

AxionContinu

(Kwaliteits) Jaarverslag 2021

Definitieve versie 30 juni 2022



Axioncontinuu

wonen, zorg en revalidatie

Inhoudsopgave

AxionContinu	1
(Kwaliteits) Jaarverslag 2021	1
Inhoudsopgave.....	1
Voorwoord	4
1. Optimisten in de zorg.....	5
Strategietraject	5
Jaarverslag 2021	6
Corona	6
2. Mooi leven	8
Hoe kijken we terug?	8
VerpleegThuis	8
Warme zorg	8
Langer Thuis	10
Kwaliteitsverslag cliënten.....	10
Medezeggenschap cliënten.....	13
3. Samen leven.....	15
Hoe kijken we terug?	15
WOL	15
De toekomst van huisvesting	15
4. Gids in de keten	17
Hoe kijken we terug?	17
Krachtig Verbindende Toekomstvisie	17
Samenwerkingsverbanden	17
Juiste zorg op de juiste plaats, met de juiste financiering	19
5. Reismaatje	20
Hoe kijken we terug?	20
Steunsystemen in de wijk	20
6. Expert leefkwaliteit en passende zorg.....	21
Hoe kijken we terug?	21
Tevredenheid en klachten	21
Expertiseontwikkeling	22
Zorg en wetenschap.....	23
VVAR	23
7. Betrokken collega's.....	25
Hoe kijken we terug?	25

Personeel	25
Arbeidsmarktproblematiek	25
Leiderschapsprogramma.....	26
Betere zorg, fijner werken: Slim roosteren & plannen.....	26
Maak samen het verschil – ondersteunende diensten	27
Leren en ontwikkelen	27
Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)	28
De ondernemingsraad	28
8. Warme technologie	31
Hoe kijken we terug?	31
Visie op e-health en domotica	31
Leefcirkels	31
Camera's en sensoren	32
9. Bedrijfsvoering.....	33
Hoe kijken we terug?	33
Bedrijfsvoering 2021 en verder	33
Operationaliseren strategisch beleidsplan	34
Procesdigitalisering	34
Inkoopproces	34
Managementinformatie.....	34
Informatiebeveiliging en privacy	35
Interne sturing	35
Project Portfolio Management.....	35
Meerjarenonderhoudsplan voor gebouwen	35
Duurzaamheid.....	36
Raad van Toezicht (RvT) in 2021	36

Voorwoord

In dit verslag blikken we terug op het afgelopen jaar. Net als 2020 was ook 2021 een bewogen jaar waarin corona een grote rol heeft gespeeld. In het voorjaar hadden we nog de goede hoop dat het virus onder controle was, maar in het najaar kwam het in alle hevigheid weer terug. Dit betekende dat we weer een groot beroep moesten doen op de flexibiliteit en de inzet van onze medewerkers. We zijn enorm dankbaar voor de goede zorg die onze medewerkers hebben geleverd aan de cliënten. Ondanks corona en alle projecten die er gaande zijn, hebben zij dagelijks hun schouders eronder gezet en al het mogelijke gedaan om onze cliënten een mooie dag te bezorgen. Zij verdienen een groot compliment!

We realiseren ons dat 2021 ook voor de cliënten, familieleden en vrijwilligers een ingrijpend jaar is geweest. Het was een jaar waarin we opnieuw bewust afstand moesten houden en fysiek contact maar beperkt mogelijk was. We moesten zaken anders regelen en andere manieren vinden om toch in contact te blijven. We waarderen de manier waarop u betrokken bent gebleven bij onze organisatie en bij onze cliënten.

Voor AxionContinu was 2021 een jaar waarin we ons blikveld meer naar buiten hebben gericht. We hebben in de zorg te maken met vergrijzing en met een toenemende complexiteit in de zorgvraag. Dat vraagt iets van ons als zorgaanbieder richting onze cliënten en medewerkers. Maar we hebben ook een bredere taak richting de gemeenschap om ons heen. Alleen door samen te werken en goed af te stemmen in de hele zorgketen, kunnen we het vraagstuk van een toenemende zorgvraag en de afnemende arbeidscapaciteit ter hand nemen. We moeten dus samenwerken met andere zorginstellingen, huisartsen en ziekenhuizen, maar ook met maatschappelijke organisaties, woningcorporaties, gemeentes en inwoners van de steden en dorpen waar we zorg leveren. Bij AxionContinu hebben we in 2021 laten zien dat we de drive hebben om deze nieuwe wegen te bewandelen. Daar zijn we trots op.

Wij wensen u veel leesplezier!

Marie-Claire van Hek
Martin den Hartog
Raad van bestuur AxionContinu

I. Optimisten in de zorg

Optimisten in de zorg, zo noemen we onszelf. Als je als cliënt met AxionContinu in contact komt, is dat meestal omdat je iets is overkomen. Je wordt ouder, hulpbehoevend of je moet revalideren... Bij AxionContinu streven we er niet alleen naar om de cliënten goede verzorging en behandeling te bieden. Wij bezorgen ze graag een mooie dag. Daartoe kijken we naar de mogelijkheden en stoppen niet bij wat noodzakelijk is. Wij gaan uit van de individuele wensen en behoeftes van de cliënt. Wij willen van positieve waarde zijn voor onze cliënten en leveren waardevolle zorg.

Strategietraject

In 2021 is het nieuwe strategische beleidsplan voor de komende vijf jaar (2022 – 2026) vastgesteld: Optimisten in het leven, én in de zorg. Daarmee is een duidelijke stip op de horizon gezet. We hebben er bewust voor gekozen om dit beleidsplan organisch te laten ontstaan vanuit de bedoeling. Daartoe hebben we gesprekken gevoerd met cliënten, medewerkers, familieleden en andere stakeholders. Als we van positieve waarde willen zijn voor onze cliënten, wat is dan precies de taak die voor ons ligt? Wat hebben we te doen? En welke rol hebben wij binnen het netwerk? De uitkomsten hiervan zijn vertaald in een nieuwe visie en missie.

Visie

In 2027 nemen mensen met een ondersteuningsbehoefte meer regie over hun eigen gezondheid en leefstijl. Zij voelen zich minder eenzaam. Zorg is ondersteunend aan wat zij belangrijk vinden in het leven.

Missie

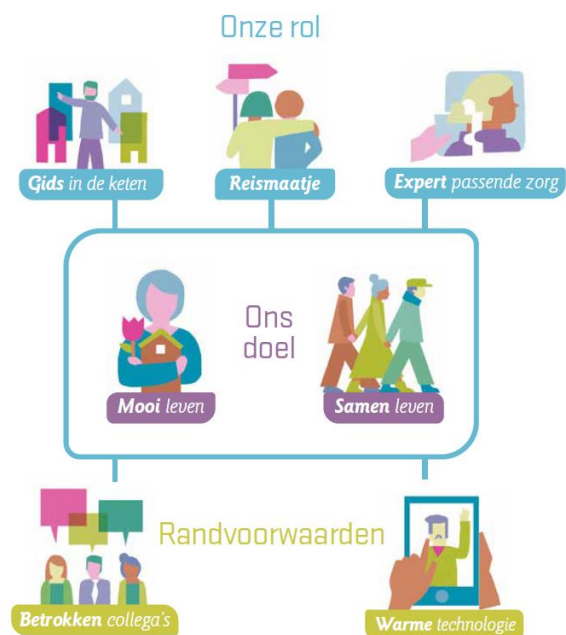
Vanuit onze optimistische houding gaan we uit van de mogelijkheden van mensen én hun sociale omgeving.

Onze zeven speerpunten

Het nieuwe strategische beleidsplan is opgebouwd langs zeven speerpunten. Dit zijn de ambities die we aan het einde van de beleidsperiode samen met cliënten, hun naasten, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners gerealiseerd willen hebben.

1. Mooi leven
2. Samen leven
3. Gids in de keten
4. Reismaatje
5. Expert leefkwaliteit en passende zorg
6. Betrokken collega's
7. Warme technologie

Centraal staat een mooi leven voor mensen met een ondersteuningsbehoefte, samen met degenen die om hen heen staan. Ook de maatschappij waarin wij wonen heeft daar een belangrijke rol in. AxionContinu wil hieraan bijdragen door als reismaatje zorg en ondersteuning makkelijker te organiseren. We willen een gids in de keten van samenwerkingspartners zijn en met alle deskundigheid die we in huis hebben ervoor zorgen dat mensen met complexe aandoeningen passende zorg krijgen. We werken met betrokken collega's in een cultuur waarbij we fijn (samen) werken en benutten daarbij de mogelijkheden van warme technologie.



De eerste stappen

Nu het beleidsplan eenmaal staat, is het zaak om te kijken naar het vervolg. Hoe bereiken we de doelen die we onszelf gesteld hebben. Welk gedrag hoort daarbij? Welke projecten lopen er binnen de organisatie? En hoe dragen deze bij aan het strategisch beleidsplan? In 2022 geven we hier met alle betrokken partijen, zoals medewerkers, vrijwilligers, cliënten en hun naasten en samenwerkingspartners verdere invulling aan.

Jaarverslag 2021

In 2021 zijn al veel activiteiten ontwikkeld en uitgevoerd die een bijdrage leveren aan de ambities die onder de zeven speerpunten zijn geformuleerd. Daarom is dit jaarverslag ingedeeld volgens de zeven speerpunten van het nieuwe beleidsplan. Daarnaast kijken we ook terug op de stappen die gezet zijn op het gebied van de bedrijfsvoering.

Corona

Zoals overal op de wereld speelde corona in 2021 nog steeds een prominente rol binnen de organisatie. Gelukkig zijn er, met name door de vaccinaties, minder mensen ziek geworden en overleden. Ook speelde mee dat we inmiddels ruime ervaring hebben met corona en met de inzet van maatregelen. Daardoor was de zorg voor de cliënten beter te organiseren dan tijdens de lockdown in 2020. Voor het welzijn van de cliënten scheelde het enorm dat we onze deuren open konden houden voor familieleden en bezoekers. Er is een groot compliment op zijn plaats voor de medewerkers die de dagelijkse zorg leveren. Ondanks alle hectiek rond corona slaagden zij erin om er te zijn voor de cliënten.

Vaccinaties

In maart 2021 heeft AxionContinu alle bewoners een vaccinatie aangeboden. Veruit de meeste bewoners van de woonzorglocaties hebben hier gebruik van gemaakt. De vaccinatiegraad was 97%. Het vaccinatieproces verliep gestroomlijnd. Een prikteam ging naar de locaties zodat de cliënten gewoon thuis hun vaccinatie konden krijgen. Dankzij zorgvuldig handelen hebben we in plaats van vijf, zes vaccinaties uit de ampullen kunnen halen. Het overschot werd gebruikt om de cliënten te vaccineren die bij ons wonen, maar onder de verantwoordelijkheid van de huisarts vallen. De overige vaccins zijn gebruikt voor zorgmedewerkers. In het najaar van 2021 heeft een boostervaccinatie plaatsgevonden voor zowel bewoners, medewerkers als vrijwilligers.

Medewerkers in quarantaine

Ondanks de vaccinatie- en boosterrondes raakten er later in het jaar steeds meer medewerkers besmet en was de uitval hoog omdat zij in quarantaine of isolatie moesten. Hierop zijn er extra maatregelen getroffen zodat de zorgcontinuïteit niet in gevaar kwam. Als gevolg daarvan hebben cliënten op sommige momenten op een andere manier zorg gekregen dan ze van ons gewend waren. Medewerkers zijn soms meer of in andere teams gaan werken, of zijn op vrije dagen teruggekomen. Ook hebben familieleden, vrijwilligers en kantoormedewerkers bijgesprongen om de zorgmedewerkers te ontlasten. AxionContinu heeft zich ook voorbereid op code zwart, maar gelukkig hebben we deze niet bereikt. Met vereende krachten zijn we er doorheen gekomen en hebben we de bewoners toch mooie dagen weten te bezorgen.

De Covidunit

De afgelopen twee jaar heeft AxionContinu in een korte tijd een enorme expertise ontwikkeld op het gebied van corona. Twee jaar geleden was het coronavirus nagenoeg onbekend en waren er geen hulpmiddelen. Nu staat er een professioneel team klaar om mensen te helpen herstellen die niet meer in het ziekenhuis hoeven te verblijven, maar ook nog niet naar huis kunnen. Daarmee vervullen we een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid.

In 2021 heeft AxionContinu meerdere keren te maken gehad met uitbraken, waardoor we de zorg hebben moeten opschalen en afschalen.

Preventieve acties

Om onze normale dienstverlening toch door te kunnen laten gaan, hebben de teams grote stappen gezet. Er is een preventiedraaiboek gemaakt. We zijn erg bedreven geraakt in het compartimenteren van de afdelingen om verdere besmettingen te voorkomen. Hiervoor zijn zelfs onderverdelingen gemaakt in de teams. Ook zijn er coronacoaches op de werkvloer aangesteld. Deze coaches zijn zorg- of facilitaire medewerkers die er op een toegankelijke manier voor zorgen dat de hygiënemaatregelen worden nageleefd. Zo zijn er pictogrammen gemaakt die inzichtelijk maken in welke fase van besmetting iemand is. Ook nieuwe collega's en uitzendkrachten worden door hen op de hoogte gebracht van de maatregelen. Regelmatig komen de coronacoaches bij elkaar om te evalueren wat werkt en wat niet.

Deze preventieve maatregelen hebben veel gevraagd op het gebied van logistiek, denkvermogen en alertheid van de teams. Maar juist dankzij deze maatregelen hebben we de besmettingen beter onder controle en kunnen we het aantal lege bedden controleren.

Webinar Therapie na COVID-19

Op 18 maart 2021 organiseerde de longfysiotherapeuten van de divisie Revalidatie en herstel het interactieve webinar 'Therapie na COVID-19' voor collega-fysiotherapeuten in de eerste lijn. Zij deelden hierin hun opgedane kennis, ervaring en expertise over COVID-19 zodat de deelnemers konden leren over therapie bij ouderen die corona hebben doorgemaakt.

2. Mooi leven

Hoe kijken we terug?

Een mooi leven... wat we daar onder verstaan is voor iedereen anders. Voor de een betekent dat misschien gezond zijn en thuis kunnen blijven wonen. En voor een ander wellicht een leven vol hobby's en activiteiten.

In 2021 zijn we ons meer gaan verdiepen in 'een mooi leven'. Wat is een mooi leven precies voor cliënten? Hoe kan AxionContinu van toegevoegde waarde zijn? Tegelijkertijd kijken we welke andere partijen een bijdrage kunnen leveren aan het gevoel van mooi leven van de cliënt. Hoe kunnen we bijvoorbeeld samenwerken met de familie of met het netwerk van de cliënt. Door de focus te leggen op de klantwaarde, klantreis en door anderen te betrekken, kan AxionContinu flexibel zijn en inspelen op de mooie dag van die betreffende cliënt.

VerpleegThuis

Mooi leven, dat is wat we onze ouderen gunnen. We willen mooie momenten voor hen creëren. En hoe doe je dat? Afgelopen jaar hebben we op een bijzondere manier een inkijk gekregen in het leven in een verpleeghuis. Teun Toebes, een net afgestudeerde verpleegkundige, wilde ervaren hoe het is om op een gesloten afdeling te wonen. AxionContinu stond open voor dit experiment en zo kon Teun zijn intrek nemen in woonzorgcentrum Voorhoeve.

Teun gaat regelmatig in gesprek over zijn ervaringen en hij deelt zijn verhalen via social media en andere kanalen. In 2021 verscheen zijn boek VerpleegThuis over zijn leven bij AxionContinu. Soms zijn zijn verhalen grappig en luchtig, maar soms ook kritisch en houden ze ons een spiegel voor. Maar hoe het ook zij, Teun stimuleert ons om vanuit het perspectief van mensen met dementie naar de huidige en toekomstige zorg te kijken. Zijn ervaringen helpen ons om het goede gesprek te voeren met, en tussen onze medewerkers, over kwaliteit van leven.

Warme zorg

Aandacht voor kunst en cultuur om cliënten een mooie dag te bezorgen is voor AxionContinu vanzelfsprekend. Al jaren zijn we voorloper op dit gebied. Ook in 2021 is het, ondanks de vele coronamaatregelen, toch gelukt om weer veel activiteiten op dit gebied te ontplooien. Een aantal voorbeelden lichten we hieronder toe.

Utrecht Museumdag

Utrecht Museumdag brengt musea en Utrechtse cultuurliefhebbers, die niet meer zelfstandig op pad kunnen, bij elkaar. Vanwege corona is er een aantal alternatieve projecten georganiseerd, zoals de reizende tentoonstelling met kunst uit zes Utrechtse musea die bij dertien locaties van AxionContinu is langsgedaan. Deze tentoonstelling bleef zo'n drie tot vier weken in elk locatie staan. Er zijn twee creatieve workshops gehouden waar achttien locaties en dagbehandelingencentra aan mee hebben gedaan. Ook is het Centraal Museum en het Spoorwegmuseum bij de bewoners gebracht. Daarnaast hebben we samen met Het Utrechts Archief een set Winterkaarten cadeau gedaan aan bewoners. Dit als alternatief omdat er zoveel activiteiten door corona zijn uitgevallen.

Nachtwacht op locatie

In 2021 heeft AxionContinu samengewerkt met het Rijksmuseum. In De Ingelanden en De Parkgraaf stond een aantal weken een replica op ware grootte van de Nachtwacht. Bovendien konden cliënten zich in de kleding uit die tijd steken.

Kleur het Leven

In 2021 heeft het project Kleur het Leven een update gekregen. Deze kunstactiviteit stimuleert het gesprek over een afbeelding door een gedicht of vraag. Er zijn nieuwe tekeningen toegevoegd en de tekendozen zijn voorzien van nieuwe teken- en schildermaterialen.

Zomerwerkboek

Het Kunstwerkboek is een doe-boek vol kunstzinnige activiteiten. Het eerste boek kwam uit in de zomer van 2020 en werd vormgegeven door twaalf Utrechtse kunstenaars en vier Utrechtse schrijvers. In 2021 is een derde deel van deze succesvolle serie gemaakt, het Zomerwerkboek. Deze keer is het samen met medewerkers van AxionContinu ontwikkeld.

Robotstories

In samenwerking met De Nieuwe Oost / Wintertuin, de Vrije Universiteit, de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht en ArtEZ is in 2021 een start gemaakt met het project Robotstories. Het project loopt door in 2022.

Voetjes van de Vloer Festival

In 2021 hebben we een coronaversie van het Voetjes van de vloer Festival georganiseerd. Het festival was deze keer kleiner, maar zeker waardevol, mede doordat het project samenviel met Coming Out Day. Hier is binnen heel AxionContinu ook aandacht aan besteed. Door de link met Coming Out Day was de poster ook roze met een regenboogtintje.

Wereld Alzheimer Dag

In 2021 heeft AxionContinu meegedaan met diverse activiteiten rond Wereld Alzheimer Dag. Naast de start van een Dementie Vriendelijke Gemeente Utrecht hebben we een Utrechts geheugenspel ontwikkeld dat op alle locaties waar mensen met dementie wonen, is verspreid.

Jazz optredens

Door steun van de Vriendenstichting was het mogelijk om een nieuwe, vrij kostbare activiteit naar de locaties te brengen, namelijk jazzoptredens. Dit was een welkome afwisseling op de klassieke muziek en Hollandse meezingers.

Dichter bij de Zorg

Twee dichters hebben in de locaties De Drie Ringen en Dagbehandeling De Gildenborgh deelnemers met poëzie en schrijfworkshops uitgedaagd om hun emoties en gedachten op papier te zetten.

Langer Thuis

Langer Thuis is een programma van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Om het toenemend aantal ouderen genoeg zorg en ondersteuning te kunnen bieden, staan we als samenleving voor een belangrijke uitdaging. Het programma Langer Thuis stuurt op drie voorwaarden om zelfstandig oud te kunnen worden en tegelijkertijd de kwaliteit van leven hoog te houden:

1. Professionele, kwalitatieve zorg thuis
2. Mantelzorg en andere vormen van vrijwillige ondersteuning
3. Verbeteren of behouden van een goede woonomgeving

Binnen AxionContinu is in 2021 gestart met de voorbereidingen om invulling te geven aan het landelijke programma Langer Thuis. Veel onderdelen van onze organisatie, zowel vastgoed, als de divisies Verzorgd Wonen en Thuis, zijn hierbij betrokken. Daarnaast zoeken we de samenwerking op met andere partijen om ons heen, zoals de gemeente, woningcorporaties en maatschappelijke partners. In het laatste kwartaal van 2021 is een programmamanager aangesteld. In 2022 verwachten we concrete stappen te kunnen zetten.

Kwaliteitsverslag cliënten

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

In het afgelopen jaar heeft iedere locatie binnen divisie Verzorgd Wonen een eigen MIC-commissie gehad. Voor zowel de divisies Thuis en Revalidatie & Herstel is er per divisie één MIC-commissie opgericht. De commissies werkten volgens een vastgesteld reglement, maakten over ieder kwartaal een MIC-rapportage en gaven zowel gevraagd als ongevraagd advies aan het management.

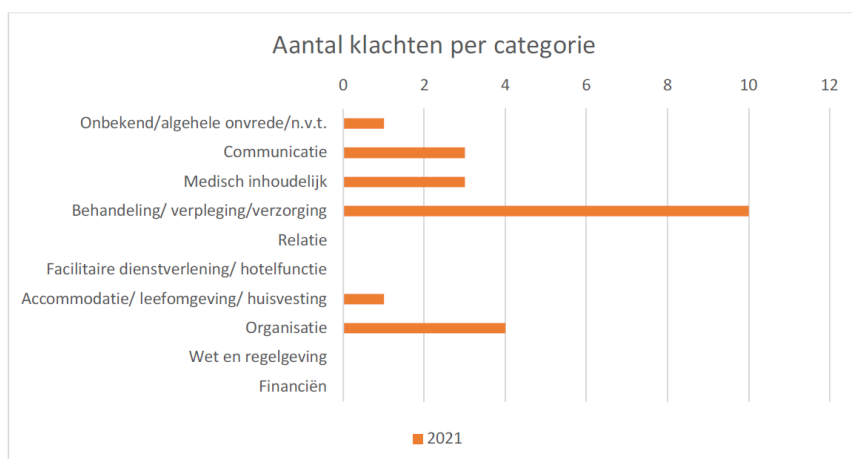
Doel van deze (bijna) Melding Incidenten Cliënten (MIC) rapportage is te komen tot een cijfermatig overzicht en trend van de geregistreerde (bijna) MIC-meldingen naar soort, bepaalde periode, per afdeling/team/dienst. Daarnaast bevat de rapportage een inhoudelijke analyse van de (bijna) MIC-meldingen en de door de MIC-commissie gegeven (gevraagd/ongevraagd) adviezen, waarbij in de rapportage de verbeterpunten worden opgenomen.

Hieronder volgt een overzicht van gemelde (bijna) MIC-meldingen naar type melding:

Aantal MIC-Meldingen naar Type	2020	2021
Agressie	202	263
Medicatie	1627	2067
Vallen	2379	2301
Anders	396	532
Totaal	4604	5163

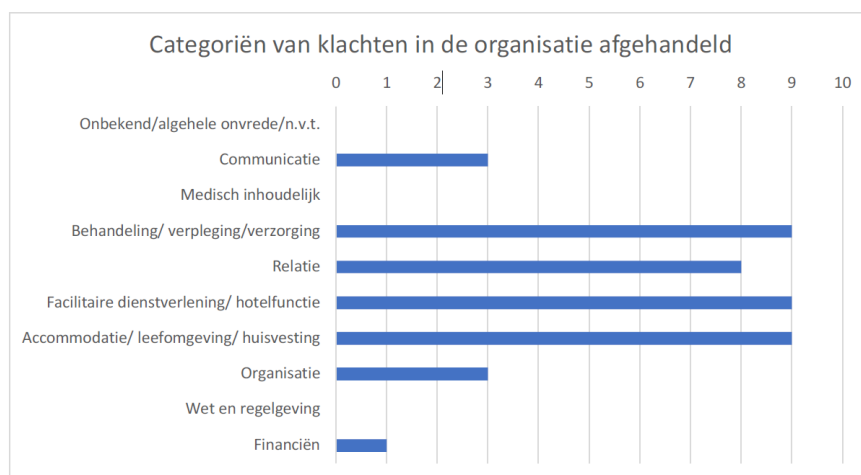
Klachten cliënten

Klachten van cliënten kunnen zowel bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris als rechtstreeks bij AxionContinu worden ingediend. In 2021 heeft de onafhankelijke klachtenfunctionaris 22 klachten (34% van totaal aantal klachten) behandeld van 8 klagers. De meeste klachten gaan over de verzorging en/of behandeling van de cliënt (45%). De overige klachten zijn verdeeld over diverse categorieën die u kunt aflezen in de grafiek.



Van alle klachten is geen enkele door een cliënt ingediend, de klachten zijn gemeld door een mantelzorger of een vertegenwoordiger.

In 2021 zijn 42 klachten (66%) afgehandeld door AxionContinu. Onderstaande tabel geeft inzicht in het aantal klachten per categorie.



Inspectie voor gezondheid en jeugd (IGJ)

In het afgelopen jaar zijn er zeven calamiteiten en twee meldingen bij de IGJ geweest. Daarnaast heeft de IGJ aan één locatie een bezoek gebracht. Er is een Transmurale Incidenten Melding (TIM) voor de divisie Revalidatie & Herstel ingediend.

Kwaliteitsaudits

In het eerste kwartaal van 2021 is er een AxionContinu brede interne audit gehouden op het thema medicatieveiligheid. De volgende zaken zijn geconstateerd en opgepakt op het gebied van beheer werkvoorraad medicatie per locatie, medicatiereview, medicatieoverdracht van en naar ziekenhuizen en medicatie fouten, zoals vergeten medicatie en dubbele controle, uitvoeringsverzoek huisarts en gewijzigde toedienlijsten na mutatie.

In het tweede kwartaal is er naast een audit hygiëne en infectiepreventie in Coronatijd ook een Externe Audit ISO 9001:2015 gehouden. Er is een aantal algemene aandachtspunten uit de interne audit hygiëne en infectiepreventie in Coronatijd gekomen. Deze aandachtspunten zijn dat er veel geleerd is van de 1e en 2e golf, wat leidde tot meer rust en professioneel handelen; Overall wordt aangegeven over voldoende middelen te beschikken; De diversiteit en hoeveelheid van wijzigingen in protocollen/werkwijzen heeft plaats gemaakt in meer praktische en werkbare protocollen,

waarbij de extramuraal zorg meer aandacht vraagt. Deze punten zijn opgepakt door de extramuraal zorgteams.

Wat betreft de resultaten van ISO audit door LRCA is vastgesteld dat het managementsysteem van AxionContinu voldoet aan de eisen uit de ISO 9001:2015. Er zijn geen majors en minors waargenomen.

In het derde kwartaal is een interne audit uitgevoerd op het onderwerp 'Methodisch cyclisch werken in het EZD'. De bevindingen en verbeterpunten zijn naar elke afdelingsmanager gestuurd.

Binnen de Divisie Revalidatie en herstel hebben hiernaast nog diverse interne/externe audits plaatsgevonden op Divisie en locatie niveau waar onder andere gekeken is naar bekwaamheidspaspoorten, werkdruk onder behandelaren, voedingsveiligheid, schoonmaak en legionella.

In het vierde kwartaal zijn er zijn veelal locatie gerelateerde audits uitgevoerd. Op drie locaties zijn Mystery gast audit uitgevoerd door Informatie-beveiligingsadviseur van de afdeling ICT, voedingsveiligheid, bhv-oefening, schoonmaak en legionella. Van iedere audit is een verslag gemaakt en acties uitgezet. De meeste resultaten waren zeer positief!

Decubitusprevalentie

Eens per jaar wordt de decubitus prevalentie gemeten conform de handleiding kwaliteitskader verpleeghuiszorg. AxionContinu had in 2021 gemiddeld 4,05 %. Dit is 1,42 % lager ten opzichte van de laatst gemeten meting. Dit is ook 0,15 % lager ten opzichte van de landelijke Benchmarkcijfer (4,2%)

Rapportage onvrijwillige zorg (OVZ)

Registratie van onvrijwillige zorg (OVZ) vindt plaats in het MijnCaress zorgdossier van de cliënt. De module OVZ wordt door de zorgverantwoordelijke ingevuld, voorafgaand aan de inzet van de onvrijwillige zorg geaccordeerd door een arts of psycholoog en vervolgens binnen 14 dagen beoordeeld door een Wzd-functionaris. Op basis van de inrichting van het Elektronisch Zorg Dossier zijn over de eerste en tweede helft 2021 onderstaande gegevens te zien.

Ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen in 2021 naar soort en per locatie

Per locatie en categorie	Categoriën	Totaal
Aantal betrokken cliënten		146
Aantal toegepaste OVZ		235
Registratie aantal toegepaste OVZ	Toedienen vocht, voeding, medicatie	49
	Beperken bewegingsvrijheid	100
	Insluiten	11
	Uitoefenen toezicht op betrokkene	4
	Onderzoek aan kleding/lichaam	-
	Onderzoek woon verblijfsruimte	1
	Controle gedragsbeïnvloedende maatregelen	1
	Beperking vrijheid eigen regie	49
	Beperking recht ontvangen bezoek	-

Analyse rapportage Wzd

In 2021 is blijvend aandacht besteed aan communicatie over de Wzd, zowel intern richting medewerkers, als richting (potentiële) cliënten en familie. Dit is in lijn met het advies van de CCR (uit de jaarrapportage 2020) om in 2021 en 2022 in te zetten op voorlichting van cliënt en naaste. Zo is er voor medewerkers een Wzd-handout ontwikkeld waarin in de essentie van de Wzd en hoe AxionContinu hiermee omgaat is weergegeven. Voor cliënten en naasten is er een Wzd-informatiemap beschikbaar met hierin informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, de klachtenprocedure en toelichting over (wettelijke) vertegenwoordiging en eerste contactpersoon (een algemene brochure over de Wzd is nog in ontwikkeling). Dit wordt ondersteund door de bezoeken van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd aan de locaties van de divisie Verzorgd Wonen.

Eind 2021 is door de Wzd-commissie - met vertegenwoordiging vanuit alle drie de divisies - en de Raad van Bestuur geconcludeerd dat AxionContinu al goed op weg is in de implementatie van de Wzd, maar dat er in 2022 extra aandacht benodigd is voor het aanscherpen en verbeteren van de randvoorwaarden voor implementatie. In 2022 zal daarom het project 'Wzd uitvoering' van start gaan waarbij als eerste activiteit een nulmeting binnen teams zal worden uitgezet. De resultaten aan de nulmeting worden vertaald in een verbeterplan. Scholing maakt hier hoe dan ook een onderdeel van uit, met als insteek om de 'geest van de wet' dichter bij de medewerker te krijgen. Zo zullen er naar alle waarschijnlijkheid na de zomer van 2022 interactieve theatervoorstellingen over het thema vrijheid voor medewerkers worden georganiseerd.

Medezeggenschap cliënten

De Centrale Cliëntenraad (CCR) bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een onafhankelijk lid en vertegenwoordigers van cliëntenraden van de locaties. Niet elke cliëntenraad laat zich vertegenwoordigen in de CCR, hierbij loopt het contact via de adviseur medezeggenschap. De divisies Revalidatie & herstel en Thuis geven de medezeggenschap vorm door middel van gesprekken. De CCR adviseert ook over het belang van deze cliënten.

In het verslagjaar bestond de CCR uit de volgende leden:

- Anja Laeven, voorzitter
- Thea Schouten, vice-voorzitter
- Sonja van Oudhuizen
- Monique Prak
- Dorianca Cau

De CCR in 2021

2021 was een bijzonder jaar omdat CoViD-19 nog steeds de samenleving en daarmee ook de Verpleging, verzorging en thuiszorg raakte. Cliënten en medewerkers konden vroeg in het jaar gevaccineerd worden. De maatregelen rondom CoViD van cliënten en medewerkers was het hele jaar onderwerp van gesprek bij de medezeggenschapsorganen op de locaties en in de CCR. De medezeggenschap stond in het teken van het behartigen van de belangen van de cliënt. Deze liepen uiteen van cliënten of familieleden die geen onvrijwillig risico wilden lopen tot hen die risico wilden lopen.

Medezeggenschap cliënt

De cliëntenraad heeft tot de taak om gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen op locatie en/of voor de hele organisatie. De basis voor deze medezeggenschap is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ2018). In 2021 is wanneer de mogelijkheden het toelieten op veel locaties gestart met enthousiasmeren van nieuwe leden. Er is een artikel

verschenen over de Medezeggenschap Client in het blad Contact. Aansluitend zijn kaarten verzonden naar bewoners en/of familieleden met de oproep om mee te praten. Hierop zijn 17 reacties gekomen.

De adviseur Medezeggenschap Cliënt biedt professioneel inhoudelijke ondersteuning aan de centrale cliëntenraad en aan de cliëntenraden van de locaties en bereidt de overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur voor. Alle lokale raden krijgen daarnaast ook administratieve ondersteuning vanuit de locatie.

Vergaderingen

De voorzitter van de Raad van Bestuur overlegde in 2020 met een grote frequentie met de CCR. Het ging zowel om geplande contacten in vergaderingen via Teams als om contact op korte termijn omdat de situatie om overleg, informatie of advies vroeg. De zorgmanagers en/of afdelingsmanagers hielden contact met de desbetreffende locatie cliëntenraden in een afgesproken frequentie en waar nodig extra.

Onderwerpen

AxionContinu heeft het goede gebruik om over op handen zijnde onderwerpen van gedachten te wisselen met de cliëntenraden. Zo komt medezeggenschap niet alleen tot stand door middel van een formeel advies, maar ook door het meedenken in een vroeg stadium.

Adviezen

De CCR heeft advies uitgebracht over diverse onderwerpen. Belangrijke onderwerpen voor de CCR in dit verslag jaar waren:

- CoViD-19, op basis van de informatievoorziening uit de organisatie overleg en advies over diverse onderwerpen.
- Deelname aan de adviescommissie bij de werving van divisiedirecteur VW en voorzitter van de Raad van Toezicht (functieprofiel, kennismakingsgesprek, case-presentatie).
- Advies Kaderbrief, Begroting, Kwaliteitsplannen, Vaccinatieprogramma, Fase 3, Jaarrekening 2020, Jaarrapportage 2020, Dagbesteding, Onvrijwillige zorg, Verhuizing De Gildenborgh, Fusie Demeter, Herbenoeming leden CCR, Bedbezetting, Analyse toegepaste onvrijwillige zorg, Mantelzorgbeleid, Beleidsnotitie Wzd 'Vrijheid tenzij'. Hierbij is het belang van 'de cliënt als groep' voor de CCR altijd richtinggevend.

3. Samen leven

Hoe kijken we terug?

Om in de toekomst zorg te kunnen blijven bieden, is samenwerking essentieel. In 2021 heeft AxionContinu veel energie gestoken in het beter leren kennen van onze samenwerkingspartners. Ook onderzoeken we hoe we de onderlinge contacten tussen mensen kunnen stimuleren, zodat zij voor elkaar kunnen zorgen. We weten dat er in de toekomst niet genoeg ruimte zal zijn om alle ouderen in een zorgorganisatie te laten wonen. Daarom moeten we onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk inrichten en nieuwe vormen van samenleven en samen zorgen in de wijk ontwikkelen. Wat zijn de behoeften van de bewoners van IJsselstein en Lopik, of Kanaleneiland? Kijkend naar de toekomst van huisvesting, hoe kunnen we daar inspelen op de specifieke behoeften? Dat zijn zaken die we in 2022 verder gaan uitdiepen.

WOL

Waardigheid en trots op locatie (WOL) is een programma dat vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wordt aangeboden aan ouderenzorgorganisaties. Tijdens de eerste fase van het programma zijn alle woonzorglocaties van AxionContinu getoetst met een scan op basis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Hierin kwamen aspecten aan bod zoals persoonsgerichte zorg, welzijn, veiligheid, wonen en de randvoorwaarden. Uit de scan kwamen op verschillende locaties verbeterpunten naar voren.

In de tweede fase van het programma kregen de zorgorganisaties subsidie om WOL-coaches aan te stellen. Deze hebben samen met de locaties doelen en interventies beschreven en een plan van aanpak opgesteld. Leidinggevenden en medewerkers kregen zo inzicht in de mogelijke aanpassingen. Eigenaarschap en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënten zijn hierbij leidend. Het WOL-traject is in 2021 gestart en duurt tot eind 2022. In 2021 zijn veel projecten opgestart.

Voorbeelden van gestarte projecten

Sommige thema's die uit de scan naar boven kwamen, gelden voor alle locaties, andere waren juist verschillend per locatie. Een thema die voor de hele organisatie gold was de verbetering van de samenwerking tussen zorgmedewerkers en medewerkers van de facilitaire dienst. Een cliënt ziet soms wel vijf zorgmedewerkers per dag en net zoveel facilitaire medewerkers. Ook was de communicatie tussen die verschillende medewerkers niet optimaal. Door vaker samen te overleggen en elkaar beter te leren kennen, kunnen we beter werken aan het welzijn van de cliënt.

Methodisch werken heeft daarom de afgelopen tijd veel aandacht gekregen. Een keer per week houden de teams een gezamenlijke dagstart en worden de doelen voor die week besproken. Hierbij is ook aandacht voor het werkplezier van de medewerkers en de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers. Terugkijkend zien we dat we er steeds beter in slagen om de afspraken die worden gemaakt goed op te schrijven, uit te voeren en te evalueren. Dat schept vertrouwen voor de toekomst.

De toekomst van huisvesting

Naar verwachting hebben we in Utrecht in 2040 drie keer zo veel woningen nodig voor ouderen met een zwaardere zorgvraag, zoals verpleeghuiszorg. Dit groeiend aantal ouderen is niet op dezelfde manier te huisvesten. Ook is zelfs een verdubbeling van het aantal woonruimtes binnen zorgorganisaties niet realistisch gezien de arbeidsmarkt. Mensen zullen langer thuis blijven wonen en er moeten voorzieningen komen die daarbij aansluiten. Dit betekent dat we met de gemeente

en met woningcorporaties moeten kijken hoe we dit kunnen realiseren.

Een andere mogelijkheid is dat ouderen in een geclusterde woonvorm samenwonen. In zo'n setting woont bijvoorbeeld een veertigtal mensen bij elkaar. Zij kunnen rekenen op elkaars nabijheid en op het onderlinge contact. En als er echt zorg nodig is, wordt deze geleverd door een zorgorganisatie. Alleen mensen met een zwaardere of complexere zorgaanvraag stromen door naar een woning binnen een zorginstelling.

Voorbereidingen voor de toekomst

Om voorbereid te zijn op deze toekomst wil AxionContinu de aanleunwoningen geschikter maken voor mensen met zwaardere zorgvragen. Dan kunnen mensen ook langer in hun aanleunwoning blijven wonen. Daarnaast vindt AxionContinu het belangrijk dat woonzorgcentra het middelpunt van de wijk vormen. Ze moeten plekken worden waar ouderen bijvoorbeeld kunnen eten, een pakketje op kunnen halen, een reis kunnen boeken, digitale vragen kunnen stellen, informatie kunnen krijgen over oud worden, waar ze koffie gaan drinken of hun vriend(inn)en ontmoeten. Als onze woonzorgcentra de rol krijgen van een soort buurthuis voor jonge ouderen, is het straks, wanneer deze ouderen hulpbehoevend worden, gemakkelijker om hulp te vragen en te bieden in een vertrouwde setting. In woonzorgcentrum 't Huis aan de Vecht en De Bijkershoek zijn we daarom in 2021 gestart om dergelijke buurthuisfuncties voor te bereiden.

Samen met woningcorporatie Mitros in Nieuwegein zijn we daarnaast een bouwinitiatief gestart. Mitros gaat een 87 huurwoningen bouwen waarvan 43 bestemd zijn als specifieke zorgwoningen. Is er zorg nodig, dan kunnen de bewoners rekenen op de ondersteuning van AxionContinu.

Woonzorgcentrum De Bijkershoek

Op woonzorgcentrum De Bijkershoek, aan de rand van Transwijk, is een grote verbouwing afgerond. Het pand was sterk verouderd en is geheel gerenoveerd. Er is een woonvoorziening gemaakt waar cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. De cliënten hebben een mooi tweeka-merappartement waar ze wonen, met daarnaast een gezamenlijke woonkamer.

4. Gids in de keten

Hoe kijken we terug?

Met de vergrijzing en de veranderende vraag staan we voor een grote opdracht. Een opdracht die we niet alleen kunnen invullen. We moeten samenwerken, in de wijk en op het gebied van technologie en expertiseczorg. We willen een bijdrage leveren aan de regio en als grootste ouderenzorgorganisatie in Utrecht wordt dat ook van ons verwacht.

In 2021 heeft AxionContinu veel gezaaid op het gebied van samenwerking. We hebben veel overleggen gehad met de gemeente, welzijnsorganisaties, collega-zorgorganisaties, kenniscentra, mantelzorgers en naasten. Tien jaar geleden zagen we de collega-zorgorganisaties wellicht nog als concurrenten, inmiddels zijn we ons heel bewust van het feit dat we het zonder elkaar niet redden. We zoeken elkaar op en maken ruimte om met elkaar in gesprek te gaan. Het Zorgkantoor heeft daar ook de financiering voor geregeld.

Krachtig Verbindende Toekomstvisie

Omdat samenwerking met verschillende ketenpartners steeds belangrijker wordt, hebben we In 2021 de Krachtig Verbindende Toekomstvisie ondertekend. Daarmee hebben verpleeghuizen, verzorgingshuizen, thuiszorgorganisaties, het Zorgkantoor Utrecht en de IVVU (een vereniging van zorgorganisaties in de regio Utrecht) de handen ineengeslagen. Deze partijen gaan een vernieuwende visie ontwikkelen om samen goede zorg te kunnen blijven leveren in de toekomst.

De projecten

In 2011 is AxionContinu onder de vlag van de Krachtig Verbindende Toekomstvisie gestart met een aantal deelprojecten. AxionContinu doet mee met twee projecten in het centrum van Utrecht en met een project in West Utrecht.

Het ministerie van VWS heeft onder de noemer 'hoog complex, laag volume' tien kleine, verschillende groepen cliënten benoemd met een hoogcomplexe zorgvraag. We zijn nu aan het inventariseren welke instelling in de regio Utrecht welk type hoogcomplexe zorg levert, zodat ook andere instellingen gebruik kunnen maken van de specifieke kennis die binnen een instelling aanwezig is.

Ook op het gebied van opleiden en ontwikkelen wil AxionContinu samenwerken om bijvoorbeeld kwaliteitsverpleegkundigen op te leiden. Deze gespecialiseerde verpleegkundigen kunnen dan vervolgens rouleren tussen de verschillende organisaties. Zo is de expertise binnen handbereik en kunnen we onderling leren van elkaar.

Samenwerkingsverbanden

Steunhart (UMC Utrecht)

In 2021 is AxionContinu samen met het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMCU) als eerste in Nederland gestart met de revalidatie voor mensen met een steunhart. De zorgverleners van het UMCU en AxionContinu werken samen om de beste (na)zorg en revalidatie te bieden aan de patiënten die een steunhartoperatie hebben ondergaan. Dit is een zware operatie die voorheen vaak een langdurig verblijf in het ziekenhuis vereiste. Dankzij deze samenwerking kunnen patiënten met een steunhart eerder worden ontslagen uit het ziekenhuis en kan de revalidatie eerder worden gestart. Het verblijf in het revalidatiecentrum van AxionContinu is een veilige tussenstap voordat zij

naar huis terugkeren. AxionContinu heeft de expertise en de gespecialiseerde behandelaars en zorgverleners in huis om revalidanten met hartproblemen bij te staan.

In 2021 hebben er 30 mensen na een steunhartoperatie bij AxionContinu gerevalideerd.

ONUe

AxionContinu participeert in het Ouderengeneeskundig Netwerk Utrecht eerstelijns (ONUe). Dit is een samenwerkingsverband tussen thuiszorgorganisaties in Utrecht. Specialisten ouderengeneeskunde en psychologen van AxionContinu ondersteunen huisartsen bij gespecialiseerde zorg voor ouderen thuis. Daarnaast behandelen zij mensen in de eerste lijn. Zo vormen zij een aanvulling op de zorg vanuit de huisartsen. Met de inbreng vanuit de mobiele geriatrische teams (MGT) van AxionContinu vormen zij een gespecialiseerd zorgnetwerk rondom de ouderen in de wijken met het doel ouderen langer zelfstandig of met hulp thuis te laten wonen.

St. Antonius Ziekenhuis en Harvard

Samen met het St. Antonius Ziekenhuis en Harvard University in Boston is in 2021 het traineeship Traumageriatrie opgezet. Er zijn niet genoeg geneeskundestudenten die voor de ouderengeneeskunde kiezen, vaak omdat ze onvoldoende zicht hebben op wat het vak inhoudt. Om hier iets aan te doen is er een bijzondere samenwerking ontstaan tussen de divisie Revalidatie en herstel van AxionContinu, de maatschap Heelkunde van het St. Antonius Ziekenhuis en het traumazorgnetwerk Midden-Nederland. In dit programma lopen jonge artsen acht maanden mee bij AxionContinu, acht maanden in het St. Antonius Ziekenhuis en doen zij acht maanden onderzoek in Brigham and Women's Hospital, het op een na grootste opleidingsziekenhuis van Harvard Medical School. Deze unieke samenwerking biedt jonge artsen de mogelijkheid om meerdere aspecten van de ouderenzorg te leren kennen. Zij kunnen eerst oriënterend ervaringen opdoen voordat ze definitief beslissen welke kant hun carrière opgaat.

De Hoogstraat Revalidatie

Op het gebied van revalidatie zien we dat de grens tussen medisch-specialistische revalidatie (MSR) en geriatrische revalidatiezorg (GRZ) niet altijd zwart-wit is. Soms is het moeilijk om een inschatting te maken waar een cliënt het best kan revalideren en de beste resultaten kan behalen. Om deze inschatting beter te kunnen maken, zijn we intensiever gaan samenwerken met De Hoogstraat Revalidatie en is onder andere de verlengde triage in het leven geroepen: een extra lange periode om te beoordelen waar de cliënt het best kan revalideren. Om samen te zorgen voor een goede doorstroom vanuit het ziekenhuis is ook het UMCU betrokken bij deze verlengde triage.

Convenant Overvecht

Een belangrijke stap op het gebied van samenwerking in de keten, hebben we bereikt met het Convenant Overvecht. Relatief veel ouderen in Overvecht hebben meervoudige, complexere problematieken. Alleen door een nauwe samenwerking tussen huisartsen, wijkverpleging en het buurtteam kunnen we deze ouderen de zorg bieden die zij nodig hebben. In het Convenant Overvecht hebben we vastgelegd hoe we gaan samenwerken op dit gebied. Door dit convenant weten zorgverleners in Overvecht elkaar gemakkelijker te vinden.

Wijkverpleegkundigen bij de huisarts

In 2021 is AxionContinu ook gestart om de huisartsen te ondersteunen door de inzet van wijkverpleegkundigen in de praktijk. De wijkverpleegkundige kent de ouderenzorg als geen ander en weet wat er nodig en mogelijk is om thuis te blijven wonen. En kan dus de juiste stappen zetten. Door deze samenwerking heeft de huisarts een expert in huis en wordt de verbinding tussen de verschillende zorgdomeinen versterkt.

Juiste zorg op de juiste plaats, met de juiste financiering

Voor de revalidatiezorg is in 2021 onderzoek gedaan naar een betere overeenstemming tussen de zorg die we verlenen en het zorgprofiel van de cliënt. We willen meer sturen op een gezonde bedrijfsvoering en bij het nemen van beslissingen zijn we alerter op de financiering. Op basis van de indicatie van de cliënt leveren we zo de juiste zorg en dienstverlening op de juiste plaats, maar ook met de juiste financiering.

Samen met Raedelijk, een regionaal adviesbureau voor de zorg, en verschillende ketenpartners in de regio heeft AxionContinu in 2021 een inventarisatie gemaakt van de geriatrische revalidatiezorg in de regio. Zo is er onderzocht hoeveel bedden er nodig zijn en welke knelpunten er zijn in de doorstroom van het ziekenhuis naar de GRZ en van de GRZ naar de thuiszorg. Ook is gekeken naar cliënten die eigenlijk niet in het juiste bed liggen en naar mogelijke oplossingen hiervoor. Zilveren Kruis Achmea financiert dit project.

Daarnaast zien we dat onze expertise op het gebied van geriatrische revalidatiezorg de laatste jaren enorm is toegenomen. Dit betekent dat we ook nieuwe doelgroepen opnemen en behandelen. In 2021 zijn we het gesprek gestart met de zorgverzekeraar om te zorgen dat de juiste financiering aan onze zorg gekoppeld wordt.

5. Reismaatje

Hoe kijken we terug?

In 2021 is de ambitie uitgesproken om ouderen te ondersteunen bij elke fase van het ouder worden. Dat betekent dat we in een vroeg stadium betrokken willen zijn en ze willen leren kennen wanneer ze nog in de thuissituatie wonen. AxionContinu biedt meerdere diensten om thuiswonende ouderen en hun mantelzorgers langer te ondersteunen in de thuissituatie. Maar deze rol van reismaatje is een rol die we pas voor de beleidsperiode van 2022 tot 2026 hebben benoemd. Toch hebben we een aantal zaken in de steigers gezet. Zo is het project steunsystemen in de wijk opgezet om bij thuiswonende ouderen in beeld te komen voordat zij hulpbehoevend worden.

Steunsystemen in de wijk

Voor ouderen is het vaak moeilijk om te weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben of zich eenzaam voelen. Er zijn zo veel aanbieders en organisaties dat het soms onoverzichtelijk wordt. Om senioren beter te kunnen voorbereiden op hun oude dag en ze te ondersteunen in de thuissituatie, zijn we gestart met project Steunpunt De Waard in de wijk rond woonzorgcentrum De Schutse in Lopik. Het doel van het project is om op een laagdrempelige manier alvast mee te lopen op het pad van de ouderen. En zo dus in een vroeg stadium de ouderen en hun behoeften in beeld te hebben. Naast De Waard zijn er op meerdere plekken vergelijkbare initiatieven gestart door andere (zorg)instellingen.

De Waard maakt een koppeling tussen ouderen met een hulpvraag en ouderen die hun diensten aanbieden. Zo kunnen ouderen bijvoorbeeld hulp krijgen met koken en tegelijkertijd iemand anders helpen door zijn hond uit te laten. Op deze manier komen mensen met elkaar in verbinding. De Waard verwijst ook door naar andere organisaties en instellingen. Andersom worden de ouderen via het wijkteam of het sociaal loket doorverwezen naar De Waard.

In juli 2021 is een kwartiermaker aangesteld en zijn we gestart met het inrichten van de systemen die nodig zijn. Ook zijn we begonnen om het aanbod in de wijk te inventariseren. Vanaf oktober zijn vrijwilligers geworven en hebben we acties uitgezet om de bewoners te bereiken en contact te leggen met partners in de wijk. Inmiddels hebben we een subsidie aangevraagd voor 2022.

Een betrokken buurtbewoner: *"Ik kan eindelijk weer echt naar de kapper in de kapsalon omdat ik elke twee weken opgehaald word door een vrijwilliger. Hierdoor zie ik weer mensen, want daar is altijd iemand met wie ik een poosje kan praten."*

6. Expert leefkwaliteit en passende zorg

Hoe kijken we terug?

Binnen AxionContinu hebben we veel kennis en kunde in huis. Het afgelopen jaar zijn er stappen gezet om die expertise breder uit te dragen. De kennis en kunde die we hebben, willen we niet alleen inzetten voor onze eigen klanten, maar ook ter beschikking stellen buiten onze eigen organisatie. Door informatie uit te wisselen met andere organisaties en samen te werken, kan de expertise in de hele zorgketen benut worden. En dat leidt uiteindelijk tot passende zorg voor de cliënt.

In 2021 hebben we onze expertise meer in de schijnwerpers durven zetten. We hebben seminars gegeven, gesproken op congressen, bijdragen geleverd aan hogescholen en meegeschreven aan richtlijnen. Daarnaast zijn we een aantal grote projecten gestart waarmee we onze expertise in de toekomst verder kunnen uitbreiden.

Tevredenheid en klachten

ZorgkaartNederland

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten en familieleden hun ervaring met zorgaanbieders plaatsen en de organisatie een score geven. In 2021 is de gemiddelde score van AxionContinu net als het voorgaande jaar, een mooie 8,3.

Cliënttevredenheidsonderzoek

AxionContinu doet door middel van enquêtes actief onderzoek naar de cliënttevredenheid. Hiervoor gebruiken we de Netto Promotor Score (NPS). De NPS geeft aan in welke mate AxionContinu wordt aanbevolen door de cliënten. In 2021 werkten we voor het eerst met de NPS score in plaats van een cijfer (van 0 tot 10). Daarom is de score van dit jaar niet te vergelijken met die van vorige jaren.

NPS beoordeling:

< 0: *niet goed*

0-50: *goed*

> 50: *excellent*

Divisie	Gemid NPS	Toelichting
Thuis	52	Zowel in Lekstreek als in Utrecht is de NPS score hoog.
Verzorgd wonen	nvt	In de locaties zijn verschillende vragenlijsten gebruikt waardoor de scores niet goed te vergelijken zijn. In 2022 zal één vragenlijst gebruikt gaan worden.
Revalidatie en herstel	48	Alle drie de locaties scoren een dikke voldoende.
AxionContinu	37	

Expertiseontwikkeling

NAH+

Een van de speerpunten die in 2021 op de agenda stond is de ontwikkeling van een NAH+ expertisecentrum. De NAH+ doelgroep is een van de tien doelgroepen met het landelijke label 'hoog complex, laag volume'. NAH+ staat voor niet-aangeboren hersenletsel met daarnaast een complexe combinatie van aandoeningen en beperkingen die samenhangen met het hersenletsel. Binnen de verpleeghuiszorg in de regio Utrecht is er op dit moment onvoldoende deskundigheid op het gebied van NAH+. Daardoor zijn er geen geschikte plekken om cliënten met NAH met meer complexe problematiek op te nemen. Als grootste zorgaanbieder in regio Utrecht voelt AxionContinu zich verantwoordelijk om een passend aanbod voor deze doelgroep te ontwikkelen binnen een regionaal expertisecentrum. Vanuit dit centrum willen we ook zorg en advies bieden aan mensen met NAH+ bij andere zorgorganisaties in de regio en thuiswonende cliënten. De komende jaren willen we daarom onze huidige deskundigheid op het gebied van NAH uitbreiden.

Palliatieve en terminale zorg

Het is onze ambitie om ook op het gebied van palliatieve zorg te excelleren. Na een tijd van voorbereiding is hospice Demeter in De Bilt op 1 januari 2022 samengegaan met AxionContinu. Naast Hospice IJsselstein is dit het tweede hospice van AxionContinu. In Demeter bieden we zorg aan stervenden met een complexe zorgvraag. Er wordt wetenschappelijk onderzoek gedaan op het gebied van palliatieve zorg en op het gebied van zorg voor naasten en rouwverwerking. Daarvoor werkt Demeter samen met de academische werkplaats palliatieve zorg in de eerste lijn van het UMCU.

Daarnaast heeft AxionContinu een nieuw specialistisch team van palliatief verpleegkundigen. We zien dat mensen toch het liefst thuis sterven, op een manier die bij hen past. Hebben mensen een palliatieve diagnose, dan kunnen zij thuis ondersteuning krijgen vanuit het ambulante palliatieve team. Ook 24 uren thuiszorg en waakzorg kan vanuit dit team geregeld worden.

Topcare

Topcare is een keurmerk dat staat voor topzorg voor mensen met complexe aandoeningen die specialistische zorg nodig hebben. Om het certificaat te behalen wordt de dienstverlening op een behoorlijk aantal inhoudelijke punten getoetst. Zo moeten de teams minimaal vier jaar ervaring hebben in het bieden van specialistische zorg en behandeling aan specifieke doelgroepen. Ook moet er een onderzoeksbeleid zijn en een beleid op het gebied van leren en ontwikkelen. En ten slotte moet een organisatie aantoonbaar een expertfunctie in de regio vervullen.

De resultaten

In mei 2021 hebben de revalidatie-afdelingen van AxionContinu een proefvisitatie gehad en scoorden ze op alle vier deze punten een dikke voldoende. We kunnen meer dan voldoende specifieke doelgroepen bedienen. We krijgen complimenten voor de cursus die we ontwikkeld hebben op het gebied van methodisch werken. Er komen veel initiatieven vanaf de werkvloer op het gebied van leren en ontwikkelen. En onder andere met de samenwerking met het UMCU op het gebied van steunhartes, hebben we onze expertfunctie kunnen bewijzen.

Vanaf de proefvisitatie zijn we ons verder gaan voorbereiden op de formele audit die in begin 2022 is afgenomen. Vol trots kunnen we inmiddels zeggen dat we dit keurmerk als eerste in de regio ook gehaald hebben.

Dankzij deze certificering treedt AxionContinu toe tot een breder netwerk en kunnen we samen met andere organisaties optrekken, kennis delen en verder verbeteren.

Zorg en wetenschap

In onze statuten is beschreven dat we wetenschap bedrijven om bij te dragen aan de zorg voor en het welzijn van de ouderen. De Wetenschapscommissie speelt hierin een belangrijke rol. Deze commissie beoordeelt de onderzoeksvragen die tot ons komen en adviseert de raad van bestuur hierover.

In 2021 heeft de Wetenschapscommissie een onderzoeksbeleid opgesteld. Daarin is beschreven dat we drie soorten onderzoeken herkennen:

- 1) Wetenschappelijk onderzoek dat gekoppeld is aan een universiteit of een hogeschool.
- 2) Onderzoek dat ontstaat uit nieuwsgierigheid naar verbetering. Dit is bedoeld om medewerkers te stimuleren vraagstukken vanuit de praktijk op te pakken. 'Nachtdienst in pyjama' is hier een voorbeeld van. Dit onderzoeksvoorstel heeft de stimuleringsprijs van het UNO-VUMc ontvangen. In dit onderzoek wordt gekeken naar het effect van het dragen van pyjama's door de medewerkers tijdens de nachtdienst op het waak-slaapritme van bewoners.
- 3) Studenten die voor hun opleiding een onderzoeksopdracht bij AxionContinu doen.

Daarnaast heeft de Wetenschapscommissie in 2021 ook een onderzoeksagenda samengesteld. Iedere divisie heeft thema's benoemd waar ze verder onderzoek op willen doen. Geschikte onderzoeksvragen die binnen deze thema's vallen, worden verder onderzocht. Door de onderzoeksagenda heeft AxionContinu dus piketpaaltjes uitgezet en hebben we richting gegeven aan onze wetenschappelijke ambitie.

VVAR

De verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VARR) vertegenwoordigt de verpleegkundigen en verzorgenden binnen AxionContinu. De VVAR functioneert als onafhankelijk adviesorgaan dat gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de Raad van Bestuur vanuit zorginhoudelijke deskundigheid. De VVAR van AxionContinu is aangemeld bij V&VN.

In 2021 bestond de VVAR uit onderstaande leden: Esli Verhoeff (voorzitter), Jens Mevissen (secretaris), Carmen Huisraad, Chantal van den Berg, Mirna Khamis en Petra Brouwer

Rol VVAR

De VVAR streeft naar een organisatie waarin de verpleegkundigen en verzorgenden waardevolle zorg leveren vanuit Vakmanschap, Aandacht en Plezier. Met waardevolle zorg bedoelt de VVAR doelgerichte zorg, waarbij het streven is om aan te sluiten bij de zorgbehoefte, beleving en waarden van onze cliënten/bewoners. Dé kerntaak van de VVAR het adviseren van de Raad van Bestuur over alles wat te maken heeft met het leveren aan waardevolle zorg. Hierdoor oefent de VVAR direct invloed uit op de ontwikkelingen m.b.t. beleid en protocollen van AxionContinu.

Speerpunten

1. De VVAR denkt vanuit verpleegkundige en verzorgende deskundigheid mee in het korte- en lange termijnbeleid van AxionContinu.
2. Investeren in het vinden, binden en boeien van verpleegkundigen en verzorgenden.
3. Belangrijke bijdrage leveren aan het realiseren en invulling geven van de kernwaarden Vakmanschap, Aandacht en Plezier.
4. Bijdrage leveren aan het realiseren van de speerpunten uit het Meerjarenbeleidsplan 2019-2021: Samen optimist in de zorg
5. Gestructureerde samenwerking met interne stakeholders.
6. De VVAR verwerft positie en naamsbekendheid binnen en buiten de organisatie.

7. Gevraagd en ongevraagd advies geven vanuit de rol van 'partner'
8. Externe contacten onderhouden met beroepsgenoten in de VVT-sector.
9. Denkt mee in innovatie en ontwikkeling binnen de organisatie.

Vergaderingen

De VVAR overlegt 1x per 3 weken (regulier VVAR-overleg). De VVAR overlegt 1x per 6 weken met de Raad van Bestuur.

Adviezen 2021

- Functie kwaliteitsverpleegkundigen
- Vooral gericht op corona en het CMT
- Voorgenomen organisatiewijziging Divisie Revalidatie en Herstel
- Meedenken aan implementeren van richtlijnen (UWI)
- Aanbevelingen adviesaanvraag herijking primair proces verzorgd wonen

Overige activiteiten

- 2x per jaar overleg OR.
- Sollicitatiegesprekken met sollicitanten RVT / divisiedirecteur.
- Overleg met divisie directeuren / managers
- Betrokken in de tweede schil van het CMT
- Onderzoek naar Coban vs ACT zwachtelen samen met wondverpleegkundige
- Petra heeft VVAR-training gehad
- Filmpje gemaakt voor dag van de verpleging
- VVAR groep op ACplein
- Onderhouden VVAR Instagram
- Bijwonen heimiddag Revalidatie en Herstel
- De VVAR heeft zich in 2021 verder ontwikkelt in de rol van partner.

Vooruitblik 2022

Als VVAR willen wij ons richten op onderstaande belangrijke punten:

- De VVAR levert een bijdrage aan het invulling geven van de kernwaarden: Vakmanschap, Aandacht en Plezier.
- De VVAR heeft als wens om op voorhand meegenomen te worden om mee te denken in de jaarplannen / besluitvorming.
- Nieuwbrief 2 keer per jaar maken
- Aanpassen jaarplan / meerjarenplan
- Sollicitatiegesprek divisiedirecteur
- Nieuwe leden werven
- Aanvraag rondom Coban
- Samenwerking met project langer thuis
- Contacten leggen met opleidingscentrum

Tijdens verschillende reguliere VVAR overleggen en de overlegmomenten met Raad van Bestuur zullen bovengenoemde thema's centraal staan. Hierbij zullen wij als VVAR-samenwerking zoeken met stakeholders zoals HR, OR, CCR en opleidingen.

7. Betrokken collega's

Hoe kijken we terug?

Het jaar 2021 was het jaar waarin veel nieuwe projecten in de steigers zijn gezet en veel nieuwe initiatieven zijn ontwikkeld, die moeten bijdragen aan het aantrekken en behouden van medewerkers. Hierbij kan gedacht worden aan een strategische personeelsplanning, een intern flexbureau en het project Roosteren & plannen.

Personeel

Onderstaande tabel geeft de verdeling van het personeel naar type medewerker. Deze uitsplitsing is gebaseerd op alle medewerkers die bij AxionContinu in dienst zijn.

Type medewerker	niveau	percentage
Algemeen		9,5%
facilitair		15,4%
leerling		9,0%
zorg	1	2,8%
	2	18,0%
	3	25,0%
	4	11,5%
	5	3,2%
	behandelaar	5,6%

In totaal waren er in 2021 2209 medewerkers in dienst waaronder 253 stagiaires. Omgerekend naar FTE's betreft dit het totaal aantal medewerkers 1300 FTE's. Daarnaast heeft AxionContinu 1000 vrijwilligers.

Arbeidsmarktproblematiek

Zoals overall binnen de zorg hebben we ook bij AxionContinu te maken met de arbeidsmarktproblematiek: er is een tekort aan zorgmedewerkers, terwijl de vraag naar zorg toeneemt en ook de complexiteit van de zorgvraag groter wordt.

In 2021 hebben we recruitment uitgebreid. Dankzij deze verruiming in de bezetting willen we in 2022 excelleren op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie en het verhaal van AxionContinu beter uitdragen.

Strategische personeelsplanning

Ook de begeleiding van sollicitanten krijgt een hogere prioriteit. AxionContinu werkt nu toe naar een systeem waarbij de wensen van de sollicitant het uitgangspunt zijn. Op welke afdeling komt iemand het best tot zijn recht? Hiermee bereiden we AxionContinu voor op een meer strategische personeelsplanning.

Terugdringen van het verzuim

In de zomer van 2021 zijn twee verzuimspecialisten gestart om het verzuim terug te dringen. De aandacht gaat hierbij met name uit naar de medewerker. AxionContinu streeft naar vitale medewerkers die zich gezien voelen, die elkaar kennen en die elkaar aanspreken als dat nodig is. Een medewerker die zich goed voelt en plezier heeft in zijn werk, is immers een medewerker die minder verzuimt en langer bij de organisatie blijft.

Jouw verhaal onze zorg

Jaarlijks wisselt één op de vijf medewerkers in de zorg van baan. Dit leidt tot hoge kosten, extra werk en onrust bij collega's en cliënten. Voor Utrechtzorg, een Utrechtse netwerkorganisatie, was dit een reden om op een verhalende manier onderzoek gaan doen naar de uitstroom binnen de zorg in Utrecht. AxionContinu is een van de vier zorginstellingen die hieraan meedoet. Onder het motto 'Jouw verhaal onze zorg' zijn medewerkers gevraagd hun ervaringen te delen over situaties die hen of hun collega's deden twifelen of besluiten om de organisatie te verlaten. Deze verhalen over de 'haarscheurtjes' geven inzicht in de zaken die we kunnen verbeteren voor de toekomst. In 2021 zijn er veel verhalen opgehaald. Deze zijn besproken en er zijn verbeteracties ingezet. De verhalen komen daarnaast terug in het leiderschapsprogramma, zodat leidinggevenden van de verhalen kunnen leren.

Leiderschapsprogramma

In 2021 is AxionContinu gestart om een leiderschapsprogramma op te zetten. We zien dat er door de vergrijzing en de bijbehorende veranderingen in de organisatie, andere eisen gesteld worden aan onze medewerkers. Bovendien willen we vanuit onze besturingsfilosofie ook leiders die zich goed voelen in hun rol. Wanneer een leidinggevende over de juiste tools beschikt, kan die medewerkers in hun kracht zetten en laten excelleren. En hen daardoor in staat stellen om de juiste zorg te leveren aan de cliënten. Met het nieuwe leiderschapsprogramma willen we medewerkers handvatten bieden om in de veranderende organisatie leiding te geven.

In 2021 zijn we begonnen om te inventariseren welke thema's er in het programma aan bod moeten komen. Begin 2022 heeft de eerste bijeenkomst plaats gevonden.

Betere zorg, fijner werken: Slim roosteren & plannen.

Slim roosteren en plannen is het project waarmee we efficiënter kunnen plannen en beter tegemoet kunnen komen aan de individuele wensen en behoeften van cliënten en medewerkers. Om dit te kunnen bereiken wordt er een nieuw softwaresysteem voor het roosteren geïmplementeerd. In deze markt waar zorgmedewerkers de banen voor het uitkiezen hebben, willen we flexibeler zijn. AxionContinu streeft naar een evenwicht in de belangen van de organisatie, de cliënt en de medewerker. We willen voorkomen dat die medewerker van 55 die op een vaste dag wil gaan oppassen, een andere baan gaat zoeken. Of dat die medewerker die naast het werk ook mantelzorgtaken heeft, weggaat.

Tot nu toe roosteren we nog veelal op teamniveau. Door over de teams, over de locaties en zelfs over de divisies heen te kijken kunnen we beter roosteren en plannen. Hiermee willen we de inzet van personeel dat niet in loondienst is verder reduceren. In 2021 is de visie op roosteren beschreven voor de hele organisatie. In 2022 gaan we dit project verder vormgeven.

Intern flexbureau

Als onderdeel van het project Slim roosteren en plannen zijn we in het laatste kwartaal van 2021 begonnen om een centraal, intern flexbureau op te zetten. De daarbij behorende flexpool willen we bemannen met mensen die op meerdere locaties willen werken. In 2021 hebben we hiertoe eerst een visie op flexwerk ontwikkeld.

Maak samen het verschil – ondersteunende diensten

In het laatste kwartaal van 2021 is de besturingsfilosofie 'Maak samen het verschil, waardevolle zorg met aandacht voor elkaar' verder aangescherpt. AxionContinu is verder gaan nadenken over de manier waarop we willen samenwerken. In 2021 hebben we in het vierde kwartaal de eerste bijeenkomst voor ondersteunende diensten gehad. Voor 2022 is een programma gemaakt met verschillende onderdelen, zoals workshops, trainingen, 'gluren bij de burens' en procesoptimalisatie.

Leren en ontwikkelen

AxionContinu vindt het belangrijk om leerlingen goed te begeleiden tijdens hun opleiding. In een tijd van schaarste is dit geen makkelijke opgave. In 2021 was er een tekort aan werkbegeleiders. Om de leerlingen toch de begeleiding te bieden, hebben de beroepspraktijkbegeleiders de rol van de werkbegeleiders overgenomen.

In 2021 is een visie op leren en ontwikkelen ontwikkeld en zijn plannen ontwikkeld om leerafdelingen op te starten. Hier kan meer aandacht besteed worden aan het opleiden van leerlingen. Dit moet het ook vergemakkelijken om zij-instromers aan te trekken. In 2021 zijn we hiermee gestart in woonzorgcentrum Voorhoeve. Dit willen we op verschillende locaties gaan uitbreiden.

Visie Leren en ontwikkelen

Het is de ambitie van AxionContinu om een lerende organisatie te zijn met bevoegde, bekwame, wendbare en nieuwsgierige medewerkers, voorbereid op de uitdagingen van de toekomst. Dit betekent dat opleiden niet genoeg is, maar dat onze visie, structuren, processen en manier van leiderschap, onze medewerkers en onze teams stimuleert tot leren, ontwikkelen, verbeteren, innoveren en onderzoeken. Kortom dat er een krachtig leerklimaat heerst binnen AxionContinu.

Het is duidelijk dat alleen meer opleidingen organiseren niet helpt, de uitdaging is om effectiever op te leiden en de expertise en passie die er bij medewerkers of teams aanwezig is, te benutten. Dat vraagt een andere aanpak van het opleidingscentrum: meer samenwerken met de medewerkers en managers en praktijkgericht en interactief leren verstevigen. Daarnaast krijgt het opleidingscentrum steeds meer een adviserende rol bij strategische (onderwijskundige) vraagstukken. Zoals het inzetten van leerafdelingen, domotica en hybride leren.

Daarom gaan wij als opleidingscentrum een andere koers inzetten, met drie interventielijnen.

1. Continu verbeteren en (digitale) kennisdeling
Het stimuleren en digitaal faciliteren van het delen van de expertise en kennis van alle medewerkers. Teams begeleiden bij het oplossen van leervragen, kennisvragen en knelpunten.
2. Het versterken van leercultuur in de teams en de organisatie
Verstevigen van (persoonlijk) leiderschap bij managers en medewerkers. Medewerkers zijn nieuwsgierig en voelen zich vrij om met ideeën te komen. Experimenteren en fouten maken horen daarbij.
3. Effectief en duurzaam opleiden
De toenemende complexiteit van de zorg vraagt dat medewerkers blijven leren en zich blijven ontwikkelen. Dit doen we door praktijkgericht leren en interactief leren te stimuleren en te verstevigen. Medewerkers/leerlingen hebben regie over hun leer- en ontwikkelroute. De begeleiding gaat van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. We willen medewerkers/leerlingen die leren leuk vinden, onderzoekend en nieuwsgierig zijn.

Opleidingscentrum

Vanuit een centraal opleidingscentrum willen we meer capaciteit beschikbaar stellen aan de locaties, want we hechten waarde aan leren en ontwikkelen. AxionContinu is immers een lerende

organisatie. We kijken samen met elkaar naar wat goed ging en waar we moeten leren als het beter kan. En we vinden het belangrijk dat medewerkers zich vrij voelen om met ideeën te komen.

Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

De procedure Melding Incidenten Medewerkers (MIM) maakt onderdeel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid van AxionContinu. In de procedure is beschreven hoe wij binnen AxionContinu bedrijfsongevallen, bijna ongevallen, onveilige gevaarlijke situaties en grensoverschrijdend gedrag systematisch registreren, analyseren en met zorg afhandelen. In 2021 zijn er intotaal 374 meldingen gedaan. 72% van het aantal meldingen gaan over grensoverschrijdend gedrag van cliënten. Onderstaande tabel geeft de MIM-meldingen naar categorie.

Categorie	Totaal
Bijna ongeval /gevaarlijke situatie	14
Grensoverschrijdend gedrag bezoek	14
Grensoverschrijdend gedrag client	268
Grensoverschrijdend gedrag collega	11
Ongeval	67
Eindtotaal	374

- De 'doelgroep' extramurale medewerkers heeft 25 meldingen gedaan. Het gaat hierbij vooral om grensoverschrijdend gedrag.
- Er zijn 46 prik, bijt, snij of krabaccidenten (categorie ongeval) gemeld. Het overgrote deel betreft hier prikaccidenten. In het jaar 2021 zijn een stuk meer injecties (vaccinaties) gezet bij bewoners/cliënten, hier kan mogelijk de oorzaak liggen van de stijging ten opzichte van vorig jaar (25 meldingen).
- 14 meldingen gaan over grensoverschrijdend gedrag van bezoek (in 2020 – 22 meldingen), meestal familie van een cliënt, die in discussie gaan over behandeling.
- In 2021 is er geen melding gedaan van een incident met ernstig lichamelijk letsel.

De projectleider arbo en preventie heeft met verschillende medewerkers en leidinggevenden contact opgenomen naar aanleiding van ingevulde MIM-formulieren en er zijn diverse verbeteracties uitgevoerd, zodat herhaling van de incidenten zoveel mogelijk worden voorkomen. Dit naar tevredenheid van de invullers van de MIM-formulieren. De Arbostuurgroep heeft het opleidingscentrum verzocht om scholingen aan te bieden op het gebied van agressie. Het opleidingscentrum heeft inmiddels een aanbod gecreëerd van verschillende scholingsvormen die locaties in kunnen zetten. Daarnaast zijn een aantal verbeteracties voor 2022 gedefinieerd.

De ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) is het officiële medezeggenschapsorgaan voor de medewerkers, zoals vastgelegd in de Wet op de ondernemingsraden. De voornaamste taak van de OR is het vertegenwoordigen van de medewerkers naar de Raad van Bestuur en andere managers toe, met oog voor het belang van de organisatie. Namens alle medewerkers overlegt de OR met de Raad van Bestuur over waar we met Axioncontinuu naartoe willen. Soms heeft de OR veel invloed: de OR adviseert over besluiten en regelingen en kan ook zelf voorstellen doen.

Negen keer per jaar heeft de OR een overlegvergadering met de Raad van Bestuur, tweemaal per jaar spreekt de OR ook met de Raad van Toezicht. Daarnaast worden regelmatig zorgmanagers en divisiedirecteuren uitgenodigd. Op de agenda van de vergadering staan punten, die de Raad van Bestuur heeft aangedragen en punten die OR-leden willen bespreken. Daarnaast is OR een klankbord van de medewerkers op de werkvloer, voor zaken waar je als team, afdeling of locatie mee te

maken hebt of tegen aan loopt. Het doel is: elke medewerker heeft medezeggenschap en kan zijn/haar signalen bespreken.

De OR heeft in 2021 naar diverse mogelijkheden gekeken om de medezeggenschap beter te laten aansluiten bij de bedrijfsvoering en dichter bij de locaties en afdelingen te brengen, via divisiecommissies of op een andere manier. Deze ideeën moeten in 2022 meer vorm gaan krijgen.

De OR kwam in 2021 bijna wekelijks bij elkaar, vanwege corona vaak online. De OR heeft tweemaal een tweedaagse training gevolgd om de eigen werkwijze tegen het licht te houden en de kennis en vaardigheden van de OR-leden te vergroten. Daarnaast is de OR geschoold in het lezen en beoordelen van financiële stukken.

Leden van de OR

De leden van de OR worden elke drie jaar gekozen uit en door de medewerkers. In april 2022 loopt de zittingstermijn van de OR af en komen er verkiezingen. De OR mag maximaal 17 leden hebben.

Eind 2021 telde de OR 9 leden:

- Wout Janssens, Fysiotherapeut, De Parkgraaf (voorzitter OR)
- Marcel Marquenie, Eerst Verantwoordelijke, De Bijkershoek (vice-voorzitter OR)
- Ineke Visser, Helpende Plus, De Bijkershoek
- Gerrie Oomen-Knobbout, Gastvrouw, Mariënstein
- Frits van Hees, Functioneel Beheerder, Centraal Bureau
- Marjolijn Vos, Afdelingsmanager, Huis aan de Vecht
- Sjanie de Jong, Opleider, Voorhoeve
- Heleen de Vries, Verzorgende, Huis aan de Vecht
- Concettina Di Marco, Medewerker Restaurant, Zorghotel Domstate

De OR werd in 2021 ondersteund door ambtelijk secretaris Janette van der Wal.

Onderwerpen in 2021

De OR heeft in 2021 onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- Strategisch Meerjarenbeleidsplan
- Strategisch huisvestingsplan
- Huisvesting Centraal Bureau
- Adviesaanvraag wijziging managementstructuur divisie Revalidatie & Herstel
- Structuurwijziging Centraal Bureau
- Adviesaanvraag vormgeving afdeling Finance & Control
- Verzuimorganisatie
- Adviesaanvraag ziektewet en WGA (eigen risicodragerschap)
- Instemmingsaanvraag beleid Leren & Ontwikkelen
- Instemmingsaanvraag beleidskader Plannen & Roosteren
- Adviesaanvraag inrichten flexbureau
- Adviesaanvraag herijking primair proces (wijzigingen functiehuis)
- Begroting 2021 (advies in 2020) en kwartaalrapportages
- Adviesaanvraag over de kaderbrief voor 2022
- Thuiswerkregeling
- Project Waardigheid & Trots
- Werkkleding
- Aanpassen functie EV-er
- Verhuizing locatie de Gildenborgh naar De Parkgraaf
- Adviesaanvraag over huishoudelijke hulp regio's Stad Utrecht en Lekstreek
- Adviesaanvraag verpleegassistent in de wijk (divisie Thuis)
- Adviesaanvraag manager behandeling en specialistische zorg (divisie Thuis)
- Instemmingsaanvraag regeling facilitering promovendi

- Adviesaanvraag overname hospice Demeter
- Werkkostenregeling (besteding van de forfaitaire ruimte)
- Instemmingsaanvraag 45 jaar in de zorg
- Instemmingsaanvraag Balansbudget
- Instemmingsaanvraag mantelzorgbeleid

8. Warme technologie

Hoe kijken we terug?

In 2021 heeft AxionContinu geïnvesteerd in technologie, in warme technologie wel te verstaan. Daarmee bedoelen we die innovaties die bijdragen aan het comfort van de cliënt, want daar zit voor ons de 'warmte'. Een belangrijke innovatie op dit gebied zijn de leefcirkels waarmee bewoners meer bewegingsvrijheid krijgen.

Een aantal innovaties zit nu nog in de testfase. Maar we blijven ons richten op vernieuwingen en ervaringen, want deze warme technologie is de toekomst.

Visie op e-health en domotica

In 2021 heeft AxionContinu een start gemaakt met de visie op e-health en domotica. Daar heeft een grote groep mensen een bijdrage aan geleverd. We hebben medewerkers geïnterviewd en in kaart gebracht wat er nodig is. Waar zit de toegevoegde waarde? Voor de divisie Verzorgd Wonen en Thuis hebben we ook gekeken naar de klantreis. Inmiddels is er een conceptversie van deze visie opgesteld.

Leefcirkels

Nadat woonzorgcentrum Mariënstein eerder al leefcirkels had ingevoerd, is daar in 2021 met een nieuw systeem een vervolg aan gegeven op de woonzorgcentra De Wartburg en De Bijkershoek. Leefcirkels bieden bewoners bewegingsvrijheid op maat. Een leefcirkel is een afgebakend gebied in het woonzorgcentrum waarbinnen iemand zich veilig kan bewegen. Voor de een is dat het hele gebouw, voor ander is dat juist de beslotenheid van de woning. Voor wie dat nodig is, blijven de buitendeuren gesloten. Via een medaillon dat de bewoner bij zich draagt, wordt zo de individuele vrijheid bepaald. Wanneer een cliënt voorbij zijn leefcirkel gaat, krijgen de medewerkers een melding en kunnen zij naar de cliënt toegaan en hem terugbrengen binnen de leefcirkel.

Hoewel het voor sommige medewerkers en familieleden echt wel wennen is, zijn de resultaten van de leefcirkels erg goed. Doordat cliënten meer vrijheid hebben, zijn ze bijvoorbeeld rustiger en slapen ze beter.

Uitbreiding van de pilots

De pilots bij woonzorgcentra De Wartburg en De Bijkershoek zijn halverwege 2021 afgerond. Deze zijn zo goed verlopen dat we de techniek van de leefcirkels inmiddels op vier andere locaties aan het inrichten zijn. Naast de technische voorbereiding is er ook een organisatorische voorbereiding nodig.

Op het moment dat de bewegingsruimte van een cliënt wordt vergroot, wordt ook het risico op incidenten groter. Hierover zijn we met medewerkers en familie en naasten in gesprek gegaan. Voor familieleden en naasten hebben we een avond belegd waarin we het concept uitlegden. Familieleden konden uiteraard vragen stellen en hun zorg uiten. Per cliënt hebben we vervolgens besproken welke bewegingsruimte geschikt is en dit hebben we vastgelegd in het dossier van de cliënt

Camera's en sensoren

Op de zorgafdelingen zijn we een project gestart rond camera's en sensoren. Eerst is beschreven hoe we beveiligingscamera's en zorgcams willen inzetten. We zien dat deze innovaties de veiligheid van medewerkers, cliënten en bezoekers vergroten. En ze dragen bij aan een betere zorg. Dankzij de intercomfunctie in de camera kunnen zorgmedewerkers, met name 's nachts controleren wat er gebeurt, zonder dat zij de deur open moeten maken en de bewoner eventueel stoort in zijn slaap. Tegelijkertijd zien we ook dat sommige zorgmedewerkers nog moeite hebben om de camera's effectief in te zetten. Dit vraagt soms echt om een verandertraject. De komende tijd gaan we ze hierin verdere ondersteuning bieden.

9. Bedrijfsvoering

Hoe kijken we terug?

2021 was een jaar waarin AxionContinu meer inzicht heeft gekregen op het gebied van gezonde bedrijfsvoering. We zijn meer met elkaar in gesprek gegaan en werken vanuit onze bedoeling. Zoals onze herijkte besturingsfilosofie beschrijft, hebben we ook meer medewerkers met een verschillende achtergrondkennis bij deze gesprekken betrokken. Dit alles heeft ertoe geleid dat we de bedrijfsvoering beter hebben kunnen organiseren. Dankzij deze verstevigde basis zijn we beter voorbereid op de toekomst en kunnen we eerder anticiperen. We zien dat we het jaar hebben afgesloten met een positief resultaat van 0,6M€. Dit resultaat wordt beïnvloed door de regelingen voor de Corona vergoedingen en de kwaliteitsgelden vanuit de WLZ. Voor beide regelingen zijn referentie-jaren van toepassing. In de referentie-jaren was het resultaat negatief of beperkt, waardoor ook voor 2021 het resultaat beperkt is. Voor meer financiële informatie verwijzen we naar onze jaarrekening.

De bedrijfsvoering van de afgelopen jaren vormen de basis voor de volgende ratio's:

Ratio's	2019	2020	2021	Norm AC
Rentabiliteit (resultaat/opbrengsten)	0,3%	0,0%	0,4%	2,0%
Budgetratio (eigen vermogen/opbrengsten)	39,0%	34,5%	33,6%	30,0%
Solvabiliteit (eigen vermogen/balanstotaal)	33,7%	31,1%	31,9%	30,0%
Current ratio (kortl. Vord/ kortl. Schulden)	0,7	1,0	1,0	1,0
Werkkapitaal (Vlottende activa minus vl. Passiva)	€ -5.981	€ 1.112	€ 1.014	geen
DSCR (ebitda/rente & aflossingen)	1,84	1,95	1,55	> 1,3

Bedrijfsvoering 2021 en verder

In 2021 zien wij diverse ontwikkelingen die financiële consequenties hebben. In vergelijking met 2020 zien we veel minder leegstand ten gevolge van Corona, waardoor nauwelijks vergoeding voor doorlopende kosten noodzakelijk zijn geweest. Wel zien we dat Corona impact heeft gehad op de operatie door het maken van meer personele kosten. Die laatste kosten bestaan grotendeels uit vervanging van personeel door hoger verzuim.

De huidige arbeidsmarktproblematiek in combinatie met het hoge verzuim resulteert er in dat een deel van onze medewerkers meer heeft gewerkt dan hun contracturen. Dat was echter niet voldoende, waardoor ook meer personeel niet in loondienst is ingezet. Parallel daaraan is ook aandacht besteed aan het efficiënter inzetten van medewerkers in loondienst door het proces van roosteren en plannen aan te scherpen.

In 2021 is de bedbezetting verder geoptimaliseerd. Dit zorgt voor een betere concentratie van de zorg, waardoor medewerkers efficiënter ingezet kunnen worden. Concreet betekent dit dat de voorbereidingen zijn getroffen om in 2022 de cliënten van de Gildenborgh te verhuizen en in 2023 de dagbesteding en de kantoormedewerkers onder te brengen in ruimte binnen andere panden. Op deze manier wordt de geplande vervangende nieuwbouw deels creatief opgelost; niet door meer stenen te stapelen, maar door beschikbare ruimten efficiënter in te zetten. Ook het afgesloten convenant met de gemeente Utrecht, waar ook de woningcorporaties bij aangesloten zijn, zorgt voor een vernieuwende manier van huisvesting voor ouderen.

Bij de analyse van de resultaten in de GRZ is gebleken dat de juiste zorg op de juiste plek nog niet altijd resulteert in de bijbehorende juiste financiering. Met onze belangrijkste financiers hebben we

dit uitgebreid besproken en gezamenlijk met de ziekenhuizen en de zorgverzekeraars wordt de juiste financiering verder uitgewerkt in 2022.

De kwaliteitsmiddelen hebben ons in 2022 de ruimte geboden om te investeren in een bredere personele inzet, die beter aansluit op het kwaliteitskader, maar ook in het inzetten op technologische ontwikkelingen die ons helpen met de groeiende arbeidsmarktproblematiek. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de inzet van technologie waardoor minder of andere inzet van personeel nodig is.

Voor de komende tijd is het van belang om samen de groeiende vraag naar zorg en met knappere arbeidsmarkt te kunnen blijven bieden. Dat vraagt om innovatie. De ruimte die daarvoor nodig is zal de komende jaren gevonden moeten worden door de in 2021 ingezette weg op het gebied van technologie, optimaal inzetten van medewerkers en een vernieuwende manier van huisvesting voor ouderen.

Operationaliseren strategisch beleidsplan

Zoals we eerder hebben benoemd, hebben we in 2021 het strategisch beleidsplan 2022-2026 vastgesteld. In 2022 wil AxionContinu inhoudelijk verder vorm en inhoud geven aan het strategisch beleidsplan. Welke stappen moeten we gaan zetten om dit met elkaar te realiseren? Daarnaast willen we onze interne en externe verantwoording langs de lijn van de speerpunten vormgeven en hier onze . Hierbij koppelen we onze kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) aan de zeven speerpunten koppelen. Tot nu toe waren de KPI's vaak enkel een getal. We vinden het echter belangrijk om inzicht te krijgen in het verhaal achter de cijfers.

Daarnaast vertalen we het strategisch beleidsplan ook door naar de jaarplannen van de divisies en onderliggende onderdelen. Ook de kwartaalrapportages gaan we opbouwen volgens deze speerpunten.

Procesdigitalisering

De systemen die we gebruikten waren niet op alle vlakken ondersteunend aan de processen. In 2021 hebben we andere systemen in gebruik genomen en zijn we begonnen om de bestaande systemen te optimaliseren zodat onze processen meer Lean worden. Zo streven we ernaar om informatie slechts op één plek vast te leggen en zo weinig mogelijk papier te gebruiken. In het inkoopproces heeft AxionContinu hierin grote stappen gemaakt. Ook op het gebied van managementinformatie zijn de eerste stappen gemaakt in de procesdigitalisering.

Inkoopproces

Afgelopen jaar is AxionContinu druk geweest met de voorbereiding van SpendCloud. We willen toe naar een gestroomlijnd inkoopproces waarbij medewerkers eenvoudig artikelen kunnen bestellen in een soort online catalogus. Het systeem ziet automatisch of facturen kloppen met onderliggende overeenkomsten met leveranciers.

Om dit systeem te kunnen implementeren moest eerst het volledige inkoopproces uitgelijnd worden. Dat is in 2021 gedaan. We hebben vervolgens een eerste pilot gedraaid op locatie Voorhoeve. De ervaringen die daar zijn opgedaan verwerken we in de pilots die in 2022 volgen.

Managementinformatie

Dankzij de introductie van Intouch, het systeem voor managementinformatie, kunnen bevoegde medewerkers nu zelf de managementinformatie ophalen. Deze informatie is nu eenduidig en komt niet meer uit verschillende kanalen. Het systeem dat we nu hebben, is al een grote stap vooruit,

maar het is nog niet afgerond. In 2022 willen we het zowel in de breedte als de diepte verder uitbouwen door meer KPI's, rapportages en nieuwe modules toe te voegen, bijvoorbeeld op gebied van kwaliteit en veiligheid, productie en personeel.

Informatiebeveiliging en privacy

Nu de samenleving steeds meer gebruik maakt van technologie, moeten we binnen AxionContinu oog hebben voor ontwikkelingen die van buiten op ons af kunnen komen. Het is belangrijk dat we de informatie over onze cliënten en medewerkers beschermen. Enerzijds moeten we natuurlijk aan de wetgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy voldoen. Anderzijds streven we ernaar dat medewerkers zo weinig mogelijk hinder ondervinden van de zorg voor veiligheid en privacy. Er is een security officer aangesteld die samen met de functionaris gegevensbescherming het veilig gebruik van gegevens in de organisatie moet bevorderen en bewaken. Zij ondernemen laagdrempelige acties om onze medewerkers alert te houden. Afgelopen jaar hebben verschillende locaties bijvoorbeeld bezoek gekregen van een mystery guest. Wanneer deze zaken signaleerde die niet goed verliepen, ging de security officer hierover in gesprek met de medewerkers en afdeling.

Interne sturing

Het planning & control-proces is het afgelopen jaar verder verbeterd. De interne sturing gebeurt nu meer vanuit de bedoeling en volgens de cyclus van plan-do-check-act. Meer dan in voorgaande jaren is de begroting voor 2022 in 2021 gemaakt op basis van het gesprek dat we samen gevoerd hebben.

Hiertoe hebben we een nieuwe planning & control-cyclus geïmplementeerd. In 2021 is het managementteam veel meer met elkaar in gesprek gegaan over hun doelen en realisaties. De managementleden hebben elke drie maanden een kwartaalrapportage opgesteld voor de eigen divisie of afdeling. Met de raad van bestuur en de directeur Finance & Control bespraken ze vervolgens hun realisatie, plannen en de betekenis daarvan voor de toekomst. De externe financiering was hierin steeds het uitgangspunt.

De AxionContinu-brede kwartaalrapportages worden gedeeld met de raad van toezicht, de ondernemersraad, cliëntenraad en met specifieke externe betrokkenen. Vóór 2021 werden deze kwartaalrapportages niet op deze manier gemaakt.

Dankzij deze nieuwe structuur is onze blik niet meer enkel gericht op de kwaliteit of op de financiële aspecten. We bekijken vraagstukken integraal. En langzaamaan ontwikkelen we ook de gewoonte om verder vooruit te kijken. Omdat we nu eerder en beter weten wat bepaalde fricties inhouden, kunnen we gerichtere acties uitzetten voor de toekomst.

Project Portfolio Management

Om strategische projecten beter sturing te kunnen geven binnen de organisatie is een doorstart gemaakt met Project Portfolio Management. We gebruiken dit instrument om projecten te prioriteren en om inzichtelijk te maken welke projecten bijdragen aan de strategie. Projectportfoliomanagement is een terugkerend onderwerp in de maandelijkse overleggen tussen het managementteam en de raad van bestuur.

Meerjarenonderhoudsplan voor gebouwen

In 2021 heeft AxionContinu voor het eerst gewerkt met een gedetailleerd meerjarenonderhoudsplan voor onze gebouwen. In de komende jaren bekijken we met welke partijen we vorm kunnen geven aan dit plan. In 2021 zijn is gestart met de aanbesteding voor de grootste contractpartij,

namelijk die voor technische installaties. Door het meerjarenonderhoudsplan hebben we een volledig zicht op de staat van onderhoud van onze gebouwen. Dit plan is een grote stap in het kader van de beheersing van de kosten. Voortaan weten we van tevoren met welke budgetten we rekening moeten houden.

Aankomend jaar gaan we evalueren waar we eventueel aanpassingen moeten doorvoeren in de meerjarenplannen.

Duurzaamheid

In maart 2021 heeft AxionContinu de Energy Efficiency Directory (EED) ingeleverd met de CO₂-reductietool die ontwikkeld is door Stimular en Milieuplatform Zorgsector (MPZ). Met deze tool kun je snel en overzichtelijk de CO₂-reductie in kaart brengen. Daarnaast heeft de tool AxionContinu geholpen om naar de langere termijn te kunnen kijken en de verplichte erkende maatregelen in te plannen. De EED is op 30 augustus goedgekeurd door het Rijksdienst van Ondernemend Nederland.

Samen werken aan een gezonder milieu

AxionContinu vindt het erg belangrijk om als grootverbruiker binnen de zorgsector een bijdrage te leveren aan een beter klimaat. Daarom heeft AxionContinu op 12 oktober 2021 een overeenkomst ondertekend in het zorgcentrum Isselwaerde met MPZ, de gemeente Utrecht en IJsselstein.

Met deze overeenkomst zijn we ervan overtuigd dat duurzaamheid nog breder aangepakt kan worden. Een praktisch hulpmiddel dat wordt gebruikt is de Milieuthermometer Zorg. Dit is een certificeerbaar milieumanagementsysteem dat ontwikkeld is door MPZ.

Inmiddels is AxionContinu hiermee begonnen. Het is ons doel om over twee jaar (eind 2023) gecertificeerd te zijn met het zilveren niveau.

Raad van Toezicht (RvT) in 2021

Corona

Ook 2021 stond voor AxionContinu, en daarmee ook voor de RvT, in belangrijke mate in het teken van de corona-uitbraak. Corona was regelmatig onderwerp van gesprek bij de RvT vergaderingen. Zo is o.a. aan het begin van het jaar het Code Zwart scenario COVID-19 van AxionContinu besproken. Door corona zijn de bijeenkomsten met de RvT en onderliggende commissies (groten)deels via beeldbellen verlopen.

De RvT spreekt nadrukkelijk zijn waardering uit voor de wijze waarop de medewerkers van AxionContinu zijn omgegaan met de gevolgen van de coronapandemie. Deze pandemie heeft een enorme impact op de bewoners, cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Door de vaccinatierondes voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers en door de landelijke versoepelingen is het 'normale leven' in de loop van 2021 gelukkig weer teruggekeerd ondanks het feit dat veel bewoners en medewerkers ziek zijn geworden en de continuïteit van zorg onder druk heeft gestaan.

Verslag van de werkzaamheden

In 2021 heeft de RvT zes reguliere vergaderingen gehouden. Hierin kwamen onder andere de goedkeuring van de begroting, kaderbrief en jaarrekening aan de orde. Daarnaast is aandacht besteed aan de managementrapportages die elk kwartaal werden opgeleverd (waarbij Q4 in de jaarverantwoording is meegenomen). Naast de reguliere RvT vergaderingen is er in mei een extra RvT meeting geweest ten bate van de nieuwe strategie van AxionContinu. In december 2021 is er een

extra RvT meeting geweest ten bate van de fusie/overname van Demeter die per 1/1/22 is geëffectueerd. Bovendien is er in november een themabijeenkomst geweest waar de divisie Revalidatie & Herstel een presentatie heeft gegeven over de geriatrische revalidatiezorg en de stappen die de divisie zet om de bedrijfsvoering op orde te krijgen. Bij deze themabijeenkomst waren naast de RvT en de RvB ook het MT en de medezeggenschapsorganen aanwezig.

Samenstelling RvT en Commissies

Per 1 januari 2021 is Irene Veerkamp benoemd en per 1 mei 2021 Henk Nies, waarmee de RvT (na het vertrek van Marion van Hoof en Bart Vrancken) weer uit 6 leden bestaat en de gewenste competenties heeft om commissies goed te bemensen.

Vanuit de RvT zijn drie commissies samengesteld:

- De Auditcommissie is zes keer bijeengekomen in een vergadering en heeft onder andere de ontwikkeling van informatieveiligheid, informatisering en automatisering, vastgoedzaken, de management rapportages, de liquiditeit, de jaarrekening 2020, de ontwikkeling van de ondersteunende diensten, het eigen vermogen, de management letter en de begroting 2022 besproken. Daarnaast heeft de selectie van een nieuwe accountant (Deloitte) plaatsgevonden in 2021.
Henk van der Stelt is de voorzitter van deze commissie, die verder ook bestaat uit Irene Veerkamp.
- De commissie kwaliteit en veiligheid is vijf keer bijeengekomen en heeft aandacht besteed aan onder andere verzuim, clientparticipatie, iso-certificering, onvrijwillige zorg en diverse kwaliteitsindicatoren. Elke bijeenkomst heeft de commissie een bestuurlijke dilemma met de bestuurder besproken.
Jajo Hellinga is voorzitter van deze commissie, daarnaast neemt Henk Nies deel aan deze commissie.
- De remuneratiecommissie heeft begin 2021 en begin 2022 overleg gehad over de beoordeling van de bestuurder(s). Daarnaast is in 2021 de procedure opgestart voor de vervanging van de voorzitter RvT. Per 1 juli 2022 verloopt namelijk de 2^e termijn van de huidige voorzitter Harry Bosch.
Jan Alblas is voorzitter van deze commissie daarnaast neemt Harrie Bosch deel aan deze commissie.

De commissies adviseren de voltallige Raad van Toezicht.

Zelfevaluatie

In februari 2022 heeft de RvT zijn functioneren geëvalueerd. Hierbij was dit jaar geen externe begeleider betrokken. De zelfevaluatie was in twee delen gesplitst; een deel zonder de RvB en een deel met de RvB.

Hier is onder andere uit voortgekomen dat de samenwerking tussen de RvT-leden en tussen de RvT en RvB goed is en dat zaken op een open en transparante manier besproken worden. Het bezoeken van organisatieonderdelen is wenselijk om kleur en kennis te krijgen over de verschillende locaties. Dit is door corona beperkt mogelijk geweest.

Vergoeding

De bezoldiging van de Raad van Bestuur is in lijn met de Wet Normering Topinkomens (WNT) klasse IV. De honorering van de Raad van Toezicht is gebaseerd op de door de NVTZ aangegeven normen, die lager zijn dan de WNT-maxima.

Tot slot

Naast het opvangen van de gevolgen van de corona-epidemie zijn ook diverse nieuwe vernieuwingen in gang gezet. De belangrijkste is de ontwikkeling van de nieuwe strategie 2022-2026 die in 2021 is ontwikkeld. De Raad heeft er vertrouwen dat de nieuwe strategie, bestaande uit 7 speerpunten en 4 thema's, AxionContinu gaat helpen om de juiste stappen te zetten en de zorg van de toekomst vorm te geven.

Daarnaast wil de Raad in het bijzonder de Raad van Bestuur, het Management en de adviesorganen (Centrale Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Verpleegkundige Advies Raad) danken voor de prettige samenwerking in het afgelopen jaar.

De Raad van Toezicht heeft er vertrouwen in dat met een goede samenwerking van alle geledingen AxionContinu een goede toekomst tegemoet gaat.