

Leren van elkaar, verbeteren met elkaar (triaal 1-2023)

Clënten en bewoners van Envida moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg veilig is en van goede kwaliteit. De kwaliteit en veiligheid van onze dienstverlening begint bij de individuele professionaliteit van alle betrokken professionals. Medewerkers zijn goed en passend opgeleid. Binnen Envida begeleiden wij cliënten en bewoners op een professionele en deskundige manier. Dit doen wij in een veilige en vertrouwde omgeving waarin we kunnen leren van elkaar én verbeteren met elkaar. Daarbij staan de kwaliteit van zorg en de veiligheid centraal.

Binnen Envida meten en verbeteren we voortdurende de kwaliteit van zorg en hoe cliënten, bewoners en medewerkers deze ervaren. De audits, meldingen en klachten zijn voor Envida belangrijke indicatoren om zicht te krijgen op de kwaliteit. Dit hoofdstuk biedt eveneens inzage in de externe verantwoording.

De thema's die in dit hoofdstuk zijn opgenomen, zijn afgeleid van de – in samenspraak met de commissie Kwaliteit & Veiligheid (Raad van Toezicht) – opgestelde matrix. In dit document wordt nog apart aandacht besteed aan kwaliteit in de verpleegzorg en kwaliteit in de wijkzorg. In 2023 wordt gewerkt aan harmonisering van beide kwaliteitsmanagementsystemen, zodat zo veel mogelijk tegelijkertijd en op dezelfde wijze kwaliteitsgegevens worden gemeten.

Melden incidenten

Alle medewerkers van Envida kunnen op een veilige manier cliënt- of medewerker gerelateerde incidenten melden om de gevolgen van incidenten te beperken, herhaling van incidenten te voorkomen en (waar zinvol) incidenten te onderzoeken en oorzaken weg te nemen. Tevens kunnen goed geanalyseerde meldingen (kwaliteits)informatie geven op medewerker niveau (krijgt de medewerker vaker te maken met ongewenst gedrag, wat doet dat met hem/haar?), op teamniveau (zijn er meldingen waaruit blijkt dat er behoefte is aan extra aandacht aan bepaalde handelingen of situaties?), op cliëntniveau (de cliënt vergeet vaker de medicatie of valt regelmatig, wat is er aan de hand) en op organisatieniveau (zien we trends in de verschillende classificaties en welke maatregel op organisatieniveau kan bijdragen aan leren en verbeteren).

Meldingen Medewerkers

Hieronder staat een beknopte samenvatting van het aantal medewerker incidenten meldingen in het eerste triaal van 2023. Om een juist beeld te vormen van incidenten die gevolgen hebben voor medewerkers zijn in deze rapportage alle meldingen meegenomen waar bij 'gevolgen medewerker' de optie 'ja' en bij 'gedupeerden' de optie 'medewerker' zijn aangevinkt. Mogelijke dubbelingen zijn verwijderd.

Classificatie meldingen medewerkers	Verpleegzorg	Wijkzorg	Totaal
(bijna) Ongeval	2	2	4
Anders	2	11	13
Medicatie	1		1
Ongewenst gedrag/ agressie/ discriminatie	79	16	95
Vallen	1	2	3
(leeg)	38	9	47
Totaal	123	40	163

In het eerste triaal van 2023 zijn 3 meldingen gedaan van incidenten die hebben geleid tot verzuim van de medewerker.

Meldingen Cliënten/bewoners

Hieronder staat een beknopte samenvatting van het aantal cliënten incidenten meldingen in het eerste triaal van 2023. Sinds 2021 is per triaal een duidelijke toename in het aantal incidenten meldingen te zien. De aantallen laten zien dat medewerkers steeds vaker melden. Op dit moment zijn er geen signalen dat er ook daadwerkelijk meer incidenten zijn.

Classificatie meldingen cliënten	T1 2022	T2 2022	T3 2022	T1 2023
(bijna) Ongeval	33	27	42	18
Anders	77	55	69	64
Medicatie	300	221	378	431
Ongewenst gedrag/ agressie/ discriminatie	132	99	121	136
Vallen	572	428	637	696
Onbekend	720	1.015	843	831
Totaal	1.830	1.845	2.090	2.176

Bovenstaande tabel geeft inzicht in het onderwerp van de melding. Met name val- en medicatie incidenten worden gemeld.

Het is opvallend dat het aantal meldingen zonder classificatie (onbekend) hoog is ten opzichte van het totaal (38% van het totaal T1 2023). Daarbij blijft het verschil tussen wijkzorg en verpleegzorg duidelijk te zien. Door de extra aandacht voor het meldproces in 2022 in de wijkzorg is het aantal meldingen met classificatie bijna 100%. Als gevolg van aanpassingen in het meldproces is de verwachting dat in T2 ook een verbetering in de verpleegzorg zichtbaar wordt.

In de eerste maanden van 2023 zijn meerdere aanpassingen gemaakt aan het meldproces in zowel de wijkzorg als verpleegzorg. In de wijkzorg zijn senior wijkverpleegkundigen aangesteld; zij vervangen de teamleiders. De senior wijkverpleegkundigen zijn aangewezen als verantwoordelijk om de incidenten meldingen in de wijkzorg af te handelen. Zij zijn niet onbekend met het melden en het onderzoeken van incidenten meldingen. Omdat zij nu ook verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van de meldingen, krijgen zij uitleg en ondersteuning om tot de juiste afronding van alle meldingen te komen.

In de verpleegzorg is de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van meldingen vanaf januari 2023 belegd bij de kwaliteitsverpleegkundigen. Zij zijn bekend met het onderzoeken van dit soort meldingen en hebben belang bij het beheren van de meldingen. Deze informatie is behulpzaam bij het maken van analyses en het inzetten van kwaliteitsverbeteringen op hun locatie. De kwaliteitsverpleegkundigen krijgen sinds begin dit jaar individuele begeleiding om de meldingen op de juiste manier te onderzoeken, te analyseren en af te handelen.

Calamiteiten/Prisma onderzoeken

In T1-2023 zijn 2 calamiteiten gemeld bij de IGJ. Eén calamiteit betreft een overlijden na een verkeerde dosis insuline. Hiervan is via het Openbaar ministerie ook melding gedaan bij de IGJ, aangezien het een onnatuurlijke dood betrof. De tweede calamiteit betreft een vermoeden van geweld in de zorgrelatie (tussen medewerker en bewoner).

In opdracht van de directeur verpleegzorg is er een verdiepend onderzoek uitgevoerd na afsluiten van een calamiteiten onderzoek inzake geweld in zorgrelatie (tussen bewoners) in 2022. Aanleiding voor dit verdiepend onderzoek was onvrede van familie omtrent de conclusies van het calamiteiten onderzoek. Het onderzoek heeft tot andere conclusies geleid. Familie staat achter deze conclusies. Tevens heeft dit vervolgonderzoek het team en Envida inzichten opgeleverd om te leren en te verbeteren.

In T1-2023 zijn daarnaast nog 2 incidenten onderzocht middels de prisma-methode.

Klachten

Envida heeft een klachtenregeling. Klachten én uitingen van onvrede die binnenkomen bij de klachtenfunctionaris worden centraal geregistreerd. In onderstaand overzicht zijn de aantallen per bedrijfs-onderdeel in beeld gebracht. Het totaal aantal klachten in de periode januari – april is gelijk aan het aantal in het eerste triaal 2022. Klagers uiten met name hun onvrede over het niet nakomen van afspraken en/of de houding/bejegening van medewerkers.

Twee van de 27 klachten die in T1 zijn geregistreerd, betreffen formele klachten die bij de raad van bestuur zijn ingediend. Deze klachten zijn in behandeling genomen. De afhandeling van deze klacht vindt plaats in het tweede triaal. De overige 25 klachten hebben het informele traject gevolgd en zijn in overeenstemming met klagers tot tevredenheid afgerond of bevinden zich in een afrondende fase.

Categorie	T1 2023	T1 2022
Huishoudelijke zorg	2	2
Ledenservice	6	3
Ondersteunende diensten	0	0
Verpleegzorg	6	11
Wijkzorg	13	11
Totaal	27	27

Envida heeft momenteel geen klachtenadviescommissie om formele klachten op te pakken en is voornemens dit in samenwerking met Zuyderland en Vivantes te organiseren. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang.

Medewerker tevredenheid

Gegevens over medewerker tevredenheid worden in de kwaliteitsscan (verpleegzorg) opgehaald én in een Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) dat door een extern bureau wordt uitgevoerd. In 2023 wordt een harmoniseringsslag gerealiseerd in het kwaliteit management systeem van verpleegzorg en wijkzorg. Daarom is het in 2023 nog wenselijk om de externe meting op hetzelfde moment onder medewerkers van alle bedrijfsonderdelen uit te voeren (gepland voor oktober / november 2023). Wanneer in de wijkzorg ook intern gescand gaat worden en hierin input van medewerkers wordt meegenomen, kan de uitvoering van een MTO in 2024 mogelijk komen te vervallen.

In de jaarlijkse aandacht gesprekken tussen medewerker en leidinggevende wordt (onder andere) gesproken over positieve en negatieve factoren die werkplezier en/of motivatie beïnvloeden. Deze aandachtsgesprekken worden door de leidinggevende geregistreerd. In 2022 is voor 32% van de mede-

werkers een aandachtsgesprek geregistreerd. In het eerste triaal van dit jaar is dit percentage 6% (merendeel van de gesprekken vindt in de tweede helft van het jaar plaats).

Externe verantwoording

Hieronder is kort samengevat weergegeven welke documenten in T1 als externe verantwoording zijn overlegd.

Onderdeel	Document
Verpleegzorg	Geen gegevens aangeleverd in T1
Wijkzorg	Geen gegevens aangeleverd in T1
Melden calamiteiten	<p>Verpleegzorg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melding van calamiteit Acute PG bij IGJ (overlijden van bewoner na verkeerde dosis insuline). • Melding van calamiteit Hagerpoort (mogelijk geweld in zorgrelatie tussen medewerker en bewoner). <p>Wijkzorg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er zijn geen calamiteiten gemeld in T1
Externe onderzoeken (IGJ/SZW/ea.)	IGJ heeft op 6 en 7 februari de locaties Grubbeveld en De Mins bezocht.
Geschillencommissie zorg	Twee formele klachten ingediend bij de Raad van Bestuur. Geen actuele klachten bij de geschillencommissie zorg.

In januari kondigde de IGJ aan een bezoek te brengen aan locaties De Mins en Grubbeveld (bezoek heeft plaatsgevonden op 6 en 7 februari). Bij dit bezoek werd beoordeeld op het toetsingskader: persoonsgerichte zorg, deskundig personeel, sturen op kwaliteit, voldoen aan de Wet zorg en dwang, medicatie en governance. Op nagenoeg alle onderdelen heeft Envida laten zien grotendeels of volledig aan de norm te voldoen. De IGJ oordeelde dat op Grubbeveld deels niet aan de Wet Zorg en dwang en verwacht een resultaatverslag op deze bevinding in november 2023. Dit wordt in de regiegroep onvrijwillige zorg opgepakt.

Kwaliteit van de verpleegzorg

Dit deel van de rapportage heeft betrekking op de kwaliteit van de verpleegzorg. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vormt hiervoor de basis. Het kader beschrijft vanuit vier zorginhoudelijke en vier randvoorwaardelijke pijlers wat goede en doelmatige verpleeghuiszorg inhoudt en hoe de zorg in verpleeghuizen verbeterd kan worden. De focus ligt hierbij op 'samen leren' als basis voor kwaliteitsverbetering. Envida heeft dit kwaliteitskader geïntegreerd in de visie op verpleegzorg.

In maart 2023 is het concept voor het nieuwe landelijke Generieke Kwaliteitskompas gepresenteerd. In januari 2024 zal dit kwaliteitskompas het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging vervangen.

Vanaf 2021 wordt in samenwerking met Vilans-programma Waardigheid & Trots op locatie (WOL) een (kwaliteits)scan uitgevoerd op alle locaties van Envida. Daarbij worden vragenlijsten uitgezet onder bewoners, medewerkers en staf/bestuur/management. Aan de hand van de resultaten worden kwaliteitsgesprekken gevoerd, waarin gezamenlijk wordt vastgesteld wat de belangrijkste verbeterpunten zijn.

Voortgang scans Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Envida heeft het kwaliteitsmanagementsysteem de naam Gewoon Kwaliteit gegeven. Hiervoor is een animatie (link naar filmpje: <https://youtu.be/gW9Ggl0F-M0>) gemaakt dat beeld en geluid geeft aan het concept. Het systeem ontwikkelt zich continu door in het eenduidig ophalen, beschikbaar stellen en bespreken van kwaliteitsinformatie en ondersteunt hiermee steeds meer de plan & control cyclus van Envida. Dit jaar is er (opnieuw) landelijke aandacht voor de werkwijze van Envida. Ook is Gewoon kwaliteit gedeeld met partners van zowel binnen als buiten de regio als onderdeel van het symposium De zorg kan anders. Doe je mee? dat op 14 april werd georganiseerd.

Het nieuwe Kwaliteitskompas zal inhoudelijk invloed hebben op Gewoon kwaliteit, maar niet op de methodiek. In lijn met de meerjarenstrategie wordt onderzocht hoe het kwaliteitsmanagement passend kan gemaakt worden voor de zorg van de toekomst op basis van het Kwaliteitskompas. Zo wordt in Residentie Gerlachus een scan uitgevoerd voor alle bewoners, ongeacht of deze wijkzorg of verpleegzorg ontvangen.

Kwaliteit van de wijkzorg

Dit deel van de rapportage heeft betrekking op de kwaliteit van de wijkzorg. Het kwaliteitskader wijkverpleging vormt hiervoor de basis. Het kwaliteitskader wijkverpleging beschrijft wat goede verzorging en verpleging van mensen thuis is en hoe zorgaanbieders goed kunnen samenwerken.

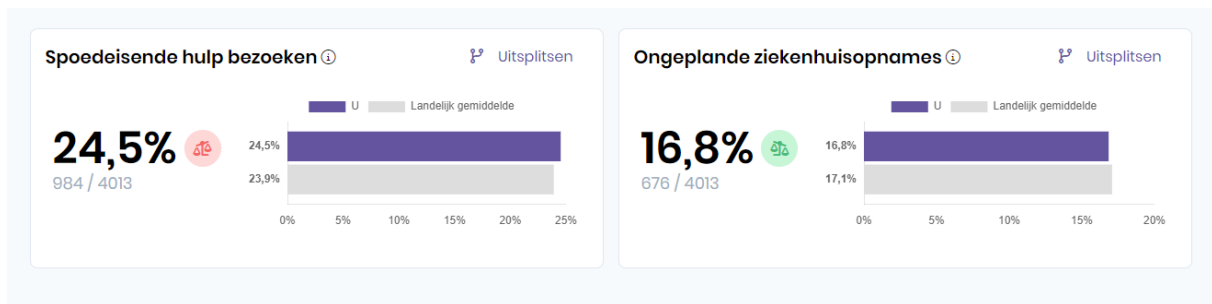
Ongeplande ziekenhuisopnames en spoedeisende hulp bezoeken

De gegevens over ziekenhuisopnames en bezoeken aan de spoedeisende hulp worden pas 2 jaar na dato door Vektis opgeleverd. In de vorige rapportage betrof dit gegevens over de periode Q4 2020 t/m Q3 2021. Voor deze periode hebben de gegevens betrekking op de periode Q1 2021 – Q4 2021.

In de rapportageperiode is een lichte stijging zichtbaar in zowel het aantal bezoeken aan de Spoedeisende hulp als ten aanzien van de ongeplande ziekenhuisopnames. Ten aanzien van de ongeplande ziekenhuisopnames zijn de resultaten voor Envida vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Ten aanzien van bezoeken aan de Spoedeisende hulp geldt dat Envida iets boven het landelijk gemiddelde uitkomt. Omdat de gepresenteerde informatie twee jaar geleden is verzameld, is de waarde voor de dagelijkse praktijk gering.

Envida blijft zich inspannen om – in samenwerking met de ketenpartners – deze gegevens zelf te genereren en daarmee te kunnen beschikken over meer actuele gegevens.

Periode Q1 2021 – Q4 2021



Periode Q4-2020 t/m Q3 2021

