogelijkheden die er zijn om te werken aan herstel. Het gebouw geeft veel ruimte om een optimale revalidatie te stimuleren en heeft een warme uitstraling met een gastvrije sfeer.

Regionale interventieafdeling

De voorbereidingen zijn gestart om in locatie Vreeswijk een regionale interventieafdeling te realiseren voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP) voor de regio Utrecht. Deze afdeling komt tot stand in samenwerking met regionale collega-organisaties en samenwerkingspartners Altrecht, AxionContinu, Careyn, Quarijn, Rijnhoven en HUS (Huisartsen Utrecht Stad). Cliënten met dementie en ernstige gedragsproblematiek uit de regio kunnen tijdelijk op deze afdeling worden opgenomen zodat een goede diagnose wordt gesteld met daarbij aansluitend een effectief behandel- en ondersteuningsplan. Daarbij wordt een omgangsadvies opgesteld voor de mantelzorgers en professionals. Met dit plan en het omgangsadvies gaat de cliënt middels een warme overdracht weer terug naar zijn/haar oorspronkelijke woonsetting.

Revalidatie voor mensen met een dwarslaesie

In het najaar van 2020 is een samenwerkingsovereenkomst getekend tussen ZorgSpectrum en De Hoogstraat Revalidatie. In Utrecht wordt in 2021 een afdeling geopend voor mensen met een dwarslaesie die de klinische medisch specialistische revalidatie hebben beëindigd, maar nog niet naar huis kunnen.

De juiste zorg op de juiste plaats

In september is gestart met een nieuwe cliëntengroep in locatie Vreeswijk. Het betreft de zogenaamde SOABB (Stabilisatie, Observatie, Analyse, Behandeling en Begeleiding) afdeling. Deze zorgvorm heeft als doel om in een multidisciplinaire setting via observatie en diagnostiek tot een indicatiestelling te komen bij mensen met cognitieve problemen. Hiermee kan onder andere een passende woonzorgvorm gevonden worden. Op deze manier willen we cliënten de juiste zorg op de juiste plek bieden.

“Trots ben ik op hoe wij, juist ook in het begin van het jaar met alle onzekerheid rondom het coronavirus, onze bijdrage in de regio hebben geleverd en dat nog steeds doen. We hebben een afdeling geopend voor ouderen met covid, waar zij kunnen herstellen en revalideren. We hebben in 2020 84 cliënten opgenomen.”

Marja de Graaf, directeur Tijdelijk bij ons

Focus komend jaar

De focus voor het komende jaar bij Tijdelijk bij ons ligt bij de ontwikkeling van dienstverlening voor mensen met zeer ernstige gedragsproblematiek en mensen met een dwarslaesie. Verder blijven we focus houden op kwaliteitsverbetering en het behalen van het Topcare keurmerk. Daarnaast starten we met een leerafdeling in Het Haltna Huis.

Nieuw thuis

“Ik ben er enorm trots op dat ondanks de enorme impact van (dreigende) corona-uitbraken de zorg zich steeds met hart en ziel is blijven inzetten voor onze bewoners. Vaak onder zeer moeilijke en wisselende omstandigheden zijn ze erin geslaagd onze bewoners de persoonlijke zorg en aandacht te blijven geven. Door de (gedeeltelijke) lockdown was dit belangrijker dan ooit.”

Marco van Reenen, directeur Nieuw thuis.

Cliëntervaringen

Tijdens de zorgplan-evaluatie is gedurende het jaar aan bewoners en/of hun naasten gevraagd om hun beoordeling uit te spreken over de zorgmedewerkers en de geboden zorg. 624 bewoners en naasten hebben deze vragen beantwoord. 420 mensen geven de zorgmedewerkers een waardering van ‘goed’ tot ‘zeer goed’. Over de geboden zorg zijn 457 mensen tevreden en 54 mensen zeer tevreden.

De lockdown was ongelofelijk ingrijpend voor cliënten en hun naasten. Het was hartverwarmend om te zien hoeveel steun er was om elkaar door deze moeilijke tijd te helpen. Vanuit verschillende kanten ontstonden allerlei mooie initiatieven zoals buitenkoren, bezoek via hoogwerkers zodat bewoners hun geliefden toch konden zien, 1400 bossen bloemen, kaartjes, tekeningen en knutselwerkjes om cliënten een hart onder de riem te steken en nog veel meer.

Medezeggenschap

Begin 2020 heeft de cliëntenraad Nieuw thuis vooral focus gelegd op de gevolgen voor de bewoners door het hoge ziekteverzuim en het grote personeelsverloop binnen de locaties. Voordat hier echt positieve bewegingen door medewerkers en management zichtbaar gemaakt konden worden, werden wij allemaal overvallen door COVID. Locaties gingen op slot, bewoners en medewerkers werden ziek. De CR heeft geprobeerd in de overleggen met de directie en leiding van de locaties woorden te geven aan de ervaringen van de bewoners. En daarnaast vooral meegedacht over wat er nog wel verantwoord kon plaatsvinden om zo de bewoners een toch wat prettiger leefomgeving te bieden.

Daaruit bleek onder andere dat ook kleine, kwalitatieve momenten van persoonlijke aandacht veel voor de individuele bewoners betekenden. Het feit dat meerdere keren woningen in quarantaine zijn gegaan bij ‘verdachte’ situaties en veel, soms alle, bewoners voor de zekerheid werden getest, gaf de CR vertrouwen dat er binnen de mogelijkheden maximale zorg werd geleverd. Daarover hebben we vaak en goed overleg gehad met alle afdelingen van ZorgSpectrum.

In 2021 willen we samen met ZorgSpectrum energie steken in het weer normaliseren van het leven op de locaties. Daarnaast (net als in 2020) willen we aandacht geven en meedenken over de nieuwe locatie De Kuifmees. Hoe kan deze locatie hernieuwd en vernieuwend vorm en inhoud gaan geven aan de kwaliteit van leven (en zorg) van de bewoners?

Goede communicatie was en blijft een speerpunt, tussen ZorgSpectrum en de bewoners, de contactpersonen en de cliëntenraden.

Er zijn nieuwe initiatieven nodig om bijvoorbeeld de spiegelgesprekken en informatieavonden weer plaats te laten vinden. Ook weer informatie over andere onderwerpen delen naast de actuele informatie over COVID. Punt van aandacht is ook dat de CR niet meer op de benodigde en gewenste sterkte is. In 2021 staat de werving van nieuwe leden hoog op de agenda.

Cliëntenraad Nieuw thuis

Verbeteringen

Het goede gesprek

Om meer informatie te kunnen genereren uit de cliëntervaringen en daarmee het thema 'ken je cliënt' gerichter vorm te kunnen geven, is in samenwerking met de cliëntenraad al eerder een vragenlijst met diverse thema's ontwikkeld als hulpmiddel om het goede gesprek te voeren. Door corona is de training om het goede gesprek te voeren voor contactverzorgende/verpleegkundige uitgesteld naar 2021. Volgend jaar verwachten we de bewoners en hun naasten te kunnen bevragen op hun ervaringen volgens de nieuwe werkwijze.

Persoonsgerichte zorg

Uit de eerder genoemde audit blijkt dat ook bij Nieuw thuis de persoonsgerichte zorg in het cliëntdossier minder goed zichtbaar is o.a. veroorzaakt door de probleemgerichte systematiek die we hanteren in het elektronisch cliëntendossier.

Een pilot is gestart om de behoeftes van de cliënt beter zichtbaar te maken zodat continuïteit van passende ondersteuning plaatsvindt waarbij kwaliteit van leven uitgangspunt is.

Vertrouwde gezichten

Door verschillende oorzaken zien cliënten op een aantal locaties veel verschillende gezichten. Dit is voor cliënten en hun naasten onplezierig. Daarom is een traject gestart om het aantal uitzendkrachten te verminderen zodat cliënten vertrouwde gezichten om zich heen hebben die hen goed kennen.

Leren van data

Jaarlijks gaan kernteams met elkaar in gesprek over de basisindicatoren verpleeghuiszorg. Naast de verplichte indicatoren kiezen de teams zelf welke keuze-indicatoren zij willen onderzoeken. Het interne auditteam verzamelt de benodigde gegevens uit de cliëntdossiers en de resultaten worden in de multidisciplinaire teams besproken. De teams beoordelen of zij tevreden zijn met de resultaten en waar zij kunnen verbeteren. Het jaar daarop is goed te zien welke resultaten de verbeteracties hebben opgeleverd.

“Het is belangrijk om de voortgang te bespreken met het team. Het levert inzichten op en je kan zien wat er ten opzichte van het vorige jaar is verbeterd naar aanleiding van de verbeteracties die zijn ingezet.

Verder laten de gesprekken zien dat we mogelijk wel eens anders denken en willen dan dat er vanuit extern van ons verlangd wordt. Het gaat dan bijvoorbeeld om het heel specifiek in het cliëntdossier beschrijven van zaken waarvan wij denken dat het geen meerwaarde heeft voor een bewoner.”

Een kernteam

Vernieuwingen

De Kuifmees

De voorbereidingen op de opening van De Kuifmees zijn in volle gang. Diverse werkgroepen zijn, samen met de cliëntenraad, de visie op zorg voor mensen met dementie aan het vormgeven. In september 2021 hopen we deze nieuwe locatie met 76 studio's in gebruik te nemen.

Verantwoord vrij

Al jaren werken we aan veilige vrijheid voor mensen met dementie. 2020 was het overgangsjaar van de wet BOPZ (Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen) naar de Wet zorg en dwang (Wzd) binnen Nieuw thuis. Het belangrijkste gedachtegoed van de Wzd is het centraal stellen van de vrijheid van de cliënt.

De projectgroep 'Samen verantwoord vrij' heeft de organisatie ondersteund om de uitvoering van de wet vorm te geven. De visie op vrijheid is aangescherpt, er is een nieuwe taakverdeling gemaakt van de rollen van medewerkers rondom de Wzd, er zijn Wzd-functionarissen aangesteld en er is een stappenplan onvrijwillige zorg uitgedacht. Er zijn scholingen gegeven waardoor collega's weten wat de wet in de praktijk betekent en zij de signalen van verzet goed kunnen duiden en passende ondersteuning kunnen bieden. Ook zijn er vertrouwenspersonen voor cliënten en hun naasten geïntroduceerd.

Focus komend jaar

De focus voor het komende jaar blijft liggen op 'ken je cliënt' persoonsgerichte zorg, wonen & welzijn en kwaliteit & veiligheid van zorg.

Behandeling en expertise

Cliëntervaringen

Uit de exit interviews die cliënten invullen na hun vertrek komt naar voren dat onze behandelaars voor het derde opeenvolgende jaar gemiddeld een 8 scoren.

Verbeteringen

Door de coronacrisis zijn de contacten met collega VVT-instellingen en ziekenhuizen op het gebied van cliëntstromen geïntensiveerd waardoor er een betere onderlinge afstemming plaatsvindt en de cliënt de juiste zorg op de juiste plek ontvangt.

Vernieuwingen

Beeldzorg

Het afgelopen jaar is door Corona het aanbieden van beeldzorg via Vicasa in een stroomversnelling gekomen. Vicasa is een beveiligde app om beeldzorg veilig te kunnen realiseren. Alle behandelaars en casemanagers hebben de mogelijkheid om via Vicasa op afstand zorg te kunnen bieden.

“Het blijkt dat sommige eerstelijns cliënten voor bijvoorbeeld dysartrie (spraakstoornis) heel goed via videobellen behandeld kunnen worden. Dit kan zonder mondkapje uiteraard dus de cliënt ziet het mondbeeld goed. Bovendien kan ik de cliënt ook van dichterbij bekijken.”

logopedist

Oefenen op afstand

Fysio- en oefentherapeuten maken gebruik van de Physitrack app bij mensen die thuis wonen. In deze app kan de therapeut een oefenprogramma met o.a. filmpjes naar de cliënt toesturen. Daarnaast is er een mogelijkheid vakspecifieke vragenlijsten digitaal bij de cliënten uit te zetten. Op deze manier kunnen we op afstand onze cliënten voorzien van een oefenprogramma met bijbehorend advies.

Nieuwe disciplines

We hebben dit jaar ons palet aan behandelaren uitgebreid met maatschappelijk werk. Vooral nog zullen twee maatschappelijk werkers vooral ingezet worden om cliënten die bij ons revalideren te ondersteunen, bijv. bij het verhuizen of het vinden van een goede vervolgplek. Naast het maatschappelijk werk is voor het eerst ook een verpleegkundig specialist binnen de medische dienst komen werken.

“Onder grote druk is gebleken dat we enorm veel kwaliteit in huis hebben om niet alleen cliënten maar ook de organisatie goed te ondersteunen in het bijzondere jaar 2020, dat maakt mij bijzonder trots”

Regina Falck, directeur Behandeling en expertise

Topcare

ZorgSpectrum bereidt zich voor om het label Topcare te behalen. Topcare-expertisecentra verbeteren de kwaliteit van zorg en behandeling door onderzoek en samenwerking met universiteiten en hogescholen. Er ontstaat een onderzoekscultuur waarin professionals samenwerken en samen blijven leren. Zo wordt er onder meer veel onderzoek gedaan naar de beste vormen van geriatrische revalidatiezorg (GRZ), zodat mensen weer zo snel mogelijk naar huis kunnen. In maart 2021 staat de proefaudit al gepland.

Focus komend jaar

In 2021 willen wij ons richten op het vergroten van ons behandelaanbod voor nieuwe doelgroepen waaronder mensen met een dwarslaesie en mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag. Daarnaast willen we onze (werk-)processen slimmer en slanker maken met digitale ondersteuning zodat de effectiviteit groter wordt voor de cliënt en wij zorgmedewerkers nog beter kunnen adviseren en ondersteunen.

Oog voor jou: werkplezier telt!

Werkplezier telt! Dat is ons motto voor de komende jaren. Daarbij hoort het leren van elkaar, niet alleen binnen ZorgSpectrum, maar ook daarbuiten met andere organisaties. Samen kom je verder, samen kan je leren van elkaar en met elkaar.

Oog voor jou ten tijde van Covid-19

De lockdown had niet alleen op cliënten een enorme impact maar ook op medewerkers. Het ontbreken van de fysieke nabijheid van het multidisciplinaire team om medewerkers in de zorg te ondersteunen gaf een gevoel van verlatenheid en soms ook ‘in de steek laten en in de steek gelaten worden’. Voor velen overheersten gevoelens van onzekerheid en angst, o.a. door wisselende en ook tegenstrijdige informatie. Niet alleen de medewerkers, maar ook bij de achterban van medewerkers die in de frontlinie werkten.

Omdenkteam

Het eerder genoemde ‘Omdenkteam’ werd niet alleen in het leven geroepen om nieuwe vormen van (digitale) ondersteuning voor cliënten en hun familie zo goed mogelijk te organiseren, maar ook om kwaliteit van werken voor medewerkers in deze nieuwe situatie te versterken. Het Omdenkteam werd multidisciplinair samengesteld, met onder andere collega’s van wie tijdelijk de taken wegvielen door corona. Op die manier brachten we de expertise uit alle onderdelen van de organisatie samen, zodat we voortvarend oplossingen konden bedenken én uitvoeren.

Een greep uit de resultaten die dit opleverde voor medewerkers:

- een ‘Oog voor jou’ ondersteuningsplan voor medewerkers,
- een portretfoto op beschermende kleding van medewerkers zodat medewerkers herkenbaar bleven onder de persoonlijke beschermingsmiddelen,
- een 24 uren beschikbare hulplijn waar psychologen en geestelijk verzorgers een luisterend oor boden en advies gaven aan medewerkers.

Mede door de inzet van het Omdenkteam is begin april de Ethische commissie ingericht als klankbord en adviesfunctie voor zorgmedewerkers en behandelaren die door corona tegen ethische dilemma’s aanliepen.

Medewerker ervaringen

Evaluatie coronacrisis

Toen in juli 2020 de crisisorganisatie werd opgeheven en ZorgSpectrum weer in een rustiger vaarwater was gekomen, bleek de tijd rijp om organisatie breed terug te kijken op de crisisperiode en daarvan te leren. Wat willen we de volgende crisis beslist niet weer doen? Wat waren de positieve effecten van de crisis waar we blijvend aandacht aan willen besteden? Uiteindelijk hebben ruim 31 teams, 11 individuen, alle cliëntenraden, de OR, de ZAR en de RvT de evaluatievragen beantwoord. De positieve elementen waren de debriefing voor collega’s, de grote saamhorigheid en de goede multidisciplinaire afstemming van het Operationeel Crisis Team. Als verbeterpunten werden genoemd de beschikbaarheid van materialen, testen en de zorgen rondom de roosters. Op de vraag ‘Wat moeten we blijvend anders doen?’, viel het voortzetten van de digitaliseringslag op.

Dialogsessies

Naar aanleiding van de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2019 hebben vrijwel alle teams ondanks corona het afgelopen jaar een dialoogsessie gehad waarin gesproken werd over de thema’s die aandacht behoeven. Thema’s die centraal stonden waren onder andere werkdruk en de aandacht van leidinggevenden voor medewerkers en werkzaamheden. Een aantal teams heeft een concreet actieplan opgesteld. De aandacht die aan de teams werd geschonken, is als waardevol ervaren door zowel medewerkers als managers.

Medezeggenschap

De Ondernemingsraad heeft veel ervaringen opgehaald van collega's en dit besproken met bestuur en management. De OR heeft onder meer aandacht gevraagd voor de extra belasting van medewerkers.

“Bijna wekelijks was er een kort afstemmoment tussen bestuurder en OR-voorzitter of met de OR als geheel. We bleven goed op de hoogte van alle stappen die genomen werden om bezoek weer meer mogelijk te maken. Signalen en vragen die wij ontvingen vanuit de organisatie konden we direct bespreken. Ook zijn we als OR aangesloten bij bijeenkomsten met medewerkers op afdelingen waar behoefte was aan een gesprek met managers/directeur/bestuur (bijvoorbeeld rondom de corona-afdeling in Het Haltna Huis). Hierdoor waren we als OR goed op de hoogte en konden we knelpunten in onze eigen overleggen meenemen.” Willemien Hermans, voorzitter OR

De collega's van de Zorg Advies Raad werken allemaal in de zorg. Daardoor weten zij goed wat er speelt op de werkvloer. Die praktijkervaring heeft de ZAR meegenomen in overleggen met de Ondernemingsraad, Cliëntenraad en de bestuurder.

“In de corona-tijd is de samenwerking tussen de adviesorganen versterkt. Er is meer overleg geweest tussen de voorzitters. Ook de samenwerking tussen de ZAR en de bestuurder is geïntensiveerd. We hadden wekelijks telefonisch overleg en konden hierbij delen wat er speelde op de locaties, wat men bezighield, wat goed liep en wat aandacht vereiste. Het is erg prettig om dit met korte lijnen met elkaar te kunnen bespreken. Aan het begin van de crisis waren de persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) bijvoorbeeld een aandachtspunt. Daarover was toch wel veel ruis. Heel begrijpelijk. Je hoort veel vanuit de media en vanuit het thuisfront. Er zijn toch mensen thuis die bezorgd om je zijn. We merkten dat collega's onzeker werden van alle informatie. Daarom hebben we onder meer een vlog opgenomen om uit te leggen hoe je PBM kunt gebruiken. Daarnaast zijn er op elke afdeling twee corona-experts aangewezen, die de afdeling op de hoogte hielden van nieuwe ontwikkelingen.” Linda Zaaijer, voorzitter ZAR

Verbeteringen

Digivaardig

Het eenjarige project Digivaardig in de zorg is in 2020 gestart en succesvol afgerond. Het project had als doel het verbeteren van de digitale vaardigheden van ZorgSpectrum medewerkers. Er is een team van digicoaches gevormd om medewerkers (digistarters) te coachen bij het werken met een laptop of computer en hen te ondersteunen bij het werken met verschillende applicaties, zorgdomotica en robotica. Het aantal medewerkers dat nog nooit in onze omgeving had ingelogd is flink gedaald door de inzet van digicoaches, van ruim 10% naar 5%.

Kernwaarden

Er is met een aantal groepen medewerkers samengewerkt om invulling te geven aan onze kernwaarden Samen, Professioneel en Betrokken. Wat betekenen deze kernwaarden voor jou als collega? Welk gedrag hoort daar bij? Alle ideeën en wijze woorden hebben samen geleid tot 'Zo zien wij elkaar'.

Jaargesprekken

We hebben de jaargesprekken voor medewerkers in een nieuw jasje gestoken! De jaargesprekken zelf zijn niet nieuw, maar wat wel nieuw is, is dat onze kernwaarden nadrukkelijk aan de orde komen. Zo hebben medewerkers en hun leidinggevenden jaarlijks aandacht voor 'Zo zien wij elkaar'.

Optimalisatie planning Nieuw thuis

In 2020 is er een handboek planning voor de medewerkers van Nieuw thuis geschreven. In het handboek zijn uniforme processen en rollen rondom de planning van medewerkers eenduidiger beschreven en aangepast. Een ander doel van het handboek is het verminderen van de inzet van Personeel Niet in Loondienst (PNIL). In de zomer van 2020 hebben alle medewerkers een presentatie gehad over het handboek. De verdere implementatie en borging van deze nieuwe werkwijze vindt plaats in 2021.

Management ontwikkelprogramma

Dit jaar was ook de finale van het ontwikkelprogramma voor managers waar diverse ontwikkelthema's aan bod kwamen waarmee managers hun vaardigheden konden opfrissen om nog beter vorm te kunnen geven aan 'Oog voor elkaar'. Op deze wijze leerden managers elkaar, over de bedrijfseenheden en afdelingen heen, ook beter kennen. Het werken met buddy's werd als plezierig ervaren en heeft in de coronatijd bijgedragen aan het helpen en ondersteunen van elkaar in moeilijke tijden.

Vernieuwingen

Leerteams

In 2020 is in De Geinsche Hof en in de wijkzorg met succes een leerteam gestart. Dit is een team bestaande uit studenten van de opleidingen voor Verpleegkundige en Verzorgende die met coaching van ervaren zorgmedewerkers de zorg op zich nemen. Met leerteams investeren wij in het opleiden van kundige professionals voor de toekomst. Onze positie op de arbeidsmarkt wordt hiermee sterker en meer toekomstbestendig. Het succes van deze leerteams leidt er toe dat in januari drie nieuwe leerteams starten.

Betere werkplek

We hebben in 2020 gezocht naar een nieuw pand voor de collega's van de ondersteunende afdelingen. En met succes! Begin 2021 verhuizen we naar een nieuwe locatie in Nieuwegein. En bij een verhuizing hoort ook een nieuwe naam. 'Edisonbaan', 'Centraal bureau', 'Hoofdkantoor', het zijn allemaal namen die niet meer passen bij onze collega's die (vaak verborgen) ondersteuning leveren om goede zorg mogelijk te maken. De nieuwe naam, bedacht door een van onze medewerkers, is geworden: ZorgSpectrum Advies en support. We verlangen een plek te creëren waar we elkaar straks, als het weer kan, kunnen ontmoeten!

Focus komend jaar

De focus voor het komende jaar is gezond werken waarbij de risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) een onderdeel wordt van de reguliere evaluaties. Daarnaast ligt de focus op werving van collega's voor De Kuifmees.

Oog voor de organisatie: met een gezonde en duurzame bedrijfsvoering

We vinden het belangrijk dat ons huis op orde is. Hiermee bedoelen we het continu werken aan kwaliteit en veiligheid als basis voor goede zorg. Werken aan kwaliteit komt niet vanzelf. Daar ben je dagelijks mee bezig. Veiligheid vinden we een hoog goed om leed en letsel te voorkomen, zowel voor cliënten als voor medewerkers. En we zijn voortdurend bezig met het verbeteren van bestaande processen, werkplezier, teamkracht en leiderschap. De manier waarop wij onze systemen inrichten om kwaliteit te ‘managen’ draagt bij aan het toevoegen van waarde voor de cliënt. We vinden het belangrijk dat de dienstverlening van onze ondersteunende afdelingen bijdraagt aan het ‘ontzorgen’ van onze professionals die de cliënt en diens naasten ondersteunen.

Bedrijfsgegevens en bedrijfsinformatie (BI)

Business Intelligence draait kort gezegd om het verzamelen en analyseren van bedrijfsgegevens en bedrijfsinformatie. BI is eigenlijk een paraplueterm voor een flink aantal processen. Er zijn verschillende business intelligence-tools die data kunnen analyseren. Het afgelopen jaar heeft de implementatie van BI-tools voor het meer automatiseren en inzichtelijk maken van financiële processen, vertraging opgelopen.

We zijn verder gegaan met het optimaliseren van het gebruik van AFAS. We hebben hierdoor o.a. facturen per mail naar onze cliënten kunnen sturen, waardoor we een kostenbesparing hebben kunnen realiseren omdat we niet meer printen en geen portokosten maken.

“Als nieuwkomer ben ik meteen opgenomen in het directieteam waarin we intensief samenwerken om de cliënten en onze collega’s door deze bijzondere periode heen te helpen. We proberen naast de dagelijkse ontwikkelingen steeds weer om focus op onze strategie te houden. Ik ben er trots op dat we vanuit Advies en support, ondanks alle beperkingen die thuiswerken met zich meebrengt, stap voor stap gewerkt hebben aan de implementatie van nieuwe systemen die nodig zijn voor de doorontwikkeling van ons planning- en controlproces.”

Ingeborg Meijer, directeur financiën, risk en compliance.

Het aankomende jaar gaan wij verder met de implementatie van de BI-tool die ons meer inzicht geeft in o.a. de financiën per afdeling.

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Het afgelopen jaar is Microsoft Teams met succes versneld geïmplementeerd. In onze nieuwe gebouwen hebben we de middelen om online te kunnen vergaderen via Microsoft Teams.

Daarnaast is het afgelopen jaar met succes AFAS-HRM geïmplementeerd. Deze implementatie heeft binnen HRM gezorgd voor de automatisering van HR processen. Ook is de AFAS bestelmodule in gebruik genomen. Deze module biedt medewerkers de mogelijkheid om eenvoudig bestellingen te plaatsen die nodig zijn voor cliënten of de afdeling.

In 2021 willen we zoveel mogelijk handmatige processen digitaliseren en automatiseren. Tevens willen we structureel de wijzigingen in applicaties borgen waarbij we de onderlinge samenhang tussen deze applicaties zoveel als mogelijk willen optimaliseren.

Klant en marktontwikkeling

Het afgelopen jaar hebben we geweldig succesvol subsidies kunnen binnenhalen voor digitalisering in de thuiszorg. Om het proces van idee tot subsidie soepel te laten verlopen is er bovendien een slimme route voor collega's ingericht om advies te vragen over subsidiemogelijkheden.

Daarnaast heeft ons beleidsteam kwaliteitsadvies vormgegeven, waardoor er nu een stevige basis is om de gehele organisatie op kwaliteitsvraagstukken en processen te kunnen ondersteunen. De werkprocessen tussen de teams Klantadvies en de Klantadministratie zijn beter op elkaar afgestemd. Ook werken we sinds dit jaar nauw samen met het nieuw opgerichte Regionale Zorg Coördinatiecentrum voor het optimaal matchen van klantvraag en aanbod.

Het corona tijdperk heeft veel gevraagd van onze afdeling Communicatie, waarbij we gelukkig vanuit het eigen team Klant en marktontwikkeling extra menskracht konden inzetten. Zo lukte het doorgaans heel goed zowel cliënten, mantelzorgers als medewerkers en stakeholders geïnformeerd te houden.

“De wendbaarheid die dit jaar van het hele team gevraagd is, is ongelooflijk groot. Het is fantastisch hoe we met elkaar alle uitdagingen het hoofd hebben geboden, zonder de toekomst uit het oog te verliezen.”

Regina Falck, directeur Klant en marktontwikkeling

Gastvrijheid en service

Gastvrijheid en service draait om het verhogen van de facilitaire waarde door aandacht te besteden aan ambiance, eten en drinken, de kwaliteit van het gebouw, een frisse omgeving en optimale processen. Tijdens de eerste coronagolf zijn enorme inspanningen verricht om passende persoonlijke beschermingsmaatregelen in te kopen en deze zo goed mogelijk te verdelen daar waar de nood het hoogst was. Daarnaast moest de logistiek o.a. van de was, de maaltijden en in- en uithuizing van bewoners, het sluiten van de Grand Cafés volledig anders georganiseerd worden en werden er ook andere eisen aan de schoonmaak gesteld.

Ook is ondersteuning geboden bij diverse vraagstukken zoals de inrichting van Ervenstaete, de inrichting van woonstudio's voor jonge mensen met dementie in Het Haltna Huis, en het opknappen van Het Houtens Erf. Ook is gewerkt aan de implementatie van een verbeterde BHV-organisatie vanuit nieuwe technologie en wetenschap. Er is onder andere een nieuw trainingsprogramma ontwikkeld dat in 2021 wordt vorm gegeven.

Verder is er gewerkt aan Greendeal Duurzame Zorg. De Greendeal is een samenwerkingsovereenkomst tussen zorgorganisaties en gemeentes om de zorgsector in provincie Utrecht te verduurzamen. Een kleine greep uit de activiteiten die we in 2020 hebben gerealiseerd: schoonmaken volgens de microvezeltechniek en natuurlijk meer digitaal vergaderen. In 2021 ligt onze focus op afvalscheiding. In mei 2021 streven we ernaar het bronzen certificaat Milieuthermometer zorg te behalen voor drie locaties.

“In de crisistijd is er een heel andere ondersteuning gevraagd van de collega’s van G&S. De vanzelfsprekendheid om ook juist dan Samen, Betrokken en Professioneel te zijn is van onschatbare waarde gebleken!”

Marja de Graaf, directeur Gastvrijheid en service

Focus voor het komende jaar ligt op duurzaamheid en het verbeteren van processen op het gebied van bestellen, gebouwbeheer en schoonmaak. Daarnaast het adviseren over en verzorgen van de inrichting van de nieuwe afdeling in Vreeswijk en De Kuifmees met daarbij passende facilitaire processen.

Medewerkers en organisatieontwikkeling (M&O)

Om het primaire proces tijdens corona te ondersteunen, zorgde de afdeling M&O in de eerste golf voor de matching van spontane aanmeldingen en vrijwilligers die wilden helpen in de zorg. Er werden regelmatig cadeaus en bloemen aangeboden die natuurlijk ook moesten worden verdeeld over de locaties of bij de cliënten thuis. De steeds wijzigende richtlijnen voor testen, vakantie, etc. maakten dat M&O continu alert moest blijven om de protocollen voor medewerkers in de pas te laten lopen. Het sluiten van de locaties voor bezoek had natuurlijk ook een grote impact op onze vrijwilligers. Ook zij konden de locaties niet meer ondersteunen. Waar het kon hebben zij toch hun steentje bijgedragen, bijvoorbeeld bij het begeleiden van bezoek naar de speciale bezoekvoorzieningen, of door een rol te nemen bij de ingang van onze locaties voor de gezondheidschecks.

ZorgSpectrum ontwikkelt, en de vele veranderingen en nieuwe zorgconcepten vragen om passende ondersteuning vanuit de afdeling Medewerkers en organisatieontwikkeling. Om te kunnen meebewegen met deze ontwikkelingen is de kwaliteit van de HR dienstverlening verbeterd. Zo is de samenwerking tussen verschillende disciplines binnen de afdeling verbeterd en start begin 2021 HR services met een servicedesk waar medewerkers terecht kunnen met hun vragen.

“Ik ben trots op de enorme flexibiliteit die de HR-afdeling heeft laten zien in het hectische coronajaar. De HR-processen liepen gewoon door, terwijl ondertussen het primaire proces als gevolg van de pandemie extra moest worden ondersteund, de Afas systemen werden ingericht en er ook nog ruimte werd gevonden voor ontwikkeling van nieuw beleid.”

Nicky Huizinga, directeur Medewerkers en organisatieontwikkeling

Met de ondersteuning van het team van recruiters zijn in 2020 429 nieuwe collega's aangetrokken, waarvan 192 flexwerkers.

Op 1 juni 2020 namen we formeel afscheid van de Carantegroep. We werkten met 13 andere zorginstellingen samen in de Carantegroep, waar we gezamenlijk ICT, innovatie en salaris- en personeelsadministratie voerden. Sinds 1 januari is het softwaresysteem AFAS geïmplementeerd en wordt de salarisadministratie weer in eigen beheer uitgevoerd. Voor medewerkers heeft deze implementatie als groot voordeel dat zij zelf hun personeelsdossier eenvoudig kunnen raadplegen, declaraties kunnen indienen en verlof kunnen aanvragen. Medewerkers kunnen hun gegevens raadplegen via intranet maar zij kunnen ook gebruik maken van de AFAS pocket app op de mobiele telefoon.

Focus voor het komende jaar ligt vooral op werving van nieuwe medewerkers voor onze nieuwe locatie De Kuifmees in Nieuwegein. Daarnaast ligt de focus op het verder vereenvoudigen en toegankelijk maken van HR informatie, het realiseren van de rol van business partner van de leidinggevenden en de optimale benutting van systemen.

Kwaliteit zichtbaar maken

We hechten grote waarde aan het zichtbaar maken van kwaliteit. Mede daarom toetsen wij jaarlijks onze processen (ISO audit). Samen besluiten we welke processen we voor het voetlicht brengen en de teams presenteren aan de externe auditoren waar zij trots op zijn en wat verbetering behoeft. Ook zijn cliënten en mantelzorgers bevraagd over hoe zij onze dienstverlening ervaren. Dit jaar konden gesprekken met de deelnemers niet face-to-face plaatsvinden maar gebeurde de audit volledig via Microsoft Teams.

We hebben onze doelen behaald:

- het jaarlijkse auditprogramma is bekend;
- er zijn in de uitvoering eenvoudige hulpmiddelen beschikbaar die teams helpen om zelf te evalueren;
- er worden periodieke kwaliteitsrapportages opgesteld en besproken;
- adviescommissies hebben ieder hun eigen jaarplan en rapporteren periodiek over de voortgang;
- medezeggenschapsraden worden meer geïnformeerd en gehoord (calls met bestuurder-directeur).

Wat nog beter kan, is het kennen van de cliënt, o.a. door participatie van cliënt bij het multidisciplinair overleg en door in het elektronisch cliëntendossier zichtbaar te maken wat de cliënt belangrijk vindt. Ook het verbeteren van het gebruik van triasweb door technische verbetering van het systeem, het zelf analyseren van de eigen melding, de rol 'afhandelaar' verhelderen en kennisdelers in hun kracht zetten, zijn verbeterpunten.

Hulpbronnen

In het ZorgSpectrum Informatie Systeem (ZIS) zijn het afgelopen jaar (nieuwe) beleidstukken, richtlijnen, werkwijzen en processen her- en beschreven zodat deze up to date en vindbaar zijn voor iedere medewerker.

Kennis delen en van elkaar leren, doen we met elkaar en in regionale en landelijke netwerken waarin we participeren.

Maximale technologische oplossingen

Mede gedreven door de coronacrisis namen de ontwikkeling en adaptie van nieuwe (digitale) technologie wereldwijd een ware vlucht. De Covid-19 crisis zette ons aan om actief na te denken over de manier waarop digitale zorgtoepassingen kunnen helpen om de zorg beter, slimmer en prettiger te organiseren. Om de zorgprofessional te ontlasten, de cliënt op een veilige manier te monitoren en om via beeld gemakkelijk in contact te blijven. Om de zorg 'organiseerbaar' te houden is de inzet van slimme, arbeidsbesparende en schaalbare technologie onmisbaar. Technologische oplossingen helpen zorgverleners en cliënten om op een andere manier samen te werken en ze maken meer zelfzorg mogelijk.

Digitale innovatiestrategie

En gegeven dit inzicht, heeft ZorgSpectrum in het laatste kwartaal, onder leiding van Bebright een digitale transformatie strategie geformuleerd met ruim 100 betrokkenen van binnen en buiten de organisatie.

Dit heeft ons bewust gemaakt dat een goed uitgedachte en gedragen (digitale) innovatie strategie & agenda noodzakelijk is om richting en versnelling te geven aan zorgvernieuwing en transformatie. Daarom zijn we gestart met het traject 'Samen gaan voor slimmere zorg'. In dit traject willen we inzicht krijgen in de huidige stand van zaken omtrent digitalisering binnen ZorgSpectrum en een raamwerk opstellen van een (digitale) innovatiestrategie die als belangrijke leidraad en toetsingskader dient voor de inzet van bestaande en nieuwe digitale middelen.

Dit als middel bij het behalen van onze strategische doelen:

- Zo goed mogelijk je eigen leven kunnen leiden: hierbij is kwaliteit van leven en het functioneren van mensen het uitgangspunt. Het goede gesprek over de behoefte van mensen met contact en zorg op maat is daarvoor een randvoorwaarde, evenals de beschikking over gebundelde persoonlijke, medische en sociale informatie over de context van een mens. Het gaat ook om een veilige plek waar wonen, welzijn en zorg op maat kan worden geboden.
- Voldoende tevreden collega's: hierbij draait het om en de inzet van technologie die arbeidsbesparend is en tegelijkertijd bijdraagt aan het verhogen van het werkplezier en daarmee het verlagen van de werkdruk. Dit geldt als antwoord op de krapte op de arbeidsmarkt.
- Expertpartner in de regio: een organisatie met expertkennis, vindbare informatie en bereikbare medewerkers en overzicht in beschikbare zorgplekken. Die op basis van gecombineerde data nieuwe kennis, inzichten en zorginterventies creëert.

Oog voor de samenleving: onderdeel van de caring community

ZorgSpectrum wil als professionele zorgorganisatie voortdurend afstemmen en aansluiten bij wat nodig is voor de (toekomstige) cliënt. Dat kan voor een kortdurende of langdurige zorgvraag zijn. Dat doen we samen met het eigen netwerk van de cliënt en de kracht van de samenleving. ZorgSpectrum draagt hiermee bij aan vitale en zelfvoorzienende gemeenschappen. Deze bewustwording en keuzes bepalen de focus voor 2021 en volgende jaren. Dit vraagt daadkracht en betekent dat wij onze expertise zichtbaar willen maken. We richten ons op de samenwerking in de regio om zo de caring community mede vorm te geven door voortdurend initiatieven te nemen om andere en/of nieuwe vormen van samenwerking te realiseren.

Samenwerking tijdens de coronacrisis

In ZorgSpectrum locatie het Haltna Huis hebben we een afdeling gerealiseerd voor ouderen met een coronabesmetting. Er is aan ruim 70 coronapatiënten uit de regio opvang geboden, afgezonderd van de cliënten die in Het Haltna Huis hun revalidatietraject volgden. Deze samenwerking is tot stand gekomen met de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en de VRU (veiligheidsregio Utrecht). Vanuit deze instanties is berekend hoeveel plaatsen in de provincie extra nodig zijn voor mensen met een coronabesmetting. ZorgSpectrum zag het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om hier een bijdrage aan te leveren.

We hebben de GGD tweemaal gevraagd om met ons mee te kijken of wij de zaken op het gebied van hygiëne en infectiepreventie op orde hadden. Voor zowel de GGD als voor ons was het nieuw om een kijkje in de eigen keuken te geven en voor beiden was het van waarde.

Bijdragen aan de gewenste voorzieningen in de regio

De vraag naar zorg en ondersteuning naar tijdelijke woonvoorzieningen, of de mogelijkheid om te revalideren en te herstellen blijft toenemen. Locatie Vreeswijk blijft daarom langer open om in 2021 huisvesting te gaan bieden voor mensen met dementie en zeer ernstige gedragsproblematiek (D-ZEP).

Sinds oktober hebben de eerste cliënten hun intrek genomen in onze nieuwe revalidatie en herstellocatie Ervenstaete. De revalidatieafdeling van locatie Het Haltna Huis is verplaatst naar Ervenstaete en in Het Haltna Huis wordt nu een woonplek geboden voor jonge mensen met dementie. We hopen het gat in woonvoorzieningen voor deze doelgroep zo te kunnen dichten.

Begin 2021 start ZorgSpectrum een afdeling voor (geriatrie) revalidatie, verpleging en verzorging van patiënten met een dwarslaesie binnen De Hoogstraat Revalidatie op de Rembrandtkade in Utrecht. Hiermee wordt voor patiënten een passend aanbod van zorg gedaan op het juiste moment, op de juiste plek.

Samenwerkingen in de regio

ZorgSpectrum werkt graag samen met ketenpartners en stakeholders uit de regio. Wij vinden het dan ook erg belangrijk om aan hen te vragen wat zij van ons verwachten of verlangen in de dienstverlening naar onze (toekomstige) cliënten. Dat houdt ons scherp. In de ISO audit hebben wij actief aan verschillende ketenpartners gevraagd hoe ze tegen de samenwerking met ons aankijken. Wij ontvingen veelal positieve reacties. De feedbackpunten nemen we mee en we gaan er actief mee aan de slag. Door oog te hebben voor de feedback van onze ketenpartners en stakeholders kunnen wij nog betere zorg bieden aan onze cliënten.

Reflectie op onze resultaten

Centrale Cliënten Raad

Vanuit cliëntenperspectief was dit verslagjaar de coronapandemie allesoverheersend. Bij het overrompelende begin werd, met het oog op het zo veel mogelijk beperken van de uitbraak, te snel door de overheid besloten tot sluiting van de verpleeghuizen. De keuze voor veiligheid boven kwaliteit van leven bleek een enorme impact te hebben op de bewoners en hun naasten. Op grond van deze ervaringen was bij de tweede golf gelukkig een versoepeling van kracht. Door het instellen van het Ethisch Kompas en het Omdenkteam werd er nu gekeken naar wat wel mogelijk was. De inzet van alle medewerkers om toch goede zorg te leveren in deze moeilijke tijd was bewonderenswaardig. De CCR is wekelijks via telefonische overleg door de bestuurder op de hoogte gehouden van het verloop van de pandemie. Ook is er een voorzittersoverleg geïnitieerd met de RvT, OR en ZAR om ervaringen te delen en zicht te krijgen op de gevolgen van de crisis voor bewoners, mantelzorgers en medewerkers. Op deze wijze werd de CCR goed geïnformeerd over het beleid rond corona.

Bij de evaluatie van de coronapandemie hebben de cliëntenraden een aantal aanbevelingen gedaan waaronder: zorg dat de woonomgeving niet verarmt bij afwezigheid van mantelzorgers, zet extra in op bewegingsprogramma's bij mensen in quarantaine en heb aandacht voor alternatieve rituelen (bijvoorbeeld bij overlijden en rouw). Ook vonden de cliëntenraden het belangrijk dat medewerkers een consequente zichtbare gedragslijn laten zien naar cliënten en familie met betrekking tot veiligheidsmaatregelen rondom corona en dat het infectie preventiebeleid hoog op de agenda blijft staan. Deze aanbevelingen zijn door de bestuurder ter harte genomen en meegenomen in het aangepaste beleid.

Dat het daarnaast nog mogelijk bleek om een aantal nieuwe initiatieven te ontplooiën en in gang te zetten mag best bijzonder genoemd worden. Zo opende Ervenstaete zijn deuren en werd er gestart met een afdeling voor jonge mensen met dementie en de voorbereidingen voor de opening van een afdeling voor specifieke dwarslaesiepatiënten in De Hoogstraat. Deze uitbreiding past in het beeld waarin ZorgSpectrum zijn meerwaarde wil tonen en biedt daarnaast voor cliënten meer mogelijkheden voor het ontvangen van specialistische zorg.

Uit de diverse onderzoeken naar cliëntervaringen is gebleken dat er een hoge mate van waardering is voor de ontvangen zorg. Ook de medewerkers worden zeer positief beoordeeld. De cliëntenraden blijven aandringen op het intensiveren van het onderzoeken van cliëntervaringen. Deze onderzoeken leveren vaak belangrijke suggesties op voor verbeteringen. Daarnaast vinden de raden dat er aandacht moet zijn voor de persoonlijke wensen en levensvragen van de cliënten. Het hiervoor gestarte verbeterplan 'Ken je cliënt' kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Dat daarnaast gekozen is om in 2021 consolidatie na te streven om rust te brengen in de huizen om daarmee de goede en waardevolle zorg aan onze cliënten te kunnen waarborgen, getuigt van wijs beleid.

Ondernemingsraad

Kijkend naar de resultaten, zijn aan de ene kant door corona bepaalde zaken in een sneltreinvaart opgezet of doorgepakt. Denk hierbij aan de digitalisering. Medewerkers moesten ineens vanuit huis gaan werken en vergaderen via Teams. Ook als OR hebben we hieraan moeten wennen maar al snel draaide de OR digitaal weer op volle toeren.

Aan de andere kant zijn er, door de focus op corona, onderwerpen blijven liggen waarvan de OR vond dat er meer aandacht voor had moeten zijn. Dit is aan het eind van het jaar met de bestuurder besproken. Het betrof met name verbeteringen van interne processen, bijvoorbeeld hoe om te gaan met de pauzes in de nachtdienst op de verschillende locaties.

De OR vindt het mooi om te zien dat ondanks corona het ziekteverzuim omlaag is gegaan. Daarnaast hebben wij gezien dat er mooie initiatieven zijn ontstaan en dat medewerkers voor elkaar klaar hebben gestaan. Door goed en regelmatig overleg met de bestuurder en input vanuit de achterban

hebben we adviezen kunnen geven met aandacht voor de medewerkers- en organisatiebelangen. In het begin van de coronatijd is er bijna wekelijks een kort afstemmoment tussen bestuurder en OR-voorzitter of met de OR als geheel geweest. We zijn goed op de hoogte gehouden van alle stappen die genomen zijn en hebben onze input, aan de hand van signalen vanuit de organisatie, mee kunnen geven.

Voor het komende jaar hecht de OR waarde aan een goede en duidelijke communicatie en openheid. Verder vinden wij het van belang dat het huis op orde komt en (lang)lopende zaken worden afgerond. Medewerkers voelen zich gehoord en gezien en worden meegenomen in de veranderingen die (nog) gaan plaatsvinden.

Als OR willen wij graag meer zichtbaar worden in de organisatie en blijven wij op zoek naar nieuwe OR leden.

Zorg Advies Raad

Het afgelopen jaar hebben de ZAR leden in de vuurlinie van corona gestaan en daar lag ook de prioriteit van de ZAR. Dit drukte een stempel op de ZAR vergaderingen, die hierdoor niet altijd doorgingen en als ze al doorgingen was het fijn om met elkaar de emoties die er in de organisatie speelden te kunnen delen. Ondanks de heftige periode hebben we toch 4 adviezen kunnen uitbrengen die zijn opgepakt en uitgewerkt. Twee adviezen hadden betrekking op corona gerelateerde zaken en deze zijn ook direct opgepakt.

Wij zijn als ZAR trots op de behaalde resultaten van de organisatie. Ondanks het heftige corona jaar zijn er mooie ontwikkelingen geweest. Grote ontwikkelingen waaronder de opening van Ervenstaete en de samenwerking met De Hoogstraat in Utrecht. Een nieuwe samenwerkingspartner waarmee we onze expertise op het gebied van de zorg voor dwarslaesiepatiënten kunnen vergroten. Én kleine, maar net zo belangrijke, ontwikkelingen waaronder het in een razend tempo op- en bijstellen van richtlijnen ten behoeve van zorg voor cliënten met corona. Een uitdaging hierbij was met name om ervoor te zorgen dat alle betrokkenen op de hoogte kwamen en bleven van deze nieuwe of gewijzigde richtlijnen. Hier heeft de ZAR aan bijgedragen door bijvoorbeeld een vlog te maken over het goede gebruik van persoon beschermende middelen.

Het was een pittig jaar waarin is gebleken dat de term SAMEN waar ZorgSpectrum voor staat nog meer tot zijn recht is gekomen, we doen het samen met elkaar.

Dit is een positieve ontwikkeling in een heftige tijdsperiode

Raad van Toezicht

De raad van toezicht van Zorgspectrum houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van zorg voor de cliënten van ZorgSpectrum. Daarnaast leveren wij een bijdrage aan het kwaliteitssysteem door mee te denken over continue verbetering in relatie tot de gekozen strategie en de kernwaarden van ZorgSpectrum.

De coronapandemie had in 2020 veel impact op de cliëntenzorg en de medewerkers van ZorgSpectrum. De raad van toezicht spreekt waardering uit voor de inzet en flexibiliteit van alle medewerkers, zowel in de primaire zorg als in de ondersteunende diensten. In deze moeilijke omstandigheden is onverminderd gewerkt aan "Zorg Voor U". Wij zagen een crisisorganisatie die goed functioneerde en we zagen de onderlinge samenwerking in het directieteam groeien. ZorgSpectrum heeft regionaal haar bijdrage geleverd aan cohortverpleging van corona-patiënten.

Wij waarderen de getoonde creativiteit in het vinden van mogelijkheden voor contact tussen cliënten en naasten tijdens de eerste fase van de epidemie. Wij zijn trots op het ontwikkelde Ethisch Kompas wat een voorbeeld geweest is voor veel zorgaanbieders in het land.

Wij zien gelukkig dat de cliëntwaardering voor ZorgSpectrum hoog is. Wel zou de raad van toezicht graag zien dat de zorg voor cliënten van Nieuw thuis nog persoonsgerichter wordt en wordt vastgelegd in het cliëntdossier ten behoeve van continuïteit en methodisch werken. Dit is opgenomen in de projectagenda 2021, onder meer door de uitkomsten van de ISO-audit.

Wij hebben met waardering opgemerkt dat ZorgSpectrum, ondanks de pandemie, doorgedaan is met de ontwikkeling van nieuwe zorgproducten, die de kwaliteit van zorg voor specifieke doelgroepen verbeteren, zoals Vertrouwd thuis, de regionale afdeling voor D-ZEP patiënten en de samenwerking

met De Hoogstraat voor cliënten met een dwarslaesie. ZorgSpectrum onderscheidt zich steeds meer als de aanbieder van specialistische geriatrische revalidatiezorg. De raad van toezicht staat positief tegenover deze ontwikkeling en ondersteunt de aanvraag van het label Topcare.

De raad heeft meegedacht over de digitale innovatiestrategie, die eind vorig jaar is vastgesteld. Wij zien graag dat dit traject "Samen gaan voor slimmere zorg" volgend jaar wordt opgepakt.

Ook verwachten wij dat ZorgSpectrum in 2021 aandacht besteed aan het actuele en relevante thema duurzaamheid.

De organisatie heeft in 2020 geïnvesteerd in leiderschapsontwikkeling. Wij zien dit als noodzakelijk voor behoud van voldoende en gezond personeel. Maatregelen ten aanzien van vaste en flexibele formatie en aansturing van de planners dragen hieraan bij. Gelukkig daalde het ziekteverzuim bij Nieuw thuis tijdens de zomer voor het eerst, maar in het najaar steeg het weer door corona. We hopen natuurlijk dat deze dalende trend in 2021 doorzet.

Tot slot: in 2020 hebben wij geen werkbezoeken kunnen afleggen. Wij hebben dit gemist, omdat dit ons de gelegenheid biedt om met cliënten en medewerkers in gesprek te gaan, te zien en te voelen wat er echt toe doet bij ZorgSpectrum. Hopelijk ontmoeten we elkaar in 2021 weer.