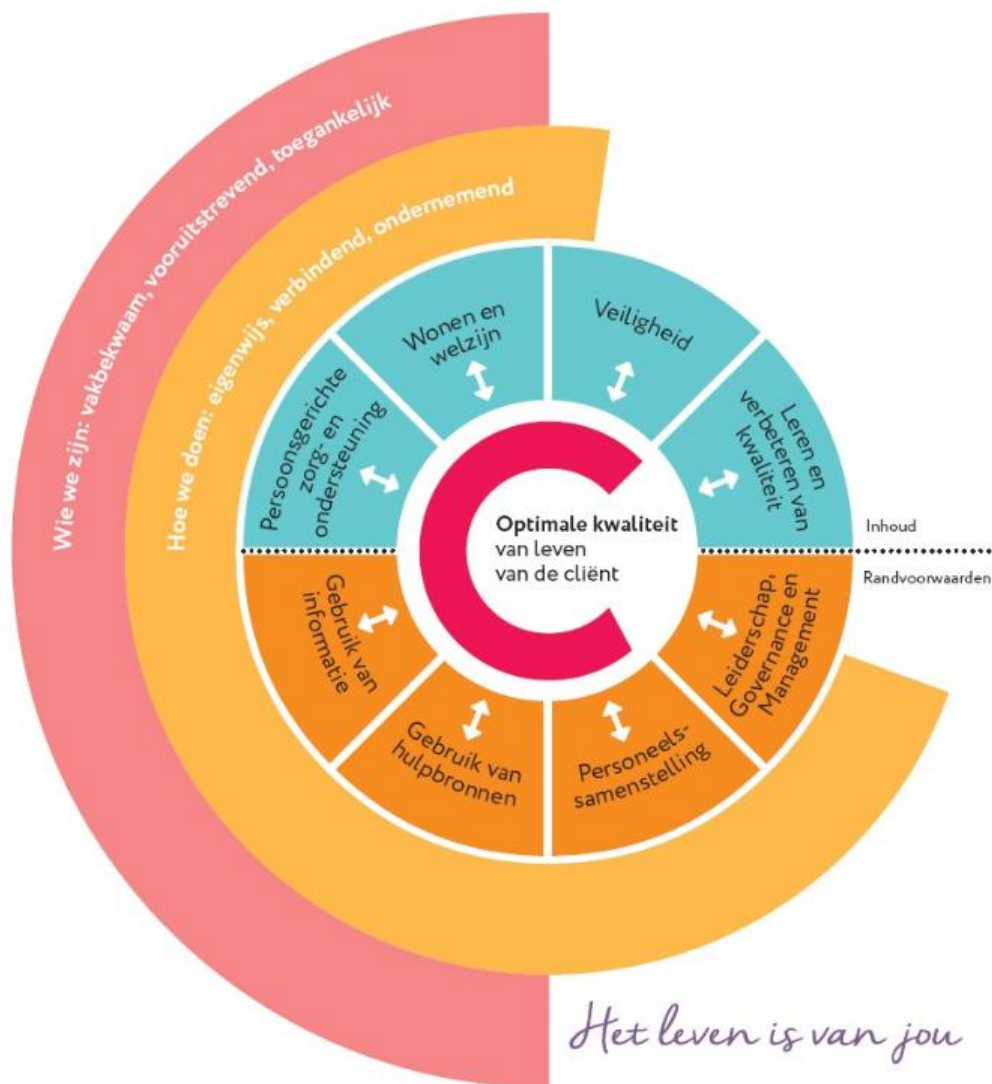


Kwaliteitsverslag 2020



Vastgesteld:

Versie

Datum

Mw. A. Reinders – van der Galiën

Bestuurder Coloriet

Inhoudsopgave

Kwaliteit in crisistijd.....	3
Het kwaliteitsverslag, terugblik op 2020.....	4
Over Coloriet	7
Tijd en aandacht voor cliënten.....	10
Liefdevol, persoonsgericht én veilig.....	14
Steeds beter worden	16
Voldoende opgeleid personeel	19
Digitale oplossingen	22
Informatie om van te leren	24

Kwaliteit in crisistijd

2020 was een heel bijzonder jaar dat we niet snel zullen vergeten. Een jaar met verdriet, ziekte en overlijden en van hard werken. En ook een jaar van tal van mooie en dierbare momenten. We hebben mogen ervaren wat ‘waardevol leven’ inhoudt in alle finesses, hoe het is om ‘samen kleur te geven’ in een bizar jaar als dit. We hebben met elkaar de schouders eronder gezet, hebben samen gelachen en gehuild.

Door corona werden we geconfronteerd met beperkingen en regels die het haast onmogelijk maakten om de zorg te verlenen zoals wij dat voor onze bewoners en cliënten in de wijkzorg willen. Bezoek dat niet meer mocht komen, activiteiten die niet door konden gaan en het gebrek aan contact. Zeker voor onze oude en kwetsbare bewoners soms niet uit te leggen.

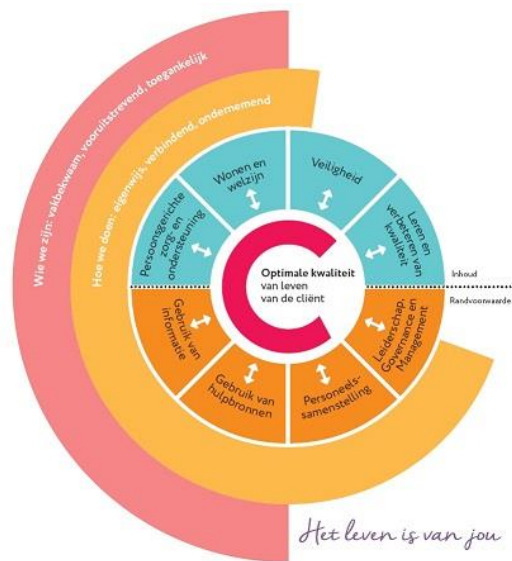
Toch hebben we ook dit jaar geprobeerd kwaliteit te leveren. Te werken aan onze doelstellingen, de tijd nemen om te luisteren naar een verhaal, elkaar te ontmoeten, samen bedenken wat echt belangrijk is en wat zin geeft aan het leven. We proberen eigen-wijze oplossingen te vinden, wanneer onze cliënten hun leven niet meer kunnen leiden zoals ze gewend waren, want onze visie is ‘Het leven is van jou!’.

Ik ben ‘onwijs trots’ op alle collega’s, vrijwilligers, medezeggenschap en toezicht, die dag in, dag uit hebben klaar gestaan voor de cliënten en medewerkers. Ik ben trots op hetgeen we hebben gepresteerd. Met uiteindelijk één doel: Samen Kleur geven aan het Waardevolle Leven van onze cliënten.

Aukje Reinders – van der Galiën
Voorzitter Raad van Bestuur Coloriet

Het kwaliteitsverslag, terugblik op 2020

In het kwaliteitsjaarverslag laten we zien wat we gedaan hebben om de kwaliteit van het leven van onze cliënten zo goed mogelijk te laten zijn. Kwaliteit gaat er om dat we onze cliënten datgene bieden wat ze nodig hebben en ook van ons verwachten. We werken aan kwaliteitsdoelstellingen die we hebben opgesteld rondom de acht thema's van het landelijk vastgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Sinds 2018 ontvangen we hiervoor jaarlijks een kwaliteitsbudget. In dit verslag laten we zien wat we in 2020 jaar hebben bereikt. Voor de wijkzorg geldt het Kwaliteitskader Wijkverpleging, waarin staat wat de cliënt mag verwachten. Ook voor de wijkverpleging gelden kwaliteitsdoelstellingen als zorg die aansluit bij wat de cliënt en zijn naasten zelf kunnen en gekwalificeerde en deskundige zorgverleners.



Corona

Begin 2020 werden we geconfronteerd met het coronavirus. Dit had tot gevolg dat de verpleeghuizen in heel Nederland 'op slot' gingen en bewoners geen bezoek mochten ontvangen. Ook de inzet van vrijwilligers was niet mogelijk. Daarnaast was er de constante dreiging van het virus. Een moeilijke tijd voor onze bewoners en professionals. Het was niet altijd mogelijk om de zorg te verlenen die bewoners wisten en op de manier zoals wij dat graag wilden. De landelijke richtlijnen van het RIVM waren bij onze besluitvorming en handelen altijd het uitgangspunt.



Personeel in beschermende kleding

Aandacht voor onze cliënt

De belangrijkste doelstelling voor 2020 was “aandacht voor persoonsgerichte zorg”. Dat wilden we doen door goed te luisteren naar onze cliënten, aandacht te hebben voor het levensverhaal van de bewoners en een betere afstemming tussen welzijn en zorgactiviteiten. Vanwege corona kon er veel niet in 2020. De bezoekbeperkingen en de dreiging van corona waren voor onze bewoners en cliënten heel ingrijpend. Ze konden geen bezoek ontvangen, familie en vrijwilligers konden geen ‘leuke dingen’ doen, groepsactiviteiten door ons georganiseerd konden niet doorgaan en bewoners konden niet makkelijk naar buiten of iets met elkaar ondernemen. Velen waren eenzaam en verdrietig. Ook voor onze medewerkers was er de constante dreiging van besmetting en de lastige omstandigheden waaronder ze moesten werken. Persoonsgerichte zorg was soms lastig vorm te geven.

Ondanks deze moeilijke situatie hebben de medewerkers wel geprobeerd nauw met elkaar samen te werken om bewoners aandacht te geven. Ze probeerden oplossingen te vinden om contact met familie en bekenden mogelijk te maken. Door het project Waardigheid en Trots op locatie hebben we veel met cliënten gesproken en zijn medewerkers zich steeds meer bewust geworden van persoonsgerichte zorg.

Voldoende en deskundig personeel

De andere doelstelling was “het beschikken over voldoende en kwalitatief deskundig personeel”. In 2019 zijn we al gegroeid met zo’n 75 FTE zorgmedewerkers. Dit is

gelukt door goede arbeidsmarktcommunicatie, het intern opleiden van eigen medewerkers en zij-instromers. Met de groei van het aantal zorgmedewerkers lukt het ons nog beter om aandacht aan onze cliënten te kunnen geven. In 2020 hebben we voldoende personeel kunnen behouden en hebben we er aan gewerkt om iedereen op de juiste plek in te zetten.

Behaalde resultaten

We werken met vier resultaatgebieden. Hieronder staat per resultaat een aantal onderwerpen waar we in 2020 mee bezig zijn geweest en de resultaten die we hebben behaald. In het verslag lichten we de thema's toe.

Cliënt en Relaties

- Veel aandacht en zorg voor cliënten en familie in de coronatijd
- Panelgesprekken gevoerd met bewoners en op basis hiervan visie op persoonsgerichte zorg ontwikkeld
- Het levensverhaal wordt standaard uitgevraagd wanneer mensen bij ons komen wonen. Hiervoor is ook in het ECD ruimte.
- Scholing en training op het gebied van persoonsgerichte zorg op alle locaties
- Verbeterde zorg voor cliënten met onbegrepen gedrag door uitbreiding van vakgroep GZ-psychologen, scholing GRIP en Heijkooptrainingen
- Uitvoering van Wet zorg en dwang met kennisdeling in werkgroepen over de locaties heen.
- Coach welzijn wordt meer betrokken bij zorg en is aanwezig bij halfjaars evaluaties
- Op locatie Coloriet Laarhof wordt 2x per jaar met cliënt en familie een Zorgleefplan bijeenkomst gehouden waar het welzijn van cliënt centraal staat
- Op locatie Coloriet De Regenboog zijn medewerkers geschoold in SOEP-methodiek (medische vragen eerst zelf analyseren) (pilot)

Medewerker en Teams

- Duurzame organisatie medische zorg
- Aandacht voor duurzame inzetbaarheid medewerkers
- Aandacht en extra hulp (maatschappelijk werk en psycholoog) voor werkdruk en psychische belasting door coronamaatregelen
- Evaluatie en vermindering van aantal regeltaken
- Behouden nieuwe (corona-) medewerkers

Kwaliteit en Veiligheid

- Inzet van kwaliteits-verpleegkundigen die kwaliteitsthema's onder de aandacht brengen
- Hygiëne- en infectiepreventie mede door coronamaatregelen verbeterd
- Aandacht voor methodische werken binnen teams
- Digitaliseren toedienlijsten

Organisatie en Bedrijfsvoering

- Eigen (stuur-)informatiesystemen ingericht
- Meer gebruik digitale middelen door corona
- In gebruik nemen van nieuwe woonlocaties Zeewolde
- Verbouwing Coloriet De Hoven waardoor nieuwe groepswoning

Over Coloriet

Coloriet is dé specialist in wonen en zorg voor met name senioren in de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde. Met meer dan 1.100 cliënten en hun familieleden, 1.300 medewerkers en 600 vrijwilligers geven wij samen kleur aan waardevol leven.

Onze visie en missie

Coloriet is een organisatie die midden in de samenleving staat. Vanuit onze missie ‘Samen kleur geven aan waardevol leven’ en onze visie ‘Het leven is van jou’ zijn wij continu op zoek naar mogelijkheden om van toegevoegde waarde te zijn voor onze cliënten. Wij doen dit vanuit de onderstaande kernwaarden. Deze geven weer waar Coloriet voor staat, wat ons verbindt en wie wij zijn.



Onze doelgroep en ons aanbod

Wij zorgen voor met name oudere mensen met een chronische ziekte, somatisch of psychogeriatrisch, die thuis wonen of in een van de kleinschalige woonvormen. Coloriet ondersteunt daarnaast mensen die tijdelijk thuis of bij ons revalidatie en behandeling nodig hebben.



Coloriet biedt advies, begeleiding en ondersteuning aan cliënten die thuis wonen. Dit omvat onder andere wijkverpleging, personenalarmering, hulp bij het huishouden, Volledig Pakket Thuis, begeleiding thuis en dagactiviteiten in de buurt. In Dronten, Lelystad en Zeewolde zijn er wijkzorgteams waar vanuit deze zorg wordt geleverd.



Coloriet biedt aan cliënten die niet meer zelfstandig kunnen wonen zorg in een van de kleinschalige woonvormen. Dit zijn de woonzorgcentra Coloriet de Regenboog (Dronten) , de Hoven (Lelystad) en de Sfinx (Zeewolde), de locatie voor beschermd wonen Coloriet Laarhof (Lelystad) en het verpleeg- en behandelcentrum Coloriet Laarstaete (Lelystad).



Het Advies- en Behandelcentrum Coloriet (ABC) biedt specialistische zorg. Binnen het ABC werkt een multidisciplinair team van artsen en behandelaren van verschillende behandel- en revalidatiedisciplines. Zij onderzoeken, adviseren en behandelen cliënten om in optimale gezondheid te leven. Het team werkt vanuit de verschillende locaties voor intramurale zorg en heeft een aantal vestigingen voor eerstelijnszorg in de wijk.



In de Oase in Zeewolde, het Pluspunt in Swifterbant, de Gouden Koets in Biddinghuizen en De Boog in Dronten wordt dagbesteding georganiseerd. Hier komen cliënten vaak meerdere dagen in de week en volgen een dagprogramma.

Tabel: Locaties Coloriet en aantal kamers (31-12-2020)

Naam locatie	Adres	KvK Vestigingsnummer	Aantal kamers
Coloriet De Hoven	Het Ravelijn 181 8233 BK Lelystad	22130098	73
Coloriet Laarhof	Wold 12-01 8225 CB Lelystad	22130063	114
Coloriet Laarstaete	Wold 12-02 8225 CB Lelystad	22130136	95
Coloriet De Regenboog	De Oost 55 8251 CS Dronten	22130071	141
Coloriet De Sfinx (Scarabee)	Flevoweg 59 3891 HA Zeewolde	22130101	11
Coloriet De Sfinx (Cheops)	Marktpad 90 in Zeewolde		16
Coloriet De Sfinx (Gizeh)	Zuiderzeeweg, 3891 HB Zeewolde		16

Tabel: Aantal intramurale cliënten per locatie, uitgesplitst per zorgprofiel Wlz-indicatie volgens realisatie 2020

Zorgprofiel	Totaal	Laarstaete	Laarhof	De Hoven	De Regenboog	Sfinx
VV4	5	-	-	4	1	-
VV5	186	3	80	27	59	17
VV6	95	36	-	26	31	2
VV7	75	3	33	7	28	5
VV8	7	3	-	2	2	-
VV9	1	1	-	-	-	-
Totaal	369	46	113	66	121	24

Tijd en aandacht voor cliënten

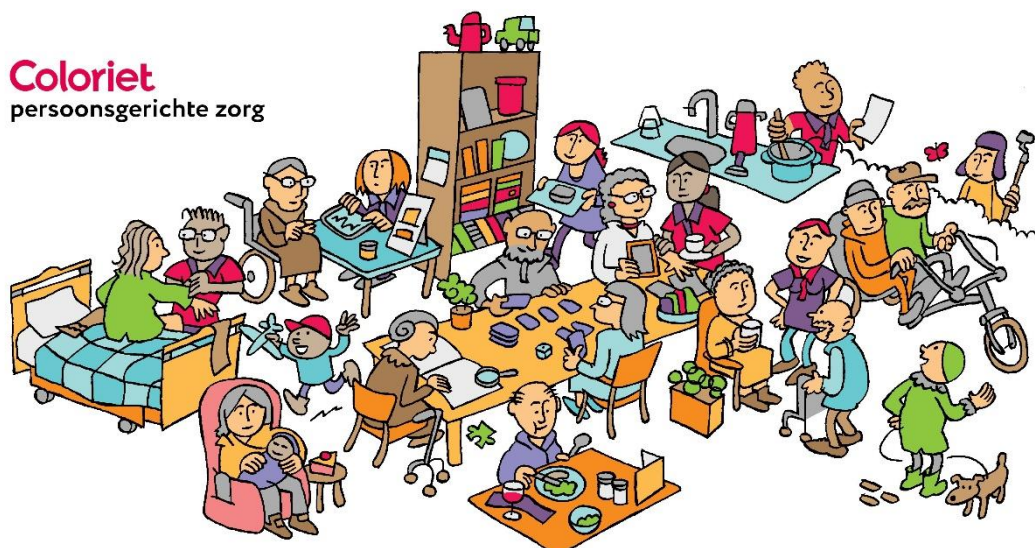
Mensen komen bij ons omdat ze niet meer zelfstandig in hun eigen huis kunnen wonen en hulp en verzorging nodig hebben. We realiseren ons dat iedere cliënt uniek is en eigen wensen en behoeften heeft. Samen gaan wij op zoek naar kleurrijke oplossingen die het leven waardevol blijven maken.

Wat is persoonsgerichte zorg?

Op de locaties Coloriet De Hoven en Coloriet Laarstaete hebben we in 2020 veel gesprekken over dit onderwerp gevoerd. Met de bewoners en familieleden en met verschillende medewerkers en de zorgteams.

Met wat we van bewoners hebben gehoord, hebben we per locatie een visie opgesteld over persoonsgerichte zorg. Wij vinden dat onze zorg op onderstaande punten gericht moet zijn:

- Bewoners ervaren dat ze gezien en gehoord worden als mens
- De daginvulling sluit aan bij eigen wensen en behoeften
- De huiskamer is een gezellige (ontmoetings-)ruimte waar mensen zich op hun gemak kunnen voelen
- De communicatie sluit aan bij belevingswereld van bewoners en familie en is handzaam en begrijpelijk
- De maaltijden zijn lekker, gevarieerd en gezond



Alle onderdelen van de visie op persoonsgerichte zorg

Naar aanleiding van het opstellen van de visie zijn op een aantal afdelingen meteen al verbeteringen doorgevoerd, zoals het gezelliger maken van de huiskamer of door

cliënten met dezelfde interesses met elkaar in contact te brengen. Daarnaast zijn we op deze locaties een aantal verbetertrajecten gestart om de persoonsgerichte zorg nog beter te maken.

Voorbeelden zijn:

- de bewonersreis om de informatie aan onze cliënten zo passend mogelijk te maken.
- het welzijnstraject waarin de medewerkers zorg en welzijn met behandelaren op basis van het levensverhaal samen met de cliënt en de familie de daginvulling passend te maken
- met de teams samen bepalen waarin het team nog kan leren en ontwikkelen

In Coloriet de Regenboog en Coloriet de Sfinx hebben ook alle teams trainingen gehad over persoonsgerichte zorg en kleinschalig wonen. De kwaliteitsverpleegkundigen van alle locaties volgen inmiddels ook een ‘coach de coach’ traject waarmee zij leren om teams te coachen in persoonsgerichte zorg.

Omgaan met onbegrepen gedrag

Soms vertonen cliënten als gevolg van dementie gedrag dat we niet begrijpen. Dit leidt tot verlies van kwaliteit van leven voor bewoners zelf, voor naasten, medebewoners en medewerkers. We proberen de oorzaken van het gedrag te vinden, zodat we een juiste aanpak of behandeling kunnen kiezen. We kijken hierbij bij iedere individuele cliënt naar wat hij of zij wel kan en niet naar wat niet kan. We hebben op alle locaties medewerkers opgeleid tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP-er). Ook vindt op alle locaties het “Spreekuur onbegrepen gedrag” plaats, waarin we met verschillende disciplines overleggen over de beste aanpak.

Op Coloriet Laarhof is een aantal medewerkers geschoold in de GRIP-methodiek. Zij kunnen nu hun collega’s leren hoe ze het gedrag van bewoners beter kunnen begrijpen en er mee om kunnen gaan. In Coloriet De Hoven en De Regenboog zijn in 2020 goede ervaringen opgedaan met de Heijkooptrainingen. Ook deze methode is gericht op het analyseren van onbegrepen gedrag en door middel van videobegeleiding er samen beter mee om te gaan.

Luisteren naar cliënten

Elk half jaar evalueren we samen met de cliënten en/of diens eerste contactpersoon het zorgplan. Ter voorbereiding vult de cliënt en/of diens eerste contactpersoon een

vragenlijst in. Hierin vragen we of ze vinden dat de zorg aansluit bij hun wensen en of ze ruimte ervaren om aan te geven dat ze het anders willen. Uit de score blijkt dat cliënten hier heel tevreden over zijn. Zij scoren hier op een ruime 8.

Welzijn in coronatijd

Corona heeft veel leed veroorzaakt bij onze cliënten en hun naasten. Los van de dreiging om ziek te worden en alle beperkingen die de maatregelen met zich meebrachten, voelden onze bewoners en ook de cliënten in de wijk zich vaak erg eenzaam. Vanwege de beperkingen konden familie en vrijwilligers weinig ‘leuke dingen’ doen met onze bewoners. Ook groepsactiviteiten konden niet doorgaan en bewoners konden niet even naar buiten of iets met elkaar ondernemen. Coaches welzijn gingen wel meer naar de groepen toe om daar met bewoners individueel activiteiten op te pakken. Behandelaren, coaches welzijn en zorgmedewerkers probeerden nauw met elkaar samen te werken om bewoners 1 op 1 aandacht te geven. En ze probeerden oplossingen te vinden om toch zoveel mogelijk contact met familie en bekenden mogelijk te maken, bijvoorbeeld door beeldbellen of bezoek te ontvangen in tenten bij de locaties. In samenwerking met omroep Flevoland werd er een apart televisieprogramma bedacht waarin filmpjes van familie en bekenden werden getoond (“lieve opa, lieve oma”) en medewerkers van Coloriet aan het woord kwamen.



Contact mogelijk via de tent bij De Hoven-Lelystad

En het lukte het ook dit jaar om met wat aanpassingen leuke activiteiten (buiten) te organiseren. De jaarlijkse tulpenpluk bij Hanneke's pluktuin vond huis-aan-huis plaats en vanuit de dagbesteding werden paaspakketjes bij cliënten thuis bezorgd. Op de intramurale locaties vonden later in het jaar buiten corona-proof optredens plaats.



Optreden in de binnentuin van De Hoven- Lelystad

Liefdevol, persoonsgericht én veilig

De zorg die we leveren moet veilig zijn. Daarom houden we ons aan professionele standaarden en richtlijnen. In het Kwaliteitskader zijn veiligheidsthema's benoemd die extra aandacht krijgen.

We letten bijvoorbeeld extra op medicatieveiligheid, het voorkomen van decubitus en de inzet van onvrijwillige zorg.

Medicatieveiligheid

Onze medewerkers zijn goed geschoold in het gereed maken en toedienen van de medicatie. Als het risicovolle medicatie betreft vindt er een dubbelcheck plaats door een collega, zowel in de wijk (via de telefoon) als op de locaties. Jaarlijks wordt een medicatie-audit uitgevoerd door de Zorgapotheek. De conclusie is dat er zorgvuldig en netjes wordt gewerkt. Het team beoordeelt voortdurend of medicatiegebruik passend is en we hebben de afspraak dat de arts en de apotheker dit ook structureel jaarlijks in een medicatiereview samen doen voor alle cliënten.

We hebben op alle intramurale locaties –net als al eerder in de wijkzorg - de elektronische toedienregistratie van medicatie ingevoerd, ondanks dat het door corona moeilijk was alle collega's hierin te scholen. Hiermee is het eenvoudig voor zorgmedewerkers om medicatievoorschriften 'af te vinken' na toediening.

Voorkomen van decubitus

Binnen Coloriet zijn er wondverpleegkundigen aanwezig die advies kunnen geven over het voorkomen en goed behandelen van wonden. We meten jaarlijks het aantal doorligwonden (decubitus) en dat komt steeds minder voor. Daarnaast professionaliseren we de wondzorg door de deskundigheid in de wijkzorg en intramurale zorg met elkaar te combineren in de kennisgroep Wondzorg. In 2020 heeft de wijkzorg van Coloriet de Regiefunctie Complexe Wondzorg gekregen. Hierin begeleiden, adviseren en behandelen we zelf onze cliënten met complexe wonden in de thuissituatie. Daarnaast hebben we gewerkt aan het ontwikkelen van de wondzorgapp. Hiermee worden zorgprofessionals ondersteund om wonden goed te behandelen. In 2021 zal deze app worden ingezet.

Onvrijwillige zorg

Vanaf 1-1-2020 is de Wet zorg en dwang ingevoerd en we hebben hier in de organisatie veel aandacht voor gehad. Met behulp van het verplichte stappenplan evalueren we deze zorg regelmatig en kijken we met verschillende soorten

zorgverleners naar alternatieven. Om de kennis hierover op peil te houden hebben we in 2020 werkgroepen opgezet waarin inzet van onvrijwillige zorg wordt besproken. Ook hebben we op alle teams de Alternatievenbundel van Vilans verspreid. In 2020 was ons elektronische cliëntendossier nog niet volledig ondersteunend om de inzet van onvrijwillige zorg goed te registreren.

We zijn altijd al heel terughoudend met de inzet van onvrijwillige zorg, maar we zagen dat er in de coronatijd helaas veel mensen beperkingen kregen opgelegd. Ze mochten niet meer naar buiten of bezoek ontvangen. Of werden in quarantaine gezet wanneer het vermoeden bestond dat ze besmet waren. Na de eerste periode van strikte beperkingen, kwam er na de zomer gelukkig meer ruimte in de regels.



Alternatievenbundel voor onvrijwillige zorg van Vilans

Steeds beter worden

Continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is onze norm. We vinden het belangrijk stil te staan bij wat we doen en met elkaar na te denken hoe het nog beter kan.



Scholing van de kwaliteitsverpleegkundigen afgerond

Inzet kwaliteitsverpleegkundigen

Sinds 2019 werken we met kwaliteitsverpleegkundigen binnen de organisatie. Aan alle teams is inmiddels een kwaliteitsverpleegkundige toegevoegd. In 2020 hebben zij ook de opleiding hiervoor afgerond. We vinden het belangrijk dat er - dicht bij de cliënt en de medewerkers – iemand is die kwaliteit van zorg dagelijks onder de aandacht kan brengen. De kwaliteitsverpleegkundigen werken deels gewoon mee in de zorg en coachen en ondersteunen daarnaast teams en individuele medewerkers bij het consistent methodisch werken. Zij vormen samen een vakgroep zodat ze van elkaar leren en informatie tussen de verschillende locaties kunnen uitwisselen.

Duurzame inrichting medische zorg

Samen met collega's in de regio en wetenschappers van de Erasmus Universiteit uit Rotterdam hebben we het project taakherschikking tussen verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten en specialisten ouderengeneeskunde voortgezet. De nadruk ligt veel meer op welzijn/welbevinden en minder op medische zorg. De zorgprofessional heeft geleerd op basis van observaties en een goede rapportage de situatie beter in te schatten en hier op te rapporteren. Zij kan ook goed inschatten of een arts moet worden ingeschakeld, omdat medische zorg noodzakelijk is. Zo kunnen medische professionals en zorgprofessionals zich richten op hun kerntaken. Medische problemen bij de cliënt worden eerder gesignaleerd en we zijn bovendien minder afhankelijk van de krappe arbeidsmarkt betreffende specialist ouderengeneeskunde.

De regionale samenwerking krijgt verder vorm binnen het project duurzame medische zorgverlening, waarin we in nauwe samenwerking vorm geven aan het gezamenlijk opleiden van specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen.

Leren van elkaar

We hebben een intern auditteam dat in nauwe samenwerking met collega's in de teams regelmatig audits uitvoert op alle locaties. In 2020 waren de onderwerpen onder andere dossiervoering, informatieveiligheid, medicatieveiligheid, persoonlijke hygiëne en opslag en beheer.

Leren van (bijna) fouten

We melden en leren van incidenten om herhaling in de toekomst te voorkomen. Incidenten worden besproken in de teams met als doel ervan te leren. Hieruit komt naar voren dat er in 2020 zijn er de helft minder incidenten gem ten opzichte van het jaar ervoor. Dat heeft met de coronaperiode te maken. Op sommige teams was sprake van onderbezetting en meldden collega's incidenten niet, maar door alle beperkingen was er ook minder onrust op de teams en was er bijvoorbeeld sprake van minder val- en agressie incidenten. We leren ook van klachten. Ook hiervoor geldt dat er in 2020 veel minder klachten waren. Bewoners en familie waren over het algemeen heel tevreden over hoe de organisatie omging met bewoners en zij waardeerden dat Coloriet ondanks alle beperkingen toch goede zorg probeerde te leveren. Er zijn wel enkele klachten binnen gekomen die te maken hadden met het strikte beleid rondom bezoek in de corona periode.

Leren van anderen

We laten jaarlijks een externe auditor meekijken die ons toetst op landelijke kwaliteitsnormen. Dat vinden we belangrijk omdat iemand van buiten de organisatie andere verbeterpunten ziet dan wij zelf. We lieten ons altijd toetsen volgens de HKZ-norm, maar we vonden dat dit keurmerk steeds minder paste bij Coloriet. We hebben in 2020 gezocht naar een ander keurmerk, waarbij de waarde die we voor onze cliënten toevoegen centraal staat. In 2021 komen auditoren volgens het kwaliteitsmodel van PREZO Care bij ons mee kijken.

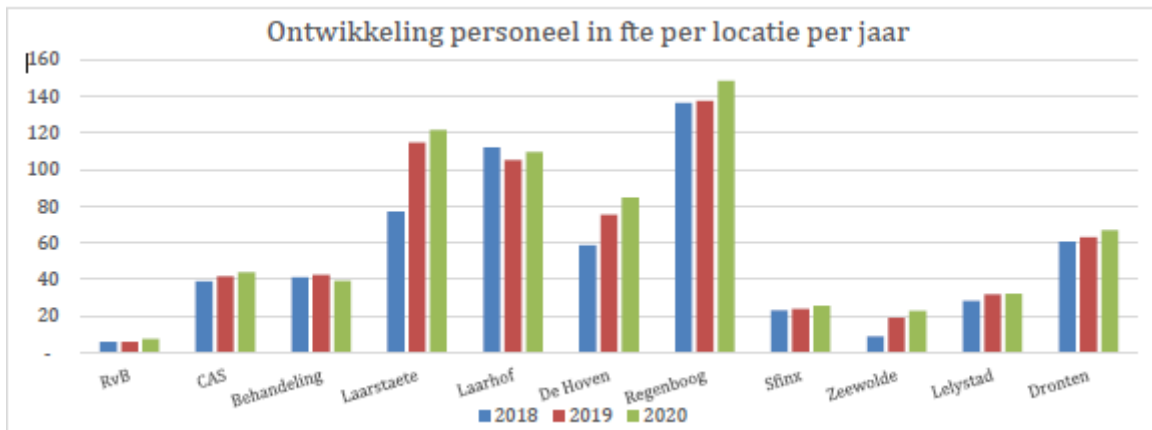
Samenwerking in de keten

We zoeken nadrukkelijk de samenwerking met zorgaanbieders in onze regio en in de zorgketen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Onderzoek naar de knelpunten in doorstroom vanuit het ziekenhuis naar de Geriatrische Revalidatie Zorg.
- Haalbaarheidsonderzoek naar het realiseren van tijdelijk verblijf in St. Jansdal Lelystad
- Aandacht vanuit de wijkzorg voor het Preventieprogramma Ouderen, waaronder overleg met huisartsen.
- Coloriet heeft met ziekenhuis St. Jansdal het initiatief genomen om tot een samenhangend regionaal netwerk te komen voor oncologische nazorg in de eerstelijns. De behandeldienst van Coloriet heeft verschillende professionals in huis die gespecialiseerd zijn in oncologie.
- Samenwerking met Respijthuis Lelystad om zo respijtzorg in Lelystad verder te ontwikkelen en beter onder de aandacht van de doelgroep te krijgen.

Voldoende opgeleid personeel

Met al onze medewerkers samen zorgen we er voor dat cliënten bij Coloriet invulling kunnen geven aan een waardevol leven. Ons beleid is al jaren dat we meer ‘handen’ direct voor onze cliënten en bewoners willen inzetten. Dat is gelukt! Ook in 2020 zijn er meer medewerkers bij ons komen werken. In totaal is onze formatie eind 2020 703 fte waarvan het grootste deel zorgpersoneel. Dat aantal is van 446 fte in 2018 gestegen naar 545 fte in 2019 (+99 fte). Het kwaliteitsbudget dat hiervoor beschikbaar was, hebben we volledig in kunnen zetten.



Het instroompercentage voor 2020 voor de formatie zorgpersoneel is 19%, de uitstroom 16% met als netto resultaat een instroom van 3%. De instroom is nog steeds wel iets meer dan de uitstroom, maar liever zouden we zorgprofessionals langer bij ons vasthouden. Uit de gegevens van het regionale uitstroomonderzoek waaraan Coloriet deelneemt blijken de voornaamste vertrekredenen: inhoud van het werk, administratieve belasting, werkdruk, salaris, werktijden en overige arbeidsvoorwaarden. Behoud en anders werken zijn belangrijke thema's op de HR agenda.

Personeel in coronatijd

In de coronatijd is veel samengewerkt op het gebied van personeelsinzet. Elke week was er overleg tussen de planners van de verschillende afdelingen van Coloriet, zodat personeel over de locaties en bedrijfssonderdelen heen konden worden ingezet. Ook binnen de regio was er veel contact. Met de partners in de regio kon bijvoorbeeld ook een speciale COVID-unit worden bemand.



Inzet defensie op locatie Coloriet De Regenboog

In het voorjaar is er vanuit het leger een aantal weken hulp geboden aan de zorgmedewerkers van Coloriet. Op de locatie Coloriet De Regenboog waren enkele cohortafdelingen en eigen personeel kampte met een hoog ziekteverzuim. De ondersteuning vanuit defensie bood voldoende extra capaciteit om zorgteams even wat op adem te laten komen. Onze eigen psychologen, maatschappelijk werkenden en geestelijk verzorgers stonden tijdens de corona crisis klaar om hun collega's hulp te bieden. Uit de evaluaties bleek ook wel dat onze eigen medewerkers het op verschillende punten zwaar hebben gehad. Ze werden geconfronteerd met cliënten die ze niet de zorg en aandacht konden geven die nodig was, moeilijke beslissingen die genomen moesten worden, ethische vraagstukken en de constante dreiging en onduidelijkheid. Hieraan is ook na de ergste crisis veel aandacht besteed.

Over het algemeen zien we dat het verzuimpercentage in 2020 hoger was dan in 2019. Eind 2020 was het percentage 8,8% terwijl dat een jaar eerder 5,9% was. De belangrijkste verklaring is verzuim ten gevolge van COVID. De ervaren emotionele belasting, de werkdruk en de balans werk-privé hebben naar alle waarschijnlijkheid invloed gehad op de inzetbaarheid.

Regionale projecten

We doen mee aan een aantal regionale projecten op het gebied van personeelsplanning. Het project duurzame medische zorgverlening, heeft als deelprojecten:

1. Hee Zuster, waarbij op locatie Laarhof gewerkt wordt aan de psycholoog als regieverantwoordelijke.

2. GOP (gecombineerde opleidingsplaats voor de GZ opleiding) waarin we met een aantal VVT organisaties de opleiding vormgeven
3. ROSO (regionaal opleiden specialisten ouderengeneeskunde) waarin we met een aantal VVT organisaties de opleiding vormgeven
4. Regionale capaciteitsraming

En we doen meer in de regio:

- Tweetal mensen geplaatst die een afstand tot de arbeidsmarkt hadden, in samenwerking met Wijkleerbedrijf, ROC Lelystad en Woonzorg Flevoland.
- Samenwerking met UWV opgestart om werkzoekenden te ontwikkelen en bekwamen voor de zorg.
- Samenwerking met medewerkers vanuit de horeca, die wegens sluiting niet konden werken en als gastvrouw/heer zijn ingezet op locatie Laarhof.
- Coloriet heeft de scholing verzorgd voor de pool 'extra handen voor de Zorg'.

Digitale oplossingen

Zorgtechnologie en digitale ondersteuning van ons werk zijn belangrijke hulpbronnen. We zetten zorgtechnologie in wanneer we cliënten meer autonomie kunnen geven en het werk van medewerkers kunnen vergemakkelijken. Andere hulpbronnen zijn onze gebouwen.

Betere zorg door inzet technologie

Zorgtechnologie wordt door Coloriet ingezet om onze cliënten veiligheid te bieden en om de autonomie van cliënten te behouden of vergroten. We maken gebruik van toezichthoudende zorgtechnologie zoals alarmerings-, signalerings- en beveiligingssystemen waaronder alarmknoppen, valdetectoren, GPS-trackers en elektronische toegangsregelingen en biodynamische verlichting.



Demonstratie van de beleef tv in Coloriet De Regenboog

Daarnaast zetten we een aantal ondersteunende technieken in, zoals de beleef tv en het fietslabyrint, waarmee onze cliënten bijna echt door Amsterdam kunnen fietsen.



Inzet van het fietslabyrint in Coloriet De Hoven

Digitale vaardigheid medewerkers

In 2020 hebben de zorgmedewerkers noodgedwongen veel ervaring opgedaan met beeldbellen en ondersteuning door de inzet van digitale hulpmiddelen. Maar we zien dat er veel meer ondersteuning nodig is om alle middelen goed in te zetten. Eind 2019 hadden we dat al geconcludeerd uit een eigen onderzoek. In 2020 heeft het opleiden van digi-coaches en het digi-vaardiger maken van al onze collega's wat vertraging opgelopen, maar in 2021 werken we hieraan verder.

Revitalisering en nieuwe locaties

- In De Hoven is de verbouwing van de derde verdieping afgerond. Hierdoor is de capaciteit geoptimaliseerd en zijn 4 bewonerskamers extra gerealiseerd. Begin 2021 zijn de extra woningen op de begane grond gerealiseerd.

- In Zeewolde is de Scarabee gerevitaliseerd. Dit is de eerste woongroep die in 2000 is opgeleverd voor 8 bewoners met een somatische grondslag. Ook is de binnentuin opgeknapt. In 2020 zouden we uitvoerig stil staan bij dit jubileum, samen met de inwoners van Zeewolde. Helaas konden de festiviteiten niet doorgaan in verband met corona, maar er is wel veel gedaan voor onze bewoners onder andere door tuinoptredens en het uitdelen van tekeningen, knuffels, kaartjes en lekkere attenties.



Aankondiging festiviteiten in Zeewolde

Informatie om van te leren

Clïëntervaringen en de wensen van onze cliënten zijn belangrijk. Onze medewerkers zijn veel in gesprek met cliënten en hun mantelzorgers. Cliënten delen hun ervaringen ook via internet op Zorgkaart Nederland. Via onze brancheorganisatie, landelijke kenniscentra en door de kennisnetwerken waaraan onze medewerkers deelnemen hebben we de beschikking over veel informatie.

Tevreden klanten

Alle beoordelingen op Zorgkaart Nederland lezen we en worden gebruikt om onze zorg te evalueren en te verbeteren. Leidinggevend en teams krijgen de waarderingen doorgestuurd en als er (re)actie nodig is doen we dat. De waarderingen van onze cliënten op Zorgkaart Nederland blijven hoog. En het percentage dat Coloriet aanbeveelt ook. Het aantal respondenten is zeker in vergelijking met 2019 erg laag. Dit zal met corona te maken hebben. Opvallend is dat onze cliënten ondanks strengere (bezoek-)maatregelen een overwegend positief oordeel hebben.

	Q1 2020-Q3 2020			Q1 2019-Q3 2019		
	Aantal respondenten	cijfer	aanbevelen	Aantal respondenten	cijfer	Aanbevelen
Coloriet	84	8,5	94%	296	8,1	94%
Coloriet de Hoven	9	6,9	78%	30	7.5	90%
Coloriet de Regenboog	16	8,3	88%	70	7,7	93%

Coloriet de Sfinx	5	8,6	100%	12	8.2	92%
Coloriet Laarhof	3	8.4	100%	71	8.1	94%
Coloriet Laarstaete	3	9,3	100%	27	7,5	85%
Hospice t Hofje	2	9,3	100%	3	9.8	100%
Wijkzorg Dronten	16	9,0	94%	43	8,8	100%
Wijkzorg Lelystad	23	8,5	100%	28	8,5	100%
Wijkzorg Zeewolde	7	8,9	100%	12	8,6	92%

Cliëntenraad denkt mee

Elke locatie en ook de wijkzorg heeft een eigen cliëntenraad. De directeuren hebben structureel overleg met hun eigen raad waarin ze ontwikkelingen op de locatie bespreken en de cliëntenraad betrekken waar nodig is. Zeker in coronatijd was er regelmatig telefonisch of digitaal contact. Zij hebben bijvoorbeeld meegekeken en geadviseerd bij het vormgeven van de bezoeksregeling, alle informatie die over corona naar de cliënten is gegaan en ze waren betrokken bij alle creatieve oplossingen die we met elkaar hebben bedacht voor problemen. De bestuurder overlegt periodiek met het Platform Cliëntenraden (PCR), waarin vanuit elke raad een vertegenwoordiger zit. In dit overleg wordt de PCR actief betrokken bij het beleid rondom cliënten, bijvoorbeeld bij de wet zorg en dwang of persoonsgerichte zorg. Ook het algemene beleid van Coloriet, bijvoorbeeld huisvestingsbeleid wordt met de PCR besproken.

Management informatiesysteem

Eind 2020 hebben we gewerkt aan het uitreden van maken we geen deel meer uit van Carante Groep. Dat betekende ook dat we er voor moesten zorgen dat we zelf stuurinformatie uit onze registratiesystemen konden halen. In 2020 hebben we de keuze voor een BI-tool gemaakt en ingericht.