



Het Parkhuis

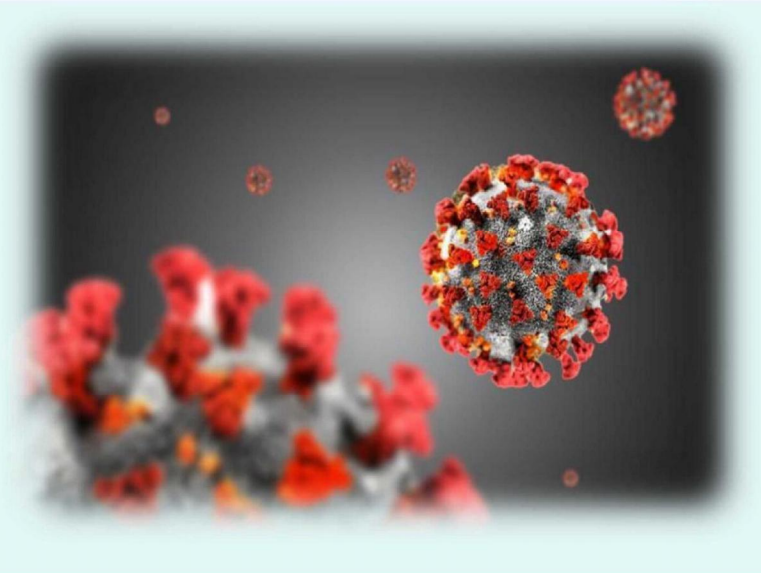


- 3319 Dordrecht
- 350 WLZ Intramurale plaatsen
- 250 Extramurale cliënten
- 720 Medewerkers
- 33 Miljoen omzet 2019
- 6 Locaties

Inhoud



1. De Uitbraak
2. Wat vooraf ging
3. Plan van aanpak
4. Kwaliteit en Veiligheid
5. HR aanpak
6. Communicatie
7. Governance
8. Hulp vragen
9. Integraal Herstelplan
10. Terugblik



De uitbraak (feiten en cijfers)

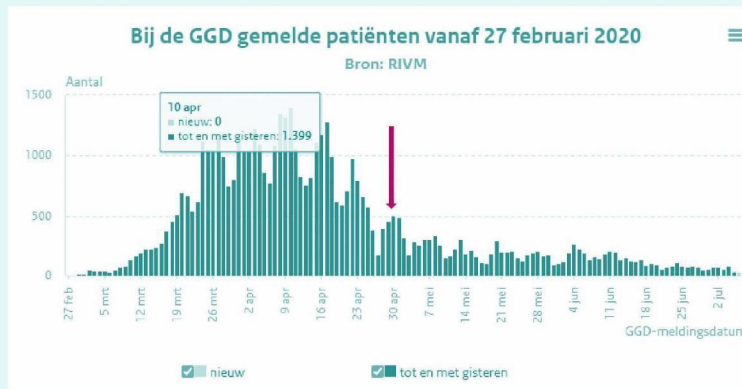


- 117 besmette bewoners van locatie met 190 plaatsen
- 31 overleden bewoners
- 86 genezen bewoners
- 83 besmette medewerkers
- Tijdsbestek 8 weken tot opheffing cohort

Tijdgeest



- Uitbraak Parkhuis vond plaats tijdens **landelijk dalende curve**
- Landelijk sterk **verminderend urgentiebesef/** coronamoeheid



Wat vooraf ging



- Sept 2019 – febr. 2020 **twee audits** met extern infectiedeskundige
- **Coronapreventieteam** en **Crisisteam** operationeel sinds aanvang landelijke uitbraak
- Interne **Coronamonitor**:

TOTAAL PARKHUIS					
	Aantal klanten met klachten	Hoeveel klachten	uitslag Covid19 (positief)	uitslag Influenza (positief)	drank/ darm/ (ja)
15-3-2020	28	4	0	0	0
16-3-2020	28	1	0	0	0
17-3-2020	30	0	0	0	1
18-3-2020	24	3	0	0	0
19-3-2020	59	1	0	0	0
20-3-2020	58	1	0	0	0
21-3-2020	37	0	0	0	0
22-3-2020	35	0	0	0	0
23-3-2020	25	0	0	0	0
24-3-2020	20	0	0	0	0
25-3-2020	9	0	0	0	0
26-3-2020	0	0	0	0	0
27-3-2020	7	0	0	0	0
28-3-2020	6	0	0	0	0
29-3-2020	6	0	0	0	0
30-3-2020	6	1	0	0	0
31-3-2020	4	1	0	0	0
1-4-2020	2	0	0	0	0
2-4-2020	3	1	0	0	0
3-4-2020	7	2	0	0	0
4-4-2020	6	0	0	0	0

uitslag Covid19			
AANTAL UITGEZET Covid19	Negatief	Positief	I.A.V. UITSLAG
CEDER	13	7	6
PLATAAN	8	7	0
JARIX	9	6	3
ELI	6	6	0
MEL-ESDOORN	18	5	13
KASTANJE	20	2	18
HERWERHUIS	3	3	0
POLDERHUIS	1	1	0
PARKHOFF	4	4	0
PARKSTAPPE	3	2	1
DIJKHUIS	2	2	0
TOTAAL	97	45	41

uitslag Influenza			
AANTAL UITGEZET Influenza	Negatief	Positief	I.A.V. UITSLAG
	6	6	0
	3	3	0
	5	5	0
	0	0	0
	3	3	0
	5	9	0
	1	1	0
	1	0	1
	4	4	0
	0	0	0
	1	1	0
	33	22	9

Wat vooraf ging



- Start **COVID-19 Unit** voor de regio (6 april)
- Nog voor de landelijke sluiting op alle locaties een zeer **beperkte bezoekerregeling**
- **Voorraad PBM** was zeer ruim op orde
- Leegstaande nieuwbouw aangewezen als **interne cohortafdeling**

Start van de uitbraak



- 30 april eerste besmetting bevestigd
- 4 mei gehele afdeling verhuisd naar cohort in leegstaande nieuwbouw
- 7 mei eerste besmetting bovenverdieping
- 11 mei 43 besmettingen
 - overleg over plan van aanpak met expertteam (10)(2e) GGD

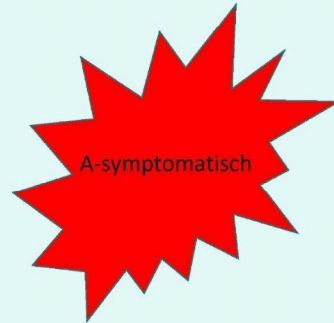
(10)(2e)

Plan van aanpak



Taxatie 10 mei 2020

- Sprake van onbeheersbare situatie
- Veel bewoners en medewerkers met een atypisch beeld



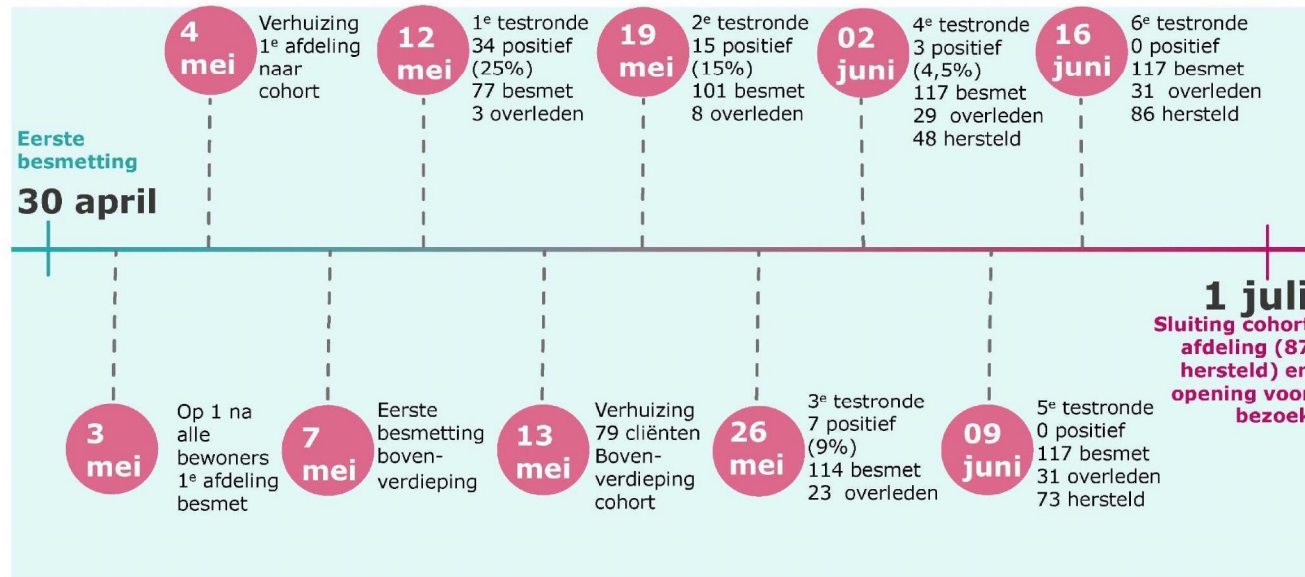
Plan van aanpak



- **Testen** van alle bewoners (om de 7 dagen)
- **Testen** van alle medewerkers, 2 x met interval van 14 dagen, eigen teststraat ingericht
- **Scheiden** van bewoners met COVID-19 van bewoners zonder COVID-19
- In een later stadium: ook **scheiden** van herstelde bewoners van bewoners die nog positief testen
- Begeleiding door **expertteam**; (10)(2e)

(10)(2e)

Tijdlijn besmettingen cliënten



Gevolgen van deze aanpak



Interne verhuizing i.v.m. omvang

- Eerste verhuizing op 12 mei 79 cliënten verhuisd
- Omgeving herkenbaar voor cliënten
- Voldoende plaats indien uitbraak zich verder zou verspreiden

Gevolgen

- Bestaande teams gemengd (bekende gezichten voor cliënt)
- Teams kennen niet alle cliënten
- Artsen kennen niet alle cliënten
- Consequenties voor (medicatie)veiligheid en kwaliteit van zorg

Gevolgen van de aanpak



Oplossingen:

- **Runners** op de afdelingen
- **Polsbandjes** voor alle cliënten
- **Openstellen ECD** álle cliënten voor álle zorgmedewerkers
- **A4 samenvatting** cliëntdossier op de kamer van cliënt opgehangen
- Verpleegkundigen houden **contact met familie** (bellen en beeldbellen)
- Maatregelen m.b.t. **kwaliteit en veiligheid**

Lessons learned Plan van aanpak



- **Gekozen strategie werkt:**
 - Preventief testen van bewoners en medewerkers
 - Scheiden van positief geteste bewoners van niet geteste bewoners (gebouwelijke mogelijkheden?)
 - Zorg dat een scenario hiervoor klaar ligt
- **Extra aandacht** voor juist gebruik van PBM's en hygiëne maatregelen noodzakelijk
- Grote verhuizing **enorme impact** op de bewoners, teams en kwaliteit & veiligheid



- **Doel:** onderzoeken of en hoe vaak SARS-CoV-2 infecties met (nog) geen symptomen vóórkomen bij verpleeghuisbewoners en zorgmedewerkers, en hoe overdracht van SARS-CoV-2 plaatsvindt in verpleeghuizen.



Prof. dr. (10)(2e)



Prof. dr. (10)(2e)

Het onderzoek



Verpleeghuis D



30 april eerste bewoner positief getest voor SARS-CoV-2, daarop volgde uitbraak over alle afdelingen van het verpleeghuis

Vanaf 19 mei deelname aan onderzoek op verzoek van verpleeghuis

Afname SARS-CoV-2 test

- Vanaf 12 mei wekelijks testen van alle bewoners die nog niet positief getest waren (beleid verpleeghuis)
- Alle medewerkers met direct contact met bewoners die nog niet positief getest waren, zijn getest in week van 18 mei en week van 2 juni



Laboratorium

- Testen op SARS-CoV-2
- Positieve samples naar Viroscience Rotterdam voor sequencing

Afname vragenlijsten

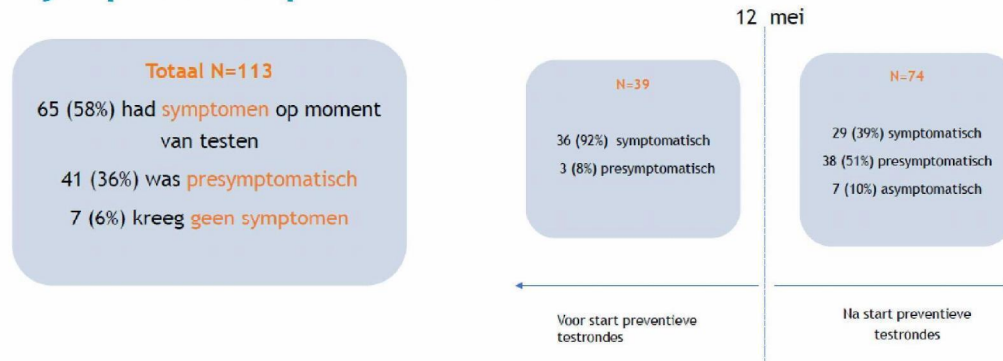
- Symptomen & (bij zorgmedewerkers) werkhistorie
- Twee weken voor de positieve coronatest tot twee weken na de positieve coronatest



Symptomen positieve bewoners



Symptomen positieve bewoners



CT-waarde bewoners



CT-waarde bewoners

- Van 97 bewoners was de CT-waarde beschikbaar
- Geen verschil asymptomatisch, presymptomatisch en symptomatisch

	Mediaan	Spreiding
Totaal (97)	21.3	14.5 - 40
Symptomen (59)	20.8	14.5-38.1
Presymptomatisch (33)	21.3	16.1-40.0
Asymptomatisch(5)	20.5	17.3-19.7

Samenvatting conclusies onderzoek Amsterdam UMC



- Introductie vanuit ziekenhuis
- Eén virusstam
- Onderscheid pre-symptomatische – “niet herkend symptomatisch” niet te maken bij doelgroep mensen met dementie
- Andere klachten bij doelgroep dementie zoals algehele malaise, vermoeidheid, plotse ernstigere verwardheid, misselijkheid en braken, diarree
- Tekststrategie met interval van telkens 7 dagen heeft goed gewerkt
- Medewerkers hebben de neiging toch door te werken ondanks milde klachten

Kwaliteit en veiligheid



- 2 eigen interne audits
- 1 door externe infectiepreventiedeskundigen

Terugkoppeling bevindingen check op veiligheid (PBM's), medicatie en andere zaken Locatie Parkhuis beneden carré en brasserie, dinsdag 19 mei 2020				
Bevindingen (in viltkeurige volgorde) groen goed, oranje niet goed en aandacht vereist, geel kan beter				
Nr.	Onderwerp	Bevinding	Resultaat	Verbetersuggestie/oplossing
1	Gebruik masker/handschoenen	op de afdelingen beneden carré dreeg iedereen netjes handschoenen en masker; er werd goed afstand gehouden etc. door de medewerkers		
2	Gebruik maskers	vragen van medewerkers over welke kant van masker voor moest en hoe lang te dragen. Kreeg deze vragen van diverse medewerkers onafhankelijk van elkaar. Medewerkers kregen andere adviezen over dragen van manager (5 uur dragen) dan volgens de procedure (max 3 uur). Te lang dragen zorgt ervoor dat het masker niet meer veilig is.		Had uitleg gegeven en gewezen op de afspraken daarover op Intravie (Corona knop) en in Iprova
3	Maskers cohort	Nieuwe medewerkers krijgen soms nog oude adviezen van collega's die hen inwerken (FFP1 standaard gebruiken i.p.v. chirurgisch masker IIR) en zijn niet te overtuigen dat dit anders moet. Gisteren zelfs medewerker die ondanks mijn uitleg, bij logistiek toch de FFP1 maskers wist te krijgen		Continu aandacht aan besteden (poster, tiling, intravie en dagelijks tijdens briefing). Voor nieuwe medewerkers standaard lijstje maken welke informatie relevant is om te lezen voordat ze gaan werken (in ieder geval informatie persoonlijke hygiëne en het aantrekken PBM's)
4	Maskers	in brasserie medewerker met mondmasker op de kin. Toen ik daar opmerking over maakte werd door aantal aanwezigen lacherig geïg "oh dat gebeurt zo vaak". De medewerker in kwestie wel persoonlijk nog apart gesproken en uitleg gegeven. Ze gaf aan dat het masker der		Iedereen heeft plicht om elkaar er op aan te spreken/er op te wijzen, maar managers in het bijzonder

Kwaliteit en veiligheid



- Actief en herhaald informeren over juist gebruik PBM en toepassen hygiënemaatregelen.
- Inrichten van omkleedstraat PBM met stapsgewijze instructie in correcte volgorde.

(10)(2e)

Lessons learned kwaliteit en veiligheid



- Blijf audits uitvoeren op hygiëne infectiepreventie ondanks de crisis.
- Vermijd blinde vlekken; laat ook een externe audit doen.
- Heldere en 'live' instructie PBM en hygiëne. Blijf dat herhalen!
- Spanning op strak geprotocolleerd werken vs. eigen regie.
- Bouw in het ECD een pagina (wizzard) met samenvatting aandachtspunten en typering van cliënt, die altijd beschikbaar is.

HR aanpak vóór de uitbraak



- Actief beleid op signalen van medewerkers met corona gerelateerde klachten;
- Geaccordeerde verlofaanvragen worden gehonoreerd;
- Afstemming (bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, BOT, psychologen en vertrouwenspersoon);
- Planning voor periodieke attenties voor medewerkers;
- Aanbod extra kinderopvang i.s.m. kinderopvangorganisatie;
- Infolijn P&O 7 dagen per week bereikbaar.

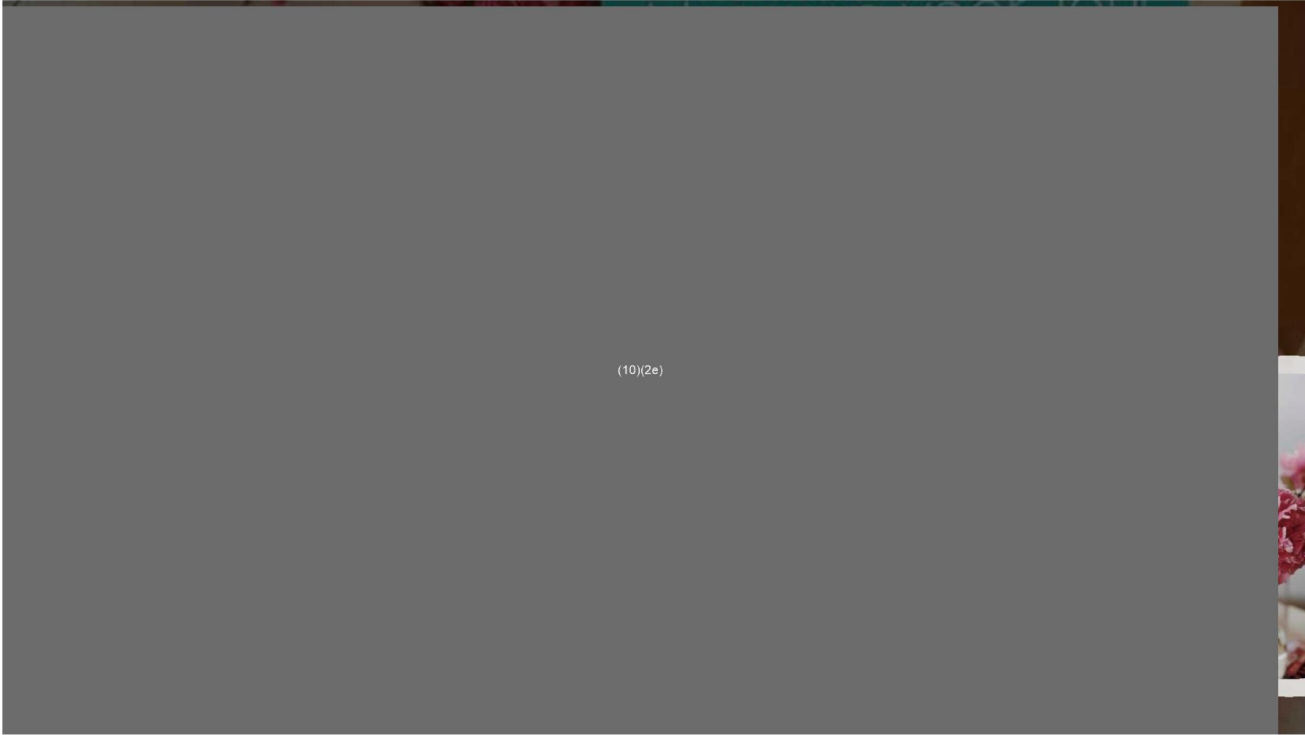
HR aanpak tijdens de uitbraak



Ondersteuning en waardering

- Ondersteuning medewerkers door psychologen;
- Extra verstrekkingen vanuit de keuken naar de teams;
- Bloemen voor positief geteste medewerkers.





(10)(2e)

HR aanpak tijdens de uitbraak



Situatie in de omgeving:

- Kinderen werden op school of opvang geweigerd
- Gymnasium verplichtte studenten niet meer bij het Parkhuis te werken
- Onheuse bejegening in supermarkt

Actie:

- Signalen naar GGD i.v.m. geen toegang tot school of werk voor familieleden van zorgpersoneel
- Contact met scholen

HR aanpak ná de uitbraak



- **Bijeenkomst 'Niet hollen maar stilstaan'**
Voor collega's die corona hebben gehad
- **Teambijeenkomst met begeleiding**
O.l.v. rouwverlieskundige/ coach, psychologen en organisatiecoach
- **Individuele coaching of begeleiding**
- **Workshops**
Hoe om te gaan met stress/ hoe krijg je meer energie
- **Veerkracht Check**
Korte enquête over 'balans werk-privé', 'veerkrachtig in je werk' en 'samenwerken'.
- **Ondersteuning Personeelsadviseurs**



Lessons learned HR aanpak



- Continue **aandacht/waardering voor medewerkers** is belangrijk
- Biedt **psychologische ondersteuning / hulp bij rouwverwerking**
- Zorg voor **zichtbaarheid/aanwezigheid van management** op de werkvloer
- Medewerkers maken eerder gebruik van **teambijeenkomsten** dan individuele mogelijkheden



Communicatie tijdens de uitbraak



Medewerkers

- Hart onder de riem naar huisgenoten medewerkers: brief van bestuurder
- Informatiepagina en dagelijkse updates op Intranet
- Teams per Whatsapp-groepen geïnformeerd over nieuwe besmettingen
- Wekelijkse videoboodschap op Intranet en via Whatsapp
- Posters/ flyers/banners

Communicatie tijdens de uitbraak



Familie

- Informatie per (digitale) brief, zo snel mogelijk na eerste besmetting
- Bij besmetting van naaste telefonisch geïnformeerd
- Belteam ingericht om familie te woord te staan en zorg te ontzien
- Speciale pagina op de website, dagelijks actuele stand van zaken
- Vragen en antwoorden op de website
- Videobericht van de bestuurder op de website



Veelgestelde vragen en antwoorden

Hoeveel patiënten zijn besmet?	2
Als een bevrager (nog) niet besmet is, wat merkt hij of zij er van?	2
Waarom zijn er ondanks alle maatregelen nog steeds nieuwe besmettingen?	2
Zijn nieuwe bevragers nog veilig?	2
Zijn er ook personeelsleden besmet?	2
Lopen medewerkers heen en weer tussen besmette en niet-besmette afdelingen?	3
Kunnen bevragers nog vrij tussen de afdelingen op hun verdieping heen en weer lopen op de hoofdlocatie? 'Nee, de bevragers kunnen hun afdeling niet verlaten.	3
Hebben jullie nog voldoende personeel om voor de bevragers te zorgen?	3
Worden nog vrijwilligers ingezet?	3
Waarom is de uitbraak ontstaan?	3
Is de uitbraak ontstaan omdat medewerkers niet met beschermingsmiddelen werkten?	3
Hebben jullie voldoende en goede beschermende middelen?	3
Hoe kon het zo veel verspreid worden, terwijl er toch veel maatregelen genomen zijn?	3
Is het ventilatiesysteem de oorzaak van de verspreiding van het virus?	3
Wat is het plan van aanpak?	4
Contactbezoeken (kapper, pedicure, fysiotherapeut) mogen vanaf 1 mei landelijk weer, Hoe gaat het Parkhuis daarmee om?	4
Kan ik nog post of een cadeautje sturen naar bevragers?	4
Er zijn plannen om bezoek weer toe te laten in verpleeghuizen. Wat betekent Wanneer wordt er bezoek toegestaan in de locaties van het Parkhuis?	4
Hoe blijf ik op de hoogte van hoe het met mijn naaste gaat?	4
Hoe kan ik de arts bereiken?	5
Zijn de mondkapjes die het Parkhuis gebruikt wel veilig?	5
Kan mijn naaste herbesmet worden als hij/zij nog op de COVID afdeling verblijft?	5
Mijn naaste is nu hersteld, wanneer wordt hij/zij opnieuw getest?	5
Waarom heeft Positief geteste bevragers eerder pas na drie weken opnieuw getest en nu al na twee weken?	5

Communicatie tijdens de uitbraak



Externe communicatie

- Informatiepagina en nieuwsberichten op website
- Tabel met cijfers op de website, ten tijde van de uitbraak dagelijks geactualiseerd
- Perscontacten (interviews)

Onderstaand de situatie****) op 24 juni. Na 24 juni wordt deze lijst iedere dinsdag geactualiseerd.

De cijfers in onderstaande tabel zijn totaalcijfers vanaf 30 april.

	Aantal plaatsen *	Aantal testen uitgevoerd bij bewoners	Aantal negatieve uitslagen **	Aantal positieve uitslagen**	Aantal bewoners overleden aan COVID- 19	Aantal bewoners hersteld van COVID- 19
Locatie						
het Parkhuis	190	100	117	31	86	
het Polderhuis	18	18	0			
het Mervehuis	30	30	0			
het Dijkhuis	42	42	0			
het Parkhoff	36	36	0			
Parkstaete	15	15	1			

*) we kiezen hier voor het aantal plaatsen, omdat de bezettingsgraad per dag kan variëren

**) een negatieve uitslag betekent dat de bewoner niet besmet is met het coronavirus. Een positieve uitslag betekent dat de bewoner wel besmet is met het coronavirus.

***) Bij een verschil tussen het totaal aantal uitgevoerde testen en uitslagen, wachten we nog op de uitslag van een aantal testen

*****) Deze kolommen worden per 26 /05 niet langer ingevuld doordat iedere 7 dagen opnieuw getest wordt en sommige bewoners meerdere malen negatief testen zegt dit getal niets meer. Ditzelfde geldt voor het totale aantal tests dat is afgenomen onder medewerkers.

Positief geteste medewerkers

Op dit moment zijn in totaal 83 medewerkers van het Parkhuis positief getest op het Coronavirus. Dit is 11,6 % van het totaal aantal medewerkers. 37 van deze medewerkers zijn inmiddels weer hersteld.

Véél media-aandacht



Def
de
18 ju

Zw
be:
Famili
van ha
coron
Magist

117 so
op den
geeft d
verlof

Een
onde
burg

PREMIUM



Joke mag haar moeder eindelijk weer bezoeken in het Parkhuis: 'Een gouden dag vol emotie'

Het was spannend of Joke Wolters van der Ven haar moeder ooit nog terug zou zien, want zij was een van de 117 bewoners van het Parkhuis in Dordrecht die getroffen werd door het coronavirus. Woensdag konden de twee elkaar eindelijk weer ontmoeten.

Stichting h
het Alzheimer

Het progr
Dordrecht
Dordrecht
het Alzheimer

Het Alzheimer
dementie,
crisis vana
aflevering

initiatiefne
werkzaam
casemana
Conny Roc
ouderen, v

**Opnieuw be
corona over**

Opnieuw is een bewoner v
van het coronavirus. Het is
met Covid-19 komt daarmee

Maar nog niet iedereen kan zomaar naar binnen lopen. Zo gelden er verschillende maatregelen in het Parkhuis. "En de bezoeken worden geregistreerd, maar het is heel fijn dat het weer kan", vertelt medewerker Emma Andersson.

Erik Huskens was de eerste die in het Parkhuis weer zijn moeder, die ook positief werd getest op het virus, kon bezoeken. "Donderdag of vrijdag kreeg ik een mailtje dat er na vier maanden weer bezoek werd toegelaten", legt hij uit. "Gelukkig, want het waren vier maanden met veel leed en verdriet."

Een emotionele periode voor hem, maar het Parkhuis krijgt een groot compliment. "De verzorging was perfect. Als je ziet wat er hier gebeurd is,etje af. Dit is heel bijzonder en ik ben heel blij dat iedereen er weer bovenop is en ook al het personeel weer snel aan het werk kan."

Het zwaar getroffen verpleeghuis heeft veel geleerd van de situatie. "Mocht het weer de verkeerde kant op gaan, hebben we draaiboeken klaarliggen", benadrukt Andersson. "We weten veel beter hoe we hier vorm aan moeten geven."

Bezoekers weer welkom in zwaar getroffen Parkhuis



Corona zorgde voor 117 besmettingen en 31 doden onder bewoners van Het Parkhuis in Dordrecht. Het virus is nu weg uit het verpleeghuis: woensdag konden bezoekers er daarom weer terecht.

Lessons learned Communicatie



- Ben open naar alle doelgroepen
- Noem niet alleen de aantallen en feiten, maar zorg ook voor betekenisgeving
- Volgorde; éérst intern (medewerkers, cliëntenraad, bewoners en naasten) dan pas extern (pers, overige stakeholders)
- Zo snel mogelijk informeren na eerste en volgende besmettingen
- Meer aandacht voor proactief contact opnemen met familie tijdens uitbraak
- Deel informatie actief bij overdrachtsmomenten op de afdeling
- E-mails, een blog/vlog vanuit het crisisteam en informatie op intranet worden niet altijd gelezen.
- Geef medewerkers de kans tijdens werktijd instructiefilmpjes te kijken en informatie te lezen

Governance



Ondernemingsraad

- Wekelijkse update met voorzitter
- Mail

PAR

Vlak voor 'corona' geïnstalleerd, nog niet voldoende in positie

Governance

Raad van Toezicht

- Wekelijkse update met voorzitter
- Sparringsessie bij ingewikkelde afwegingen
- WhatsApp

Cliëntenraad

- Wekelijkse update met voorzitter
- WhatsApp
- Digitale overleggen



▲ Willy Reijnders en Rob de Bruin van de cliëntenraad van het Parkhuis hebben vertrouwen in het beleid van het Dordtse verpleeghuis. © Jeffrey Groeneweg/Opfoto

Cliëntenraad van door corona getroffen Parkhuis: 'Iedereen doet vreselijk zijn best'

Governance



Bestuurlijke focus

- Perscontacten / woordvoering
- Wekelijkst contact met veiligheidsregio Burgermeester / GGD /GHOR
- Wekelijks Regionaal overleg met andere zorgorganisaties
- Regelmatig overleg met ministerie van VWS

Lessons learned Governance



- Bestuurder in de rol van voorzitter crisisbeleidsteam niet mogelijk bij crisis van deze omvang: aanpassen crisisteam organisatie
- Gebruik RvT als sparringpartner
- Informeer RvT, OR ,CR hoogfrequent – doe dat op vaste momenten
- Zorg voor onderhouden van netwerk ondanks crisis (bestuurder)
- Regelmatig oefenen met crisisteam heeft ons geholpen om snel effectief te kunnen zijn

Hulp gevraagd



- Rode Kruis, Collega instellingen, Ziekenhuis, Defensie, GHOR, Werkgeversvereniging i.r.t. “Extra Handen”, uitzendbureaus

Conclusie:

- Infrastructuur Defensie en het landelijke project Extra Handen (landelijke hulp) sterk verminderd beschikbaar
- Urgentiebesef is weg in tijdbeeld van dalende curve

Integraal herstelplan



Doelen:

- Zo normaal mogelijke zorg bieden
- Optimaal herstel van cliënten
- Herstel van medewerkers
- Voorbereid zijn op nieuwe besmetting / nieuwe uitbraak

A green sticky note with a white border and a slight shadow, containing the text 'HERSTEL IS EEN ZOEKTOCHT' in a black, hand-drawn style font.

HERSTEL IS
EEN
ZOEKTOCHT

Integraal herstelplan



1. Revalidatieprogramma voor bewoners met COVID
2. Programma Veerkrachtig Verder : herstel van medewerkers op team- en individueel niveau
3. Scholing (PBM, hygiëne, infectiepreventie)
4. Bijstelling cohorteringsplannen
5. Meten van medewerker tevredenheid/ -betrokkenheid
6. Herdenkings- en verwerkingsbijeenkomsten voor familie
7. Tevredenheidsonderzoek bij familie (enquête)
8. Opstart bezoekenregeling
9. Evaluatie met OR, CR, RvT, PAR

Terugblik



Leidende principes.

- Warme zorg in verhouding tot hygiëne infectiepreventie (veiligheid)
- Personeel is goud waard, aandacht voor erkenning
- Maximale openheid naar stakeholders, met als voorwaarde, eerst intern en pas daarna extern.
- Investeren in contact met familie
- Als het echt nodig is, kan het belang van de groep voor individueel belang gaan
- Wij volgen zo veel mogelijk de richtlijnen. Bij het omgaan met dilemma's volgens we het advies van deskundigen.

Ervaren dilemma's (1)



- Infectiepreventie vs. Brandveiligheid
- Collectief belang vs. individueel belang
- Kwaliteit van leven vs. voorkomen van besmetting



Ervaren dilemma's (2)



Cultuur verpleeghuisorganisatie
(woonomgeving, veel aandacht
voor eigen regie, regelruimte
medewerkers)



**Geprotocolleerd werken &
commandostructuur**
(hygiëne-infectiepreventie,
veiligheid)



