



Werkagenda
*Kwaliteit, leren
en ontwikkelen*

JAAR 2024

Introductie

Samen voor de kwaliteit van zorg en welzijn.

Dit is de integrale werkagenda van Careyn waarin we kort en bondig beschrijven met welke onderwerpen we in 2024 aan de slag gaan. Vanaf 2024 geldt het kwaliteitskompas als vervanger voor de verschillende kwaliteitskaders. Deze werkagenda hebben we opgesteld in lijn met het kompas omdat we onze ambities en plannen voor onszelf, voor onze cliënten en onze inspraakorganen willen beschrijven en met belangstellenden willen delen. Dit doen wij in lijn met de bouwstenen van het kwaliteitskompas. Deze werkagenda kwaliteit gaat over alle vormen van onze zorg- en dienstverlening.

Als we terugkijken naar jaar 2023 zien we dat we alle onze grote speerpunten uit het [kwaliteitsplan](#) voor dat jaar behaald hebben; op 4 december zijn we 'live' gegaan met één ECD, we hebben in alle districten van Careyn nu teams die Volledig Pakket Thuis (VPT) leveren, ook hebben we het aanmeldproces van nieuwe cliënten verbeterd in samenwerking met de afdelingen Zorgbemiddeling. Het project 'Gezonder Roosteren' is inmiddels afgerond waarin we duidelijke roosters hebben en medewerkers volgens een gezonder rooster werken en meer grip hebben op hun werkdagen. Ook heeft Careyn een Strategisch Vastgoedplan (SVP) opgesteld, het Lange Termijn Huisvesting Plan moet nog worden afgerond. In juni 2024 zullen we het kwaliteitsverslag over 2024 presenteren met daarin de behaalde resultaten van alle plannen uit het kwaliteitsplan.

De indeling van deze werkagenda is gebaseerd op de bouwstenen die het kwaliteitskompas kent. Per bouwsteen zullen de onderwerpen die binnen Careyn wordt opgepakt worden toegelicht. Dit doen we door eerst een algemene toelichting te geven waarom bepaalde onderwerpen belangrijk zijn, gevolgd door te specificeren wat we willen bereiken en wat we gaan doen om dit te bereiken. In het eerste hoofdstuk leest u meer over de visie van Careyn en de belangrijkste landelijke ontwikkelingen. In de hoofdstukken daarna volgen de thema's voor 2024 aan de hand van de vijf bouwstenen in het nieuwe kwaliteitskompas. We omschrijven de thema's die in 2023 al zijn gestart en in 2024 doorlopen, zoals de implementatie van een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD) en Jij op 1. Daarnaast hebben we ook een aantal nieuwe thema's op onze werkagenda van 2024 staan, zoals het kwaliteitsprogramma 'Kwaliteit is van ons allemaal'.

Relatie met visie en landelijke ontwikkelingen



Wij streven naar een samenleving waarin iedereen ertoe doet, solidariteit vanzelfsprekend is en komende generaties dezelfde of een betere kwaliteit van leven ervaren. In drie woorden: inclusief, solidaire en duurzaam. In deze complexe wereld is samenwerking voor ons een vanzelfsprekend uitgangspunt. Samenwerking met elkaar, met onze cliënten en hun naasten, binnen zorgketens en zorgnetwerken en over de grenzen van het zorgdomein heen, bijvoorbeeld met gemeenten en woningcorporaties. Wij zoeken lokaal en regionaal naar verbinding en investeren bewust in de – voor ons essentiële – verankering in de buurten, wijken, dorpen en eilanden in ons werkgebied.

Wij steunen mensen die tijdelijk of definitief niet in staat zijn zelf richting en betekenis aan hun leven te geven. Wij baseren ons daarbij op het gedachtegoed Positieve Gezondheid van Machteld Huber. En we zetten in op reablement. Met andere woorden: we gaan uit van wat onze cliënt zelf nog kan en steunen en stimuleren hem daarin. Onze steun is gericht op het (behoud van) diens gezondheid, zijn functioneren en in het algemeen zijn kwaliteit van leven. Zelfredzaamheid, eigen regie en onafhankelijkheid zijn daarbij belangrijke begrippen. Wij proberen de cliënt zodanig

te ondersteunen dat deze zo zelfstandig mogelijk kan leven, eventueel met hulp van familie, naasten of vrijwilligers in de buurt of met behulp van technologie. Als dat ook niet gaat, komen onze zorgprofessionals in actie. Daarbij draait het voor ons altijd om de diepste wensen en verlangens van die ene, unieke mens die onze cliënt is. Voor hem zetten wij al onze expertise en ervaring in. Hoe we dat het beste kunnen doen, beslissen we samen met de cliënt. We gaan uit van de gezondheid van de cliënt en niet van diens ziekte. Om overbehandeling te voorkomen kijken we holistisch, gaan we in dialoog over kwaliteit van leven en zetten we daarbij alleen bewezen effectieve middelen in. We kijken altijd naar mogelijk herstel en de eigen regie door middel van reablement.

In de tweede helft van 2022 heeft het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) twee belangrijke documenten gepubliceerd: het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Beide beogen de zorg toegankelijk, kwalitatief goed en betaalbaar te houden en omschrijven de belangrijke maatschappelijke transitie die de zorg moet doormaken. Immers, goede zorg is belangrijk in Nederland en niet voor niets is zorg de één na grootste uitgavenpost van alle collectieve middelen. Maar de zorgkosten blijven stijgen en de roep om de zorg betaalbaar te houden is groot. Het moet dus anders.

De nieuwe maatschappelijke zorgnorm is:

- zelf(standig) als het kan
- thuis als het kan
- digitaal als het kan

Verder wordt er landelijk gewerkt aan een nieuw kwaliteitskompas dat ruimte biedt voor een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van ondersteuning en zorg daarin. Men ontvangt vaak al hulp van mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk en de professionele zorg vormt daar een aanvulling op. Kwaliteit van bestaan is een continu proces, contextafhankelijk en dus geen statisch geheel. Bij dit dynamische proces hoort geen vast kader, maar een kompas dat richting geeft zodat vanuit de brede blik samen gekeken kan worden wat passend is bij de gewenste kwaliteit van bestaan. Het kompas geeft inzicht in wat we van de zorg mogen verwachten en wat we voor elkaar kunnen betekenen. Het biedt houvast om over alle mogelijke vragen rond de zorg voor ouderen met elkaar in gesprek te gaan en te blijven leren en ontwikkelen. In het kompas staan vier uitgangspunten die van belang zijn bij het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan:

In het kompas staan vier uitgangspunten die van belang zijn bij het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan:

- Iemand respecteren voor wie hij is
- Open gesprek
- De kracht van samen
- Ruimte voor professionele samenwerking

Het kompas nodigt uit te kijken naar nieuwe kansen zodat mensen zo lang mogelijk kunnen blijven doen wat bij hen past. Het is de bedoeling dat het gehele nieuwe kompas ingaat per 1 januari 2024.

Alle ontwikkelingen laten zien dat we voor een grote (maatschappelijke) uitdaging staan om samen met andere partijen de zorg toekomstbestendig in te richten. We zullen zorgpersoneel en middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in moeten zetten. Careyn omarmt deze ontwikkeling en in 2023 zijn al belangrijke stappen gezet in ons streven om een van de meest gewaardeerde partners te zijn in het optimaliseren van de kwaliteit van leven zoals die door mensen wordt ervaren.



Bouwsteen 1

Kennen van wensen en behoeften

Het nieuwe kwaliteitsdenken

Careyn heeft de afgelopen jaren hard gewerkt om de dingen 'beter' te maken. Maar de omgeving, de populatie en de manier waarop we kijken naar kwaliteit van zorg verandert en vraagt iets anders van ons. Juist nu we hard gewerkt hebben aan onze basis, constateren we dat onze visie op het werken aan kwaliteit verschuift. Er is er een nieuwe manier van denken en werken aan kwaliteit ontstaan. Careyn wil een lerende organisatie zijn, het vertrouwen geven aan haar professionals om het goede te doen en keuzes te maken voor de cliënt; de dingen te doen die ertoe doen.

1. Wat willen we bereiken?

Careyn heeft zich als missie gesteld om in 2025 de meest gewaardeerde partner te zijn in het optimaliseren van de ervaren kwaliteit van leven van ieder mens. Kwaliteit ontstaat waardegedreven en in dialoog tussen medewerker, cliënt en diens netwerk. Dagelijks vindt dit plaats rondom (nabij) de cliënt en in samenwerking met diens naasten. Continu stemmen we af op de behoefte door de vraag te stellen "wat vindt u belangrijk" (onbevangen ontmoeten) en passen daar methodisch de zorg- en dienstverlening op aan. Careyn wil alle professionals zo goed mogelijk ondersteunen om 'het goede gesprek' te voeren met de cliënt, diens naaste en het netwerk en dat professionals vervolgens waardegedreven werken aan de hand van de uitkomsten van 'het goede gesprek'. Er zijn soms namelijk ook dilemma's die spelen in wat onze professionals kunnen, ook hierin ondersteunen we. Uiteindelijk is doel om in dialoog te zijn, samen te beslissen over wensen behoeftes en verwachtingen.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

In 2023 is een start gemaakt met het programma 'Kwaliteit is van ons allemaal' om de beweging naar het nieuwe kwaliteitsdenken op gang te brengen. In 2024 gaan we met teams in gesprek over de visie van Careyn om te bepalen wat de kernelementen moeten zijn in de aanpak van het programma.

We ontwikkelen een gespreksleidraad voor het 'goede gesprek' tussen professional, cliënt en naasten. Daarbij leren we van bestaande voorbeelden uit de districten en van de pilot narratieven in Utrecht Stad. Centrale vraag daarbij is; wat is voor jullie belangrijk in 'het goede gesprek'? We gaan hierover in gesprek met professionals in de teams en onderzoeken ook tevens ondersteuning en vaardigheden zijn nodig hebben. Ook is dit gesprek belangrijk om te onderzoeken welke telinformatie en ondersteuning teams nodig hebben om de goede dingen te kunnen doen en nemen we tot slot de landelijke richtlijn 'Samen Beslissen' mee in de ontwikkeling van de leidraad.

Het bouwen van netwerken

Reablement

De term reablement wordt steeds vaker gebruikt, maar wat is nu eigenlijk reablement?

Reablement is een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden. Zoals ze dat zelf willen¹.

In [deze video](#) wordt dit door de vereniging Reablement Nederland uitgelegd. Het gedachtegoed van reablement vraagt een andere houding van iedereen rondom de cliënt: thuis, in de wijk en in het ziekenhuis. Het vraagt om heel goed te luisteren, waarbij je de vraag ziet door de ogen van de oudere. En dat je iemand 're-ablet': iemand helpt zijn eigen leven te leiden.

- We nemen niet over wat mensen zelf kunnen,
- We helpen mensen te herwinnen wat ze niet meer kunnen,
- En we zorgen samen voor een oplossing voor dat wat overblijft.

Careyn is samen met Fundis, ZorgSpectrum, Mijzo, Zorgbalans en Zorgpartners Midden-Nederland één van de oprichters van de vereniging Reablement Nederland. De vereniging helpt organisaties om het gedachtegoed van reablement zelf tot ontwikkeling te brengen door het samen organiseren van lokale netwerken, bijeenkomsten en leertrajecten. Een belangrijke ontwikkeling, Zilveren Kruis en het ministerie van VWS steunen dit initiatief.

1. Wat willen we bereiken?

Careyn wil een bijdrage leveren aan de beweging die bevordert dat ouderen in de toekomst langer zelfstandig kunnen blijven wonen op een plek waar ze zich thuis voelen. In de kaderbrief 2024 van Careyn staat opgenomen dat Careyn: "*cliënten in hun kracht wil zetten, waarbij eigen regie, zelf richting en betekenis kunnen geven*" belangrijke uitgangspunten zijn. Het woonzorgakkoord beschrijft het nieuwe normaal als: "*zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan*". Careyn sluit dus aan bij de landelijke beweging door lokale initiatieven met ketenpartners te staren om deze beweging concreet vorm te geven, het is immers een beweging die we niet alleen en zelf kunnen maken maar samen met de omgeving zullen oppakken. Een goede ketensamenwerking, afspraken over wie wat doet horen daarbij. Een belangrijk speerpunt voor Careyn is het faciliteren van onze medewerkers in het gesprek over deze beweging en *het nieuwe normaal*; zij voeren de gesprekken met cliënten, familieleden en mantelzorgers. En soms zijn deze gesprekken moeilijk, omdat de verwachtingen van cliënt, familie en mantelzorger niet passen in dit *nieuwe normaal*.

1 <https://www.reablenederland.nl/wat-is-reablement/>

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Binnen Careyn zijn er verschillende initiatieven gestart om de beweging van reablement vorm te geven, er zijn initiatieven met ketenpartners in de lokale wijken. In deze ontwikkeling wil Careyn zich laten o.a. ondersteunen door Reable Nederland. In het afgelopen jaar zijn de wijkteams gestart met trainingen en het maken van zorgplannen gericht op bovenbeschreven uitgangspunten van Careyn. In het afgelopen jaar hebben we gemerkt dat de nieuwe manier van werken een andere manier van luisteren en handelen vraagt, die niet vanzelf gaat. Met onder andere behulp van Reable Nederland wil Careyn de beweging maken van 'Zorgen voor' naar 'Zorgen met', daarnaast heeft Careyn speciale ondersteuningsteams ingericht om teams en professionals te begeleiden in deze beweging. In 2024 wordt deze ondersteuning op diverse plekken nog gegeven of uitgebreid, afhankelijk van wat nodig is bij de lokale teams. We zullen in 2024 nog verder onderzoeken wat dit ook betekent voor dingen die we dan niet meer doen.

Om de (toegang tot) zorg voor kwetsbare ouderen te kunnen realiseren worden onder meer de volgende initiatieven gestart dan wel verder uitgebreid:

- Werken vanuit één benadering (zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan).
- Vanuit deze benadering stroomlijnen van de zorg binnen de grootste verrichtingengroepen van de extramurale zorg.
- Inzet van verschillende innovatie initiatieven die bijdragen aan de reablement beweging.
- Blijvend in gesprek met professionals en teams; het gaat om een verandering waarbij we medewerkers blijvend moeten ondersteunen om de dingen anders of andere wijze (soms ook niet meer) te doen.

Ook in onze huizen past het principe van reablement. We leren van de ervaringen in de extramurale zorg. Careyn zal begin 2024 onderzoeken hoe we de opgedane kennis en ervaringen vanuit het reablement principe het beste kunnen toepassen in de intramurale zorg. De multidisciplinaire samenwerking rondom de cliënt en diens naast/ netwerk is hierin nadrukkelijk een belangrijk thema; hoe kijken we vanuit alle disciplines naar de zorgverlening maar ook hoe kunnen we ook leren van de extramurale innovaties.

Samenwerking met het netwerk

Binnen dit thema bouwen in netwerken staat o.a. de samenwerking met cliënt, diens familie, mantelzorger en sociale netwerk centraal, ook wel het informele netwerk van de cliënt genoemd. Deze informele zorg speelt een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk.

In Nederland maken we ons steeds meer zorgen over de ouderenzorg. We hebben met elkaar een mooi zorg systeem opgebouwd maar het piept en kraakt inmiddels. Een belangrijke oorzaak daarin is een snel oplopend tekort aan zorgmedewerkers. De vergrijzing van de samenleving speelt hierin een grote rol.

Om met elkaar de zorg te kunnen blijven geven aan de kwetsbaarste mensen is de samenwerking met cliënt, diens familie, mantelzorger en sociale netwerk zeer noodzakelijk. We spreken dan ook wel over informele zorg ofwel het netwerk van de cliënt. Deze informele zorg speelt een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften en speelt een belangrijke rol om de zorg te kunne blijven geven. Hun bijdrage is nodig en wenselijk.

Samenwerking tussen de informele zorg en de professionals vraagt om verbondenheid, gezamenlijkheid in de visie en uiteindelijk het maken van duidelijke afspraken. Het is belangrijk om samen, de professional, de oudere en de mantelzorger de juiste balans te hervinden tussen draagkracht en draaglast. Professionals kunnen daarnaast ook een rol spelen in het versterken van de sociale netwerken. Zij kunnen mensen stimuleren om mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk in te zetten om zo de cliënt beter te ondersteunen of te faciliteren.

1. Wat willen we bereiken?

De samenwerking tussen de informele zorg ofwel het netwerk van de cliënt en de professionele zorgverleners bij Careyn organiseren. We gaan vanuit een gezamenlijke visie een plan van aanpak opstellen om zo uiteindelijk mantelzorgers, vrijwilligers en familie te kunnen betrekken bij het welbevinden van cliënten en bewoners. We willen de driehoek (cliënt, informele zorg netwerk en professional) maximaal op ieders capaciteit en competenties inzetten en een goede samenwerking faciliteren tussen het informele en formele netwerk. We vinden het belangrijk om de hulpstructuren te ondersteunen en daarmee uiteindelijk samenredzaamheid te creëren, zodat we uiteindelijk gezamenlijk de goede dingen doen voor de cliënt of bewoner.

In dit thema is specifiek aandacht voor zowel de samenwerking met het netwerk als de inzet van vrijwilligers. Hoe we dit zo goed mogelijk kunnen doen ten goede en ondersteuning van de cliënt.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Met ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots is Careyn eind 2023 gestart met een projectgroep Informele Zorg. Deze projectgroep heeft de volgende opdracht meegekregen:

- Careyn heeft een visie en een kader op samenwerking met het netwerk en de inzet van vrijwilligers.
- Medewerkers en het informele netwerk zijn zich bewust van de noodzaak en hebben vertrouwen in zichzelf en in het netwerk.
- Vanaf de intake tot de nazorg willen wij de beweging in gang hebben gezet van “zorgen voor” naar “zorgen met”.
- We zoeken tegelijk naar oplossingen voor mensen zonder netwerk.
- Na een implementatie- pilot zijn we in staat om de implementatie zelf verder uit te rollen.

Er is een projectteam geformeerd bestaande uit o.a. een projectleider, eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV), medewerkers welzijn en coördinator welzijn. In de projectaanpak zullen goede voorbeelden uit verschillende organisatieonderdelen van Careyn worden meegenomen (leren van elkaar). De projectgroep zal naast de visie en kaders een implementatievoorstel schrijven voor heel Careyn.



Bouwsteen 3

Het werk organiseren

In deze bouwsteen gaat het over hoe professionals het werk organiseren, wat daarin belangrijk is en wat daarvoor nodig is in randvoorwaarden vanuit de organisatie maar ook om meer zeggenschap te hebben over je eigen werk en deskundigheid. Werkplezier is ook een belangrijk thema als het gaat om duurzame inzetbaarheid van collega's, we willen immers een fijne werkplek voor iedereen. Ook zien we steeds dat er minder professionals beschikbaar zijn in de toekomst, we moeten het werk ook slimmer organiseren en innovaties ook steeds meer het werk laten ondersteunen of waar dat kan overnemen. Thema's binnen deze bouwsteen gaan daarnaast ook over inzet van technologie en digitale ondersteuning, zowel voor cliënten als in de ondersteuning van onze professionals (slimmer en efficiënter werken). Deze bouwsteen gaat ook over deskundigheid en professionaliteit. Professionals en werkgevers hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg te borgen. In deze bouwsteen zijn verschillende voornemens voor 2024 te vinden, deze worden hieronder toegelicht.

Inzet van technologie en digitale ondersteuning

1. Wat willen we bereiken?

De beweging naar "zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan" is ingezet door Careyn. Careyn zet hiervoor in op zelfredzaamheid en *Reablement*. Door de inzet van bewezen innovaties wordt eind 2024 digitale zorg geboden aan 11% van onze cliënten. Onze digitale strategie en digitaal dienstverleningsmodel maken het mogelijk om dit efficiënt en duurzaam te doen, met voldoende aandacht voor gebruik en gedragsverandering; we ondersteunen onze professionals in deze digitale strategie met oog voor digitale vaardigheden. In 2024 worden drie bewezen zorginnovaties geïmplementeerd boven op het bestaande aanbod; dagstructuur ondersteuning, bundeling thuiszorgtechnologie en monitoring chronische zieken. Careyn heeft hiermee een ondersteuningsaanbod die de dialoog tussen cliënt en professional faciliteren; o.a. in het samen maken van keuzes op basis van de behoeftes en wensen van de cliënt.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

In de periode 2020-2023 hebben we verschillende innovaties uitgeprobeerd, ingezet en opgeschaald voor onze cliënten in de ZVW, WLZ-MPT en WLZ-VPT. We vinden het daarbij belangrijk dat de cliënt thuiszorgtechnologie vanuit de ZVW mee kan nemen naar de WLZ.

Onderstaande vier thuiszorgtechnologieën worden bij Careyn reeds ingezet om zelfredzaamheid te vergroten.

- Medicijndispenser
- Beeldzorg
- Dagstructuur ondersteuning
- Leefstijlmonitoring (Sensara).

Op basis van de huidige inzet en de groei in afgelopen periode heeft Careyn zich tot doel gesteld om eind 2024 11% van de thuiswonende cliënten ondersteunen door de inzet van deze vier thuiszorgtechnologieën, deze thuiszorgtechnologieën worden dus breed ingezet. Daarnaast wordt met intramuraal ingezet op leefstijl.

In 2021 is Careyn gestart de inzet van 'digi coaches' om de collega's te ondersteunen bij het steeds meer digitaal werken en de inzet van hulpmiddelen en innovaties. Afgelopen jaren heeft Careyn gedaan op gebied van digitalisering en inzet van innovaties. We gaan in 2024 verder onderzoeken wat er nodig is om digitale vaardigheden (nog) beter te ondersteunen.

In juni 2023 is vastgesteld dat Careyn geen fysieke sleutels meer in beheer neemt. De verantwoordelijkheid voor woningtoegang ligt bij de cliënt. Sleutelkluisen bieden de mogelijkheid om zorgverleners, mantelzorgers en hulpverleners een woning van een cliënt binnen te laten wanneer dat nodig is en de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven. Zo komt een veilige woningtoegang tot stand met een verwachte reductie van werkzaamheden voor zorgverleners en zorgmanagers tot gevolg. In 2023 wordt gestart met nieuwe cliënten en zullen dus ook de bestaande cliënten overgaan op deze andere manier van woningtoegang. De prognose is dat in 2024 ruim 1700 sleutels vervangen zullen worden door sleutelkluisen. Dit zorgt voor een arbeidsbesparing vanwege een vermindering aan reistijd (sleutels ophalen) en een administratie verlichting.

Intramuraal

We zien ook dat er groepen cliënten zijn, bijvoorbeeld met complexe of zeer intensieve zorgvragen, waarvoor zorg thuis niet mogelijk is. De komende jaren wordt de zorg op onze zorglocaties steeds zwaarder. Daarom zetten we ook op onze zorglocaties verschillende bewezen innovaties in en werken we aan de adoptie van innovatie met onze Ambassadeurs Innovatie. We doen dit vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid, maar kijken ook naar informele zorg en zelfredzaamheid.

- **Vrijheid & veiligheid:** deze innovaties zorgen ervoor dat onze cliënten vrij zijn om te gaan en te staan (binnen wat verantwoord is voor hen op een veilige manier) en daarbij voldoende privacy hebben.
- **Anders organiseren:** deze innovaties helpen ons de zorg anders te organiseren, zodat deze efficiënt, toekomstbestendig en persoonsgericht is en waarbij expertise altijd aanwezig is,
- **Leuker & makkelijker:** om het werk voor onze medewerkers behapbaar te houden, zetten we ook in op het gebruik van innovaties die het werk leuker en makkelijker maken.
- **Positieve gezondheid:** deze innovaties dragen bij aan het welzijn van onze cliënten, waardoor onze cliënten prettig wonen bij Careyn.

In de periode 2020-2023 zijn verschillende innovaties uitgetest, ingezet en opgeschaald op onze woon-zorglocaties op deze thema's. Careyn heeft daarbij ervaring opgedaan met de tijdbesparende zorgtechnologieën uit het onderzoek van Vilans, er is een pakket aan innovaties beschikbaar per thema op basis van ervaringen.



Figuur 1. Samenvatting van de innovaties die ingezet worden per thema.

Verdere ontwikkeling van bekwaamheid en professionaliteit in het vak van onze medewerkers

1. Wat willen we bereiken?

Careyn blijft kritisch kijken naar de wijze waarop we werken aan de bekwaamheden van onze professionals, we proberen steeds meer de regie in als het gaat om bekwaamheid bij de zorgteams en de individuele professionals te leggen. Zij kunnen tenslotte het beste beoordelen welke zorg de cliënten nodig hebben en welke specifieke bekwaamheden dit van hen vraagt, of zij hieraan kunnen voldoen en wat daarvoor nodig is. Alleen met bekwame professionals kunnen we goede zorg leveren aan onze cliënten.

Careyn kent verschillende vakgroepen; van kwaliteitsverpleegkundigen tot medici en paramedici. Ieder op hun eigen domein en hun eigen vakgebied. We willen de kennis en kunde binnen deze vakgroepen nog beter benutten, dat we o.a. gebruik maken van de laatste (wetenschappelijke) inzichten uit onderzoek maar ook meer regie en zeggenschap geven aan deze vakgroepen. Deze kennen als geen ander de inhoud van hun vak.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

We zijn in 2023 gestart met het werken met teambekwaamheden; waardoor er minder verplichte scholingen waren en teams de ruimte kregen om met elkaar te beoordelen wat zij nodig hebben in hun team aan voorbehouden- en risicovolle handelingen om aan de cliënten hun vraag te voldoen. In 2024 zal dit verder vorm krijgen binnen Careyn. Ook zijn er voor onze professionals per 2024 minder e-learnings verplicht en gaan we themagewijs werken (zie bouwsteen 4) zodat het leren steeds meer op de werkvloer plaatsvindt. Tot slot zal in 2024 in overleg met de Careyn Academie een plan gemaakt hoe we steeds meer kunnen gaan bewegen richting de individuele bekwaamheid en medewerkers zoveel mogelijk eigen regie voeren over hun bekwaamheid en wat daarvoor nodig is.

Voor de vakgroepen geldt dat Careyn momenteel verschillende vakgroepen geldt, begin 2024 zal onderzocht worden hoe we deze vakgroepen binnen Careyn hebben georganiseerd en wat er voor nodig is hierin meer uniform te gaan werken als Careyn brede vakgroepen maar ook de aanwezige expertise nog beter te benutten (en te ondersteunen met middelen) in de zorg voor onze cliënten.

Doorontwikkeling elektronisch dossier extramuraal en vermindering administratieve last

1. Wat willen we bereiken?

In 2023 zijn we in al onze huizen overgaan naar het elektronisch cliëntendossier van ONS Nedap en zijn we o.a. van de vier levensdomeinen naar de MIKZO-methodiek gegaan voor het opstellen van een zorgplan. In 2024 hebben we de ambitie om het methodisch werken en het elektronisch dossier die dit ondersteunt verder te optimaliseren, zodat het beter aansluit bij onze visie en tegelijk ook makkelijker hanteerbaar is voor onze medewerkers (lees: minder administratieve last). Zo maken we twee slagen tegelijk; informatie en wensen van onze cliënten leggen we gestructureerder vast zodat we dit beter kunnen monitoren en tegelijk kost dit minder tijd van onze professionals. We kijken dus ook naar hoe het werken in het digitale dossier makkelijker en eenvoudiger kan. Tegelijk zullen we ons ook moeten voorbereiden op het (landelijk) werken met cliëntprofielen in 2025.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

We organiseren een Careyn brede projectgroep met daarin onze professionals vertegenwoordigd door onze PAR-leden en indicatiecoaches uit het werkveld. We krijgen voor de vermindering van administratieve last ook ondersteuning van onze partner Nedap, die op basis van hun best-practise ons zal ondersteunen.

Jij op 1 – Ontwikkeling medewerker

Vanuit het Jij op 1 gedachtegoed wordt iedere dag gewerkt aan het zo optimaal faciliteren van onze medewerkers zodat zij iedere dag de zorg voor de cliënt kunnen waarborgen. De vier pijlers van dit programma zijn:

- Gezondheid
- Bevlogenheid
- Talentmanagement
- Werkinrichting

Deze pijlers hebben we in 2023 onder andere gedaan door de themamaand van het werkplezier, maar ook door een projectgroep op te richten die een nieuwe richting heeft gegeven aan gezond en flexibel roosteren.

1. Wat willen we bereiken?

In 2022 en 2023 is de basis gelegd voor het Jij op 1 gedachtegoed. Nu moet het van een Jij op 1 gedachtegoed naar een Careyn gedachtegoed overgaan en in de dagelijkse praktijk worden geadopteerd. Hiernaast worden de laatste thema's uit het project afgerond, zoals het optimaliseren van het functiehuis en het doen van een onderzoek naar de tevredenheid van onze medewerkers.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

In 2024 maken we gebruik van een jaarkalender waarin de Jij op 1 thema's verwerkt zijn. Hierbij zorgen we ervoor dat wat we doen bijdraagt aan het werkplezier en de balans van onze collega's. We herhalen na succes in 2023 de maand van het werkplezier in september en de medewerker raadpleging wordt georganiseerd.

Careyn wil in een nog betere verbinding staan met de leidinggevenden op het gebied van preventie en vitaliteit. Dit doen we door ons nieuw gelanceerde Vitaliteitsdashboard en het faciliteren van kennissessies over gezondheid, vitaliteit en verzuim.

Doorontwikkeling Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ)

Werken op de geriatrische revalidatie zorg (GRZ) vraagt andere kennis en kunde dan werken op de WLZ-afdeling. Het werken kenmerkt zich door revaliderend werken (werken met de handen op je rug). Anders dan de WLZ spreken we van revaliderende disciplines, ieder met een eigen focus en interdisciplinaire samenwerking, ook bij de GRZ gaan we uit van reablement.

1. Wat willen we bereiken?

Careyn wil kwalitatief hoogwaardige geriatrische revalidatie leveren door de revalidatie efficiënt en passend voor de doelgroep in te richten, met de juiste competenties, werkprocessen en passende ondersteunende systemen (zoals begrotingssystematiek en revalidatiedossier).

Binnen de revalidatie kennen wij een aantal pijlers die aandacht, onderhoud en continu om ontwikkeling vragen. Voor al deze pijlers geldt dat ze leren en ontwikkelen gericht zouden moeten zijn. De pijlers zijn:

- visie op revalidatie (wie zijn we, wat doen we en hoe doen we dat)
- stimulerend revalidatieklimaat (met shared decisionmaking, reablement maar ook de fysieke verblijfsomgeving)
- interdisciplinaire samenwerking
- ketensamenwerking (waaronder aandacht voor goede overdracht, samenwerkingsafspraken)
- het revalidatieproces (heldere kaders en werkafspraken)
- organisatorische aspecten (organisatie gericht en ingericht op revalidatie, deskundigheidsprofiel van de medewerkers met een scholingsplan)
- sturen op kwaliteit (systematisch evalueren en bewaken van kwaliteit)

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Begin 2023 zijn we met een meerjarig samenhangend verbeterprogramma gestart vanuit deze pijlers. Er is een start gemaakt met het harmoniseren van werkprocessen Careyn breed. Als laatste is een opleidingsplan met competentieprofiel opgesteld. In 2024 werken wij aan de stappen binnen de PDCA. Dit start met het verzamelen van de gegevens om deze vervolgens met de betrokkenen te delen en te analyseren. Van de uitkomsten willen we leren en waar nodig bijsturen. Specifiek richten wij ons op de clienttevredenheid, werkprocessen rondom het MDO, het hebben van een stimulerend revalidatieklimaat en interdisciplinaire samenwerking.

Om tot hoogwaardige GRZ te komen is centraliseren van capaciteit en middelen een noodzaak. Zowel op gebied van arbeidsmarktontwikkeling, ontwikkelen van expertise en als samenwerkingspartner is dit van groot belang. In 2024 zal Careyn de mogelijkheden hiervoor verder onderzoeken.



Bouwsteen 4

Leren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals, dat zij goed toegerust zijn om hun werk goed te doen en ruimte en vertrouwen krijgen om de juiste keuzes te maken voor wat van waarde is van de cliënt. Dit vraagt ook tijd om kennis en expertise te delen, om met elkaar te reflecteren en uitkomsten van deze reflectiemomenten op te pakken en in de praktijk te brengen. Dit geeft professionals niet alleen de regie maar ook het vertrouwen dat wat zij zien en vinden ertoe doet en ook zijn uitwerking vindt ik de praktijk. Leren en ontwikkelen gebeurt voornamelijk op de werkvloer, dit vraagt ook kritisch kijken en blijven reflecteren op waarom iets goed gaat maar ook waarom iets beter kan? En wat is daar dan voor nodig?

Kwaliteitsreflecties

1. Wat willen we bereiken?

Het werken aan kwaliteit moet onze medewerkers optimaal ondersteunen bij het uitvoeren van hun werk. Goede samenwerking en vertrouwen is nodig, om met het hele team continu te kunnen blijven leren en ontwikkelen en om met elkaar te kunnen sturen op kwaliteit. Geen lijstjes meer afvinken maar het goede gesprek. Samen blijven leren en samen reflecteren geeft ook inzicht in wat je anders zou willen doen in de dagelijkse praktijk, als individuele professionals en als multidisciplinaire teams. Essentieel hierbij is onze kernwaarde geborgen, als randvoorwaarde om het goede gesprek veilig met elkaar te voeren.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Als onderdeel van het programma 'Kwaliteit is van ons allemaal' starten we in 2024 met periodieke kwaliteitsreflecties binnen teams. We ontwikkelen dit jaar een praktische werkwijze inclusief kaders, werkafspraken en ondersteuning waarmee teams cyclisch via een open gesprek werken aan de eigen kwaliteit, de kwaliteit van het team en van de samenwerking. Managers ondersteunen teams hierin en stellen de dialoog centraal. Managers reflecteren continu op de uitkomsten van de team kwaliteitsreflecties én op de uitvoering van de kwaliteitsreflecties. We organiseren werksessies met managers om duidelijkheid te creëren over de rol en verantwoordelijkheid van leidinggevenden om teams te ondersteunen in de kwaliteitsreflecties én bij het voeren van het goede gesprek (met de cliënt).

Deskundigheidsbevordering – Careyn Academie

1. Wat willen we bereiken?

De Careyn Academie heeft in samenwerking met de districten gekeken naar de behoefte op het gebied van leren en ontwikkelen, wat er nodig is en welke thema's er leven (ontwikkelbehoefte). Met als doel om een jaaropdracht te formuleren voor de Academie. Deze thema's zijn leidend voor de Academie om uiteindelijk leerlijnen te ontwikkelen om onze medewerkers zo goed mogelijk te ondersteunen en bekwalen op deze specifieke thema's. De jaaropdracht is afgestemd met de PAR en OR. Breed zien we behoefte aan 4 grote thema's:

1. Reablement gedachte; het voeren van het goede gesprek en gesprekstechnieken, zelfmanagement/redzaamheid bij cliënten.
2. Onbegrepen gedrag; zowel over probleemgedrag, hoe kunnen we anders kijken naar gedrag en naar interventies. Denk aan thema's gedrag vanuit dementie, gerontopsychiatrie, weglopen of dwalen, angst, onrust. Maar bijv. ook omgaan met agressie van mantelzorgers.
3. Leiderschap; Is een groot thema als in de zin van persoonlijk en professioneel leiderschap, ruimte voelen om verantwoordelijkheid te nemen, te handelen zoals je denkt dat je moet handelen en leiderschap als leidinggevende.
4. Teamleren; Dit heeft samenhang met het Kwaliteitskompas. We hebben teamleren in het kader van teambekwaamheid VRH maar ook teamleren als samenwerken en leren van elkaar door middel van bijvoorbeeld intervisie, waarbij de leer- en verbetercyclus een basis is.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Per thema worden verschillende leerlijnen ontwikkeld door de Careyn Academie in samenwerking experts op het gebied van de thema's en collega's in de districten. Per thema kan de inhoud en aanpak uiteraard verschillen, niet elke leerlijn zal voor elk thema hetzelfde zijn.

'Themagewijs werken'

Binnen Careyn willen we veel meer de beweging maken naar thematisch werken. We weten uit studies naar leerprincipes dat ongeveer 10% van wat men leert in klassikale scholingen daadwerkelijk beklijft, leren vindt vooral plaats op de werkvloer. Om (nog) meer de beweging te maken naar leren op de werkplek, dit vraagt om het loslaten van oude principes van verplichte scholingen en e-learnings maken en een andere visie op leren en ontwikkelen. We zullen veel meer dichtbij op de werkvloer (o.a. coaching on the job) aandacht moeten geven aan belangrijke thema's die spelen door intervisie en uitwisseling, maar ook veel meer maatwerk per team moeten toepassen om de gevraagde deskundigheid voor die specifieke doelgroep van cliënten van dat team te ondersteunen. Dit zodat onze collega's de juiste dingen kunnen doen voor de cliënten.

1. Wat willen we bereiken?

Belangrijke inhoudelijke thema's dichtbij, op de werkvloer aandacht geven. We doen dit Careyn breed op geijkte momenten gedurende het jaar, hierdoor stimuleren we het leren van elkaar maar ook het leren tussen teams, tussen districten maar ook op het niveau van Careyn. Hoofdthema's zijn o.a. de Wet Zorg en Dwang, medicatieveiligheid en infectiepreventie.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Careyn breed werken we met één themakalender gedurende het jaar. Hierin staan verschillende inhoudelijke thema's opgenomen die we Careyn breed met elkaar hebben afgesproken en we gedurende het kalender jaar aandacht geven; aandacht op de werkvloer, praktisch en begrijpbaar voor al onze medewerkers. We doen dit o.a. door laagdrempelig themaweken in teams te organiseren. We nemen hier uitkomsten uit o.a. audits op deze thema's in mee, zodat er een continue leercyclus ontstaat.

Inzicht in kwaliteit

Kwaliteitscyclus

1. Wat willen we bereiken?

Het reflecteren op en het ontwikkelen van de kwaliteit van zorg is onderdeel van het dagelijks werk van ons allemaal. Careyn wil dat kwaliteitsontwikkeling plaatsvindt op alle niveaus, dus binnen teams, binnen regio's/locaties, binnen districten en op het niveau van Careyn als organisatie. We verbinden alle lagen waarop kwaliteitsverbetering plaatsvindt met elkaar. Door de PDCA in samenhang tussen de lagen plaats te laten vinden en hierop te reflecteren is er sprake van continu leren en ontwikkelen.

Het is een methodisch proces dat om afstemming, evaluatie en bijstellen van de plannen vraagt. En om te kunnen blijven leren en ontwikkelen, reflecteren we cyclisch met elkaar op hoe we werken aan het ontwikkelen van kwaliteit op alle lagen. Het methodisch werken is hiervoor het basisprincipe.

Omdat tellen het vertellen ondersteunt, we willen kijken naar wat de meest zinvolle relevante cliëntinformatie is waar teams wat aan hebben. Het is daarbij altijd ondersteunend aan het verhaal van de cliënt, niet het zetten van vinkjes. We stellen deze kwaliteitsinformatie voor alle medewerkers, teams en leidinggevende beschikbaar. Alleen zo zijn we transparant en kunnen we met elkaar reflecteren en leren.

2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Careyn wil de inhoud van het kwaliteitsmanagementsysteem veranderen; het ankerpunt is 'het goede gesprek' met de cliënt en diens netwerk. In 2024 wil Careyn stappen zetten om de Planning en controlcyclus ondersteunend te laten zijn aan de cultuur van leren en ontwikkelen. Careyn wil ervoor zorgen dat systemen ondersteunend zijn aan de borging van waardegedreven werken. Dit vraagt ook om duidelijkheid in rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. In 2023 zijn we begonnen om de met de zorginhoudelijke commissies afspraken te maken over opdrachtgeverschap, bevoegdheden, rapportagelijnen en de verbinding tussen verschillende lagen in de organisatie. In 2024 zetten we dit voort en kijken we naar rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden andere alle key-functionarissen op het gebied van kwaliteit. Tot slot werken we in 2024 een meerjaren kwaliteitsbeleid voor Careyn uit, hierin hebben we ook aandacht voor het beheer- en onderhoud van protocollen en kwaliteitsprocessen en de administratieve last.

