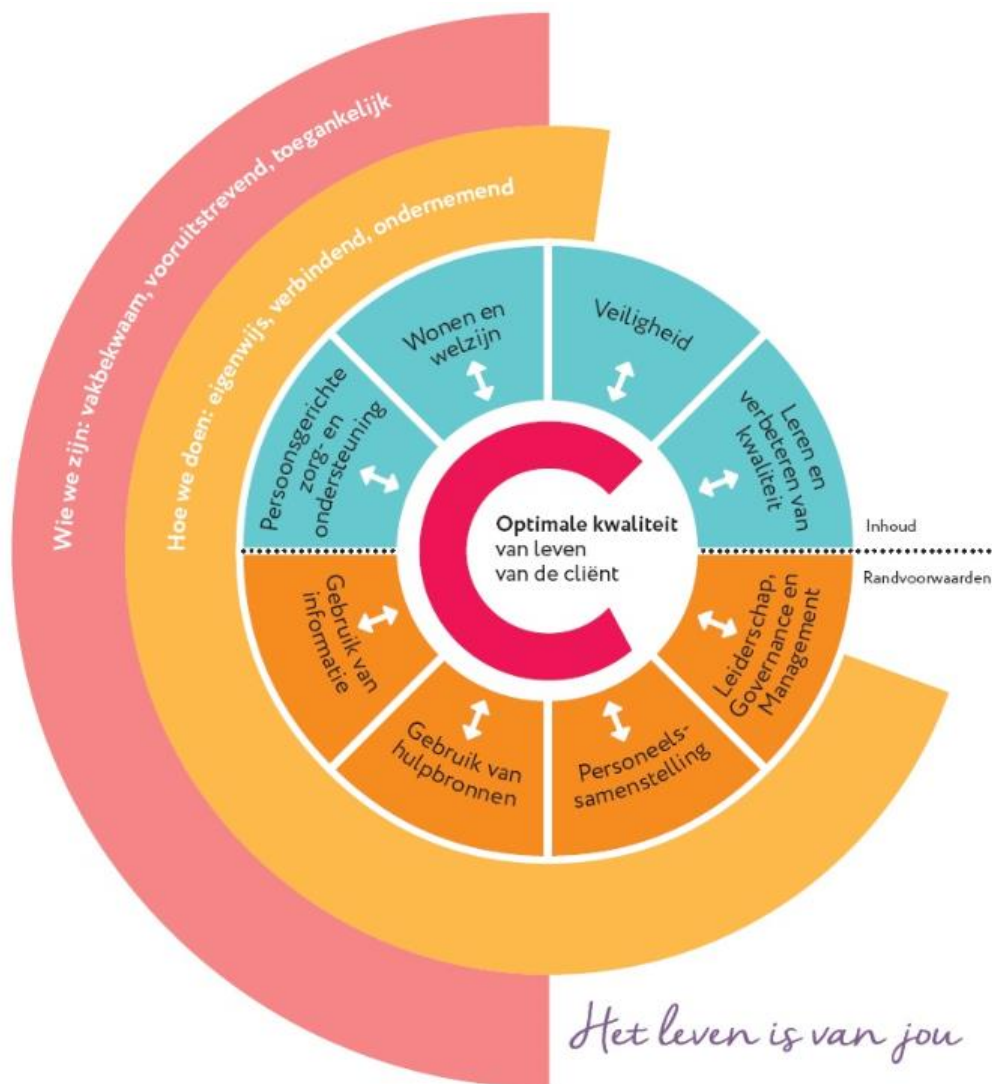


## Kwaliteitsverslag 2022



Vastgesteld:  
Versie 1.0  
Datum 15-6-2023  
Dhr. J. Meijs  
Bestuurder Coloriet

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Resultaten behaald in 2022.....	4
Over Coloriet .....	5
Persoonsgerichte zorg en welzijn.....	7
Veilige zorg .....	11
Leren en Verbeteren .....	15
Voldoende en deskundig personeel.....	18
Gebruik van zorgtechnologie .....	20

## Voorwoord

Na twee jaar onzekere en hectische corona-jaren, waarin we geconfronteerd werden met veel beperkingen, hoopten we dat het in 2022 een wat rustiger jaar zou worden. We hebben geprobeerd om ondanks alles zo goed mogelijke zorg te verlenen en verheugden ons op een jaar waarin we de draad weer volop konden oppakken in het continue verbeteren van onze kwaliteit van zorg. Vanuit onze visie “Het leven is van jou!” sámen met de cliënt, naasten en vrijwilligers kleur geven aan waardevol leven.

Helaas is gebleken dat we ook in 2022 nog te maken hadden met corona. Gelukkig veel minder ernstig, maar toch bleven we voorzichtig en alert. Pas in het najaar konden alle maatregelen worden losgelaten. We merken ook de enorme impact die de pandemie op onze medewerkers heeft gehad: het ziekteverzuim nam toe, mede doordat collega's overvraagd werden en niet goed konden herstellen. En hoewel we altijd veel aandacht hebben voor het werkplezier en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, zagen we het afgelopen jaar toch een groot verloop.

In heel Nederland is ondertussen het besef gekomen dat de ouderenzorg de komende jaren onder druk komt te staan. Er zijn steeds meer ouderen, die steeds meer zorg nodig hebben, maar het aantal beschikbare zorgmedewerkers wordt minder. Er zitten grenzen aan welke zorg we kunnen bieden. Uitgangspunten van het landelijke programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) zijn ‘zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan’ en in het Integraal Zorgakkoord (IZA) wordt nadrukkelijk gezegd dat we ‘anders moeten werken in de zorg’.

Veel uitdagingen dus waarin we steeds weer voor dilemma's komen te staan. En ondanks de onzekere en soms ingewikkelde tijd, zien we gelukkig ook dat we er in 2022 weer in geslaagd zijn om samen te blijven werken aan kwaliteit. In dit kwaliteitsjaarverslag kijken we terug op de resultaten die we hebben behaald.

Dank voor ieders inzet en waardering voor al het werk dat is verzet!

Joost Meijs

Voorzitter Raad van Bestuur Coloriet

## Resultaten behaald in 2022

Een van de beloftes die Coloriet doet is “ouderen ondersteunen in het hele zorgpad”. In ons kwaliteitsjaarverslag laten we zien wat we zoal hebben gedaan om onze cliënten en bewoners zo goed mogelijk te ondersteunen.

We hebben kwaliteitsdoelstellingen opgesteld in lijn met de thema's van het landelijke Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. In dit verslag beschrijven we de resultaten. De kwaliteitsdoelstellingen passen binnen de resultaatgebieden waarmee we binnen Coloriet werken. In het overzicht hieronder staat een samenvatting van resultaten, die we verder in het jaarverslag toelichten. Dit doen we aan de hand van de thema's van het kwaliteitskader in de hoofdstukken persoonsgerichte zorg en welzijn, veilige zorg, leren en ontwikkelen, personeelssamenstelling en gebruik van hulpmiddelen zoals zorgtechnologie.

### Cliënt en Relaties

- We weten beter wie de bewoner is en welke behoefte deze heeft doordat het cliëntverhaal is opgehaald en is vastgelegd in het dossier.
- We weten beter welke zorg past bij de cliënt en wat wij kunnen bijdragen. In de wijkzorg hebben casemanagers, wijkverpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen de scholing Passende zorg gevolgd.
- Meer aandacht voor de belastbaarheid van mantelzorgers, door dit uit te vragen met een speciaal meetinstrument.
- Een beter begeleide overstap voor nieuwe bewoners van de thuissituatie naar Coloriet. De voorbereiding van deze warme overdracht tussen wijkzorg en intramurale zorg is gereed.
- Meer betrekken van het informele netwerk bij de formele zorg aan onze bewoners. Hiermee is ervaring opgedaan in het project Care-teams.
- Meer aandacht voor het welzijn van bewoners. Naast een Multidisciplinair Overleg (MDO) worden er op de meeste locaties nu ook structureel ZorgLeefPlan (ZLP) gesprekken gevoerd, waarin welzijn van de cliënt voorop staat.

### Medewerker en Teams

- Gebruikmaken van de methode GRIP (omgaan met onbegrepen gedrag), vooral op Laarhof en voorbereiden van scholing andere locaties.
- Trainen van zorgmedewerkers op het gebied van omgaan met agressie en versterken weerbaarheid.
- Inzetten van passende functiemix, zodat werkzaamheden passen bij opleidingsniveau en talenten.

### Kwaliteit en Veiligheid

- Maximale bewegingsvrijheid mogelijk maken. Voor elke bewoner vastleggen in het dossier wat er passend en mogelijk is.
- Nieuwe meldroute waardoor melden van incidenten en onveilige situaties eenvoudiger is

### Organisatie en Bedrijfsvoering

- Visievorming op het gebied van inzet van zorgtechnologie en meer inzet van technologie in de wijkzorg
- Vereenvoudigen van administratieve processen

## Over Coloriet

Coloriet is dé specialist in wonen en zorg voor senioren in de gemeente Dronten, Lelystad en Zeewolde. Met meer dan 1400 cliënten en hun familieleden, ruim 1200 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', 'eigen-wijs' en 'vooruitstrevend'. De kernwaarden hebben we in 2022 weer opnieuw met collega's vastgesteld.



## Dit zijn onze kernwaarden

### 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 verzorging, 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. 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.



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

## Locaties Coloriet en aantal kamers (31-12-2022)

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

## Persoonsgerichte zorg en welzijn

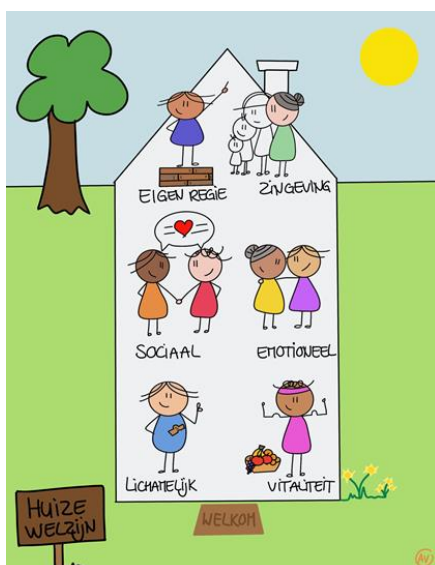
Mensen komen bij ons als ze ondersteuning nodig hebben bij het wonen in hun eigen huis en ze komen bij ons wonen, wanneer dat (tijdelijk) niet meer thuis kan. Coloriet heeft als ambitie om ouderen op hun hele zorgpad te ondersteunen met passende zorg. Daarvoor moeten we weten wie iemand is en wat hij nodig heeft. Het gaat hierbij niet alleen gaat om (medische) zorg, maar juist ook om welzijnsactiviteiten. Vaak hebben mensen een netwerk om zich heen, dat heel belangrijk is. We proberen daarom zoveel mogelijk aan te sluiten bij wat past bij onze cliënt en het netwerk en samen gaan wij op zoek naar kleurrijke oplossingen die het leven waardevol maken.

### Passende zorg en zorgleefplan gesprekken

In 2022 hebben we – net als in 2021- veel aandacht besteed aan het ‘beter weten’ wie onze cliënten zijn. In de wijkzorg vragen we tijdens het intakegesprek wensen en verwachtingen uit van een cliënt. Wijkverpleegkundigen hebben deelgenomen aan een scholing ‘passende zorg’. Welke zorg wenst iemand, maar ook welke zorg wil iemand niet?

Wat kan het sociale netwerk betekenen en wat kan iemand verwachten van Coloriet?

Voor mensen die al bij ons wonen, is het ook belangrijk regelmatig te bespreken welke zorg passend is. Het gaat niet alleen om goede kwaliteit van zorg, maar ook over een goede kwaliteit van leven. Op een aantal locaties zijn we begonnen met zorgleefplangesprekken (ZLP-gesprek). Samen met de client en de familie voeren zorgverleners en de welzijnscoach twee keer per jaar een gesprek om te evalueren hoe het gaat, waarbij vooral het ‘welbevinden’ centraal staat. Daarnaast is er nog steeds elk jaar een



multidisciplinair overleg (MDO) waarin de zorgmedewerkers, welzijnscoach en behandelaren samen bespreken hoe het gaat. Zij doen deze evaluatie dan per woning, zodat ook beter inzichtelijk wordt hoe bewoners met elkaar leven en welke invloed dat heeft. Wanneer het nodig is kunnen bewoners en familie natuurlijk altijd tussendoor met de zorg of behandelaren spreken. Betrokkenen zijn enthousiast over deze manier van evalueren.

Het model “Huize welzijn”, dat we zelf hebben ontwikkeld over de verschillende aspecten van welzijn is hierbij ook helpend. Zijn alle kamers van het ‘huis’ gevuld en hoe kunnen we hiervoor zorgen?



RICHT ZORGVERLENING PASSEND EN PERSOONSGERICHT IN



## Samenwerken met informele netwerk

In 2022 hebben we het project “Care-teams” uitgevoerd, waarin we op een viertal teams hebben ervaren hoe we naasten beter kunnen betrekken bij de zorg. Op deze manier kunnen we nog beter ‘passende zorg’ voor onze bewoners geven. Het informele netwerk (naasten, bekenden of vrijwilligers) kan een goede bijdrage leveren aan sociaal en emotioneel welbevinden. Naasten ervaren het als positief om betrokken te kunnen blijven en zorgmedewerkers krijgen meer ruimte om zich te richten op zorg die door een professional moet worden gegeven. Uit de pilot blijkt dat elk team de samenwerking met het informele netwerk anders aanpakt, passend bij de situatie. In het project hebben we hulpmiddelen als een stappenplan en een checklist uitgewerkt, zodat we in 2023 voor alle teams de samenwerking met het informele netwerk kunnen vormgeven. In de wijkzorg is het al veel gebruikelijker om het sociale netwerk en de informele zorg te betrekken bij de zorgverlening. Het plan is om dat systematischer te doen door bij de intake een ‘ecogram’ te maken, waarmee duidelijk wordt hoe het sociale netwerk van de client er uit ziet. En we bespreken welke zorg en wat een mantelzorger kan doen, maar ook zijn we alert op de mogelijke overbelasting van de mantelzorger. Hiervoor gebruiken we een apart meetinstrument (“Ervaren Druk Informele Zorg”).



## Warm welkom

Wanneer iemand bij ons komt wonen proberen we de overdracht vanuit de thuissituatie zo goed mogelijk te laten plaatsvinden. We hebben in 2022 veel aandacht besteed aan dat ‘warme welkom’, dat wil zeggen dat we al voordat de client bij ons komt wonen contact opnemen en wensen en verwachtingen bespreken. Op deze manier kan ook het sociale netwerk weer beter worden betrokken bij de formele zorgverlening. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat het sociale netwerk van de client buiten de deur van Coloriet wordt gehouden. We hebben een werkwijze beschreven en materiaal ontwikkeld, zoals informatiefolders. Zorgverleners, klantadviseurs en wijkverpleging moeten hierbij goed met elkaar samenwerken en afstemmen.

## Luisteren naar cliënten

We vinden het belangrijk wat cliënten vinden van de zorg die ze ontvangen. Zorgprofessionals vragen daar dagelijks naar en stemmen hun zorgverlening daarop af. Daarnaast organiseren we weer bijeenkomsten met bewoners en naasten, zoals stamtafelgesprekken of huiskamergesprekken. In de coronaperiode waren we





daarmee gestopt, maar deze konden in het afgelopen jaar weer doorgaan. Hierin zijn het afgelopen jaar onderwerpen besproken als rituelen, samenspel in de zorg, ouder wordende mens in Flevoland.

We vragen cliënten jaarlijks – voorafgaand aan het MDO of ZLP-gesprek - om ons op verschillende onderdelen een rapportcijfer te geven. Dat blijkt soms erg lastig te zijn en niet iedereen doet dat. We vinden het gesprek erover en de toelichting die mensen geven ook veel belangrijker. Uit de score blijkt wel dat cliënten over het algemeen heel tevreden zijn. Tussen haakjes staan de scores van vorig jaar.

Naam locatie	Aantal vragenlijsten afgenomen (2022)	Tevreden over samenwerking zorgmedewerkers en behandelaren?	Tevreden over onze organisatie?	Zou u onze organisatie aanbevelen?
Coloriet de Hoven	47 (96)	7,8 (7,8)	7,9 (8,2)	7,5 (8,1)
Coloriet Laarhof	53 (108)	7,8 (7,6)	8,4 (8,3)	8,4 (8,3)
Coloriet Laarstaete	35 (56)	7,2 (7,1)	7,0 (7,2)	6,6 (7,3)
Coloriet de Regenboog	71 (70)	7,7 (7,9)	7,7 (7,5)	7,4 (7,9)
Coloriet de Sfinx	33 (27)	7,8 (8,0)	8,1 (8,1)	8,6 (8,4)

Cliënten kunnen ook hun waardering op de landelijk site van Zorgkaart NL aangeven. In 2022 hebben 105 cliënten dat gedaan voor het wonen in onze huizen en de zorg in de wijkzorg en ze gaven Coloriet een mooi cijfer!



locatie	respondenten 2022	Gemiddeld cijfer
De Hoven	11	7,5
De Regenboog	11	7,6
Laarstaete	5	5,3
Laarhof	19	8,8
De Sfinx	2	8,8
Wijkzorg totaal	57	8,6
Wijkzorg Dronten	33	8,9
WijkzorgLelystad	21	8,1
Wijkzorg Zeewolde	3	8,2
<b>TOTAAL</b>	<b>105</b>	<b>8,3</b>

## PREM meting in de wijkzorg

Voor de wijkzorg doen we jaarlijks een onderzoek naar de ervaringen van cliënten. Daarvoor gebruiken we een landelijke vragenlijst die door alle organisaties moet worden uitgezet. De resultaten zijn geanalyseerd door een extern bureau en vergeleken met landelijke cijfers. De wijkzorg van Coloriet scoort vergelijkbaar met collega-organisaties. In de tabel hieronder worden gemiddelde cijfers weergegeven (tussen haakjes de score van 2021).

Vraag	Gem cijfer (1-10) Aantal resp.: 29
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	8,1 (8,1)
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,8 (8,3)
Houden de zorgverleners rekening met uw wensen?	8,2 (8,4)
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	7,9 (8,3)
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,3 (8,5)
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,2 (8,4)
Heeft u vertrouwen in deskundigheid zorgverleners?	8,3 (8,4)
Houden de zorgverleners goed in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,2 (8,3)

Elke locatie en ook de wijkzorg heeft een eigen cliëntenraad. De directeuren en locatiemanagers betrekken hun eigen raad bij ontwikkelingen op de locatie. De bestuurder overlegt periodiek met het Platform Cliëntenraden (PCR), waarin vanuit elke raad een vertegenwoordiger zit. In 2022 hebben de cliëntenraden met elkaar en de organisatie samen de huidige medezeggenschap geëvalueerd. De conclusie was dat deze al heel constructief en professioneel wordt ingevuld, maar op onderdelen beter kan. De verbetervoorstellen werken we in 2023 verder uit.

## Veilige zorg

**De zorg die we leveren moet veilig zijn. Daarom houden we ons aan professionele standaarden en richtlijnen. In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 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, Medicatieveiligheid en Aandacht voor eten en drinken. Wij rapporteren daarnaast over het bevorderen van de bewegingsvrijheid, omdat dat een belangrijk thema was in 2022. De wijkzorg kent geen verplichte veiligheidsindicatoren vanuit het kwaliteitskader, maar we betrekken waar mogelijk ook de wijkzorg bijvoorbeeld het interne auditsysteem of interne meldingen van procedures die niet volgens afspraak verlopen (zie Leren en verbeteren).

### 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? Een belangrijk, maar soms ook een lastig thema om te bespreken. In 2022 zijn we gestart met een werkgroep rondom dit thema. Deze groep doet voorstellen voor beleid en scholing. Vroegtijdig zorgplanning zou bijvoorbeeld een standaard besprekspunt in het multidisciplinair overleg moeten zijn. Ook tijdens het inhuizingsproces van een nieuwe bewoner is het belangrijk om aandacht te hebben voor dit onderwerp. Er is steeds meer aandacht voor, zeker in het kader van passende zorg en het aansluiten bij verwachtingen van de cliënt. Het blijft een belangrijk onderwerp de komende jaren.

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 de reanimatiewens besproken en vastgelegd, maar we zien dat er ook steeds vaker andere onderwerpen worden besproken. bijvoorbeeld of iemand nog in het ziekenhuis wil worden opgenomen.

Locatie	Reanimatiebeleid vastgelegd 2022	Reanimatiebeleid vastgelegd 2021	Reanimatiebeleid vastgelegd 2020
Laarstaete	100% (57/57)	100% (63/63)	100% (57/57)
Laarhof	100% (110/110)	100% (110/110)	100% (99/99)
De Regenboog	100% (121/121)	100% (119/119)	100% (127/127)
De Hoven	100% (67/67)	100% (63/63)	100% (56/56)
De Sfinx	100% (40/40)	100% (37/37)	100% (40/40)
<b>Totaal</b>	<b>100% (395/395)</b>	<b>100% (385/385)</b>	<b>100% (400/400)</b>

## Medicatieveiligheid



Onze medewerkers zijn goed geschoold in het gereed maken en toedienen van de medicatie. 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. In 2022 is dat op alle locaties gebeurd.

Locatie	teams dat structureel multidisciplinair afwijkingen rondom medicatie bespreekt 2022	Medicatiereview 2022
Laarstaete	100% (4/4)	100% (55/55)
Laarhof	81,3% (13/16)	100% (115/115)
De Regenboog	39% (8/18)	100% (125/125)
De Hoven	88% (7/8)	100% (71/71)
De Sfinx	40% (2/5)	100% (40/40)
<b>Totaal</b>	<b>66,7% (34/51)</b>	<b>100% (406/406)</b>

## 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	Wensen eten en drinken in het dossier vastgelegd 2022	Wensen eten en drinken in het dossier vastgelegd 2021
Laarstaete	95% (52/55)	98,3% (59/60)
Laarhof	100% (115/115)	99,1% (115/116)
De Regenboog	95% (119/125)	90,0% (117/130)
De Hoven	94% (67/71)	88,1% (59/67)
De Sfinx	75% (30/40)	100% (40/40)
<b>Totaal</b>	<b>94,3% (383/406)</b>	<b>94,4% (390/413)</b>

## Onvrijwillige zorg

“Het leven is van jou!”, onze visie die duidelijk maakt dat we keuzevrijheid en respect voor de wil van onze bewoners en cliënten heel belangrijk vinden, ook wanneer ze door hun ziekte een cognitieve beperking hebben. Volgens de Wet zorg en dwang moeten we goed overleggen met alle hulpverleners en de familie als we iets doen tegen de wil van de cliënt, bijvoorbeeld gedwongen medicatie geven. We moeten altijd nagaan of er alternatieven zijn en of we de onvrijwillige zorg kunnen afbouwen. Het blijft altijd een afweging tussen veiligheid en vrijheid voor onze cliënten. Ook hierbij is ‘passende’ of ‘persoonsgerichte’ zorg het uitgangspunt.

# ONVRIJWILLIGE ZORG



Onvrijwillige zorg wordt geregistreerd en elk half jaar sturen we een overzicht naar de Wzd-functionarissen en kwaliteitsverpleegkundigen. Zo houden zij overzicht en kunnen het beleid evalueren. De resultaten over de periode juli-december 2022 staan in onderstaande tabel. In totaal zijn er 20 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 tijdens de dagelijkse zorg. Tussen haakjes staan de aantallen van 2021, de totale inzet van onvrijwillige zorg is gelijk gebleven. Mogelijk vindt er meer onvrijwillige zorg plaats dan wordt geregistreerd, omdat nog niet altijd door iedereen wordt herkend wat onvrijwillige zorg precies is.

locatie	Onvrijwillige zorg (aantal personen)	Psychofarmaca in afwijking met prof richtlijn	Beperking inrichten eigen leven	Fysieke fixatie	Verdekt medicatie geven	Mechanische fixatie	Insluiting
Laarhof	3 (3)		1 (1)	0 (2)	1 (2)		2 (0)
Laarstaete	2 (0)	1 (0)			1 (0)		1 (0)
De Hoven	5 (6)	2 (6)	2 (0)	0 (1)		0 (1)	1 (0)
De Regenboog	8 (8)	0 (1)	1 (2)	6 (5)	1 (1)		0 (1)
Sfinx	2 (1)		1 (1)	1(0)			
<b>totaal</b>	<b>20 (19)</b>						

Op alle locaties zijn multidisciplinaire gedragssprekuren waar cliënten worden besproken en met elkaar wordt nagedacht over alternatieven voor onvrijwillige zorg. In 2022 hebben we op medewerkers geschoold in fysieke en mentale weerbaarheid. Door deze scholingen leren medewerkers onder andere eerder situaties te de-escaleren waardoor inzet van onvrijwillige zorg deels kan worden voorkomen. De gespecialiseerd verzorgenden (GVP) die inmiddels in een aantal teams werkzaam zijn, krijgen steeds meer een rol bij het zoeken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. Zij adviseren ook bij andere afdelingen. Op alle locaties zijn ook werkgroepen onvrijwillige zorg waarin casuïstiek wordt besproken met elkaar, zodat we leren van ervaringen.

## Werken aan maximale bewegingsvrijheid

Coloriet heeft een aantal 'gesloten locaties', bewoners kunnen die locaties niet zelfstandig verlaten. Soms kan dit passend zijn omdat we een goede afweging hebben gemaakt tussen veiligheid en vrijheid, maar we merkten dat vrijheidsbeperking vaak standaard werd ingezet. We hebben op alle locaties gesprekken gevoerd tussen vertegenwoordigers van de cliënten, medewerkers en management over de mogelijkheden om bewoners maximale en passende bewegingsvrijheid te geven. De conclusie van deze gesprekken was dat er meer mogelijk is dan we nu doen, maar dat het zorgvuldig en passend bij bewoner en locatie moet worden ingezet. We bespreken nu al standaard tijdens het MDO en het spreekuur onbegrepen gedrag in nauwe samenspraak met de familie en naasten wat er wél mogelijk is. In 2023 gaan werkgroepen verder met het uitwerken van plannen per locatie om maximale bewegingsvrijheid passend bij de bewoner te realiseren.



## Leren en 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.**

### Leren van afwijkingen

Belangrijk onderdeel van ons kwaliteitssysteem is het melden, analyseren en verbeteren naar aanleiding van signalen van (non-)kwaliteit. Signalen komen binnen via het meldsysteem incidenten (Meldplein) waarin zorgmedewerkers situaties melden die niet volgens afspraak verliepen. In dit systeem registreren we ook de klachten van cliënten en bewoners. 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 2022 is het totaal aantal incidentmeldingen ten opzichte van 2021 gestegen. Het betreft met name valincidenten, medicatie incidenten en agressiemeldingen. De incidenten met een cliëntgebonden- en medewerker gebonden oorzaak zijn het meest gestegen. Dit heeft mogelijk te maken met meer complexe cliënten en medewerkers die minder deskundig of geschoold zijn. In totaal is er naar aanleiding van 10 incidenten een uitvoerig onderzoek uitgevoerd naar de achterliggende oorzaken. Uit een onderzoek komen altijd aanbevelingen voor verbetering. Soms is het alleen nodig om afgesproken beleid weer even onder de aandacht te brengen, soms moeten procedures worden aangepast.

We hebben in 2022 drie onderzoeken gedeeld met de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ). Twee van deze onderzoeken hebben we naar aanleiding van een klacht van een cliënt uitgevoerd en een hebben we op eigen initiatief gedeeld. De IGJ heeft ingestemd met ons onderzoek en zag geen reden zelf nog nader onderzoek te doen. De klachten zijn daarmee afgerond.

### Leren van audits

We hebben een intern auditteam dat in nauwe samenwerking met collega's in de teams regelmatig audits uitvoert op alle locaties. Vooraf maken we hiervoor een planning waarbij we landelijk beleid volgen en aanvragen van teams. In 2022 zijn naar de volgende onderwerpen audits uitgevoerd: persoonsgerichte zorg, zorg en dwang in de wijk, dossiervoering (heraudit), persoonlijke hygiëne en handhygiëne (jaarlijks), medicatieveiligheid (jaarlijks), wet zorg en dwang intramuraal (heraudit) en vrijwilligersbeleid. Teams zijn aan de slag gegaan met de aanbevelingen die uit de audits komen.

## PREZO Care

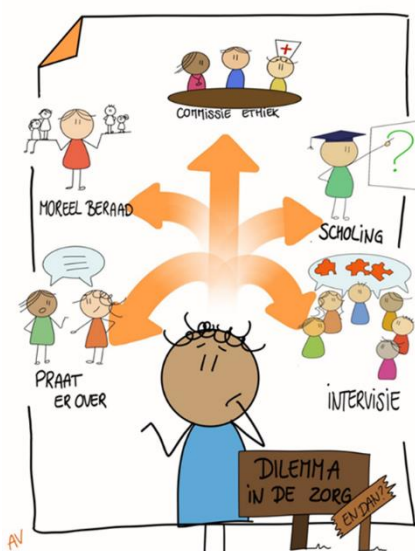


We laten jaarlijks een externe auditor meekijken die ons toetst op landelijke kwaliteitsnormen. Dat vinden we belangrijk omdat iemand van buiten de organisatie andere verbeterpunten ziet dan wij zelf. In 2021 hebben we het keurmerk PREZO Care behaald en in het najaar 2022 vond de tussentijdse toets plaats. Tijdens de audit wordt

gesproken met iedereen die betrokken is bij de organisatie, dus cliënten, vrijwilligers, medewerkers en management. Het auditteam heeft geconcludeerd dat het keurmerk gecontinueerd mag worden, dus dat we voldoen aan de voorwaarden voor goede zorg. Maar de auditoren benoemen in hun eindrapporten ook zorgpunten. Betrokkenen ervaren onrust en onduidelijkheid rondom veranderingen in de organisatie, ze voelen zich niet voldoende betrokken. Daarnaast maken zij zich zorgen over continuïteit en de inzetbaarheid van medewerkers en zijn ze bang dat dit op termijn de kwaliteit van zorg zal beïnvloeden. De communicatie tussen de directie en medewerkers moet beter en daarmee is de organisatie meteen aan de slag gegaan. In 2022 hebben veel wisselingen in het management plaatsgevonden, maar de situatie lijkt begin 2023 weer stabiel. Eind 2023 volgt een heraudit van PREZO Care..

*“Cliënten en naasten zijn over het algemeen tevreden over medewerkers, de verzorging en activiteiten. Ze bieden deskundige zorg en zoeken samen met cliënten naar wat passend is”. (Auditrapport, 2022)*

## Ethiekondersteuning



In 2022 hebben we de ethiekondersteuning verder vorm gegeven. Onze medewerkers komen soms in situaties waarin ze niet weten wat “het goede” is om te doen. Een cliënt wil bijvoorbeeld iets, dat tegen de wens van familie of behandelaar in gaat. Dat levert een morele vraag of ethisch dilemma op en we helpen medewerkers daarbij op verschillende manieren, onder andere door 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 zorgmedewerker, cliënt, de familie en de arts. Op deze manier komen we tot een keuze die door iedereen gedragen kan worden. Er zijn 7 collega’s in de organisatie die geschoold zijn als gespreksleider en zij hebben inmiddels in totaal 12 beraden

geleid. De deelnemers ervaren het beraad vaak heel positief. Door zorgen onder woorden te brengen, bewust naar elkaar te luisteren en gezamenlijk te verkennen waar de dilemma’s liggen, krijgen de betrokkenen meer begrip voor elkaar. Het wordt ook duidelijk wat ieders waarden zijn en waar we als Coloriet voor staan. En het maakt medewerkers creatief bij het vinden van praktische

oplossingen voor een probleem. Meer dan eens vinden ze een manier om toch iets voor de cliënt te kunnen betekenen, terwijl ze dat eerder niet hadden gedacht.

De gespreksleiders verzorgen ook jaarlijks een les tijdens het Coloriet College voor nieuwe medewerkers. Zo doen nieuwe collega's ervaring op met het moreel beraad en erkennen de waarde van het in dialoog gaan met elkaar. Beraden worden zoveel mogelijk uitgevoerd met alle betrokken zorgverleners, medisch behandelaren en managers. Ook de bestuurder en directeuren hebben met diverse Moreel Beraden meegedaan. Het samenbrengen van perspectieven van managers en zorgprofessionals kan leiden tot meer inzicht in en wederzijds begrip voor elkaars positie. Ook de Raad van Commissarissen, de bestuurder en het Platform Cliëntenraden hebben samen een moreel beraad gevoerd.

## Voldoende en deskundig personeel

Ons beleid is al jaren dat we meer medewerkers voor directe zorg aan onze cliënten en bewoners inzetten. Met het kwaliteitsbudget hebben we ook veel extra personeel kunnen aannemen, maar inmiddels is het budget afgebouwd en zijn de tarieven lager. In de zomer van 2022 bleek dat we meer personele kosten maken, dan het budget dat we hiervoor ontvangen. We moeten de zorg anders organiseren en slimmer werken. Met een andere deskundigheidsmix, bijvoorbeeld minder verpleegkundigen en meer helpenden en zorgondersteunend personeel. Of meer met digitale ondersteuning, zoals medicijndispensers en beeldschermzorg in de wijkverpleging. Een uitdagende opgave, zeker gezien de steeds complexere zorgvraag van onze cliënten.

### Een stevige basis

We hebben de afgelopen jaren gewerkt aan een stevige basis: voldoende en goed opgeleide zorgprofessionals, coaching en ondersteuning door kwaliteitsverpleegkundigen, introductie van Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden (Evv-ers), gespecialiseerde verzorgenden en verpleegkundigen en welzijnsmedewerkers in de teams.

ANTWOORD OP BETAALBARE ZORG VOOR: STEEDS GROTERE GROEP  
 OUDEREN MET COMPLEXERE PROBLEMATIEK EN GROEIEND  
 ARBEIDSMARKT PROBLEMATIEK



Door het tekort aan budget en personeel zijn we genoodzaakt om de inzet van personeel kritisch te bekijken. We hebben plannen uitgewerkt voor aanpassingen in de aansturing van teams, de samenstelling van de teams en het dienstenpatroon. Op deze manier kunnen we met minder budget toch goede zorg leveren. De plannen leverden veel onrust op en waren voor sommige medewerkers zelfs aanleiding voor vertrek. We hebben daarom de plannen aangepast: het is maatwerk en samen met de teams gaan we in gesprek over passende mogelijkheden. Leidinggevenden moeten bijvoorbeeld niet te ver van de medewerkers komen te staan, de samenstelling van de teams moet zo zijn dat we kwalitatief goede en veilige zorg kunnen blijven leveren en

het dienstenpatroon moet ook aantrekkelijk en duurzaam zijn voor medewerkers. Daarnaast investeren we in 'anders werken', zoals bijvoorbeeld in het project 'Care Team', waarin nauwer wordt samengewerkt met de informele zorg.

### Aandacht voor verzuim en arbeidsmarkt

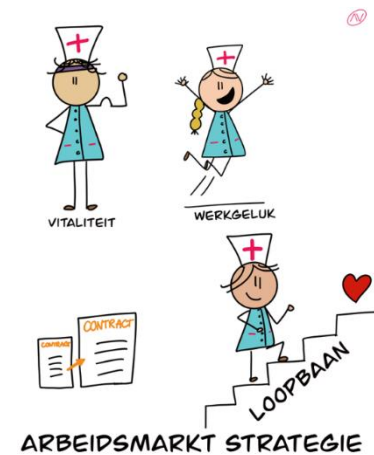
De ervaren werkdruk is groot. Dit komt door de gevolgen van Covid-19 maar ook door de schaarste van medewerkers op de arbeidsmarkt. Dit vraagt veel van onze medewerkers in een fase waarin de transitie naar anders en slimmer werken ook tijd en aandacht vraagt. We kregen in 2022 te maken met

een stijging in het ziekteverzuim. Dit zagen we het afgelopen jaar gebeuren in de gehele branche, maar het lukte ons niet goed hierop te sturen en het verzuim bleef het hele jaar hoog. Met behulp van een tweede verzuimcoach, scholingen voor leidinggevenden en veel persoonlijke aandacht voor onze medewerkers werken we hard aan het terugdringen van het verzuim. We bespreken nu bijvoorbeeld periodiek met verschillende disciplines, zoals leidinggevende, verzuimcoach en arbodienst samen het verzuim binnen teams.

In 2022 is er in het gehele jaar een instroom van 111,8 fte geweest en een uitstroom van 163,2 fte met als netto resultaat – 51,4 fte. De netto in/uitstroom is het grootste binnen het directoraat

Gespecialiseerde Zorg, waaronder de revalidatiezorg, namelijk – 21,2 fte. Intramuraal is de netto in/uitstroom – 12,6 fte en in de wijkzorg – 5,9 fte. De totale instroom is in de loop van het jaar minder geworden, terwijl de uitstroom met name in het laatste kwartaal van 2022

behoorlijk is toegenomen. Dit is ook zichtbaar in de afname van de totale gecontracteerde formatie. Het arbeidsmarktvragestuk vraagt daarmee vooral om interventies op het gebied van behoud, meer nog dan versterking van de instroom. Op het niveau van functies zien we dat de uitstroom vooral in de verzorgende functies (totaal 20,45 fte), maar ook de verpleegkundige functies (totaal 13,13 fte) het grootste is. We zien dat het arbeidsmarktvragestuk voor de hele regio Flevoland groot is. Daarom werken we ook nauw samen met onze partners in de regio, onder andere op het gebied van strategische personeelsplanning. We onderzoeken daarnaast de mogelijkheden voor gedeeld werkgeverschap, met slimme oplossingen om de (flexibele) personele inzet op een meer innovatieve manier te realiseren.



## Opleiding

Coloriet investeert veel in het opleiden van medewerkers. In 2022 waren er 224 studenten in opleiding, variërend van helpende, MBO MZ-IG, MBO verpleging tot HBO-verpleegkunde. Het Coloriet College wordt verder doorontwikkeld, met meer ruimte voor flexibele en modulair opleiden, passend bij de ontwikkeling naar 'bekwaam = bevoegd'. Tevens zijn de voorbereidingen getroffen voor het werken met een leerafdeling op onze locatie Laarstaete.

## 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. Ook is taakherschikking ver doorgevoerd en werken we binnen de medische vakgroep nauw samen in een team van artsen, gespecialiseerd verpleegkundigen en physician assistants.

## Gebruik van zorgtechnologie

Zorgtechnologie kan ons helpen om de zorg slimmer te organiseren. Zeker gezien de groeiende zorgvraag, stijgende kosten en het tekort aan arbeidskrachten, is de inzet van technologie van belang. We gebruiken in onze huizen en de wijkzorg al jaren zorgtechnologie, maar misten focus en overzicht hierop. In 2022 zijn we gestart met een nieuwe visie op de inzet van zorgtechnologie en innovatie.

### Zorgtechnologie als passende zorg

Technologie wordt vaak nog als minder wenselijk afgezet tegen 'warme zorg' door mensenhanden, maar de inzet kan ook heel 'passend' zijn. Cliënten ervaren door technologie meer regie en zelfstandigheid omdat ze de afhankelijkheid van een medewerker een stapje kunnen uitstellen. En door de inzet van technologie krijgen ze ook weer meer mogelijkheden, bijvoorbeeld wanneer cliënten in de wijkzorg door de inzet van beeldzorg ook hun sociale netwerk kunnen vergroten. We merken dat we hierin zowel cliënten als zorgmedewerkers moeten meenemen en ondersteunen.

Onze visie op de inzet van zorgtechnologie wordt bepaald door onze visie op zorg. We willen iets betekenen in het lichamelijk en mentaal welbevinden, participatie, zingeving, wonen en veiligheid in het leven van onze cliënten, maar de mate waarin zal voor iedereen verschillend zijn. De cliënt die nog thuis woont, wil zo lang mogelijk blijven mee doen en zelfstandig activiteiten kunnen ondernemen. De cliënt die jaren bij ons woont, helpen we bij een zinvolle invulling van de dag. En de cliënt die tijdelijk bij ons revalideert proberen we weer veilig naar huis te laten gaan. Voor al deze zorg kan zorgtechnologie ondersteunend zijn. We willen in 2023 ons vooral richten op innovatie en inzet van zorgtechnologie in de wijkzorg.



### Beeldschermzorg

In de wijkzorg bieden we ook zorg op afstand. Als herinnering voor het innemen van medicijnen of om mee te kijken naar wondgenezing. Ook kan een medewerker op afstand begeleiding geven bij oogdruppelen of hulp bij inhaleren. Of gewoon om even te vragen hoe het gaat. De tablet kan ook gebruikt worden om een spelletje te spelen of contact te hebben met familie of een vrijwilliger.