

Gewoon Kwaliteit – leren van elkaar, verbeteren met elkaar

T1 – mei 2024

Envida biedt zorg en ondersteuning aan cliënten en bewoners op een professionele en kundige manier. Kwaliteit van zorg en ondersteuning staan daarbij centraal. Dit doen wij in een veilige en vertrouwde omgeving waarin we kunnen leren van elkaar én verbeteren met elkaar. De landelijke kwaliteitskaders zijn hiervoor het uitgangspunt. De paragraaf Gewoon Kwaliteit van de triaalrapportage geeft inzicht in de kwaliteitscyclus van Envida.

Het kwaliteitskader als basis

In de landelijke kwaliteitskaders wordt vanuit zorginhoudelijke (persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, veiligheid, leren en verbeteren) en randvoorwaardelijke thema's (leiderschap, personeels-samenstelling, gebruik van informatie, gebruik van hulpbronnen) de focus gelegd op 'samen leren' als basis voor kwaliteitsverbetering. Het doel hiervan is drieledig:

1. Het beschrijft wat cliënten, bewoners en hun naasten mogen verwachten van de zorg en ondersteuning die wordt geboden.
2. Het biedt de kapstok voor zorgverleners en zorgorganisaties om integraal zicht en grip te hebben op kwaliteit en deze te verbeteren.
3. Het vormt een kader voor extern toezicht door (o.a.) de inspectie en voor zorginkoop.

Zicht op kwaliteit

Het is belangrijk om op een uniforme manier zicht te krijgen op alle aspecten van kwaliteit, zowel vanuit het perspectief van cliënten en medewerkers, als vanuit het perspectief van de organisatie. Het interne kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) Gewoon Kwaliteit helpt ons hierbij. In het KMS zijn 3 pijlers verankerd:



In T1 hebben de voorbereidingen plaats gevonden voor de jaarlijkse kwaliteitsscan voor alle woonzorgcentra (vanaf 2021) en alle regio's wijkzorg (vanaf 2024). Ook is met eigen middelen een digitaal platform ingericht om het KMS digitaal te ondersteunen en het mogelijk te maken om metingen, rapportages en analyse in één geïntegreerd systeem onder te brengen. Hiervoor is samenwerking met het onafhankelijk meetbureau Van Loveren & Partners aangegaan. De kwaliteitsscans van 2024 worden vanuit dit platform georganiseerd. De uitkomsten hiervan zijn voorzien in het tweede kwartaal.

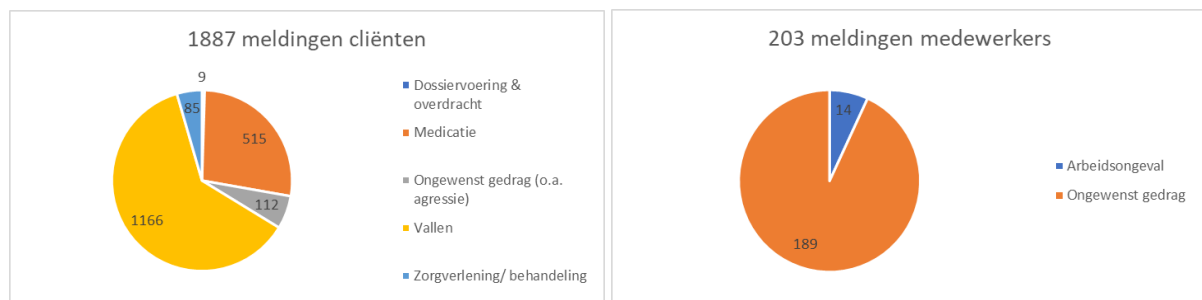
Kwaliteitsgegevens

Binnen Envida meten en verbeteren we voortdurende de kwaliteit van zorg en hoe cliënten, bewoners en medewerkers deze ervaren. De metingen, audits, meldingen en klachten zijn belangrijke indicatoren om zicht te krijgen op de kwaliteit.

Incidenten

Alle medewerkers van Envida kunnen op een veilige manier cliënt- of medewerker gerelateerde incidenten melden. In T1 zijn 1.877 cliëntmeldingen gedaan. Voor iedere melding wordt beoordeeld of iets is misgegaan in de zorgverlening (incident) en wat de ernst van de melding is (is sprake van een calamiteit; is niet het geval wordt gesproken van een complicatie). Dit laatste is in het overgrote deel van de meldingen het geval. In het eerste triaal van 2024 is één melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gemeld als (mogelijke) calamiteit. Deze is onderzocht en in goede orde afgerond.

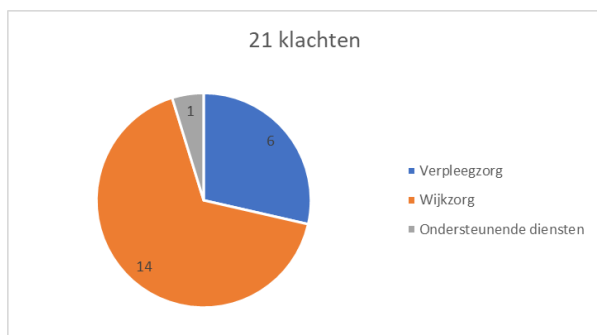
In T1 zijn 203 medewerker gerelateerde meldingen gedaan. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen ongewenst gedrag (dit is het merendeel) en als gevolgen groter zijn, wordt gesproken van een arbeidsongeval. Eén melding heeft geleid tot ziekteverzuim (>3 dagen). Het overgrote deel van de meldingen (132) heeft betrekking op fysieke agressie (denk aan stompen, slaan, knijpen of duwen).



Veel meldingen werden in 2023 onnodig of onvolledig geregistreerd. Inmiddels is het meldproces geoptimaliseerd en zijn meldingsformulieren aangepast. Dit heeft bijgedragen aan het verlagen van de administratieve last van met name leidinggevenden en kwaliteitsverpleegkundigen. Bovendien is hierdoor de kwaliteit van de gegevens verbeterd waardoor analyse en verbeteringen beter te realiseren zijn.

Klachten

Klachten én uitingen van onvrede die binnenkomen bij de klachtenfunctionaris worden centraal geregistreerd. In het eerste triaal van 2024 zijn 21 klachten geregistreerd. Alle klachten hebben het informele traject gevolgd en zijn in overeenstemming met klagers afgerond of bevinden zich in een afrondende fase. Een derde van de klachten had betrekking op het ontbreken van of niet nakomen van afspraken. Onvoldoende communicatie tussen zorgverleners, cliënten en/of familie is hiervan een mogelijke oorzaak.



Envida heeft twee cliëntvertrouwenspersonen. Zij zijn in T1 4 keer benaderd. De twee cliëntvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang (externe inhuur via Burgerkracht) zijn in dezelfde periode 5 keer benaderd. Hierbij ging het vooral over het bieden een luisterend oor, het expliciteren van de onvrede en het verwijzen naar de juiste functionaris binnen de organisatie.

Formele klachten worden sinds januari 2024 ter beoordeling voorgelegd aan de regionale klachtencommissie (gezamenlijke commissie van Envida, Zuyderland en Vivantes). Envida heeft in T1 één formele klacht ontvangen. De bestuurder heeft bij deze klacht het advies van de klachtencommissie overgenomen in zijn oordeel.

Externe verantwoording

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

| Onderdeel | Document |
|-----------------------------------|---|
| Verpleegzorg | N.v.t. |
| Wijkzorg | N.v.t. |
| Melden calamiteiten IGJ | Wijkzorg Melding van incident team Maastricht oost (tweede incident bij zelfde cliënt betreffende verkeerde toegediende dosis oncolytica). Intern onderzoek gestart in afstemming met de IGJ. |
| Melden overig IGJ | Wijkzorg Ontslag bij disfunctioneren medewerker wijkzorg gemeld bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). |
| Externe onderzoeken (IGJ/SZW/ea.) | N.v.t. |
| Geschillencommissie zorg | N.v.t. |

Medewerker beleving

Envida heeft de behoefte om periodiek een beeld te krijgen van de medewerker beleving. Inmiddels is gekozen voor een experiment met een maandelijkse compacte meting (sentiment meting) die in maart 2024 voor het eerst is uitgevoerd.



Cliënt tevredenheid

Het ophalen van ervaringen en tevredenheid van bewoners en cliënten is ingebed in de kwaliteitsscans die zowel in de wijkzorg als de verpleegzorg worden uitgevoerd. Envida kent geen aparte cliënttevredenheidsonderzoeken meer. Wel kunnen bewoners en cliënten zelf ervaringen delen via Zorgkaart Nederland. Hierop scoort Envida goed. Voor de wijkzorg is de actuele waardering op Zorgkaart Nederland een 8,0 en voor de verpleegzorg een 8,5.

Op Zorgkaart Nederland kunnen alle locaties en wijkteams gewaardeerd worden op vastgestelde thema's. Bij intake en op de website van Envida worden bewoners, cliënten en naasten geattendeerd op deze mogelijkheid. In 2024 wordt onderzocht op welke wijze de waardering voor huishoudelijke zorg hieraan gekoppeld kan worden.