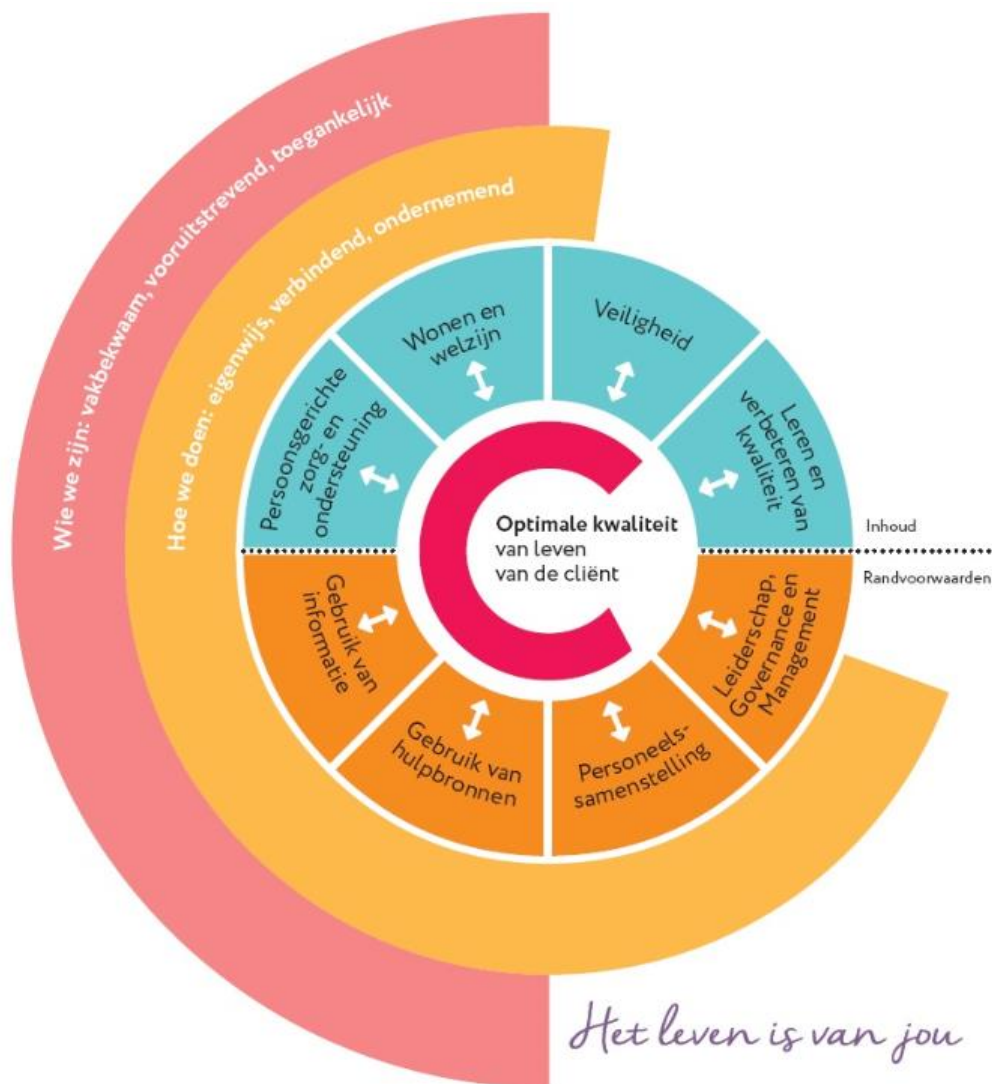


Kwaliteitsverslag 2021



Vastgesteld:

Versie 1.0

Datum 7-6-2022

Mw. A. Reinders – van der Galiën

Bestuurder Coloriet

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Resultaten behaald in 2021.....	4
Over Coloriet	5
Persoonsgerichte zorg en welzijn.....	7
Veilige zorg	10
Verbeteren	13
Voldoende en deskundig personeel.....	16

Voorwoord

Ook in 2021 hebben we het hele jaar moeten leven met corona. Een spannend en onzeker jaar, waarin we hebben teruggekeken op alles wat ons in 2020 is overkomen en hebben ervaren welke impact dat had op onze bewoners en personeel. Een algehele moeheid en moedeloosheid over alle beperkingen en maatregelen. De opluchting dat er weer meer kon, maar ook zeker de zorg en dreiging toen alle versoepelingen weer werden teruggedraaid en Nederland weer in een lockdown ging. We zijn een aantal keer in 2021 'langs het randje van de afgrond' gegaan en hebben gesproken over wat we zouden doen wanneer 'code zwart' realiteit zou worden. Wanneer er in ziekenhuizen geen plek meer zou zijn voor nieuwe corona patiënten. Of wanneer we structureel te weinig medewerkers zouden hebben omdat zij ten gevolge van ziekte niet meer ingezet konden worden. Dan hadden we moeilijke keuzen moeten maken over welke zorg nog wel en niet meer zouden kunnen leveren en aan wie. Daarnaast waren we druk met vaccinatierondes van onze bewoners en gelukkig later ook van onze medewerkers. We dachten na over langzaam en verantwoord 'open gaan', creatief zijn met leren en ontmoeten op afstand. We hadden gehoopt op een 'normaal' jaar, maar helaas konden we niet rustig herstellen van de fysieke en mentale moeheid die corona in 2020 met zich meebracht.

Soms hebben we prioriteiten gedwongen anders moeten leggen. Toch is het ons gelukt de kwaliteit van onze zorg hoog te houden. En dat komt onze cliënten, hun naasten en onze medewerkers ten goede. Dat bleek ook uit de externe audit PREZO Care die we dit jaar hebben laten uitvoeren en dat succesvol leidde tot het behalen van het keurmerk: *"Het auditteam concludeert dat medewerkers van Coloriet met passie en aandacht hun werk doen. Medewerkers zijn deskundig en zetten hun kennis in om passende zorg en ondersteuning te realiseren. Het is een ambitieuze organisatie die in beweging is en werkt aan vernieuwingen die passen bij de uitgestippelde koers."*

Ondanks de moeilijke tijd weet een ieder toch steeds weer nieuwe mogelijkheden te vinden om zich in te spannen voor onze cliënten en voor de organisatie Coloriet. Alle collega's, vrijwilligers, medezeggenschap OR, (P-)CR, VVAR en leden Raad van Commissarissen: DANK! We blijven met onze cliënten samen op zoek naar hoe wij hen kunnen ondersteunen, want onze visie is 'Het leven is van jou!'. Gesteund door onze missie: Samen geven we kleur aan het waardevolle leven van onze cliënten'

Aukje Reinders – van der Galiën

Voorzitter Raad van Bestuur Coloriet

Resultaten behaald in 2021

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.

We werken aan de kwaliteitsdoelstellingen die we hebben opgesteld op de acht thema's van het landelijk vastgestelde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In de wijkzorg volgen we het Kwaliteitskader Wijkverpleging. In dit verslag laten we zien welke resultaten we in 2021 hebben bereikt. Het kwaliteitsplan en het -verslag stellen we jaarlijks op met inbreng van alle intramurale locaties en de wijkzorg. Ook de Cliëntenraden, VVAR en de OR worden hierbij betrokken. De kwaliteitsdoelstellingen en -resultaten passen binnen de resultaatsgebieden waarmee we binnen Coloriet werken. In het overzicht hieronder staan resultaten benoemd die we in 2021 hebben behaald. Een aantal hiervan lichten we verder in het jaarverslag toe (vetgedrukt).

Cliënt en Relaties

- **Voor nieuwe bewoners is er aandacht voor een Warme overdracht en een Warm welkom (checklist bij inhuizing).**
- **Passende informatie voor cliënten die bij ons komen wonen.**
- **Het levensverhaal wordt uitgevraagd en vastgelegd.**
- **Aandacht voor doelen op het gebied van 'welzijn'.** Welzijnscoaches meer betrokken bij de halfjaarlijkse cliënt besprekingen.
- **Onvrijwillige zorg afbouwen en alternatieven inzetten, passend bij de cliënt.** Toewerken naar maximale bewegingsvrijheid.
- In de wijkzorg meer aandacht voor preventie.
- MDO's in Laarhof aangepast (2x per jaar nadruk op zorg en welzijn) en MDO (1x per jaar nadruk op medisch beleid)
- MDO's in de wijkzorg verbeterd door vaste structuur en samenstelling
- Wijkzorg van Coloriet heeft een regiefunctie bij het uitvoeren van complexe wondzorg in de wijk
- Wijkzorg helpt Respijthuis, waar mensen met beginnende dementie kort verblijven zodat mantelzorgers op adem kunnen komen.

Medewerker en Teams

- Regionaal opleiden van GZ-psychologen en SO's
- Passende contracten bieden (contract gecombineerd met wijkzorg en intramuraal of 'alleen werken onder schooltijd')
- Op alle locaties een 'spreekuur onbegrepen gedrag'. Alle teams van Laarhof hebben GRIP training gevolgd.
- **Nieuwe medewerkers krijgen informatie o.a. door de "Welkom bij Coloriet app"**

Kwaliteit en Veiligheid

- **Kwaliteitsverpleegkundigen hebben coach-de-coach traject persoonsgerichte zorg gevolgd**
- **Keurmerk PREZO Care behaald**
- **Ethiek ondersteuning door moreel beraad**

Organisatie en Bedrijfsvoering

- Meer gebruik digitale middelen
- Oriëntatie op vastgoeduitbreiding en samenwerking met partijen in Dronten, Lelystad en Zeewolde
- **Aandacht voor digitale vaardigheid door opleiden van digicoaches**
- Voorbereidingen Grand Cafe Zeewolde
- Regionale nachtzorg georganiseerd

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 kernwaarden 'verbindend', 'eigenwijs' en 'vooruitstrevend'.

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.

Locaties Coloriet en aantal kamers (31-12-2021)

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	22130101	16
Coloriet De Sfinx (Gizeh)	Zuiderzeeweg, 3891 HB Zeewolde	22130101	16

In 2021 hebben we weer veel mensen thuis hulp geboden. Het gaat in totaal om ruim 1000 cliënten in de gemeenten Dronten, Zeewolde en Lelystad. In Dronten en in Zeewolde leveren we naast wijkverpleging en zorg ook huishoudelijke ondersteuning.

Persoonsgerichte zorg en welzijn

Mensen komen bij Coloriet wonen omdat ze niet meer zelfstandig in hun eigen huis kunnen blijven. Of ze hebben hulp en verzorging thuis nodig. We proberen dan zoveel mogelijk aan te sluiten bij wat past bij onze cliënten en samen gaan wij op zoek naar kleurrijke oplossingen die het leven waardevol maken.

Eind 2021 hebben we deelname aan het landelijk programma Waardigheid en Trots op locatie afgerond. Hierbij hebben we op een twee pilot locaties (De Hoven en Laarstaete) gewerkt aan een aantal thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.



opgehaald en een betekenisvol dagprogramma opgesteld.

In project *bewonersreis* was ons doel om beter aan te sluiten bij de informatiebehoefte van onze cliënten. Daarom hebben we in de verschillende fasen van inhuizen en wonen bij Coloriet deze vraag in kaart gebracht. We hebben een checklist opgesteld die het

makkelijker maakt om op het juiste moment de gewenste informatie te geven. In het deelproject *coach*

Op beide locaties zijn in 2020 panelgesprekken gehouden onder de bewoners. Wat verstaan onze bewoners onder 'Persoonsgerichte zorg'? Met hun verhalen zijn we aan de slag gegaan om onze zorg te verbeteren. Vragen als: Hoe moeten we ons gedragen? Waar moeten we rekening mee houden? Wat vinden onze bewoners echt belangrijk?

Teams hebben met elkaar aan de hand van een *teamprofiel* besproken waar hun sterke en ontwikkelpunten liggen.

Contactverzorgenden hebben samen met de coach welzijn, levensverhalen van cliënten



de coach hebben kwaliteitsverpleegkundigen geleerd hoe ze teams beter kunnen coachen in het geven van persoonsgerichte zorg.

Eind 2021 hebben we over alle intramurale locaties van Coloriet weer een zelfevaluatie gedaan. De conclusie was dat met name de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg die over de zorginhoud gaan, de afgelopen jaren zijn verbeterd. Bewoners kunnen rekenen op persoonsgerichte zorg en welzijn die veilig is. De zorg wordt gegeven door deskundige medewerkers die voortdurend leren en verbeteren. We blijven de komende jaren werken aan het goed vormgeven van zorg- en welzijnsactiviteiten die aansluiten bij de persoonlijke behoefte van onze bewoners. Verder willen we familie, het sociale netwerk van de bewoners en vrijwilligers nog meer betrekken bij de zorg (*Careteams*).



Persoonlijke aandacht
die ik nodig heb

Ook voldoen we aan de thema's waarin het gaat over de randvoorwaarden (gebruik van hulpmiddelen en informatie, personeelssamenstelling en leiderschap). Hierbij is met name de personele samenstelling steeds een belangrijk aandachtspunt. Door een dreigend tekort aan personeel in de regio en het ziekteverzuim wordt het steeds lastiger om altijd voldoende zorgprofessionals in te zetten. De inzet van de *Careteams* kan hierbij helpen.

Luisteren naar cliënten

Elk half jaar evalueren we samen met de cliënten en/of diens eerste contactpersoon het zorgplan in het Multidisciplinair Overleg (MDO). Ter voorbereiding vult de cliënt en/of diens eerste contactpersoon een vragenlijst in. De punten worden dan in het MDO met elkaar besproken. We vragen ook altijd of ze een rapportcijfer willen geven. Dat blijkt soms erg lastig



Mijn naasten
betrekken
bij de zorg

te zijn en niet iedereen doet dat. We vinden het gesprek en de toelichting die mensen geven ook veel belangrijker. Uit de score blijkt wel dat cliënten over het algemeen heel tevreden zijn.

Naam locatie	Aantal vragenlijsten afgenomen (2021)	Tevreden over samenwerking zorgmedewerkers en behandelaren?	Tevreden over onze organisatie?	Zou u onze organisatie aanbevelen?
Coloriet De Hoven	69	7,8	8,2	8,1
Coloriet Laarhof	108	7,6	8,3	8,3
Coloriet Laarstaete	56	7,1	7,2	7,3
Coloriet De Regenboog	69	7,9	7,5	7,9
Coloriet De Sfinx	27	8,0	8,1	8,4

Cliënten kunnen ook hun waardering op de landelijk site van Zorgkaart NL aangeven. Dat doen maar weinig mensen (11 in 2021). In 2022 zullen we cliënten hier actief voor uitnodigen.

Voor de wijkzorg doen we jaarlijks een onderzoek naar de ervaringen van cliënten. Daarvoor gebruiken we een landelijke vragenlijst die door alle organisatie moet worden uitgezet. In 2021 hebben we dit onderzoek voor het eerst uitgevoerd met een uitnodiging via ons elektronisch cliëntendossier. 39 cliënten stuurden een ingevulde vragenlijst terug. De resultaten zijn geanalyseerd door een extern bureau en vergeleken met landelijke cijfers. Hieruit blijkt dat de wijkzorg van Coloriet vergelijkbaar scoort met collega-organisaties. In de tabel hieronder worden gemiddelde cijfers weergegeven.

Vraag	Gem cijfer (1-10)
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	8,1
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	8,3
Houden de zorgverleners rekening met uw wensen?	8,4
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,3
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,5
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,4
Heeft u vertrouwen in deskundigheid zorgverleners?	8,4
Houden de zorgverleners goed in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,3
Kunt u met hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte?	8,0

Elke locatie en ook de wijkzorg heeft een eigen cliëntenraad. De directeurs hebben structureel overleg met hun eigen raad waarin ze ontwikkelingen op de locatie bespreken en de cliëntenraad betrekken waar nodig is. 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.

Veilige zorg

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. Landelijk zijn er indicatoren benoemd die we jaarlijks verplicht moeten meten en we mogen een aantal indicatoren zelf kiezen.

De verplichte indicatoren zijn: Vroegtijdige zorgplanning (1), Medicatieveiligheid (2) en Aandacht voor eten en drinken (3). Daarnaast mogen we indicatoren kiezen en wij hebben besloten de indicatoren met betrekking tot onvrijwillige zorg te verzamelen. In 2020 is de Wet zorg en dwang ingevoerd en we hebben in 2021 veel aandacht besteed aan deze wet. We hebben interne audits uitgevoerd en een aantal verbeterpunten meegekregen na een inspectiebezoek. Daarom vinden we het belangrijk om indicatoren hierover te monitoren.

Vroegtijdige zorgplanning

Aanbevolen wordt om regelmatig met familie en cliënten 'het goede gesprek te voeren' over de zorg die geleverd wordt gedurende hun verblijf bij Coloriet en ook rondom het levenseinde. Hoeveel en welke zorg willen cliënten nog krijgen, wanneer hun gezondheid verder afneemt. Voor deze indicator meten we bij hoeveel dossiers er tenminste 1 afspraak over zorgplanning is vastgelegd. Zoals blijkt uit onderstaande tabel wordt bij alle cliënten wel de reanimatiewens besproken en vastgelegd. Ook andere onderwerpen worden soms besproken, bijvoorbeeld of iemand nog in het ziekenhuis wil worden opgenomen. Praten over zorg in de laatste levensfase blijkt vaak toch lastig. Daarom gaan we in 2022 meer aandacht besteden aan 'het goede gesprek' en het ook beter vastleggen in het dossier.

Locatie	Reanimatiebeleid vastgelegd 2021
Laarstaete	100% (63/63)
Laarhof	100% (110/110)
De Regenboog	100% (119/119)
De Hoven	100% (63/63)
De Sfinx	100% (37/37)
Totaal	100% (385/385)

Medicatieveiligheid



Medicatieveiligheid is heel belangrijk.

Onze medewerkers zijn goed geschoold in het gereed maken en toedienen van de medicatie. In 2021 zijn er als geheugensteuntje korte filmpjes gemaakt waarin wordt uitgelegd hoe het bestellen en beheren van medicatie verloopt. Ook is een nieuwe (verplichte) e-learning in

gebruik genomen. Wanneer er in de praktijk toch wordt afgeweken van de afgesproken werkwijze, melden betrokkenen dit en wordt het binnen de teams besproken. De meeste teams bespreken deze afwijkingen ook structureel en met meerdere disciplines zodat iedereen ervan kan leren en eventueel verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Naast voortdurende controle van de medicatie door de verzorging en de arts, voeren de specialist ouderengeneeskunde, een zorgmedewerker en de apotheker ook nog jaarlijks structureel samen een medicatiereview uit. Op één locatie heeft deze extra review niet bij alle bewoners plaatsgevonden als gevolg van corona.

Locatie	teams dat structureel multidisciplinair afwijkingen rondom medicatie bespreekt 2021	Medicatiereview 2021
Laarstaete	100% (4/4)	100% (49/49)
Laarhof	81,3% (13/16)	100% (106/106)
De Regenboog	72,2% (13/18)	100% (119/119)
De Hoven	66,7% (6/9)	51,5% (34/66)
De Sfinx	100% (5/5)	100% (38/38)
Totaal	78,8% (41/52)	92% (346/378)

Eten en drinken

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Het gaat om gezonde voeding, het voorkomen van overgewicht of ondervoeding, maar ook over het genieten van voedsel en het gezellige aspect van (samen) eten. De verplichte indicator gaat over het vastleggen van afspraken in het zorgdossier over de specifieke voorkeuren van cliënten. Als wensen vastliggen, kunnen verzorgenden hiermee rekening houden, maar we vinden het belangrijker dat de cliënt altijd kan aangeven wat zijn/haar voorkeuren zijn, zonder dat het vastligt in het dossier. Soms staat er niets in het dossier, maar staat het wel op een aparte lijst in de keuken. In het merendeel van de dossiers zijn afspraken vastgelegd.

Locatie	Aandacht voor eten en vastgelegd 2020
Laarstaete	98,3% (59/60)
Laarhof	99,1% (115/116)
De Regenboog	90,0% (117/130)
De Hoven	88,1% (59/67)
De Sfinx	100% (40/40)
Totaal	95%

Onvrijwillige zorg

Voor ons is keuzevrijheid en respect voor de wil van onze bewoners en cliënten heel belangrijk, ook wanneer ze door dementie een cognitieve beperking hebben. Als we iets doen tegen de wil van de cliënt, bijvoorbeeld gedwongen medicatie geven, moeten we dat goed overleggen met alle hulpverleners en de familie. Het blijft altijd een afweging tussen veiligheid en vrijheid voor onze cliënten. We moeten altijd nagaan of er alternatieven zijn en of we de onvrijwillige zorg kunnen afbouwen. Op deze manier helpt de Wet zorg en dwang (Wzd) ons om persoonsgerichte zorg te geven.

ONVRIJWILLIGE
ZORG



Uit onze interne audit en na het bezoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in april 2021 bleek dat de Wzd nog onvoldoende bekend was bij onze medewerkers. We hebben in 2021 veel gedaan om dit te verbeteren door scholing, het bespreken van casuïstiek, onvrijwillige zorg in het Multi Disciplinair Overleg (MDO) als een vast onderdeel te bespreken. De resultaten over de periode juli-december 2021 staan in onderstaande tabel. In totaal zijn er 19 personen waarbij we onvrijwillige zorg inzetten. Het gaat hierbij met name om medicatie die tegen de wil van de cliënt wordt toegediend en het fixeren van cliënten, bijvoorbeeld in de rolstoel, zodat ze er niet uitvallen.

locatie	Onvrijwillige zorg (aantal personen)	Psychofarmaca met verzet	Beperking inrichten eigen leven	Fysieke fixatie	Verdekt medicati e geven	Mechani sche fixatie	Insluiting
Laarhof	3		1	1	2		
Laarstaete	0						
De Hoven	6	6		1		1	
De Regenboog	8	1	2	5	1		1
Sfinx	1		1				
totaal	19						

Op alle locaties zijn multidisciplinaire gedragssprekuren waar cliënten worden besproken en met elkaar wordt nagedacht over alternatieven voor onvrijwillig gedrag. We hebben ook onze visie en beleid ten aanzien van gesloten deuren besproken. Coloriet heeft een aantal 'gesloten locaties', waar bewoners niet uit kunnen. We zijn samen met vertegenwoordigers van de cliënten, dwarsdoorsnede van onze medewerkers en management de dialoog gestart hoe we er voor kunnen zorgen dat alle cliënten maximale bewegingsvrijheid kunnen ervaren. In 2022 zal dit verder vorm krijgen per locatie.

Verbeteren

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.

Inzet kwaliteitsverpleegkundigen

Sinds 2019 werken we met kwaliteitsverpleegkundigen binnen de organisatie. Zij ondersteunen teams en coachen collega's bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg en welzijn en het methodisch werken. In het kader van het traject Waardigheid en Trots op locatie hebben de kwaliteitsverpleegkundigen voor de intramurale zorg in 2021 een gezamenlijk scholings- en intervisie traject gevolgd (coach-de-coach). Uit de evaluatie van dit traject bleek dat de kwaliteitsverpleegkundigen een positieve rol spelen bij het leveren van meer persoonsgerichte zorg en welzijn.

- Voor de zorgmedewerkers: zij hebben door coaching van de kwaliteitsverpleegkundige meer aandacht voor persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner. Zij leren vaardigheden verder te ontwikkelen die hierbij op denk-, gevoels-, en handelingsniveau nodig zijn.
- Voor de bewoners zou dit moeten leiden tot meer persoonsgerichte zorg en welzijn. Dit zal moeten blijken uit ervaringsonderzoek en panelgesprekken.
- Voor de kwaliteitsverpleegkundigen zelf is duidelijk geworden wat hun rol en functie kan zijn en zien zij waar hun meerwaarde kan liggen.

Leren van afwijkingen

We melden en leren van incidenten om herhaling in de toekomst te voorkomen. Als iets niet volgens afspraak verloopt bespreken we dat in de teams met als doel ervan te leren. In 2020 was het aantal meldingen als gevolg van de coronacrisis heel laag, in 2021 zitten we weer op het niveau van voor de crisis. Dit heeft ook te maken met uitbreiding van het aantal bewoners en cliënten. Intramuraal zijn er meer dan 40 plaatsen bijgekomen. We zien ook dat onze cliënten steeds complexere zorg vragen. Valincidenten en agressie incidenten komen vaker voor. Naar aanleiding van de valincidenten is in 2021 extra aandacht besteed aan het protocol valpreventie.

Leren van audits

We hebben een intern auditteam dat in nauwe samenwerking met collega's in de teams regelmatig audits uitvoert op alle locaties. In 2021 waren de onderwerpen onder andere Coronabeleid, Wet zorg en dwang, dossiervoering, leren van meldingen, medicatieveiligheid, persoonlijke hygiëne en opslag en beheer.

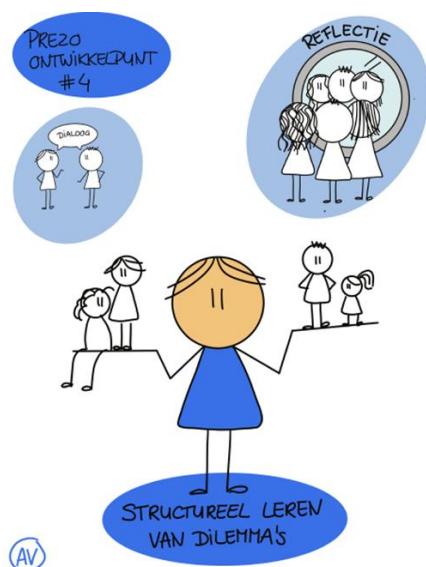
PREZO Care

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. Voorheen werden we altijd volgens het HKZ-normenkader getoetst, maar in 2021 hebben we de keuze gemaakt om ons volgens het PREZO Care mode te laten toetsen.



Dit kwaliteitsmodel sluit beter aan bij de ontwikkeling waar we naar toewerken: zorgprofessionals maximale ruimte geven om het goede te doen. We willen zorgprofessionals hierbij ondersteunen, zodat onze cliënten goede zorg ervaren. Uitgangspunten van een PREZO Care audit zijn werken vanuit waarden, regels, dilemma's en risico's die tot uitdrukking komt in de verhalen van alledag bij de mensen die betrokken zijn bij de organisatie.

Voor de audit zijn in drie maanden tijd veel betrokkenen (cliënten en medewerkers) door de auditoren gesproken en geobserveerd. Voorafgaand aan de audit en erna is in een aantal sessie met een de betrokkenen besproken welke waarden en uitgangspunten van belang zijn voor ons. Juist door de



audit zo uit te voeren zijn al veel verhalen onderling met elkaar gedeeld en dat leverde waardevolle inzichten op.

Het auditteam heeft geconcludeerd dat medewerkers van Coloriet met passie en aandacht hun werk doen, deskundig zijn en hun kennis inzetten om passende zorg en ondersteuning te realiseren. Met name risico's zijn goed in beeld.

We hebben een vijftal ontwikkelpunten geformuleerd.

- 1) Meer van elkaar leren en verhalen delen
- 2) Elkaar waarderen
- 3) Omgaan met eigen regie cliënt
- 4) Structureel leren van dilemma's
- 5) Personeelsproblematiek erkennen

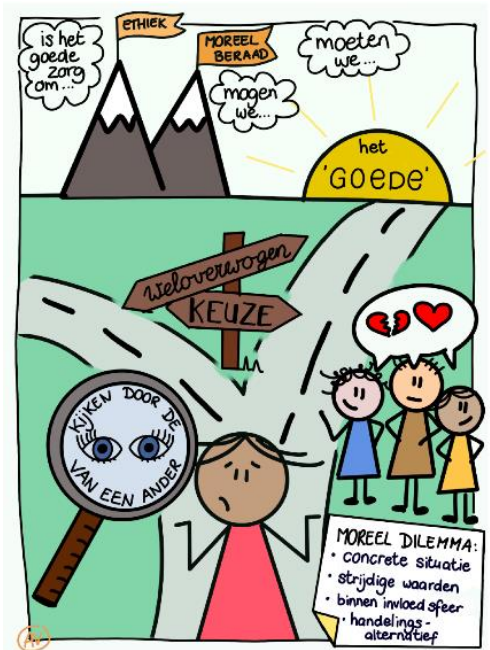
Ethiekondersteuning

In 2021 hebben we al veel aandacht voor ethiek gehad binnen Coloriet. Onze medewerkers komen soms in situaties waarin ze niet goed weten wat te doen. De cliënt wil het een, familie iets anders en als zorgverleners staan ze er tussen. In 2021 zijn 8 collega's geschoold tot gespreksleider moreel beraad. Bij een moreel beraad gaan we op een gestructureerde manier het gesprek aan om te kijken

naar zo'n lastige situatie. Met alle betrokkenen kijken we door de ogen van de cliënt, de familie en de arts. Op deze manier komen we tot een keuze die door iedereen gedragen kan worden. Inmiddels zijn er diverse gesprekken gevoerd. Deelnemers ervaren de gesprekken als waardevol en het levert vaak mooie inzichten op.

Inzet digicoaches

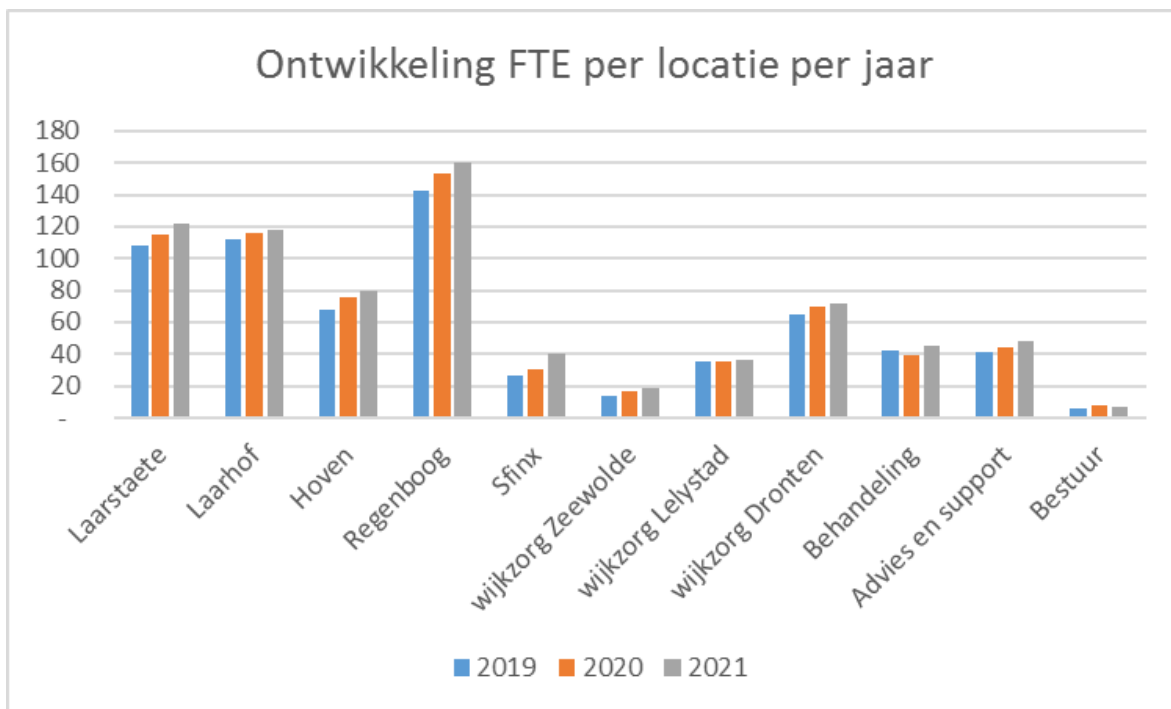
In 2021 zijn zeven zorgmedewerkers opgeleid tot digicoaches. Zij ondersteunen collega's bij het gebruik van digitale middelen en vergroten hun digitale vaardigheden. Uit de evaluatie in het najaar bleek dat hun inzet positief wordt beoordeeld. Besloten is dat we het beleid met betrekking tot de inzet van digicoaches in 2022 verder gaan vormgeven. Een aantal acties Opleidingen extra digicoaches, tijd per digicoach beschikbaar stellen, begeleiding van de digicoaches en het opstellen van beleid.



Voldoende en deskundig 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.

Met het extra kwaliteitsbudget van de afgelopen jaren zijn we er in geslaagd om veel extra personeel aan te nemen en in te zetten met name voor de directe zorg aan onze cliënten. Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van het personeel in FTE weer.

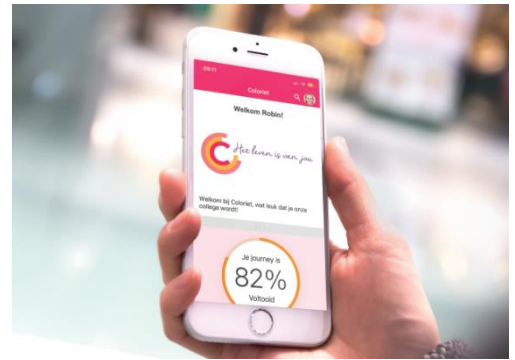


Stijging verzuim

Er is veel aandacht voor duurzame inzetbaarheid. Toch is binnen Coloriet in de periode 2019 – 2021 een duidelijke stijging te zien van de ziekteratio. Aan de basis van het verzuim ligt voor een belangrijk deel Covid en Covid-gerelateerde uitval. De voortdurende hogere druk bij niet-zieke medewerkers om dit op te vangen begint steeds zwaarder mee te tellen. De zorguitvoering en mentale druk is zwaarder en de personele bezetting staat nog steeds onder druk staat vanwege het arbeidsmarktprobleem. Uitval door overbelasting, burn-out en mogelijk zelfs PTSS-klachten gerelateerd aan Covid leveren naast de directe Covid absentie een hoger ziekte verzuim op.

Welkombij app

Nieuwe medewerkers krijgen toegang tot de speciale “Welkom bij” onboarding-app. Met de app krijgen zij een dosis basisinformatie mee en worden zij op een interactieve manier wegwijs gemaakt binnen Coloriet. Ze maken bijvoorbeeld kennis met de missie, visie en kernwaarden van Coloriet, onze gedragsregels, verhalen van collega's, maar krijgen ook informatie over de systemen die binnen Coloriet worden gebruikt, zoals Leerplein CoCo.



Opleiding

Coloriet investeert veel in het opleiden van medewerkers. In onderstaande grafiek staan alle opleidingen en het aantal studenten. In zijn er begin 2022 241 studenten in opleiding, variërend van Gespecialiseerd verzorgende Psychogeriatric, MBO-verpleging en verzorging tot HBO-Verpleegkunde.

Medewerkers hebben de beschikking over een digitale leeromgeving waarin veel opleidingen staan. In 2021 is Good Habitz is ingevoerd bij Coloriet. Hiermee hebben medewerkers toegang tot meer dan 100 online cursussen.

Duurzame medische zorg

Het project duurzame medische zorg heeft een vervolg gekregen in 2021 en 2022. Naast intensieve samenwerking en uitwisseling in de regio, is gezamenlijk opleiden een belangrijk onderdeel. Na een langdurig traject waarin Coloriet de opleidingserkenning heeft gekregen, leiden we in een nauwe regionale samenwerking samen specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen op.