De 5 C's van Cavent

KWALITEITSRAPPORT 2021

Cavent

Terugblik

Jaarlijks beschrijven we op welke wijze we aan de kwaliteit van zorg hebben gewerkt, welke resultaten we hebben behaald en waar we nog verbeteringen zien. Ik ben ontzettend trots op alle bewoners en medewerkers, die ook het afgelopen jaar weer veel hebben meegemaakt. Van iedereen werd veel gevraagd, maar met elkaar hebben we er het beste van gemaakt. Bewoners en cliënten hebben het goed gedaan in een lastige periode. En de grote inzet en betrokkenheid van onze medewerkers, hebben ook dit jaar weer het verschil gemaakt in het leven van onze cliënten.

We zijn tevreden met de resultaten zoals deze zijn vastgelegd in dit kwaliteitsrapport. Als prachtige, slagvaardige organisatie kijken we doorlopend naar wat er goed loopt en wat er beter kan. Ook in het afgelopen jaar hebben we weer mooie verbeteringen doorgevoerd en jaarplannen gemaakt voor 2022. Daarbij mikken we in de eerste plaats op merkbare verbeteringen op het gebied van bedrijfsvoering en continuïteit voor bewoners, cliënten en medewerkers.

Sigrid Orgers,
Directeur-bestuurder van Cavent

De 5 C's
van Cavent

1 Cliënten
- Eigen regie
- Medezeggenschap
- Samenwerken

2 Collega's
- Werken bij
- Leren
- Teamreflecties
- Ondernemingsraad

3 Cijfers
- Feiten
- Inzichten
- Meldingen

4 Cavent
- Externe visitatie
- Corona
- Duurzaamheid

5 Conclusies

Cavent

Eigen regie

De methodische werkwijze is het uitgangspunt voor de zorg die Cavent biedt. De aard van de methodiek ligt in de eigen kracht en regie van de cliënt, door verschillende methodische werkvormen te gebruiken. De toepassing in de praktijk is (nog) niet voor iedereen vanzelfsprekend.

BOOSTER

Daarom is er in 2021 gestart met een 'booster-campagne'. In augustus was er een inventarisatie-bijeenkomst met alle teamcoördinatoren, het expertteam en coördinator cliënt-servicebureau. Centraal agendapunt: 'Wat is er nodig om binnen Cavent de methodische werkwijze bewuster in te zetten? Conclusie: het is belangrijk om nieuwe mede-werkers, en vooral nieuwe teamcoördinatoren, enthousiast te maken voor de werkwijze en het overbrengen ervan.

In de laatste maanden van vorig jaar is er tijdens het teamcoördinators-overleg uitgebreid aandacht voor de methodische werkwijze geweest, zodat alle facetten voor iedereen helder zijn en daarmee makkelijker te sturen binnen de teams. De methodische werkwijze en de implementatie binnen de teams blijft een doorlopend aandachtspunt voor 2022. D.m.v. interviews wordt geïnventariseerd in hoeverre de methodische werkwijze leeft op het regiokantoor en wat hierin de behoefte is.

DAGBESTEDING

Persoonsgerichte zorg houdt in dat elke cliënt het optimale uit zichzelf kan halen en zich blijft ontwikkelen. Er is een start gemaakt met concrete plannen voor de uitbreiding van het dagbestedingsaanbod binnen Cavent. Voor behoeften, wensen en ontwikkelingsmogelijkheden van onze eigen- en externe cliënten. Zoals houtbewerking en meer activiteiten op kook- en bakgebied. De schuur van de Johannahoeve wordt verbouwd en de dag-bestedingsruimte op de Grutto wordt groter.

REGELS

De visie op vrijheid is onveranderd. De gedragscode voor bewoners is eind vorig jaar up-to-date gemaakt en begin 2022 wordt per locatie samen met cliënten en medewerkers besproken hoe we dit gaan toepassen en welke afspraken daarbij horen.

EIGEN INLOG

In 2022 wordt het nieuwe ECD (elektronisch cliënten dossier) Pluriform uitgebreid met een cliëntenportaal. Cliënten (en/of hun vertegenwoordigers) krijgen dan d.m.v. een persoonlijke inlogmogelijkheid inzicht in onderdelen van hun eigen dossier.

De deelnemers van dagbesteding Cavent Buiten zaagden **12** bomen om en kloofden maar liefst **110** m^3 openhaardhout. Dit staat gelijk aan

82.500

kilo.

(Mede)zeggenschap

Wij zijn verplicht om een Centrale cliëntenraad (CCR) te hebben. Sinds de Wmcz 2018 hebben cliënten het recht om mee te praten en te beslissen op verschillende aspecten binnen de organisatie.

Een selectie van onderwerpen die besproken zijn in 2021:

- De renovatie en verbouwing op locatie Grutto
- Problemen rondom de QR-code
- Communicatie
- Geluidsoverlast, klimaatbeheersing en parkeerplekken
- HACCP, het eten en menulijsten
- Organisatie PIDZ (invallers)
- Opruimen fietsenhok en speeltoestellen
- Brandoefeningen
- Het interieur van de gezamenlijke ruimtes

CLIËNT OF BEWONER?

De bewoners van de Vlashof wilden aangesproken worden als bewoner in plaats van als cliënt. Dit is besproken en doorgezet naar de CCR. Ook deze stemde hier mee in. Via een enquête konden alle cliënten mee-stemmen. De uitkomst: daar waar het mogelijk is spreken we iedereen die bij Cavent woont aan als bewoner.

De cliëntenraden op de locaties heten voortaan bewonersraden. De Centrale Cliënten Raad is een wettelijke term, dus die wijzigt niet.

Daarnaast was er bezoek van de cliëntvertrouwenspersonen van de LSR. Zij gaven uitleg over hun rol. En de bewonersraad van de Grutto heeft voor het eerst zelfstandig online vergaderd via Teams!

Op het logeerhuis van Cavent zijn **342** *lakens gewassen*

Samenwerken

Binnen Cavent is er veel expertise. Maar door de complexere doelgroep, moeten we steeds meer gebruik maken van deskundigheid buiten de organisatie. De groep 'ouder wordende cliënten' wordt steeds groter. In 2021 is er geïnvesteerd in meer samenwerking, met partijen die juiste vakkennis in huis hebben.

SAMENWERKINGSPARTNERS

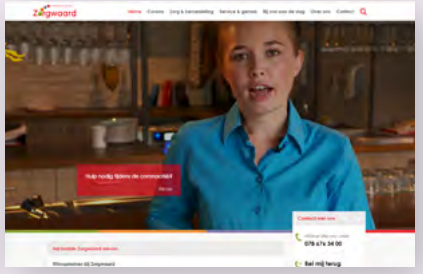
Cavent neemt samen met de gemeente en andere partners deel aan het uitvoeringsprogramma Thuis in de Kern. Inwoners van de Hoeksche Waard kunnen in hun eigen omgeving oud worden en de zorg krijgen die daarvoor nodig is. Ook met Zorgwaard werken we samen op het gebied van ouderengeneeskunde, ergotherapie en fysiotherapie. In 2022 zoeken we verdere samenwerking op het onderwerp 'moeilijk verstaanbaar gedrag'. Ook wordt er met Zorgwaard, Heemzicht en Alerimus een informatiesessie over informele zorg georganiseerd.

SOCIAAL INTRANET

Ondanks veel deskundigheid weten collega's elkaar onderling nog niet altijd goed te vinden. Vanaf 2022 wordt het sociale intranet Sibi verder uitgebreid en wordt het communicatiekanaal maximaal ingezet voor interne communicatie.

HET EXPERTTEAM

Het in 2020 opgerichte expertteam is uitgebreid met een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige. Samen met de orthopedagoog en verpleegkundige heeft dit team zich in 2021 verder geprofileerd binnen de organisatie. Zij adviseren o.a. bij complexere aanmeldingen en casuïstiek, delen hun kennis en geven trainingen. Zo worden vanaf 2022 nieuwe bewoners, 6 weken lang gevolgd. Zij kijken mee naar de zorgvraag en brengen advies uit, o.a. over het opstellen van een inhoudelijk goed cliëntplan.



Werken bij

Op 31 december 2021 waren er 162 medewerkers in dienst bij Cavent. Het verzuimpercentage was 7.1%.

KWALITEIT VAN HET WERK

In 2021 is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek afgenomen. Dit is door 66% van alle collega's ingevuld. Iets minder dan het voorgaande onderzoek in 2018 (72,8%).

De uitkomsten Cavent breed zijn:

TOP 3 TROTSPUNTEN

Collega's	58,0 %	58
Samenwerking	57,0 %	57
Eigen verantwoordelijkheid	55,0 %	55

TOPWOORDEN die medewerkers gebruiken (wat maakt hun trots)

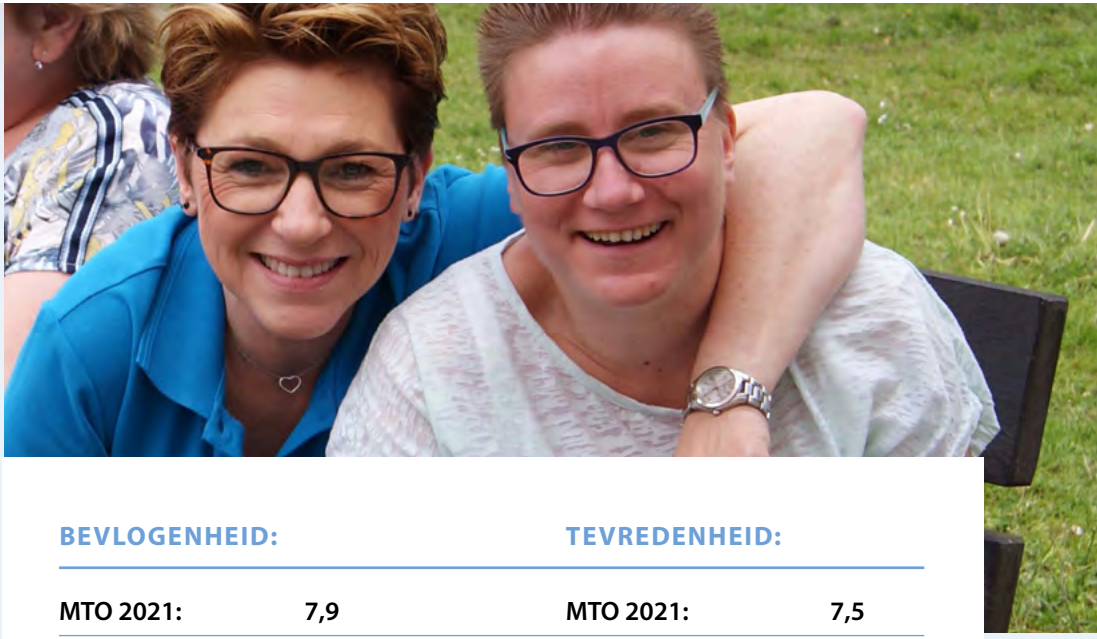
1. Cavent	**6. Doelen**
2. Visie	**7. Voel**
3. Ontwikkelen	**8. Team**
4. Cliënten	**9. Duidelijk**
5. Veilig	**10. Voldoende**

TOP 3 VERBETERPUNTEN

Feedback en elkaar aanspreken	41,7 %	40
Onderlinge communicatie	32,3 %	31
Samenwerking	31,1 %	30

TOPWOORDEN die medewerkers gebruiken (wat kan er beter)

1. Waardering	6. Werkdruk
2. Communicatie	7. Personeel
3. Veranderingen	3. Scholing
4. Kennis	9. Cavent
5. Werkvloer	10. Salaris



BEVLOGENHEID:		TEVREDENHEID:	
MTO 2021:	7,9	MTO 2021:	7,5
MTO 2018:	7,1	MTO 2018:	7,1
Benchmark:	7,5	Benchmark:	6,9

BETROKKENHEID:		SOCIALE VEILIGHEID:	
MTO 2021:	7,5	MTO 2021:	7,3
MTO 2018:	7,5	MTO 2018:	7,5
Benchmark:	6,9	Benchmark:	6,9

Team Cavent Thuis reed

34.241

kilometer om hun cliënten te bezoeken

Leren

Opleidingstrajecten hebben in 2020 vertraging opgelopen door de coronapandemie. Afgelopen jaar hebben we een inhaalslag gemaakt. Alle medewerkers hebben de onlinetraining 'Informatiebeveiliging' gevolgd. Daarnaast zijn er trainingen verzorgd met specifieke thema's zoals: toedienen sondevoeding, epilepsie, insuline spuiten en stomaverzorging.

De basistrainingen: medicatie, BHV, verbindend communiceren en netwerk zijn ook opnieuw aangeboden. In 2022 staan er meer trainingen op de planning met o.a. de onderwerpen: verslavingsproblematiek en moeilijk verstaanbaar gedrag.

Alle medewerkers zijn getraind om met het nieuwe ECD Pluriform te werken. De ambulante medewerkers van Cavent Thuis hebben zich gefocust op het leveren van directe zorg, door het vereenvoudigen van werkprocessen (reistijd, reiskostendeclaraties).

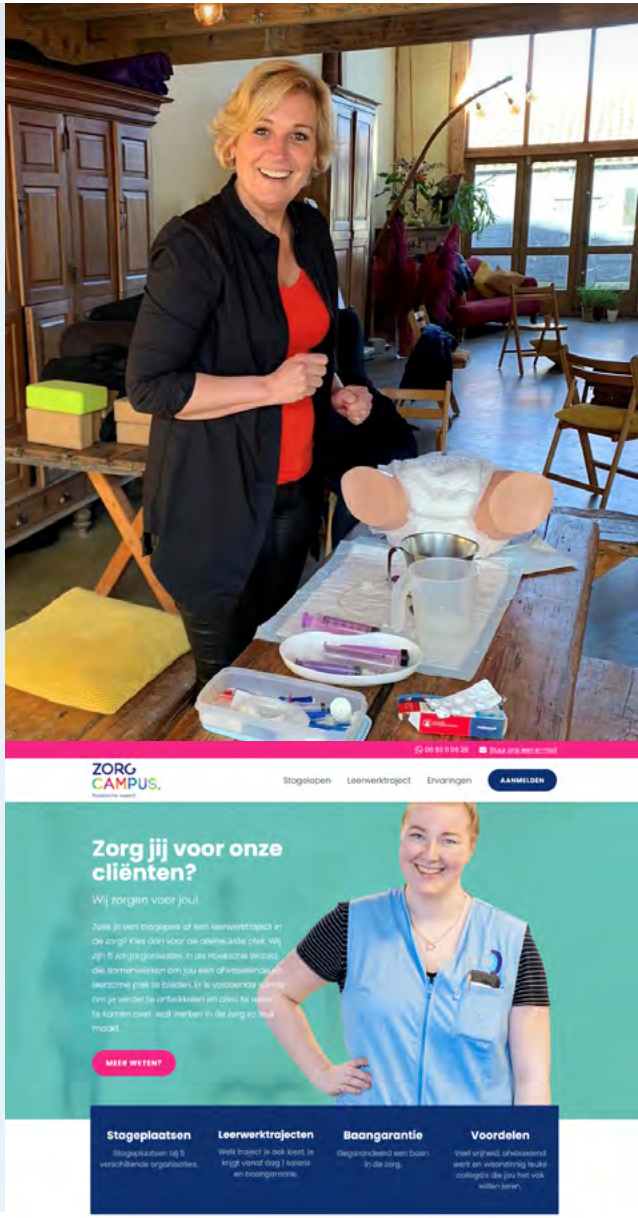
GOODHABITZ

Cavent is in 2021 aangesloten bij Goodhabitz; een online leeromgeving met een breed aanbod aan trainingen. Alle medewerkers kunnen hier gebruik van maken, maar doen dit (nog) niet zo vaak. Medewerkers leren en ontwikkelen het liefst in teamverband en door 'coaching on the job'. Van het digitale aanbod wordt weinig gebruik gemaakt, tenzij het verplicht is.

WERVING NIEUWE MEDEWERKERS

Door de krapte op de arbeidsmarkt blijven onze vacatures lang openstaan en is het een blijvende uitdaging om onze formatie rond te krijgen. We weten dat dit niet alleen bij ons speelt, maar een landelijk erkend probleem is. De instroom van stagiairs en studenten is belangrijk voor onze toekomstige personeelsbezetting.

Samen met vijf collega-zorgaanbieders vormen we de Zorgcampus Hoeksche Waard. Daarin wordt succesvol samengewerkt op de profilering van de zorg en het aantrekken van voldoende personeel. Begin 2022 start er een praktijkopleider, die de kwaliteit van Cavent als leerbedrijf gaat optimaliseren.



Teamreflecties

Alle teams hebben een teamreflectie gehouden. Daarbij kon gebruikgemaakt worden van hulpmiddelen, zoals spellen en intervisie. Op basis hiervan zijn SMART-doelen geformuleerd voor het diverse teams en locaties. In 2021 waren er weer fysieke ontmoetingen in de vorm van teamdagen. Er was behoefte aan verbinding, na heel veel digitaal overleg. Thema's en onderwerpen die besproken zijn: de methodische werkwijze, kwaliteit van cliëntplannen, je aan afspraken houden, werken aan teamdoelen, elkaar aanspreken, feedback geven, casuïstiek, onderlinge samenwerking en leren wat elkaars kwaliteiten zijn.

TEAM CAVENT THUIS

Plant voortaan thema-uurtjes. Gezamenlijk praten zij over zaken die zij tegenkomen in het werk. Zoals verantwoordelijkheidsgevoel; 'Waar stopt mijn verantwoordelijkheid als begeleider' en 'In hoeverre verwachten wij zaken van cliënten op basis van ons eigen referentiekader'?

TEAM GRUTTO 2E VERDIEPING

Gaat zich in 2022 focussen op samenwerking met andere collega's binnen Cavent en met het netwerk van de cliënt, met daarnaast aandacht voor professionaliteit in je werk.

TEAM GRUTTO 3E VERDIEPING

Gaat zich in 2022 bezig houden met het verbeteren van de professionele werkhouding; hoe handel je beheersbaar en met geweldloos verzet, wat is hiervoor nodig? Het doel is om nog meer met elkaar op één lijn te komen.

TEAM GRUTTO ATRIUM

Was en is voortdurend in beweging door veel wisselingen van collega's in het team. Vanaf februari 2022 is het team weer compleet. Er is een prettige onderlinge sfeer waarin 'eigen handelen' en 'elkaar kritisch bevragen' belangrijk zijn.

TEAM DAGBESTEDING

Is van twee verschillende teams steeds meer naar één team aan het groeien. In 2021 is er drie keer een groot overleg geweest en vindt men het prettig om elkaar te ondersteunen en ideeën uit te wisselen. Er wordt met veel enthousiasme ingezet op de toekomst van dagbesteding. Met als centrale punten: 'Hoe zetten we onszelf samen op de kaart richting de toekomst?' En 'Hoe blijven de andere Cavent locaties aangehaakt'. Intervisie wordt als meerwaarde gezien en zorgt ervoor dat de teams hechter worden.

TEAM LINDEHOEVE

Heeft extra teambijeenkomsten georganiseerd om te oefenen met de methodische werkwijze. Er waren veel wisselingen onder collega's en het team was incompleet. Daardoor is er veel tijd aan praktische zaken besteed. Voor 2022 zet men twee aparte vergaderingen in zodat er meer tijd voor reflectie is.

Ondernemingsraad

De OR heeft in 2021 meegedacht over allerlei verschillende zaken, waaronder een veilige digitale werkomgeving. Het thuiswerken is in een stroomversnelling gekomen en blijft ook in de toekomst.

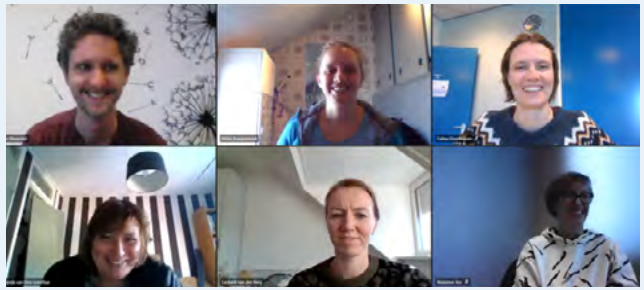
BELEID

Er waren beleidsaanpassingen nodig, om veilig te kunnen werken op de locaties en het regiokantoor. En de werkdruk is toegenomen. Vanwege de coronapandemie, maar ook vanwege een tekort aan personeel. Collega's ervaren veel administratieve last, er is veel e-mailverkeer en wisselende regels i.v.m. coronamaatregelen.

INSTEMMING

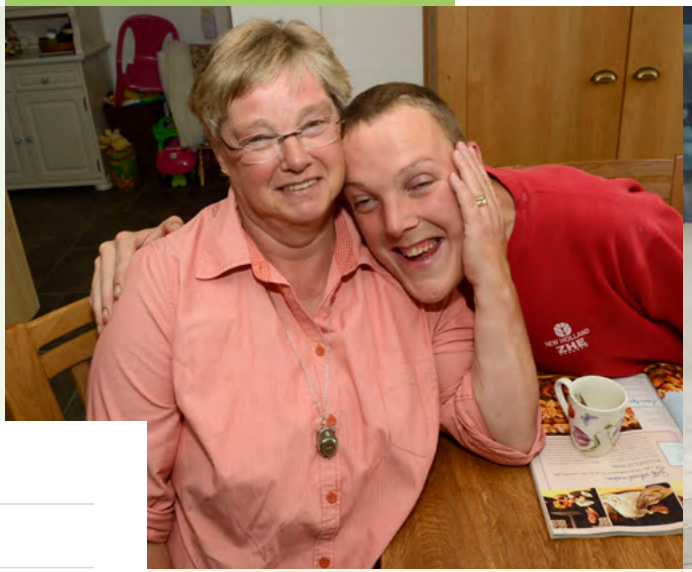
De OR heeft meegedacht over een aantal instemmingsaanvragen. Zoals het aanstellen van een aantal nieuwe functies binnen Cavent: een communicatiemedewerker, een sociaal psychiatrisch verpleegkundige en een financieel controller. Er is ook meegekeken naar een nieuw ECD, aanpassing van de gedragscode voor medewerkers, privacyregels, roosterregels, de thuiswerkregeling, vaccinatie en evaluatie van een beleidsstuk voor Plan & Flex.

Daarnaast waren er verschillende adviesaanvragen: Een nieuwe digitale werkomgeving, de renovatie van de Grutto en de renovatie/verbouwing van de Johannahoeve.

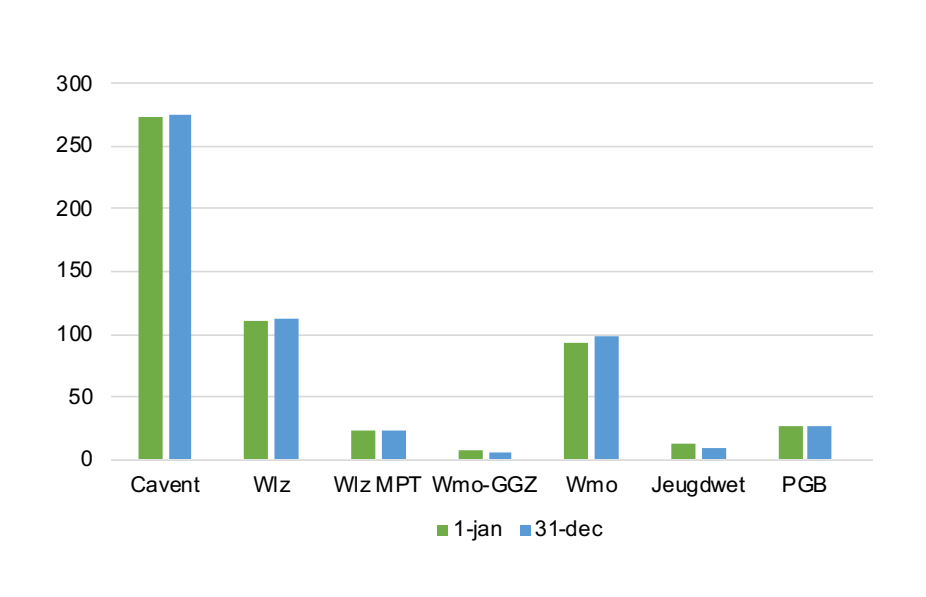


Feiten

Op 1 januari 2021 waren er in totaal 273 cliënten die zorg ontvangen vanuit Cavent. Op 31 december waren dit er 276.



CLIËNTPOPULATIE IN 2021

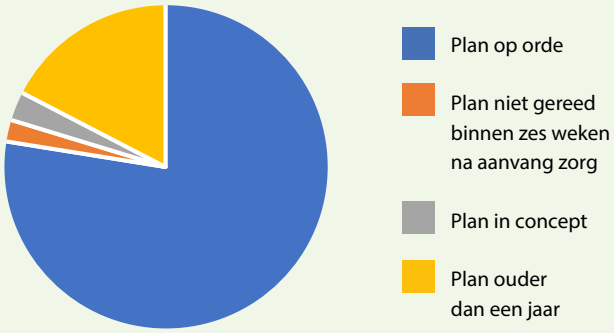


Vanaf 2021 kunnen cliënten met psychische problematiek die ouder zijn dan 18 jaar toegang krijgen tot de Wlz. Vier cliënten die al in zorg waren bij Cavent zijn hiervoor in aanmerking gekomen en hebben in 2021 een Wlz GGZ indicatie gekregen.

	WLZ	WMO	JEUGDWET
Cliënten in zorg	8	20	3
Cliënten uit zorg	8	13	4

CLIËNTPOPULATIE IN 2021

Op 31 december 2021 was 77,5% van de cliëntplannen op orde.



Naast het aantal cliëntplannen dat op orde moet zijn, is de kwaliteit van de inhoud minstens zo belangrijk. Daarom kijkt het expertteam vanaf 2022 mee met elke nieuwe cliënt zorg afneemt bij Cavent. Zij ondersteunen de begeleider-coach met het formuleren van doelen, afspraken en de gewenste begeleidingshouding. Cliëntplannen kunnen dan binnen zes weken gereed zijn.

'Bewoners en cliënten hebben het goed gedaan in een lastige periode'

Inzichten

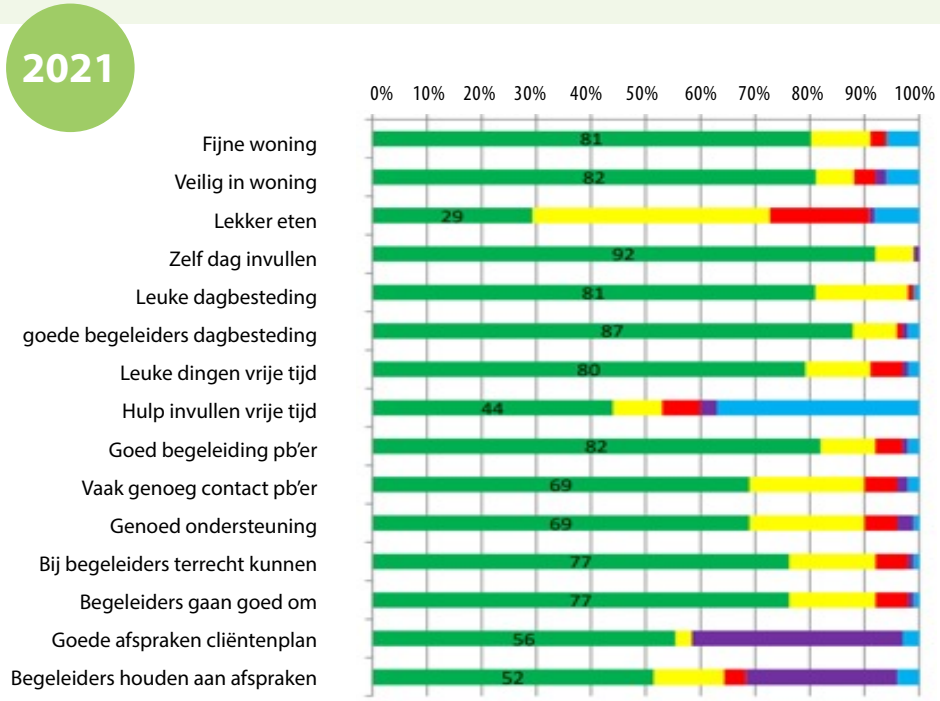
WAT VINDEN CLIËNTEN (CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK)

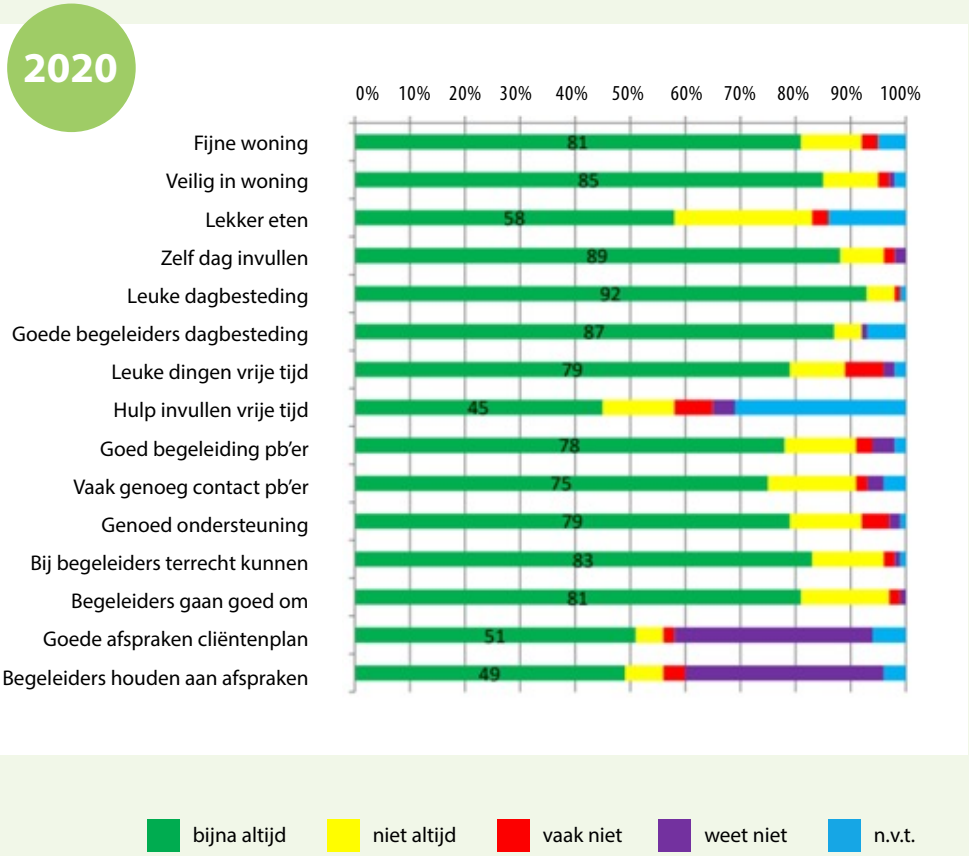
In 2021 zijn er 108 gesprekken met cliënten geweest om te horen wat zij vinden van de zorg bij Cavent. Fijn om te zien dat Cavent Lindehoeve veel beter vertegenwoordigd was dan vorige jaren.

LOCATIE	2021 *	2020 *	2019 *
Cavent Grutto	29 (27%)	25 (16%)	33 (26%)
Cavent Lindehoeve	20 (18%)	7 (7%)	16 (13%)
Cavent Numansdorp	11 (10%)	17 (18%)	22 (18%)
Cavent Vlashof	12 (11%)	15 (16%)	16 (13%)
Cavent Thuis	36 (33%)	31 (33%)	38 (30%)
Totaal	108 (100%)	95 (100%)	125 (100%)

De verdiepende thema's waren begeleiding en het cliëntplan. De Centrale Cliëntenraad had extra vragen over communicatie en meedenken over activiteiten en voorzieningen tijdens corona.

TEVREDENHEID M.B.T. DE BASISVRAGEN





Op het regiokantoor van Cavent werden

7.316

kopjes koffie gedronken.

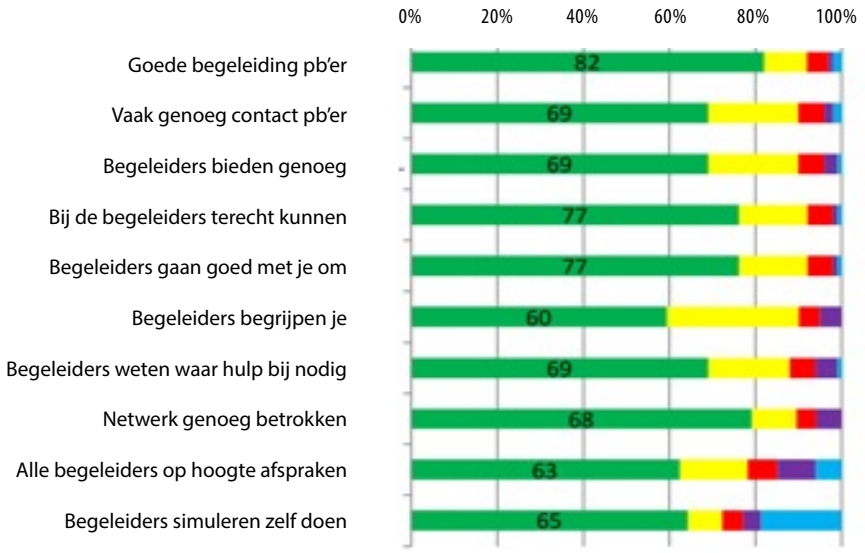
De tevredenheid op deze onderwerpen is nagenoeg gelijk gebleven met vorig jaar. Wel is er een daling te zien in de tevredenheid over de smaak van het eten (32% is bijna altijd tevreden, tegenover 58% in 2020).

		HEEL TEVREDEN	BEETJE TEVREDEN	NIET ALTIJD TEVREDEN	BEETJE ONTEVREDEN	HEEL ONTEVREDEN
Wonen*	**2021**	**63**	**14**	**15**	**6**	**3**
	2020	83	11	3	2	2
Dagbesteding	**2021**	**72**	**21**	**5**	**-**	**2**
	2020	80	12	8	-	-
Vrije tijd	**2021**	**76**	**15**	**6**	**4**	**-**
	2020	68	22	10	-	-
Begeleiding	**2021**	**64**	**25**	**9**	**1**	**1**
	2020	66	23	8	1	1
Cliëntplan	**2021**	**54**	**28**	**16**	**2**	**-**
	2020	48	24	23	1	3

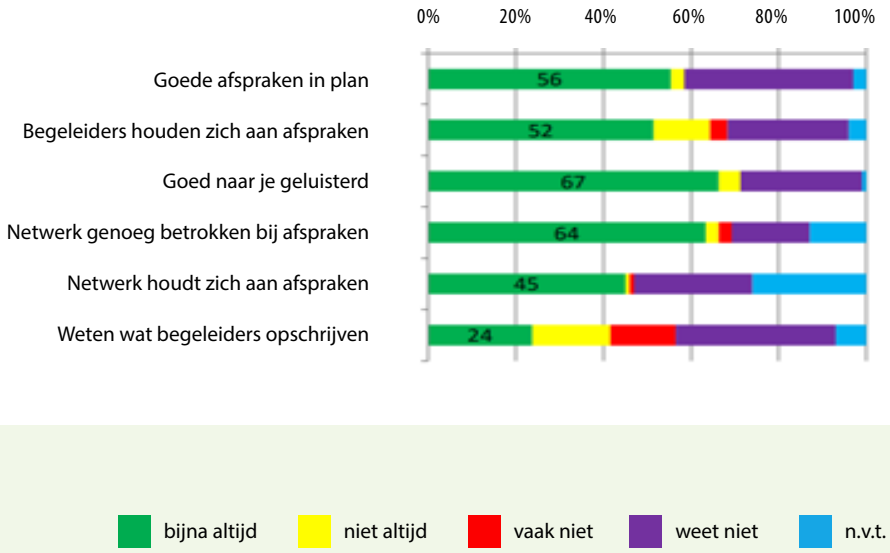
* Alleen cliënten wonen (niet gevraagd aan extramurale cliënten)

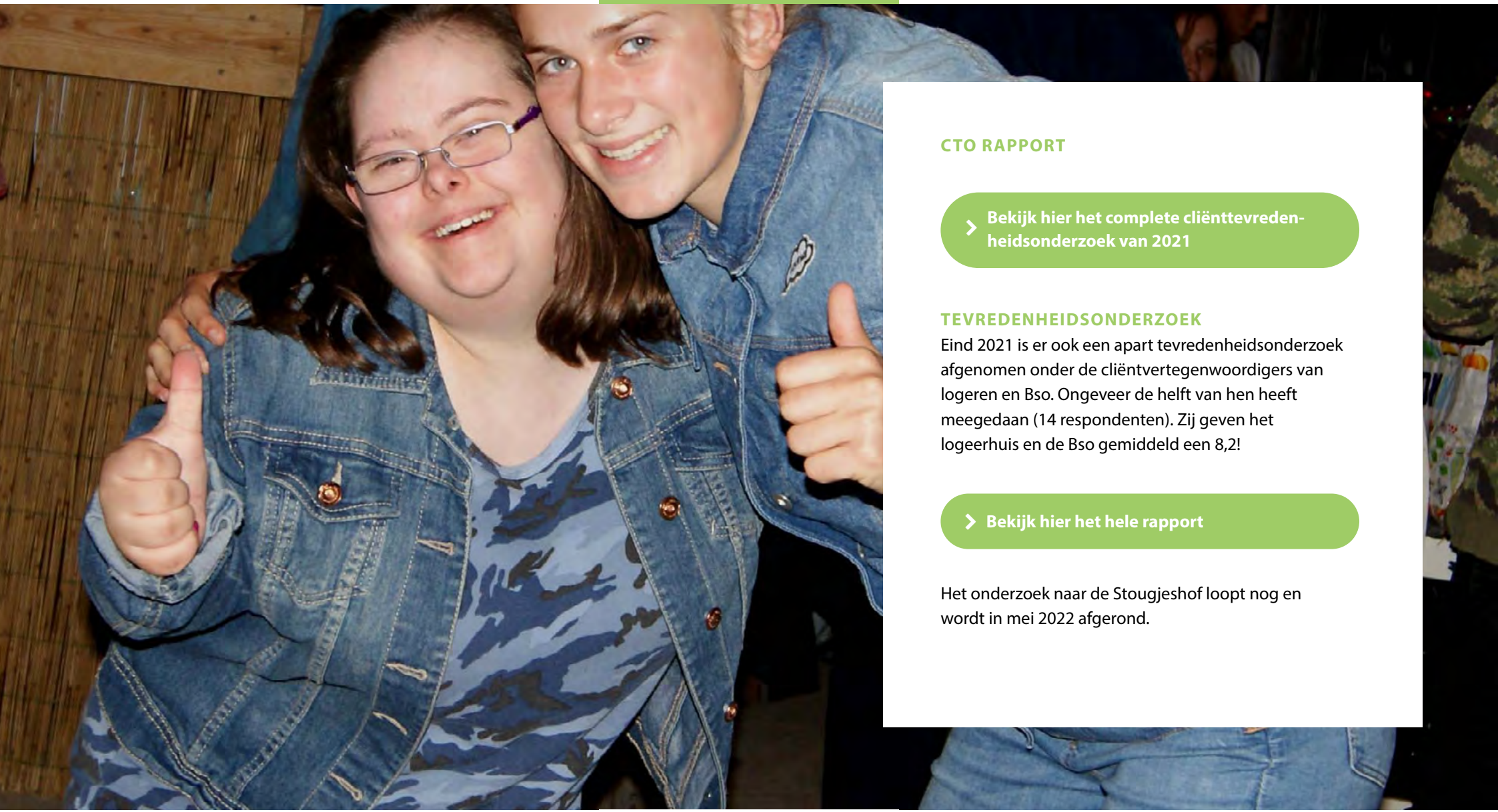
De tevredenheid met wonen in 2021 is wat lager dan in 2020: er zijn minder cliënten 'heel tevreden', en meer cliënten 'een beetje tevreden'. Voor een deel is dit te verklaren door de hogere respons bij locatie Lindehoeve dit jaar. De bewoners zijn tamelijk kritisch is over het wonen en veel interviews zijn begin 2021 afgenomen. In het 3e kwartaal is de cliëntpopulatie gewijzigd, die naar verwachting een positieve invloed heeft op de tevredenheid rondom wonen. Dit is ook te zien in de terugloop van de MIC-meldingen in deze periode. Ook is de tevredenheid met dagbesteding wat minder is dan vorig jaar, terwijl bij vrije tijd juist meer cliënten 'heel tevreden' zijn. Mogelijk hangt dit samen met het corona-effect dat in 2020 nadrukkelijker zichtbaar was.

TEVREDENHEID M.B.T. DE BASISVRAGEN



TEVREDENHEID BIJ CLIËNTPLAN





CTO RAPPORT

Bekijk hier het complete cliënttevreden-heidsonderzoek van 2021

TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Eind 2021 is er ook een apart tevredenheidsonderzoek afgenomen onder de cliëntvertegenwoordigers van logeren en Bso. Ongeveer de helft van hen heeft meegedaan (14 respondenten). Zij geven het logeerhuis en de Bso gemiddeld een 8,2!

Bekijk hier het hele rapport

Het onderzoek naar de Stougjeshof loopt nog en wordt in mei 2022 afgerond.

CLIËNTEN AAN HET WOORD

'Ik wil niet mee denken, want dat vind ik lastig.'

'Ik wil vaker mijn vriend zien, maar dat mag niet. De begeleiding vindt 2 keer per week genoeg.'

'Ik weet niet wat de begeleiders precies over mij opschrijven. Ik zou dit wel eens willen weten.'

'Ik wil dat er beter op gelet wordt dat iedereen zich aan de regels houdt en dat er voor iedereen gelijke regels zijn.'

'Ik zou veranderingen wel graag rechtstreeks willen horen en niet via via.'

'Ik kan goed alleen zijn, maar ik heb ook wel eens last van eenzaamheid.'

'Ik wil er een paar dagen tussenuit. Ik wil een feestje. Naar de dierentuin en uit eten. Ik wil graag zwemmen.'

'Ik houd van grappen maken en ik vind het erg leuk dat de begeleiding dan mee doet. Daar ben ik heel tevreden over.'

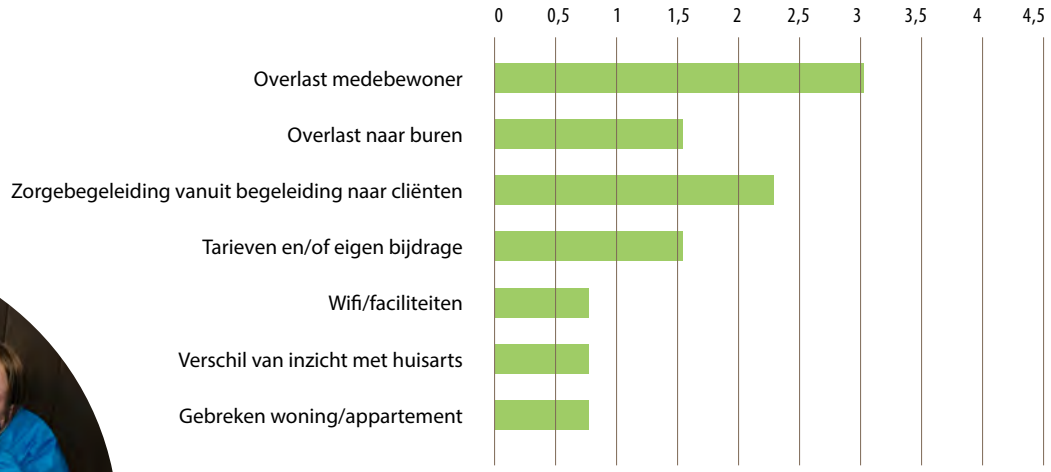
KLACHTEN

Wij willen graag dat onze bewoners en cliënten blij en tevreden zijn. Als iemand ontevreden is of zich zorgen maakt, dan horen we dat graag. Ons advies is: praat erover en blijf er niet mee rondlopen. Zo gaan we om met klachten:

Klacht - Cavent

In 2021 zijn er tien klachten binnen gekomen, waarvan één klacht door de klachtencommissie is behandeld.

AARD VAN DE KLACHTEN



Meldingen

In 2021 zijn er in totaal 355 meldingen gedaan. Dit aantal is iets gestegen, maar vergelijkbaar met 2020. Toen werden er 339 meldingen gedaan.

CAVENT LINDEHOEVE

De meeste meldingen zijn gedaan op de Lindehoeve in de categorie agressie. Deze meldingen komen voornamelijk uit het eerste en tweede kwartaal (61). Door een verandering in de cliëntpopulatie is dit in de laatste twee kwartalen fors teruggelopen (10). Ook is er een stijging te zien in de medicatie meldingen. Dit komt meestal doordat bewoners niet gecontroleerd willen worden op het daadwerkelijk innemen van hun medicatie.

CAVENT NUMANSDORP

In Numansdorp is er in vergelijking tot 2020 een lichte stijging in het aantal medicatie meldingen. Dit waren verschillende fouten, door verschillende soorten oorzaken. Er was geen patroon te herkennen in het type medicatie of toediening. In het laatste kwartaal waren de medicatie incidenten vooral van een cliënt die niet aanwezig was op medicatie momenten. Er is blijvende oplettendheid voor medicatie fouten. Aandachtsfunctionarissen worden hierbij betrokken.

CAVENT VLASHOF

Op de Vlashof is er een lichte stijging met valincidenten, inherent aan de ouder wordende doelgroep daar. Er is binnen Cavent veel aandacht voor deze doelgroep door middel van MDO's waarbij een ergotherapeut en het expertteam wordt betrokken, intervisie en de start van een ouderenwerkgroep in 2022. Ook is er een tillift aangeschaft om de bewoner(s) op een veilige en humane manier te ondersteunen na het vallen.

CAVENT GRUTTO

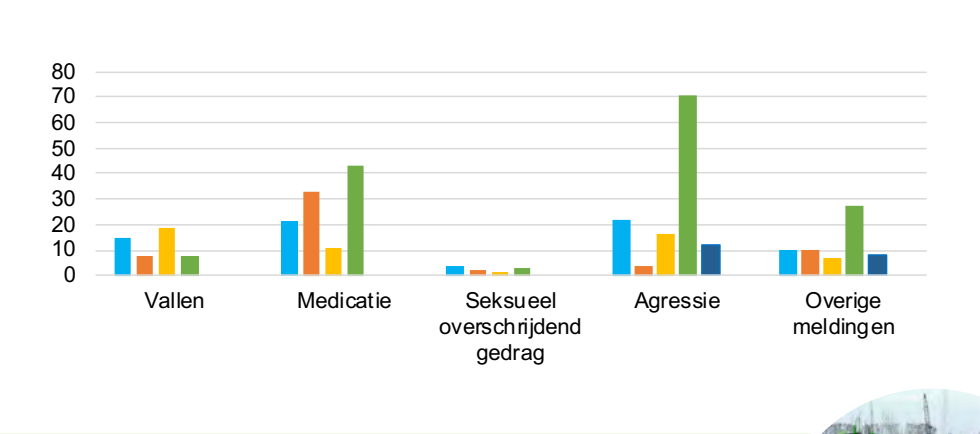
De meldingen zijn gerelateerd aan de onrust op de Grutto door onder andere de renovatie en uitval door corona waardoor de continuïteit en de voorspelbaarheid minder geboden kon worden. Daarnaast wordt er ook geïnvesteerd in de begeleidingshouding in samenwerking met de teams en het expertteam om escalaties vroegtijdig te signaleren en hierin de-escalerend te werken.
Verder is er aandacht voor de veiligheid van de cliënten met betrekking tot het vallen binnen het ARBO-team en worden er passende maatregelen in overleg met bewoner, netwerk, begeleider-coach en het expertteam genomen.

DE WANDELGROEP VAN DE STOUGJESHOF HEEFT 272 KILOMETER GELOPEN

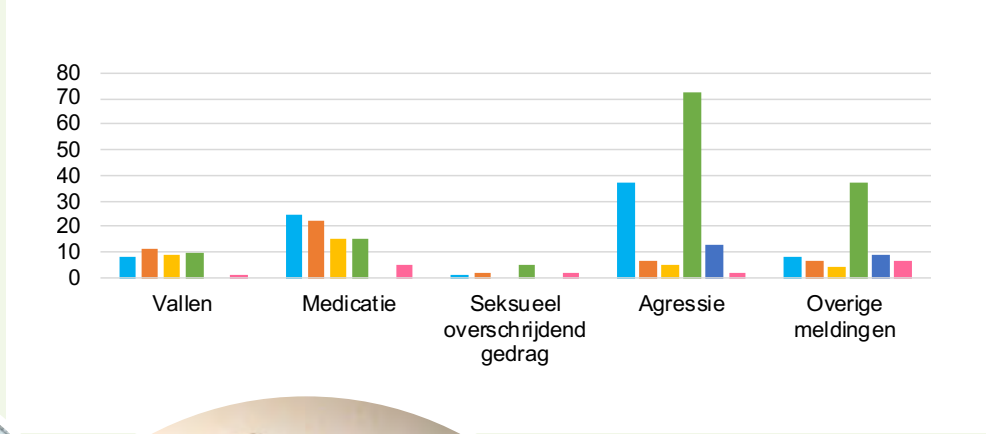
14.280 *calorieën per persoon*

55 *boterhammen met kaas per persoon*

OVERZICHT MELDINGEN INCIDENTEN EN CALIMITEITEN 2021



OVERZICHT MELDINGEN INCIDENTEN EN CALIMITEITEN 2020



Externe visitatie

Cavent neemt samen met de zorgorganisaties Alerimus en Heemzicht deel aan een 'lerend netwerk kwaliteit'. Op 17 februari 2021 vond er een digitale visitatie plaats, georganiseerd vanuit het kwaliteitskader. Elke organisatie nam online een 'kijkje in de keuken' van een andere organisatie d.m.v. visiteurs.

Voorafgaand aan de visitatie zijn:

- Kwaliteitsjaarplannen en -rapporten met elkaar gedeeld.
- De focuspunten vastgesteld door de bestuurders. Dit zijn: de ouder wordende client, digitalisering en methodisch werken.

Het traject werd ondersteund door adviesbureau CKMZ. Er werden dialooggesprekken gevoerd met cliënt(vertegenwoordigers) en verschillende andere zorgdisciplines, zoals verpleegkundigen, begeleiders en een ergotherapeut. Het werd voor de eerste keer in deze vorm uitgevoerd. De evaluatie liet zien dat de visitatie, door alle partijen, als geslaagd werd beschouwd.

Op 31 december 2021 bestond Cavent

19.910

dagen

DOELEN

- Klopt het kwaliteitsjaarplan met de werkelijkheid? Ervaringen en praktijkvoorbeelden vanuit verschillende doelgroepen: cliënten, mantelzorgers, medewerkers en organisatie.
- Wederzijds leren en versterken.
- Een leernetwerk vormen van vakmensen.
- Gebruik maken van de bestaande samenwerkingsverbanden.
- Delen van innovaties en ontwikkelingen.

CONCLUSIES

- Binnen alle organisaties speelt hetzelfde dilemma: begeleiding versus zorg. Kennis delen wordt zeer gewaardeerd en kan nog veel meer benut worden.
- De cliënt kan zelf wensen benoemen en inbrengen. De cliënt voelt zich betrokken en ervaart eigen regie en kracht.
- De balans tussen persoonlijke wensen van cliënten en de haalbaarheid levert soms dilemma's op.
- Risicosignalering voor de ouder wordende cliënt wordt niet systematisch toegepast. Medewerkers zijn daar nog onvoldoende voor toegerust.
- Het vastgoed is op sommige locaties niet toereikend voor de ouder wordende cliënt.

Corona

De coronapandemie was en is ingrijpend voor cliënten, hun naasten, onze medewerkers en de zorg. Besmet raken, ziek zijn en bang voor besmetting of belastende quarantaine- en isolatieperiodes.

CLIËNTEN

Alle coronamaatregelen, preventief of curatief, legden grote druk op onze cliënten en hun welzijn. Het was soms lastig te begrijpen en vol te houden. De noodzakelijke nabijheid werd gehinderd door 1,5 meter afstand, sluiting van gezamenlijke ruimtes en beperkt bezoek. Toch hebben onze cliënten het goed gedaan en is het aantal besmettingen beperkt gebleven.

Voor een deel van de cliënten is langere tijd het werk op de sociale werkvoorziening of bij hun dagbesteding gestopt. Door op alle locaties dagactiviteiten aan te bieden of te intensiveren is dit opgelost. Dit is zo goed bevallen dat het blijvend wordt ingezet.

VACCINATIES

Voor alle cliënten in onze woonvoorzieningen is, in samenwerking met de Huisartsenpraktijk Heinenoord, driemaal een vaccinatieronde georganiseerd.

Op twee personen na, zijn alle bewoners volledig gevaccineerd. Dit hoge percentage heeft bijgedragen aan het minimale aantal besmettingen. Desondanks is er eind 2021 op twee locaties een uitbraak met de omikron-variant geweest.

MEDEWERKERS

Bij een (vermoeden van) besmetting werden alle beschermingsmiddelen tijdens werktijd ingezet. Dit werd als tijdrovend en hinderlijk ervaren, naast onzekerheid voor een eigen besmetting. Door besmetting of quarantaine was het werkrooster soms niet compleet. Collega's hebben dat goed opgelost: met elkaar, veel inzet en flexibiliteit. Toch moesten er daarnaast nog regelmatig invalkrachten bijspringen. Dat vroeg extra tijd voor overdracht en improvisatievermogen bij het leveren van de zorg. Zolang de pandemie duurt blijven we werken volgens de vastgestelde richtlijnen.

Duurzaamheid

ZONNEPANELEN

Er liggen zonnepanelen op de Grutto, de Johannahoeve en Stougjeshof. Cavent kan op de eigen locaties niet meer zonnepanelen plaatsen. Op de locaties Vlashof en Numansdorp zijn de mogelijkheden daarvoor beperkt.

RENOVATIE GRUTTO

Afgelopen jaar is men gestart met een grote opknapbeurt van de Gruttoflat in opdracht van HW Wonen. Dit project loopt door tot ca. eind juli 2022. Naast een moderne look & feel wordt het gebouw geprepareerd voor het hoogst haalbare energielabel. De renovatie omvat:

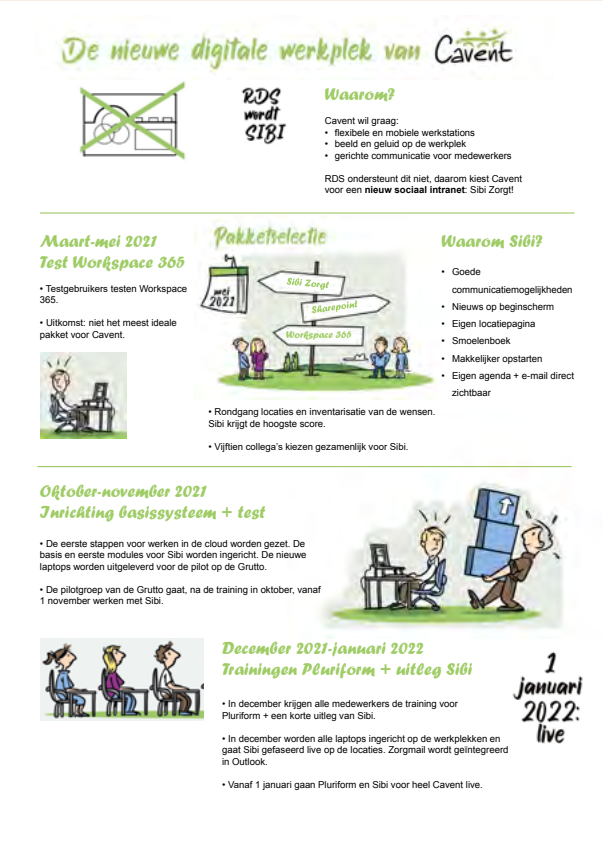
- Een volledig nieuwe verwarmingsinstallatie
- Isolatie van de gevels
- HR++ -beglazing
- Nieuwe ramen en deuren
- Een nieuw ventilatiesysteem
- Installeren energiezuinige verlichting

NIEUWE DIGITALE WERKPLEK

In 2021 zijn er een aantal nieuwe digitale systemen toegevoegd aan de werkomgeving van de werknemers. In het tweede kwartaal is, na een korte pilot, Medimo geïmplementeerd. Medimo is een Elektronisch Toedieningsregistratiesysteem, waarmee de medicatie digitaal in te zien is en kan worden afgetekend. Uit de interne audit blijkt dat medewerkers het ervaren als een prettig werkbaar systeem.

Daarnaast zijn we in het laatste kwartaal gestart met een pilot en een training van een nieuw Elektronisch Cliëntendossier, genaamd Pluriform. Medio 2022 wordt dit verder uitgebreid met een cliëntenportaal.

Vanaf november is de persoonlijke startpagina, van iedere werknemer, digitaal opgewaardeerd met een sociale intranetpagina, van het systeem Sibi. De interne communicatiemogelijkheden werden daarmee uitgebreid en flink verbeterd. Dit ging in fasen, vanaf 1 januari 2022 werkt iedereen bij Cavent vanuit deze nieuwe digitale werkplek. De verdere uitrol en verfijning loopt door in het eerste kwartaal van 2022.



'Pluriform is een welkome verrassing en werkt vrijwel meteen beter dan PlanCare.'

Bij Cavent Numansdorp werd **984** kilo aardappels gegeten en **450** eieren.

CLIËNTEN

WAT GAAT ER GOED

- Er is veel geïnvesteerd in verbindende communicatie en expertiseontwikkeling van de methodische werkwijze en de regierol van de begeleider voor de individuele cliënt.
- Steeds meer mensen krijgen zorg en begeleiding van de collega's van Cavent Thuis, Het team breidt uit en ontwikkelt net als de intramurale collega's expertise op heel divers gebied.
- In 2021 zijn we gestart met een CCR waarin bewoners, cliënten en vertegenwoordigers samen een belangrijke rol vervullen.

WAT KAN ER BETER

- In 2022 blijft dit een belangrijk thema in de teams. Het netwerk rondom de cliënt wordt meer actief betrokken. De mogelijkheid wordt onderzocht om te werken met de methodische werkwijze bij collega's op het regiokantoor.
- Uit de evaluatie blijkt dat iedereen de nieuwe vorm van samenwerken in de CCR fijn vindt, maar dat het soms wat veel informatie is. Daar moeten we rekening mee houden in de agenda.

COLLEGA'S

WAT GAAT ER GOED

- De regionale samenwerking vanuit Zorgcampus heeft nieuwe stagiaires en collega's opgeleverd.
- Collega's uit flexpool maken steeds meer de overstap naar een vaste locatie.
- Er is een inhaalslag gemaakt met de trainingen en opleidingen rondom voorkomende verpleegkundige handelingen, maar ook psychiatrie.

WAT KAN ER BETER

- In 2022 gaan we stage- en praktijkbegeleiding nog verder professionaliseren. Er wordt een praktijkopleider aangesteld.
- Bijscholing en kennisontwikkeling blijft belangrijk. Het Expertteam stemt per team en locatie een opleidingsprogramma op.

CIJFERS

WAT GAAT ER GOED

- Een groot deel van de cliënten heeft in 2021 deelgenomen aan het CTO. Met name de Lindehoeve is beter vertegenwoordigd.
- Cavent logeren en Bso heeft met zijn onderzoek mooie resultaten behaald.

WAT KAN ER BETER

- De uitkomsten van het CTO behoeven meer aandacht. In 2022 gaat een werkgroep hier mee aan de slag.
- De kwaliteit en snelheid van cliëntplannen moet verder omhoog. Elke nieuwe cliënt krijgt daarom extra begeleiding van het Expertteam.

CAVENT

WAT GAAT ER GOED

- In het kwaliteitshandboek staan de meeste processen goed beschreven. Deze worden volgens planning geëvalueerd.
- In 2021 was er voor het eerst een succesvolle nieuwe vorm van externe visitatie met het lerend netwerk.
- In 2021 zijn er grote stappen gemaakt op ICT-gebied. Een nieuwe digitale werkomgeving die werkprocessen beter ondersteunt. Met een gebruiksvriendelijk ECD, sociaal intranet en extra aandacht voor privacy en informatieveiligheid, zoals beveiligde toegang en zorgmail.

WAT KAN ER BETER

- De processen worden in de praktijk niet altijd zo uitgevoerd. Onderdeel van het verbetertraject is om dit tijdens introductie en bijscholing meer aandacht te geven.
- In 2022 wordt het nieuwe ECD Pluriform uitgebreid met een cliëntenportaal.
- ICT centraal samen organiseren en verder automatiseren. Inzet van meer technologische innovaties op persoonsgerichte zorg.

SAMEN STERK

Het is belangrijk om als team te investeren in feedback, onderlinge communicatie en samenwerking. In 2022 willen we ook vaker onze waardering naar elkaar uitspreken. Een belangrijk aandachtspunt is en blijft de teamontwikkeling. Eigenaarschap en elkaar professioneel aanspreken zijn veelbesproken thema's, maar het begint met werkplezier, fijne samenwerking en waardering krijgen voor waar je goed in bent!

Reflecties

REFLECTIE CCR

Op 22 maart 2022 heeft de Centrale Cliëntenraad (CCR) de clientversie van het kwaliteitsrapport over 2021 besproken. Ondanks dat het een clientversie was, was het nog best ingewikkeld. Er was onderling herkenning in de uitkomsten van het client-tevredenheidsonderzoek. Een van de leden merkte op dat ze bij een aantal quotes die anoniem zijn neergezet vanuit het onderzoek, herkende wie dit had gezegd. Daarom een verzoek vanuit de raad om deze verder te anonimiseren, in verband met de privacy. De leden zijn benieuwd naar het eindresultaat.

REFLECTIE OR

Op 13 april 2022 heeft de OR (Ondernemingsraad) het kwaliteitsrapport met elkaar besproken. De leden geven aan dat de opzet en lay-out aanspreekt. De weetjes m.b.t. de locaties zijn een leuke toevoeging. De OR vraagt zich af hoe het komt dat de tevredenheid m.b.t. het wonen bij cliënten is afgenomen en of dit te maken heeft met kwaliteit van zorg.

REFLECTIE RVT

Op 6 april 2022 heeft de commissie Zorg en Kwaliteit namens de Raad van Toezicht (RvT) het rapport met de directeur-bestuurder en een kwaliteitsmedewerker besproken. De commissie beoordeelt het rapport als prettig leesbaar en herkent de inhoud van de beschreven feiten en ontwikkelingen van het afgelopen jaar binnen Cavent. Door middel van de vijf C's van Cavent (Cliënten, Cavent, Collega's, Cijfers en Conclusies) worden de bouwstenen van het kwaliteitskader belicht. De commissie merkt uitdrukkelijk op dat het rapport transparant en reflectief is. Er is openlijk aandacht besteed aan de prestaties en de verbeterpunten. Dit toont aan dat Cavent op professionele wijze bezig is met de kwaliteit van zorg en het belang van de cliënten - oftewel haar bewoners - centraal zet. De raad zal de ontwikkelingen en gesignaleerde actiepunten het komende jaar op de voet blijven volgen. Tot slot is afgesproken dat er een opfris-bijeenkomst over de methodische werkwijze wordt bijgewoond zodat de commissie kan zien hoe dit in het DNA van Cavent verweven zit.