



# KWALITEITSRAPPORT 2022

# ◆ Voorwoord

Nieuw Unicum vindt haar oorsprong in het huis 'Kareol' te Aerdenhout. Na 1940 was dit een herstellingsoord voor oorlogsinvaliden en vlak na de oorlog ook een sanatorium voor verzetsdeelnemers. In 1948 richtte de heer Chr. J. van Vliet Stichting Unicum op. In de loop van 1969-1970 is de huidige locatie gebouwd: Nieuw Unicum in de Zandvoortse duinen tussen Bentveld en het strand.

De (vroeg) geschiedenis van Nieuw Unicum kenmerkt zich door meerdere verhuizingen en geldzorgen, door 'voor weinig loon lang en hard werken', maar ook door veerkracht, steun en inzet van mensen die geloven in nut en noodzaak van de instelling.

Poëtisch gezegd is deze historie misschien wel de 'stille kracht' van Nieuw Unicum. Het 'Nieuw Unicum-gevoel' dat velen ervaren als ze kennismaken met de organisatie en voor het eerst het pand betreden. Het is de 'daarom werken wij bij Nieuw Unicum-motivatie' van medewerkers, die zich makkelijk laat samenvatten als: 'ik doe het voor de bewoners'.

In 2023 zijn wij, Maaike de Vries en Anne-Marie Jasper, aangetreden als raad van bestuur van Nieuw Unicum. Onze opdracht is te bouwen aan een nieuw Nieuw Unicum. Net als onze voorgangers diep in de vorige eeuw willen wij onze nek uitsteken voor de organisatie, onze handen vuilmaken en er met hart en ziel -doch met nuchter en gezond verstand- voor gaan.

Voor Nieuw Unicum was 2022 geen topjaar. Daar hoeven we geen doekjes om te winden. Er was sprake van onrust. De raad van bestuur en de raad van toezicht traden af, veel medewerkers verlieten de organisatie en er werden twee procesbegeleiders aangesteld. We weten dat dit ook de bewoners niet ongemoeid liet. Immers, 'het gedoe' vond plaats in hun huis, de plek waar ze 24/7 wonen, zorg en behandeling krijgen.

In, of misschien wel juist door het bestuurlijk tumult werd langzaam en pijnlijk duidelijk wat eerder verborgen was gebleven, namelijk dat de kwaliteit van zorg en behandeling beter kan en moet. Vanaf het vierde kwartaal van 2022 tot op de dag van vandaag, morgen en overmorgen werken we hier hard aan. Doel is zo spoedig mogelijk stevig grip te krijgen op zorg, behandelzaken en kwaliteit. En om iedere bewoner passende zorg te bieden die aansluit bij zijn of haar wensen en behoeften, met kwaliteit van wonen, zorg en behandeling als basis.

Dit Kwaliteitsrapport is daarom geen logisch vervolg op eerdere Kwaliteitsrapporten. Het is een pas op de plaats waarbij we de ruimte en vrijheid nemen te beschrijven wat is geconstateerd en wat dit betekent voor 2023.

We zijn gestart en we zijn hier volop mee bezig. Vanuit de bestuurskamer maar vooral in samenwerking met en tussen collega's, met de bewonersraad, de ondernemingsraad en de nieuwe raad van toezicht. We gaan samen met volle kracht vooruit.

Maaike de Vries en Anne-Marie Jasper-Van Nellen, mei 2023

# ◆ Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting .....	4
Over Nieuw Unicum.....	6
Bouwsteen 1: Kwaliteit van zorg rondom de bewoner.....	11
Bouwsteen 2: Ervaringen van de bewoner.....	18
Bouwsteen 3: Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	21
Conclusie.....	24
Bevindingen externe visitatie.....	26
Reflectie bewonersraad.....	28
Reflectie ondernemingsraad.....	29
Reflectie raad van toezicht.....	30



# ◆ Samenvatting-1

2022 was voor Nieuw Unicum een dubbel en bewogen jaar. In de eerste plaats hebben de bewoners van Nieuw Unicum 24/7 zorg, behandeling en dagbesteding ontvangen. Medewerkers hebben zich met zorg, liefde en aandacht voor hen ingezet. Daarnaast was er bestuurlijke onrust. De raad van bestuur en de raad van toezicht traden af, veel medewerkers verlieten de organisatie en er werden twee procesbegeleiders aangesteld. Ook werd duidelijk dat de kwaliteit van zorg beter kan en moet.

Dit alles staat beschreven in dit kwaliteitsrapport, dat Nieuw Unicum in samenspraak met bewonersraad, ondernemingsraad en de raad van toezicht heeft opgesteld vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. In dat landelijke kader staat kwaliteit van zorg beschreven in drie bouwstenen. Deze drie bouwstenen vormen ook voor dit kwaliteitsrapport de basis:

Binnen Bouwsteen 1 *Kwaliteit van zorg rondom de individuele bewoner* kunt u lezen over de dagbesteding en de groei die de dagbesteding heeft doorgemaakt. Ook gaat bouwsteen 1 over het nieuwe ECD en een nieuw verpleegoproepsysteem. Er heeft een succesvolle themaweek over intimiteit en seksualiteit plaatsgevonden. In de tweede helft van 2022 waren er ook grote zorgen over de kwaliteit van de zorg. Daar heeft Nieuw Unicum zelf onderzoek naar gedaan en laten doen. De uitkomsten van deze onderzoeken en ondernomen acties staan ook in dit hoofdstuk beschreven.

In Bouwsteen 2 *Ervaringen van bewoners* beschrijven we op welke manieren bewoners inspraak hebben en meedenken. Dat gaat met hofoverleggen en via de bewonersraad. Natuurlijk komen ook de klachtenfunctionarissen aan bod.



# ◆ Samenvatting-2

Tot slot Bouwsteen 3 *Betrokken en vakbekwame medewerkers*. Nieuw Unicum heeft een complexe doelgroep die om specialistische kennis en kunde van onze medewerkers vraagt. Net als andere organisaties in de regio hebben ook wij grote uitdagingen om voldoende medewerkers te werven. Er was een groot verloop op managementniveau. U kunt in Bouwsteen 3 lezen hoe we nieuwe medewerkers werven, maar ook hoe we proberen de huidige medewerkers voor Nieuw Unicum te behouden.

Dit jaar is er een externe visitatie geweest voor een kritische beschouwing van het Kwaliteitsrapport 2022. Er is een rondleiding geweest met daarin contactmomenten met bewoners. Verderop in dit rapport staat een kort verslag van deze visitatie.



# ◆ Over Nieuw Unicum-1

## **Missie en visie**

We doen al het mogelijke om mensen met (progressieve) lichamelijke en cognitieve beperkingen een waardevol en betekenisvol bestaan te geven. We zijn daarin creatief en ambitieus. Ieder mens is anders en daarom geloven we in de dialoog. Door in gesprek te blijven met elkaar:

- vinden we per individu een passende combinatie van de menselijke maat en specialistische kennis van zorg en ondersteuning
- stimuleren we multidisciplinaire samenwerking
- ontstaat de mogelijkheid om samen onze zorg en ondersteuning naar een hoger plan te brengen.

De kernwaarden van Nieuw Unicum zijn warm, professioneel en toegewijd.

## **Werkgebied**

De hoofdlocatie van Nieuw Unicum is gelegen in de duinen van Zandvoort. We hebben drie nabijgelegen buitenlocaties. De bewoners van Nieuw Unicum en de cliënten die tijdelijk bij ons verblijven komen uit heel Nederland. Er zijn vier locaties:

- Hoofdlocatie Nieuw Unicum: Zandvoortselaan 165, 2042 XK Zandvoort
- Locatie Haarlem: Hugo de Grootstraat 104, 2037 RA Haarlem
- Locatie Zandvoort Noord: Flemingstraat 31 2041 VW Zandvoort
- Locatie Zandvoort Centrum: Hogeweg 42, 2042 GH Zandvoort

Buiten de hoofd- en nevenlocaties biedt Nieuw Unicum dagbesteding op verschillende andere locaties in Zandvoort zoals bij 't Winkeltje, 't Hoekje en de Werkplaats.

## **Bewoners**

Nieuw Unicum heeft een unieke positie in het Nederlandse zorglandschap. Nergens anders wonen zoveel mensen met multiple sclerose (MS), amyotrofische lateraalsclerose (ALS) en multiple systeem atrofie (MSA) bij elkaar. Daarnaast is er een groot aantal bewoners met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Dit kan komen door MS, maar ook door bijvoorbeeld een CVA. De bewoners van Nieuw Unicum hebben vaak hulpvragen die specifieke expertise vereisen.

Nieuw Unicum biedt zorg en behandeling aan:

- bewoners met MS. Naast de lichamelijke beperking kan er sprake zijn van complexe cognitieve-, stemmings- en/of gedragsproblematiek
- bewoners die continu afhankelijk zijn van (invasieve) beademing
- bewoners met niet-aangeboren hersenletsel, waarbij er sprake kan zijn van complexe cognitieve, gedrags-, psychiatrische en/of verslavingsproblematiek.

# ◆ Over Nieuw Unicum-2

TABEL AANTAL BEWONERS N.A.V. FINANCIERING	
Aantal bewoners met Wet langdurige zorg (Wlz) (teldatum 31dec22)	245
Aantal cliënten op Verblijf bepaalde Tijd (VBT) in totaal in 2022	110* unieke cliënten
Cliënten op VBT met indicatie Modulair Pakket Thuis	8
Cliënten op VBT met indicatie Persoons Gebonden Budget	12
Cliënten op VBT met indicatie Voliedig Pakket Thuis	0
Cliënten op VBT met indicatie Eerstelijnsverblijf/Zorgverzekeringswet	54

De laatste jaren verandert de doelgroep van Nieuw Unicum. Mensen komen in een laat stadium van hun ziekte naar Nieuw Unicum. Mede hierdoor neemt de fysieke zorgzwaarte toe, en heeft een toenemend aantal bewoners cognitieve problemen en gedragsproblematiek. Het karakter van de zorg is de laatste jaren verschoven van lichamelijke gehandicaptenzorg (LG) naar hoog complexe langdurige zorg.

Alle bewoners zijn afhankelijk van ADL-zorg (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen) en hebben intensieve en structurerende begeleiding nodig. Niet zelden is de fysieke en/of cognitieve verandering zo geleidelijk, dat bewoners en mantelzorgers deze niet of nauwelijks opmerken. Bij veel bewoners is de combinatie van de beperkingen meer dan een optelsom van de afzonderlijke beperkingen: er is sprake van zeer complexe problematiek. Passende zorg kan niet zonder een kwalitatief goede basis, maar vraagt ook om grondige en specifieke kennis, vaardigheden en expertise in de zorg, de dagbesteding en de behandeling. In bouwsteen 1 en 2 lichten we dit toe.

## **Ontwikkelingen binnen Nieuw Unicum**

2022 was bestuurlijk gezien een bewogen jaar voor Nieuw Unicum. Aan het begin van 2022 heeft de ondernemingsraad het vertrouwen in de raad van bestuur opgezegd. Naar aanleiding hiervan gaf de raad van toezicht organisatieadviesbureau SeederDeBoer opdracht om de besturing en besluitvorming binnen Nieuw Unicum te onderzoeken en te adviseren over de toekomst van de organisatie.

\*sommige cliënten verbleven meerdere keren in 2022

# ◆ Over Nieuw Unicum-3

In de zomer bleek het gefaseerd aftreden van de raad van bestuur en de raad van toezicht onvermijdelijk. De raad van toezicht stelde dhr. Fred Plukker en dhr. Theo Lankamp aan in de rol van procesbegeleiders om het veranderproces van Nieuw Unicum te begeleiden en een nieuwe topstructuur te ontwikkelen.

## **Zorg en behandeling**

In de loop van 2022 uitten de medisch eindverantwoordelijk arts en verpleegkundig consulenten zorgen over de kwaliteit van zorg en behandeling. Nieuw Unicum heeft naar aanleiding hiervan zelf onderzoek gedaan en door derden laten doen naar de kwaliteit van zorg en behandeling. Dit leverde gerichte aandachts- en verbeterpunten op, op het gebied van methodisch werken en rapporteren, werken volgens richtlijnen en een aantal zorginhoudelijke thema's. Deze aandachtspunten en bijbehorende projecten beschrijven we in Bouwsteen 1.

## **Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)**

In 2022 is gestart met cyclisch werken in de zorgteams. Eind 2021 en begin 2022 hebben de teamleiders een zelfscan uitgevoerd. Op basis hiervan hebben teamleiders met hun team gereflecteerd op de uitkomsten en daarna verbetermaatregelen opgesteld. Daarna zijn de teamleiders in vier bijeenkomsten ieder kwartaal door de afdeling kwaliteit meegenomen in de Plan-Do-Check-Act-cyclus van die verbetermaatregelen, waarin bij elke bijeenkomst een deel van de PDCA werd besproken.

Alle verbetermaatregelen, ook die voor de gehele organisatie, zijn vastgelegd in een verbeterregister. Daarmee kan Nieuw Unicum de voortgang van de verbetermaatregelen bijhouden. Het verbeterregister is in 2022 -voor zover technisch mogelijk- aangepast aan de wensen van de teamleiders.

In 2019 is ervoor gekozen geen gebruik meer te maken van een certificering. Daardoor heeft Nieuw Unicum op dit moment geen goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) met een interne toetsingscyclus. Er werd wel getoetst, maar niet op structurele basis.

In het vorige kwaliteitsrapport is beschreven dat er een grote slag is gemaakt met de herziening van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit KMS was in 2022 zo goed als gereed, maar de toenmalige raad van bestuur heeft pas op de plaats gemaakt om de nieuwe organisatiestructuur af te wachten en deze te beschrijven.





# ◆ Over Nieuw Unicum-4

## **Denken in mogelijkheden**

Nieuw Unicum heeft haar missie, visie en kernwaarden, samen met landelijke kaders en uitgangspunten, in 2022 vertaald in het eigen kwaliteitskader *Denken in mogelijkheden*. Dit kwaliteitskader beschrijft wat we gezamenlijk onder de kernwaarden warm & toegewijd en professioneel verstaan en hoe hieraan gewerkt kan worden binnen Nieuw Unicum. In het kader is beschreven wat bewoners van Nieuw Unicum kunnen verwachten, en wat Nieuw Unicum verwacht van medewerkers als het gaat om kwaliteit en veiligheid van zorg. Het beschrijft ook hoe we de kwaliteit meten en monitoren om ervoor te zorgen dat onze zorg en behandeling van hoge kwaliteit wordt. Het kader 'Denken in mogelijkheden' is in 2022 door het overgangs-MT en RvB goedgekeurd.

## **ICT**

In 2022 is de ICT- infrastructuur is grotendeels vernieuwd. De nieuwe telefooncentrale is geplaatst en de wifi is vervangen door een nieuwere versie. Tevens zijn nagenoeg alle computerdevices vervangen door laptops, zodat we kunnen werken met een modern instrumentarium. Dit was het startpunt voor een nieuw verpleegkundig oproepsysteem (VOS), dat in 2022 ook is geïnstalleerd. Hierover meer in Bouwsteen 1.

## **MS Expertisecentrum**

Nieuw Unicum neemt in Nederland een unieke positie in als het gaat om het bieden van zeer complexe zorg, begeleiding, ondersteuning en behandeling van mensen met gevorderde progressieve MS. Dat komt door de jarenlange ervaring met deze doelgroep. Een aantal jaar geleden kreeg Nieuw Unicum de ambitie om deze expertise landelijk te gaan delen. Zo kunnen mensen met progressieve MS die ergens anders wonen, hun mantelzorgers en zorgmedewerkers van deze expertise profiteren. Nieuw Unicum wil zich daarom doorontwikkelen naar een landelijk erkend CELZ-expertisecentrum (Commissie Expertisecentra Langdurige zorg), waarin kennis wordt ontwikkeld en gedeeld.

De ambitie van Nieuw Unicum sluit aan bij het landelijk traject 'laag volume/hog complexe zorg' van VWS, waaronder gevorderde progressieve MS ook valt. Dit is een ontwikkeling van de overheid vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Nieuw Unicum is aan dit traject gaan deelnemen met als doel een Doelgroep Expertise Centrum (DEC) te kunnen worden. Dit is belangrijk voor onze bewoners met MS en voor de toekomst van Nieuw Unicum. Maar ook voor onze bewoners met andere neurologische aandoeningen. Ook zij zullen profiteren van het verder uitbouwen van onze expertise op het gebied van MS.

# ◆ Over Nieuw Unicum-5

Dit betekent dat we met andere belangrijke ketenpartners MS vorm mogen geven aan een doelgroepnetwerk waarin kennis en expertise wordt gedeeld. Dit doelgroepnetwerk werkt naar landelijke erkenning en structurele financiering toe. In 2021 waren er binnen Nieuw Unicum en daarbuiten grote stappen in dit traject gezet, maar door de bestuurlijke perikelen in 2022 is dit traject binnen Nieuw Unicum, en daardoor ook landelijk, in de pauzestand gezet.

Gelukkig is er een doorstart gemaakt. Eind vorig jaar is een Jaarplan 2023 inclusief begroting voor 2023 ingediend en gehonoreerd. Op 25 april jl. is een aanvraag subsidie gedaan voor de overige aankomende transitiejaren. Ook worden alle partners binnen het doelgroepnetwerk benaderd om de samenwerking weer op te pakken en samen kennisproducten te gaan ontwikkelen die ten goede komen aan de mensen met gevorderde progressieve MS.



# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-1

## **Dagbesteding**

Zoals gezegd hebben de bewoners van Nieuw Unicum een steeds complexere zorgvraag. Dit heeft gevolgen voor en stelt eisen aan de dagbesteding. In 2022 heeft het team Dagbesteding hard gewerkt aan het doorontwikkelen van het concept betekenisvolle daginvulling met daarbij de wensen en behoeften van de bewoner als uitgangspunt. Vanuit het principe van 'voor elk wat wils', leidde dit tot een rijk gevarieerd aanbod aan bewonersgerichte dagbesteding.

Om ook bij afwezigheid van enkele medewerkers het groepsprogramma van de dagbesteding door te kunnen laten gaan is er in 2022 gewerkt aan meer continuïteit en flexibiliteit van het programma. Daarnaast is het team is aan de slag gegaan met vaardigheden op het vlak van methodisch werken. Per hof/locatie zijn twee vaste contactpersonen aangesteld die voor alle bewoners werkplannen dagbesteding hebben opgesteld.

In een pilot op een van de hoven is de samenwerking tussen zorg- en dagbestedingsmedewerkers punt van aandacht geweest. Door meer tijd in te ruimen voor gezamenlijke beeldvorming voor wat belangrijk is voor bewoners, is er meer ondersteuning nodig en mogelijk gebleken bij diverse bewoners. Er is een start gemaakt om medewerkers dagbesteding te betrekken bij de multidisciplinaire overleggen (MDO's) om de beeldvorming en signalen van bewoners in een andere setting (vaak buiten de woonomgeving) te delen. Aan bewoners die niet in staat zijn deel te nemen aan groepsgerichte activiteiten is individuele ondersteuning bij de daginvulling geboden (op basis van meerzorg).

## **Een greep uit het aanbod dagbesteding**

Samen met bewoners is het team dagbesteding aan de slag gegaan met digitale en technologische innovaties, waaronder het gebruik van drones voor omgevingsfotografie en het gebruik van VR brillen om bewoners nieuwe virtuele ervaringen te laten opdoen. Deze brillen zijn door een medewerker van Nieuw Unicum bij elkaar gewandeld tijdens de Nijmeegse Vierdaagse.

In samenwerking met Sein is kennisgemaakt met de mogelijkheden van Symponic eMotions: een app waarmee door beweging muziek gemaakt kan worden. Twee bewoners hebben deze laatste techniek ontdekt op de Supportbeurs in Utrecht. Dankzij financiële steun van Stichting Vrienden van Nieuw Unicum is het bewegingstool aangeschaft. En de afdeling dagbesteding kon op meer steun rekenen van de Stichting Vrienden: totaal investeerden zij voor bijna € 27.000 in (nieuwe) activiteiten voor onze bewoners.

In 2022 is een lentefeest gevierd met verse vis en live muziek voor en door bewoners. Er heeft een ontmoetingsdag plaatsgevonden waar zelfstandig wonende minder mobiele bewoners uit Zandvoort samen met bewoners van Nieuw Unicum op pad zijn gegaan door de duinen. Natuurlijk is de Formule 1 in Zandvoort bezocht door een twintigtal bewoners, en er is een put-wedstrijd bij de Zandvoortse golfbaan gehouden. Een aantal bewoners heeft een honkbalwedstrijd bijgewoond en de visclub heeft diverse viswedstrijden bezocht.

# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-2

Helaas is een aantal evenementen geannuleerd in verband met COVID-19 besmettingen. Om de week op zondagmiddag hebben activiteiten plaatsgevonden, waaronder muzikale optredens. Ook dit is georganiseerd door de medewerkers dagbesteding en intern vervoer. Op deze zondagen is het gezellig druk op de Brinck met bewoners en hun naasten.

Ondanks de beperkende maatregelen in de voorgaande jaren ten gevolge van de pandemie, is het gelukt om veel vrijwilligers te behouden en ook weer nieuwe vrijwilligers te werven. Voor hen is in december 2022 een feestelijke maaltijd georganiseerd als blijk van waardering voor hun inzet om de daginvulling van bewoners mede te ondersteunen.

De geplande nieuwbouw voor de dagbesteding is door de bestuurlijke perikelen vertraagd.



## **ONS en Mikzo**

Het huidige elektronische cliëntendossier PlanCare2 houdt eind 2023 op te bestaan. Daarnaast voldoet het niet aan de wensen van Nieuw Unicum. Het ondersteunt het methodisch werken onvoldoende. Verder hebben bewoners en mantelzorgers geen digitale toegang tot het dossier.

Om een weloverwogen keuze voor een nieuw ECD te maken, is in 2021 onder leiding van een externe projectmanager een voorbereidingstraject gestart. Een multidisciplinair team heeft in 2022 een programma van eisen opgesteld dat aan twee verschillende leveranciers is aangeboden.

De stuurgroep van het project ECD heeft de raad van bestuur geadviseerd om PlanCare2 te vervangen door ONS. Het advies is onder andere tot stand gekomen op basis van de verschillenanalyse tussen de twee leveranciers, de showstoppers, het programma van eisen, de offertes en de resultaten van de enquête die de multidisciplinaire werkgroep leden op basis van ervaringen met de testomgevingen hebben ingevuld.

Ook de bewonersraad en de ondernemingsraad hebben ingestemd met het ECD ONS. Er is een businesspartner gekozen waarmee in 2022 startbijeenkomsten zijn georganiseerd waarbij de uitgangspunten voor ONS zijn geformuleerd. Volgens planning vindt de overgang van Plancare2 naar ONS half mei 2023 plaats. Behalve ONS zal ook het bewonersportaal Caren in 2023 worden geïmplementeerd. Daarmee krijgen bewoners en, indien gewenst, hun mantelzorgers toegang en inzage tot het ECD.

# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-3

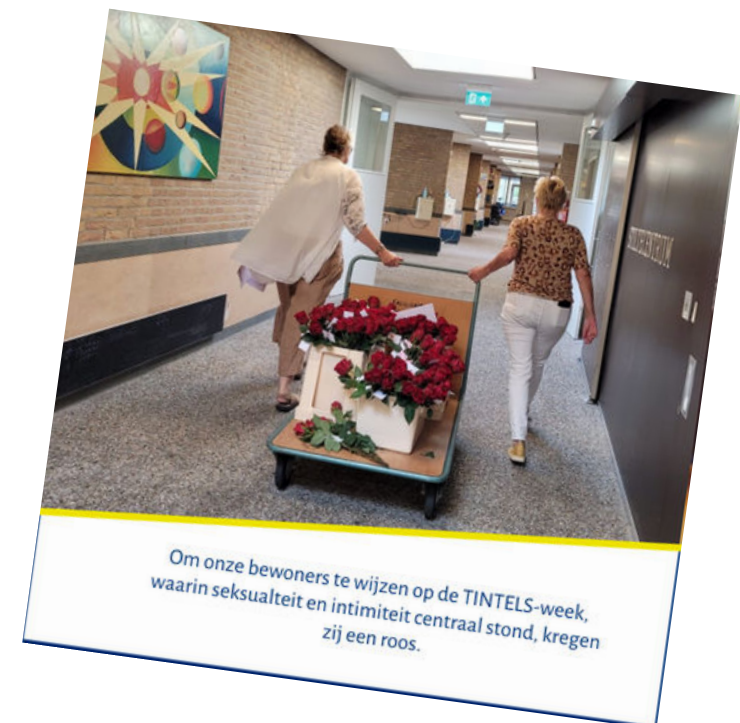
Door de veranderende groep bewoners past Schalock, de huidige zorgmethodiek dat de basis vormt van het zorgplan, niet goed meer bij Nieuw Unicum. Met de overgang naar het ECD in mei 2023 wordt ook een overgang gemaakt naar een nieuwe zorgmethodiek, Mikzo. Vanaf de start van ONS is Mikzo de basis voor het zorgplan in het ECD.

Mikzo is een methode waarmee de EVV-er samen met de bewoner en het netwerk een zorgplan maakt. Daartoe worden de gebieden van de Mikzo met een zorgvraag in beeld gebracht. Deze leiden tot acties die in het Mikzo-plan komen. Mikzo is onderverdeeld in vijf domeinen, te weten persoonsgerichte zorg, wonen, welzijn, veiligheid en gezondheid. Risicosignalering maakt deel uit van Mikzo.

## Een nieuw verpleegoproepsysteem

Begin 2022 is gestart met de inrichting van een nieuw verpleegoproepsysteem (VOS). Dit bleek een flinke operatie. Tot en met het voorjaar van 2022 werkte het alarmeringssysteem via wifi. Er werden steeds meer apparaten op deze wifi werden aangesloten, waardoor er sneller storingen optraden. Om deze storingen te verminderen is samen met leverancier SPIE nagedacht over een stabiel alternatief. Begin 2022 heeft Nieuw Unicum besloten om van het VOS-systeem over te gaan op een Private LTE-netwerk, dat al veel meer in de zorgsector wordt ingezet. Dit is door leverancier SPIE ingericht en in maart 2022 gingen de eerste afdelingen over naar het nieuwe netwerk.

Helaas ervoer Nieuw Unicum binnen de gehele organisatie langdurig een aantal uiteenlopende storingen in het nieuwe systeem met verschillende oorzaken. Deze storingen leken steeds opgelost te zijn waarna het alarmeringssysteem opnieuw bleek te falen. Om de veiligheid van onze bewoners te garanderen is een zorgcentrale ingezet, die dag en nacht bemenst werd door voornamelijk medewerkers van Nieuw Unicum. Wanneer er een oproep via het VOS binnenkwam, belde de betreffende medewerker de afdeling na om te checken of de bel van de betreffende bewoner was doorgekomen. Dit gaf zowel medewerkers als bewoners vertrouwen. Uiteindelijk werkte het VOS begin oktober 2022 naar alle tevredenheid.



Om onze bewoners te wijzen op de TINTELS-week, waarin seksualiteit en intimiteit centraal stond, kregen zij een roos.

# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-4

## Tintels

In 2022 is een 'ThemawEEK Intimiteit en Leuke Seks' gehouden bedoeld voor bewoners, medewerkers en mantelzorgers. Onder de naam 'Tintels' liet deze week zien hoe belangrijk het is om intimiteit en seksualiteit bespreekbaar te maken en ook te vertellen wat er (nog) mogelijk is. Er was een interessant en afwisselend programma samengesteld. Zo opende iemand met een chronische spierziekte de Tintelsweek en vertelden een bewoner en een sekverzorgende over hun ervaringen met sekszorg bij Nieuw Unicum. Een seksuologe gaf een klinische les over seksualiteit bij chronische ziekten en cognitieve beperkingen in een zorgsetting. Ook gaf ze handvatten hoe je als medewerker het gesprek kunt aangaan met de bewoner en hem/haar kan ondersteunen.

Bij een intern expertpanel was het mogelijk voor medewerkers om al hun vragen te stellen. Denk aan vragen over: welke invloed heeft medicatie op seksualiteit? Wat is de invloed van hersenletsel? Welke mogelijkheden ter ondersteuning zijn er?

Bewoners konden met elkaar in gesprek gaan over seksualiteit. Ook was er een presentatie van Flexzorg over sekszorg. Hierin werd onder andere een demonstratie gegeven van verschillende seksspeeltjes. Tot slot werd de documentaire *Sexual Healing* elke dag getoond.

In het protocol 'Seksualiteit en seksueel misbruik bewoners' is vastgelegd hoe Nieuw Unicum omgaat met seksualiteit.

## Aandacht voor kwaliteitsverbetering

In de zomer van 2022 zijn zorgen geuit over de kwaliteit van zorg aan het bed. Om dit te onderzoeken heeft de raad van bestuur tijdelijk een multidisciplinair projectteam samengesteld om het signaal en het hierbij dit ontstane 'niet-pluisgevoel' te onderzoeken. Hierbij is gekeken naar de thema's Schoonmaak, Hygiëne bij ADL-zorg en Wondzorg.

Het projectteam concludeerde dat het 'niet-pluisgevoel' terecht was. De resultaten van de onderzoeken op de drie thema's onderbouwden dit gevoel. Het 'niet-pluis gevoel' werd gedeeld door de leidinggevenden. Per thema en per afdeling zijn verbeterplannen gemaakt en uitgevoerd, waarbij handhygiëne en het gebruik van handschoenen het meest urgent waren. Op deze punten is direct actie ingezet.

Met het project 'Grip op basiszorg' groeiden eind 2022 het vermoeden en besef dat de zorg en behandeling op onderdelen onvoldoende presteerden. Dit heeft geleid tot het instellen van een onderzoek door een onafhankelijke specialist ouderenzorg. Deze arts heeft geconstateerd dat:

- er onvoldoende wordt gewerkt conform vigerende (beroeps-) richtlijnen
- er onvoldoende methodisch wordt gewerkt en gerapporteerd
- taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden onvoldoende zijn belegd
- taakdelegatie onduidelijk is

# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-5

- werkafspraken en procedures vaak onduidelijk zijn
- infectieziektenmanagement en decubitus- en wondbehandeling vaak niet voldoende volgens de landelijke richtlijnen worden uitgevoerd
- basis- en ADL-hygiëne, waaronder handhygiëne en schoonmaak, onvoldoende op orde zijn.

Hieruit concludeerde Nieuw Unicum eind 2022 dat bewoners niet de kwaliteit van zorg en behandeling ontvangen die zij redelijkerwijs mogen verwachten.

Dit alles was de aanleiding voor de interim bestuurder om eind 2022 een multi-disciplinair crisisteam (CT) op te richten, waarin ook de voorzitter van de bewonersraad zitting nam. Het crisisteam formuleerde verbeterpunten, faciliteerde de teamleiders en artsen waar nodig om de verbeterpunten te realiseren en monitorde en controleerde of de verbeteringen ook daadwerkelijk gerealiseerd werden. Alle thema's zijn belegd bij leden van het crisisteam en lopen door tot in 2023.

## **Incidenten en calamiteiten**

Incidenten worden als een 'melding incident cliënt' (MIC) in het ECD gemeld. In 2022 is de MIC-commissie ieder kwartaal bijeen geweest om deze MIC-meldingen te analyseren. Doel van deze analyses is te leren en te verbeteren naar aanleiding van deze incidenten.

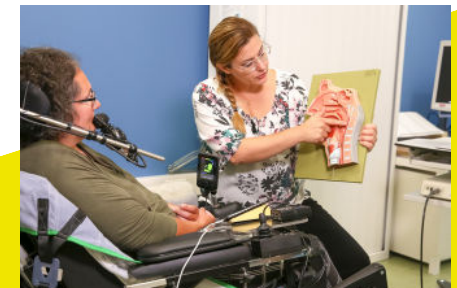
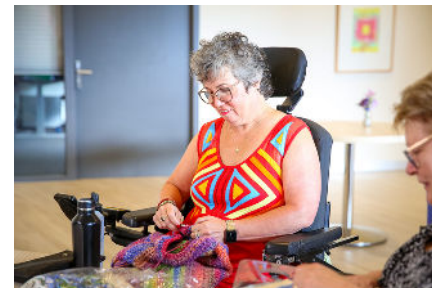
Eind 2022 hebben twee scholingen voor de aandachtsvelders MIC plaatsgevonden.

Te zien is dat er in Q4 al meer incidenten zijn gemeld dan in de kwartalen ervoor. Dat betekent dat medewerkers meer melden en er zo beter geleerd kan worden van incidenten.

In 2022 is er één calamiteit gemeld bij de IGJ. Dit betrof een valincident waarbij een bewoner letsel opliep. Naar aanleiding van deze calamiteit zijn er verbetermaatregelen getroffen.

## **IGJ-bezoek**

In juli 2022 heeft de IGJ een onverwacht bezoek gebracht aan locatie Haarlem. Sterkte punten in Haarlem betroffen het voeren van de eigen regie over leven en welbevinden en de mate waarin de medewerkers de bewoners kennen. De inspectie zag de grootste aandachtspunten in de aanwezigheid van voldoende deskundige zorgverleners en het sturen op kwaliteit en veiligheid. Daarnaast heerst er volgens de IGJ onvoldoende een cultuur van leren en verbeteren. Deze punten zijn opgenomen in de verbetercyclus binnen Nieuw Unicum.



# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-6

## **Onvrijwillige zorg binnen Nieuw Unicum**

Nieuw Unicum probeert de inzet van onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer het toch nodig lijkt te zijn structurele onvrijwillige zorg in te gaan zetten, wordt de casus voorgelegd aan het multidisciplinaire expertteam Wet zorg en dwang (Wzd). Dit team adviseert het zorgteam bij voorgenomen onvrijwillige zorg, zodat de minst ingrijpende maatregel wordt ingezet. Vervolgens accordeert de Wzd-functionaris de maatregel in het ECD.

In het tweede halfjaar van 2022 zijn verschillende casussen ingebracht bij het expertteam Wzd. Uiteindelijk is er bij twee nieuwe casussen daadwerkelijk tot onvrijwillige zorg overgegaan om ernstig nadeel te voorkomen. Daarnaast was het voortzetten van onvrijwillige zorg aan drie bewoners nog steeds noodzakelijk. In het tweede halfjaar van 2022 is het gelukt om twee maatregelen bij twee verschillende bewoners af te bouwen.

In periode van 1 juli t/m/ 31 december 2022 is aan vijf unieke bewoners op vijf verschillende afdelingen onvrijwillige zorg ingezet. Dit betreft 2% van het totaal aantal bewoners (241). Drie bewoners wonen op afdelingen gespecialiseerd in NAH. Twee bewoners wonen op reguliere verblijfsafdelingen.

19 van de in totaal 26 gemelde maatregelen in de rapportage betreffen vrijwillige zorg in een van de categorieën van de Wzd.

Meestal gaat het om maatregelen die de bewegingsvrijheid kunnen beperken. Bij onze bewonersgroep, met een steeds afnemende mobiliteit en rompbalans, kunnen deze maatregelen ook juist bijdragen aan zelfstandigheid. Met ondersteuning van een tuigje of gordel glijden bewoners niet uit hun rolstoel en kunnen ze zelfstandig op pad. Op dit moment is de afspraak binnen de organisatie dat ook deze vrijwillige zorg op hetzelfde formulier in het ECD wordt beschreven, met daarbij de vermelding dat de bewoner/ vertegenwoordiger instemt met de zorg.

Gezien de complexe doelgroep met toenemende neurocognitieve stoornissen kan men verwachten dat er meer onvrijwillige zorg geleverd wordt, dan in 2022 in het ECD is gerapporteerd of als casus bij het expertteam is ingebracht. Tegelijk is te merken dat het thema onvrijwillige zorg steeds meer gaat leven. Er wordt kritisch gekeken of vormen van onvrijwillige zorg nog noodzakelijk zijn, en of er geen alternatieven zijn. Afbouw blijft het streven.

Daarnaast blijkt het in het huidige ECD Plancare niet eenvoudig om aan te geven dat onvrijwillige zorg is afgebouwd. Maatregelen worden niet meer toegepast, maar staan nog wel als actief in het zorgleefplan. Dat is ook zichtbaar in de casuïstiekbeschrijving.



# ◆ Bouwsteen 1: kwaliteit van zorg rondom bewoner-7

OVERZICHT 2022	1E HELFT	2E HELFT
aantal bewoners	5	5
aantal nieuwe bewoners	1	1
totaal aantal maatregelen	27	26
waarvan maatregelen met onvrijwillige zorg	8	7
aantal nieuwe maatregelen	3	1
aantal afgebouwde maatregelen tov 1e halfjaar	1	2
percentage bewoners met onvrijwillige zorg	2%	2%

In 2023 is scholing over de Wzd en het rapporteren hierop een belangrijk aandachtspunt. Tevens zal het nieuwe ECD ONS het proces ondersteunen.

## Bewonersraad

Met de bewonersraad is een geanonimiseerde analyse van de onvrijwillige zorg besproken op 2 februari 2023. De leden van de bewonersraad konden zich vinden in de analyse. Tegelijkertijd spraken ze hun zorg uit over de tijd en aandacht die de beschreven bewoners met onvrijwillige zorg vragen van de zorgmedewerkers. Ze zien hoe dit ten koste gaat van de andere bewoners. En de bewonersraad geeft aan dat onvrijwillige zorg in de dagelijkse zorg vaak onbewust en impliciet voorkomt. Bijvoorbeeld bij kleding die al is klaargelegd door de zorg of gewoontes rondom het eten.



# ◆ Bouwsteen 2: ervaringen van bewoners-1

## Inleiding

Natuurlijk hebben de bewoners afgelopen jaar meegekregen dat er veel speelde in de organisatie. Dat zorgde soms voor onrust. Men maakte zich zorgen of de zorg aan de bewoners wel gewoon kon doorgaan. Daar is veel oor en oog voor geweest. De bewonersraad heeft de bewoners daarin ook meegenomen.

## Hofoverleggen

De Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg (WMCZ) regelt de medezeggenschap van bewoners. Dit betekent dat bewoners volgens de wet mogen meepraten over de Nieuw Unicum. De bewonersraad heeft besloten om per 2020 op alle hoven en buitenlocaties vier keer per jaar een 'hofoverleg' te organiseren. Door corona is dit in 2022 niet op alle hoven vier keer gelukt. Maar op vrijwel alle hoven en buitenlocaties hebben meerdere 'hofoverleggen' plaatsgevonden. Bewoners krijgen hierin informatie en er wordt besproken wat de bewoners bezighoudt. Ieder jaar komt de preventiefunctionaris voorlichting gegeven over wat te doen bij calamiteiten. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) is bij negen 'hofoverleggen' aanwezig geweest om te vertellen over onvrijwillige zorg en haar werk. De bewonersraad licht via de 'hofoverleggen' medebewoners in en vraagt om input. Daarnaast heeft elk hof eigen aandachtspunten, die vaak overeenkomen.

Voorbeelden van bespreekpunten zijn heel uiteenlopend, van praktisch tot overstijgend: eten en drinken, zorgen om de vele verschillende uitzendkrachten, het reilen en zeilen en sfeer op het hof, schoonmaak en onderhoud, inzet van nieuwe plafondbliften, delen van medicatie, de nieuwe zorgmethodiek Mikzo en het nieuwe ECD ONS, een nieuwe tv in de huiskamer, coronamaatregelen, ruimte voor dagbesteding, storing VOS-systeem, temperatuur binnenshuis en uitleg over het vertrek van de bestuurder.



# ◆ Bouwsteen 2: ervaringen van bewoners-2

Na ieder 'hofoverleg' worden door de teamleider van het hof of de buitenlocatie verbetermaatregelen opgesteld en uitgevoerd. Deze komen het eerstvolgende 'hofoverleg' weer aan de orde. Zo zijn huiskamers opgeknapt, BBQ's georganiseerd, en worden suggesties over het verbeteren van de kwaliteit van eten en drinken meegenomen in het project Eten en Drinken.

## **Klachten bij de klachtenfunctionarissen bewoners**

Sinds mei 2022 werkt Nieuw Unicum samen met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ), dat de twee klachtenfunctionarissen bewoners levert. Er gaat veel goed binnen Nieuw Unicum, wat blijkt uit de informele contacten die zij met bewoners hebben. Nieuw Unicum doet ook veel om de zorg te verbeteren. Dit gaat in de tijden van corona of onrust gewoon door. Toch ontstaat er soms een situatie waar een bewoner niet tevreden mee is. Meestal kan de bewoner de situatie oplossen met de betrokken medewerker of teamleider. Als dit moeilijk is voor de bewoner, of komen ze er niet samen uit, kan de bewoner een beroep doen op de klachtenfunctionaris bewoners.

In 2022 zijn er 14 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. In 2021 waren dit 99 klachten. In totaal zijn er 11 klachten afgehandeld in 2022; 3 klachten liepen door in 2023. Het verschil in beide jaren komt door de wisseling van klachtenfunctionarissen. Bewoners moesten de weg naar de nieuwe klachtenfunctionarissen aanvankelijk beter leren kennen.

Nieuw Unicum heeft ook een cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wet Zorg en Dwang. Beide vertrouwenspersonen hebben onderling contact om werkzaamheden af te stemmen.

ONDERWERPEN	AANTAL
communicatie	4
klachtenbehandeling zorgaanbieder	1
organisatie/logistiek	4
overige	3
professioneel handelen	6
veiligheid	3
Totaal	21

# ◆ Bouwsteen 2: ervaringen van bewoners-3

## **Cliëntvertrouwenspersoon Wzd**

Dit jaar heeft de Clientvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CPV Wzd) een aantal hoven bezocht en daarna spreekuur gehouden in de centrale ruimte 'de Brinck'.

De CVP heeft tijdens deze bezoeken enkele bewoners gesproken. Vaak waren zij niet in de gemeenschappelijke ruimte en vaker nog kwamen bewoners die niet tot de doelgroep van de Wzd langs. In totaal zijn 9 bezoeken geregistreerd.

In 2022 heeft de CVP Wzd ondersteuning geboden bij 3 kwesties.

Onderwerpen van de ondersteuningsvragen waren:

- Vraag om ondersteuning van een andere dienstverlener dan de CVP Wzd
- Onvrede over -het ontbreken van- bepaalde ondersteuning (niet Wzd)
- Onvrede over zorg en begeleiding.

De CPV Wzd geeft aan dat voorlichting aan de cliënten en verwanten over de rol van de CVP Wzd bij Nieuw Unicum moeilijk centraal te geven is, omdat niet alle bewoners onder de Wzd vallen. Op welke wijze de juiste bewoners optimaal bereikt kunnen worden is en blijft onderwerp van gesprek tussen Nieuw Unicum en de CVP Wzd. De informatie over de Wzd en de CVP is meegenomen in de brochure die de cliënten krijgen. Hiermee wordt aan eerste informatievoorziening voldaan.

De CVP Wzd heeft ook een wettelijke taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf te melden, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. In 2022 heeft de CVP geen signalen afgegeven.



# ◆ Bouwsteen 3: betrokken en vakbekwame medewerkers-1

## **Inleiding**

Nieuw Unicum heeft een complexe doelgroep die om specialistische kennis, ervaring en kunde van medewerkers vraagt. Net als alle andere zorgorganisaties hebben ook wij grote uitdagingen om voldoende medewerkers te werven. In de zorg hebben we structurele personele tekorten. Daarbij komt het hoge ziekteverzuim en een groot verloop. Hierdoor zijn we genoodzaakt om tijdelijk personeel aan te stellen.

Des te belangrijker dat onze medewerkers zich betrokken voelen bij Nieuw Unicum, bij de bewoners en de organisatie. Dat kan door goed op te leiden en ervoor te zorgen dat medewerkers hun vakbekwaamheid op peil kunnen houden, kunnen vergroten en kunnen doorstromen. En door hen te betrekken bij projecten. Het tekort aan vast personeel en tevens met het hoge ziekteverzuim, zijn van invloed geweest op de continuïteit en de kwaliteit van zorg.

## **Veilig en gezond werken**

Nieuw Unicum heeft in 2022 veel aandacht besteed aan veilig en gezond werken. Er zijn werkbegeleiders aangesteld om de zorgmedewerkers in de begeleiding van leerlingen te ontzorgen. De werkbegeleiders begeleiden de leerlingen met nieuwe vaardigheden, technieken en handelingen tijdens het dagelijks werk op de zorgafdeling. Nieuw Unicum vindt het belangrijk dat er jaargesprekken met medewerkers door leidinggevenden worden gevoerd en daar bij hoort het stimuleren van de continue dialoog

zodat leidinggevenden goed op de hoogte zijn van wat er speelt op de afdeling en in de teams zodat ze daar naar kunnen handelen. Er is veel aandacht geweest voor veilig en gezond werken. De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is afgerond. Er is een aanbod van vitaliteitsworkshops voor alle medewerkers. Er is een preventiemedewerker aangesteld die veel op de afdelingen actief is. Er is veel aandacht voor verzuim. Er zijn bijvoorbeeld trainingen aan leidinggevenden over verzuim gegeven.

## **Werksfeer**

De onrust binnen Nieuw Unicum op het bestuurlijk en hoger managementniveau heeft gezorgd voor een negatieve sfeer in de organisatie. Om de medewerkers zo goed mogelijk te informeren gedurende deze onrustige periode zijn zowel vanuit de ondernemingsraad als vanuit de raad van toezicht, de twee procesbegeleiders en de raad van bestuur informatiebijeenkomsten geweest. Hierbij zijn ook de eerste concepten van de herinrichting van de organisatie van Nieuw Unicum gedeeld. Ook zijn de medewerkers zo goed mogelijk geïnformeerd via berichten op intranet. Daarnaast is door de bestuurlijke onrust binnen Nieuw Unicum ook een groot verloop geweest met name bij de ondersteunende diensten, zoals management en staf. Begin 2022 is gestart met het faciliteren van teamsessies voor de zorgafdelingen gericht op samenwerken en feedbacksessies onder leiding van een externe trainer.

# ◆ Bouwsteen 3: betrokken en vakbekwame medewerkers-2

## **Uitbreiding formatie**

De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat het moeilijk is om vast personeel te werven. Er zijn veel zorgorganisaties in de omgeving die minder complexe zorg leveren en die ook op zoek zijn naar vast personeel. Medewerkers krijgen we vooral uit onze eigen opleidingsgroepen. In 2022 zijn er twee opleidingsgroepen voor Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (IG) gestart. Deze groepen zijn zowel voor medewerkers binnen Nieuw Unicum die willen doorstromen als ook voor zij-instromers van buiten. In november 2022 is de eerste lichter zij-instromers geslaagd.



Twaalf zij-instromers die de in-company opleiding tot Verzorgende IG hebben gevolgd, kregen eind november hun welverdiende diploma.

## **Leren en ontwikkelen**

Per jaar begeleiden we 70 leerlingen Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) en 70 stagiaires Beroeps Opleidende Leerweg (BOL) vanuit leren en ontwikkelen. Nieuw Unicum is een werk-leerbedrijf met de benodigde kwalificaties. De scholingsuren betreffen 24 uur per medewerker per jaar, vast opgenomen in het rooster. Na de COVID-19 pandemie zijn de interne scholingen NAH en MS zijn weer gestart. Deze zijn drukbezocht en hebben bijgedragen aan de kwaliteit van zorg en dagbesteding.

## **Personeelsverloop**

Ook in 2022 hebben medewerkers afscheid genomen van Nieuw Unicum. Het totale verloop organisatiebreed ligt in 2022 op 21,9%, tegen 14,4% in het jaar ervoor. Elke medewerker die de organisatie verlaat wordt een exit-gesprek aangeboden zodat Nieuw Unicum inzicht krijgt in de vertrekredenen. Als drie belangrijkste redenen om Nieuw Unicum te verlaten worden genoemd: meer doorgroeimogelijkheden, de hoge werkdruk en de fysieke belasting.

# ◆ Bouwsteen 3: betrokken en vakbekwame medewerkers-3

## Verzuim

Met een verzuimpercentage van 8,1% zit Nieuw Unicum net onder het gemiddelde verzuim in de gehandicaptenzorg dat op 8,68% uitkomt. De meldingsfrequentie is wel hoger dan binnen de branche.

In 2021 was het verzuim hoger dan in de branche. Om deze reden zijn er in 2022 verschillende acties ingezet om het verzuim te verlagen. De leidinggevenden hebben de een training gehad waarin ze handvatten hebben gekregen voor omgaan met en het sturen op frequent verzuim.

Er is in oktober 2022 gestart met een nieuwe arbodienstverlener om meer grip op het verzuim te krijgen.



# ◆ Conclusie- 1

## We zijn trots op

- De veerkracht, betrokkenheid en bevologenheid van de medewerkers van Nieuw Unicum
- Dat we ondanks de bestuurlijke en zorginhoudelijke perikelen onze zorg zo volledig mogelijk hebben kunnen blijven leveren
- De dagbesteding en hoe we deze hebben afgestemd op de veranderende vraag van onze bewoners
- Het kunnen afbouwen van onvrijwillige zorg

## Geprioriteerde verbeteringen in 2023

- Traject: Samen bouwen aan de toekomst van Nieuw Unicum (o.a. samenwerken, onderlinge communicatie, bewonersgericht werken)
- Uitvoering herinrichting Nieuw Unicum waaronder multidisciplinair werken rond bewoners door zorg, behandeling en dagbesteding
- Projecten Grip op Zorg, op Behandelzaken, op Kwaliteit en op Bedrijfsvoering, waaronder keuze en implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem

## Bouwsteen 1 in 2023

- De invoering van het elektronische cliëntendossier ONS
- Doorstart van het project Eten en drinken
- Nieuwbouw voor de dagbesteding
- Aandacht voor het vastleggen van onvrijwillige zorg in het ECD en het vergroten van het bewustzijn van medewerkers m.b.t. impliciete onvrijwillige zorg tijdens de dagelijkse zorg voor bewoners
- Het op orde brengen van de kwaliteit en veiligheid van zorg aan de bewoners door:
  - Te werken conform vigerende (beroeps-)richtlijnen
  - Duidelijke verantwoordelijkheden en taakdelegatie
  - Methodisch te werken en te rapporteren
  - Infectieziektenmanagement
  - Decubitus- en wondbehandeling
  - Handhygiëne/hygiëne bij ADL zorg
  - Schoonmaak
  - Medicatieveiligheid
  - Implementatie van het beleid 'Aandachtsvelders binnen Nieuw Unicum' op de belangrijkste zorginhoudelijke thema's





# ◆ Conclusie- 2

## Bouwsteen 2 in 2023

- De afname van het bewonerservaringsonderzoek Cliënt over kwaliteit (CoK) door LSR
- Voortgang hofoverleggen en het monitoren van de afspraken die daar worden gemaakt
- Betere bereikbaarheid klachtenfunctionarissen bewoners
- Afstemming klachtenfunctionarissen bewoners en CVP Wzd
- Afname bewonerservaringsonderzoek (CoK) door de LSR.

## Bouwsteen 3 in 2023

- Uitvoeren van het MTO (medewerkertevredenheidsonderzoek) in september 2023. Opleidingsjaarplan 2023
- Arbeidsvoorwaarden verbeteren daar waar mogelijk
- I.s.m. nieuwe arbodienst het ziekteverzuim verder laten dalen tot onder 10% (en in 2024 onder de 7%).
- Het moderniseren van het functiehuis
- Het verder optimaliseren van de flexpool en centraal roosteren

- Het stimuleren van de opleidingsvisie leren en ontwikkelen
- Het vergroten van de professionele zeggenschap bij besluitvorming
- Het verder versterken van de vaardigheden van alle leidinggevenden



# ◆ Bevindingen externe visitatie- 1

Op 25 mei 2023 is het kwaliteitsrapport besproken met een externe visitatiecommissie. Deze visitatie vond plaats op locatie.

## **Samenstelling visitatieteam**

- Mevr. C. van der Velden, centrale kwaliteitsadviseur Heliomare
- Mevr. W. Kuijpers, adviseur Kwaliteit & Veiligheid, ViVa!  
Zorggroep

Met deze samenstelling heeft Nieuw Unicum het V&V-perspectief willen combineren met het perspectief van de gespecialiseerde revalidatie.

## **Het programma**

Het programma begon, na ontvangst, met het meelopen met de behandeldienst. Een fysiotherapeut en ergotherapeut lieten een combinatiebehandeling zien gericht op MS.

Vervolgens gaven een teamleider, een medewerker van dagbesteding en een bewoner een rondleiding over het terrein. Meerdere activiteiten werden hierbij laten zien. De nieuwbouw van de dagbesteding, 'de boerderij', in het hart van het terrein, de kookstudio, de kas en activiteiten op de Brinck maakten hier onderdeel van uit. Hierna volgde een gesprek met de bewonersraad en een gesprek met de bestuurder zorg, teamleider zorg en staffunctionaris kwaliteit. Na de lunch en onderling overleg van de visitatiecommissie volgde de terugkoppeling.

## **Bevindingen van de visitatiecommissie**

De visitatiecommissie geeft aan hartelijk te zijn ontvangen, waarbij de twee leden het unieke Nieuw Unicum-gevoel hebben ervaren. De ervaringen van medewerkers en bewoners kwamen overeen met wat in het kwaliteitsrapport stond beschreven over afgelopen jaar. Men is bevlogen, er is zin om te verbeteren en te veranderen. Medewerkers geven aan, nu meer dan voorheen, meegenomen te worden bij wat er in de organisatie gebeurt, voelen zich meer gesprekspartner. Ook de bewonersraad heeft bij de commissie aangegeven: stap 1 is gezet. De dingen moet je achter je laten en nu moeten we weer verder gaan.

## **Uitdaging**

Als uitdaging geeft de visitatiecommissie aan dat de monitoring een aandachtspunt is. In de conclusie staan veel verschillende aandachtspunten voor 2023 benoemd komend uit de projecten met hoge prioriteit. Hoe zorgt Nieuw Unicum ervoor dat deze aandachtspunten in de organisatie gemonitord worden? Deze vraag zorgde voor een interessant gesprek tussen verschillende aanwezigen.

## **Succes**

Als succes noemt de visitatiecommissie de dagbesteding. De commissie heeft ervaren dat de dagbesteding echt op maat voor de verschillende bewoners wordt gegeven.

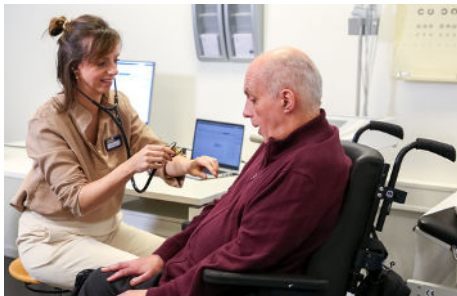
# ◆ Bevindingen externe visitatie- 2

Afhankelijk van wat een bewoner nodig heeft, is alles mogelijk: één-op-één of in een groep. Dit wordt ook zo geschetst in het kwaliteitsrapport.

## Tips

Tips betreffen allereerst de organisatie: de planning werd kort van tevoren toegestuurd. Daarnaast geeft de commissie aan dat het rapport hier en daar net wat meer (kwantitatieve) onderbouwing of diepgang zou kunnen gebruiken. Zo zouden ze graag in het rapport teruglezen wat voor verbetermaatregelen waren opgesteld naar aanleiding van het bezoek van de IGJ aan locatie Haarlem (blz. 15).

Vooraf in bouwsteen 3, waar op bladzijde 21 staat benoemd wat er is gedaan of bereikt, mist de visitatiecommissie verduidelijking. Daarnaast mist de commissie achtergrondinformatie bij de tabel op bladzijde 7 over het aantal bewoners per financieringsvorm. Tot slot gaf de visitatiecommissie aan dat ze graag met een medewerker uit de zorg hadden gesproken.



# ◆ Reflectie van de bewonersraad

2022 was inderdaad geen topjaar.

Er was bestuurlijk nogal wat aan de hand. Daar lijken de bewoners niet veel last van te hebben gehad.

De bewonersraad is door de bestuurder a.i. tijdens dit traject meegenomen bij ontwikkelingen en voorgenomen besluiten.

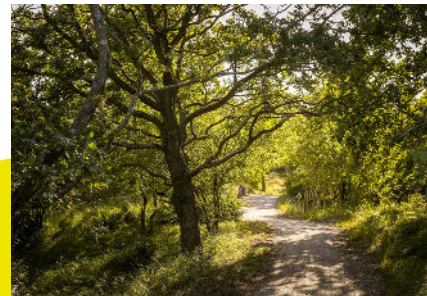
Toen de medisch eindverantwoordelijk arts en de verpleegkundig consulenten hun zorgen uitspraken over de kwaliteit van zorg, heeft de bestuurder a.i. wat de bewonersraad betreft direct goed gehandeld. De voorzitter van de bewonersraad is als auditor onderdeel van het crisisteam geweest. Het viel op dat in de eerste overleggen het gevoel van crisis niet bij iedereen in het crisisteam ingedaald leek te zijn. Toen de feiten op tafel kwamen te liggen, kwam er geleidelijk aan het besef dat dit probleem alleen organisatiebreed opgelost kon worden.

Vanaf dat moment stonden de neuzen dezelfde kant op.

De bewonersraad wil het zorgpersoneel een compliment geven dat de zorg 24/7 gewoon is doorgegaan.

De bewonersraad wil een grote pluim aan de afdeling dagbesteding geven, vanwege het grote aantal nieuwe activiteiten. Vooral vraaggerichte activiteiten en niet meer alleen maar aanbodgericht.

2023 is inmiddels al 5 maanden onderweg en de bewonersraad is van mening dat de nieuw ingeslagen weg door de nieuwe bestuurders de goede weg is.



# ◆ Reflectie van de ondernemingsraad

## **Bouwen naar een toekomst**

In 2022 zijn de Arbo-overleggen met de aandachtsvelders fysieke belasting weer opgepakt en het Arbo-protocol is opgesteld. De OR heeft daar zijn steentje aan bijgedragen.

De OR is nauw betrokken bij de transitie die NU het afgelopen jaar heeft doorgemaakt. De OR heeft daarin zijn verantwoordelijkheid gepakt en heeft intensief samen met de procesbegeleiders gewerkt aan een nieuw Nieuw Unicum.

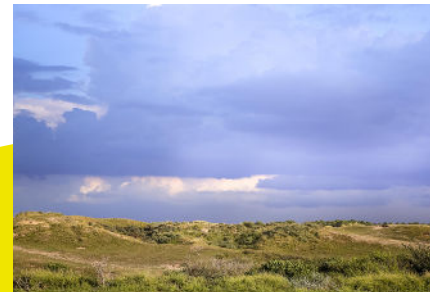
Afgelopen jaar maakte de OR zich zorgen over de kwaliteit van zorg binnen NU, niet zozeer op individueel niveau maar wel als organisatie. De OR vond het zijn rol om ook hierover gevraagd en ongevraagd te adviseren.

De OR heeft zich beziggehouden met de reiskosten en de salariëring van de medewerkers. Dit betrof vooral het achterstallig onderhoud in de zorg, met name verzorgenden niveau 3 en huiskamermedewerkers. De OR is tevreden over de verhoging van de reiskostenvergoeding.

We maken ons zorgen over een evenwichtige begroting en hebben de indruk dat de financiële middelen op dit moment onvoldoende zijn in relatie tot uitgaven van afgelopen jaar en de plannen die er liggen voor 2023.

De ingeslagen weg, met name de reorganisatie die gaat plaatsvinden, heeft de goedkeuring van de OR. Wel zal de nieuwe inrichting van de behandeldienst nog veel zorg en aandacht vragen.

En ook volgend jaar bouwen we samen aan een nieuw Nieuw Unicum.



# ◆ Reflectie van de raad van toezicht- 1

In bestuurlijk opzicht was 2022 voor Nieuw Unicum een turbulent jaar. Nadat de ondernemingsraad eind 2021 het vertrouwen in de raad van bestuur en raad van toezicht had opgezegd is een aantal besluiten genomen om te komen tot een normalisatie van deze situatie. Ondanks de uitkomsten van het onderzoek zoals uitgevoerd door SeederdeBoer bleek er uiteindelijk toch onvoldoende draagvlak om te komen tot een “management reset”.

In overleg met alle betrokkenen en om te voorkomen dat de bestuurlijke continuïteit in gevaar kwam is er besloten tot een gefaseerd aftreden van de zittende raad van bestuur en raad van toezichtleden. Van de vijf raad van toezichtleden zijn er per 12 juli 2022 twee afgetreden. De overige leden zullen respectievelijk eind december 2022; eind maart 2023 en eind juli 2023 aftreden. Door de resterende raad van toezichtleden is een drievoudige opdracht aan twee procesbegeleiders verstrekt, te weten: herinrichten topstructuur, werven nieuwe raad van bestuur en werven nieuwe raad van toezicht.

In 2022 vergaderde de raad van toezicht meerdere keren zelfstandig en 6 keer in het bijzijn van het bestuur. Daarnaast is er 25 keer overleg gevoerd met de procesbegeleiders inzake de voortgang van hun onderzoek en de te nemen besluiten omtrent organisatiestructuur en werving nieuwe raad van bestuur en raad van toezichtleden. Daarnaast vonden de reguliere commissievergaderingen plaats van de commissie Kwaliteit en Veiligheid en van de Audit Commissie.

De commissie Kwaliteit & Veiligheid kwam 2 keer bij elkaar in aanwezigheid van de raad van bestuur en de adviseur kwaliteit: in maart en september 2022.

Vanaf augustus 2022 vonden de vergaderingen van de commissie Kwaliteit en Veiligheid plaats in het bijzijn van alle raad van toezichtleden. De volgende onderwerpen zijn in de commissie uitgebreid aan de orde geweest: corona binnen Nieuw Unicum, de audit medisch-technische handelingen van Qualicor, het eigen concept-kwaliteitskader en concept-kwaliteitsmanagementsysteem met het verbeterregister, het cultuurtraject CCE, het inspectiebezoek van de IGJ in Haarlem en het project Grip op basiszorg. Op het moment dat de zorgen rond kwaliteit van zorg en behandeling opliepen, zijn de twee procesbegeleiders intensief bij het verbeterproces betrokken. Er werd een multidisciplinair crisisteam opgetuigd dat verbetermaatregelen inzette voor de kwaliteit van zorg en veiligheid van de bewoners, op zowel de zeer korte als langere termijn. Kwaliteit en veiligheid werd een standaard onderdeel van het wekelijks overleg tussen raad van toezicht en procesbegeleiders.

De Audit Commissie is in mei en november bij elkaar gekomen. In de meivergadering was de accountant aanwezig om de jaarrekening en het accountantsverslag toe te lichten.

# ◆ Reflectie van de raad van toezicht- 2

In beide vergaderingen werd uitgebreider stilgestaan bij de financiële ontwikkelingen van Nieuw Unicum die, geheel in lijn met de sectorontwikkelingen, nogal wat uitdagingen kenden. De cijfermatige ontwikkeling werd daarnaast in de reguliere raad van toezichtvergaderingen geagendeerd waarmee bereikt werd dat de raad zicht kreeg op die ontwikkeling en als sparringpartner kon fungeren voor de raad van bestuur.

De raad van toezicht betreurt hoe de zaken zijn gelopen in 2022. Niet in de laatste plaats omdat de bewoners van Nieuw Unicum recht hebben op 'rust in de tent' evenals kwalitatief goede en passende zorg, dagbesteding en behandeling op de plek waar ze 24/7 wonen. Precies dit is wat de raad van toezicht belangrijk vindt en waar ze voor staat vanuit haar rol en kwaliteit.

De raad van toezicht zal in 2023 in samenspraak met de raad van bestuur verder vorm en inhoud geven aan professioneel en modern toezichthouderschap. Heel praktisch betekent dit dat de toezichthouders regelmatig op werkbezoek zullen komen bij Nieuw Unicum, zichtbaar en benaderbaar. Op moment van schrijven van deze reflectie is de commissie Kwaliteit & Veiligheid al een keer bijeen geweest. De raad van toezicht is intensief in gesprek met de raad van bestuur over de koers van nieuw Nieuw Unicum. Een ding is zeker; in 2023 zullen alle noodzakelijke besluiten worden genomen om te komen tot een verdere verbetering van zorg, behandelingen

Mei 2023

Hans Kuijer, voorzitter  
Helma Meeuwissen  
Jan van Ravensbergen  
Jan Lammers  
Caren Velink





Dit is een uitgave van Nieuw Unicum

Zandvoortselaan 165

2042 XK Zandvoort

023-5761212

[nieuwunicum.nl](http://nieuwunicum.nl)

[info@nieuwunicum.nl](mailto:info@nieuwunicum.nl)

**nieuw**  
**unicum**  
uniek in zorg voor mensen met multiple sclerose