



PLANETREE
liefde voor de zorg

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2019

Juli 2020

Team Beleid en Juridische Zaken

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Onze organisatie	4
1.2	Visie Sevagram op kwaliteit	5
1.3	Planetree	5
1.4	Totstandkoming verslag	7
1.5	Leeswijzer	7
2	Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten en resultaten	8
2.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2.2	Wonen en welzijn	10
2.3	Veiligheid	12
2.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	19
2.5	Leiderschap, governance en management	21
2.6	Personeelssamenstelling	21
2.7	Gebruik van hulpbronnen	26
2.8	Gebruik van informatie	30
	Bijlage 1: Cijfers medicatiefouten, antibiotica- en antipsychoticagebruik	33

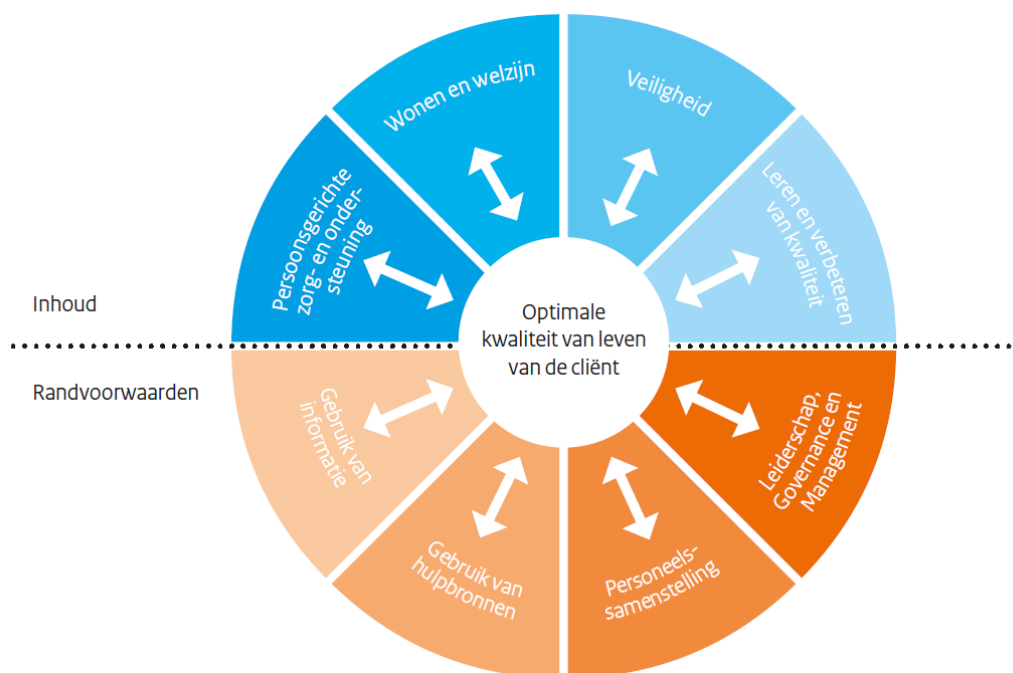
1 Inleiding

Sevagram biedt merkbaar betere mensgerichte zorg in een helende omgeving vanuit een gezonde organisatie. Voor cliënten betekent dit dat Sevagram hun kwaliteit van leven optimaal wil borgen. Wonen bij Sevagram betekent voor hen zich thuis voelen (warme, veilige en herkenbare omgeving), waar veel ruimte is voor hun gevoel van eigenwaarde, waardigheid en respect.

Voor medewerkers en vrijwilligers betekent dit dat Sevagram hen de ruimte biedt om te groeien. Door gerichte training en coaching kunnen medewerkers vaardigheden ontwikkelen, zodat zij in uiteenlopende situaties adequaat kunnen functioneren.

Sevagram is één van de elf organisaties uit het Rapport 'Het hart klopt en de bedrijfsvoering ook'.¹ In dit vergelijkend onderzoek is gekeken, hoe deze organisaties het voor elkaar krijgen om met waardigheid en trots zorg te leveren. Deze instellingen staan breed bekend om hun goede kwaliteit van zorg en hun goed georganiseerde bedrijfsvoering.

In dit kwaliteitsverslag geven we op hoofdlijnen aan hoe we de zorg voor kwaliteit op de acht thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in 2019 hebben geborgd en verbeterd. Daarnaast is er aandacht voor de specifieke thema's, die eveneens in het kwaliteitskader zijn opgenomen.² De kwantitatieve verantwoording over het verslagjaar 2019 heeft periodiek plaatsgevonden via het Vektis Portaal en de daarvoor geldende procedure ter afsluiting van het jaar.



Figuur 1.1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit

¹ Dageraad Advies in opdracht van Waardigheid en trots. (2016). *Het hart klopt, de bedrijfsvoering ook*.

² Zorginstituut Nederland. (2017). *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Samen leren en verbeteren*.

1.1 Onze organisatie

Sevagram werkt in Heerlen (stedelijke omgeving) en in het Heuvelland (landelijke omgeving) op negentien locaties, bestaande uit zestien zorgcentra, een revalidatiecentrum, twee hospices en diverse aanleunwoningen. Dit kwaliteitsverslag vloeit voort uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en richt zich daarom op de intramurale zorg voortvloeiend uit de Wet langdurige zorg (Wlz) binnen de diverse locaties (ZZP4 tot en met ZZP10). Het revalidatiecentrum, de hospices en de aanleunwoningen worden in overeenstemming daarmee buiten beschouwing gelaten in dit verslag. Deze locaties maken wel onderdeel uit van ons integrale kwaliteitsmanagementsysteem.

Locaties en doelgroepen

Onderstaande overzichten geven een beeld van de diverse locaties van Sevagram en doelgroepen die we hierin bedienen.

Cluster regio Heuvelland

Dr. Ackenshuis	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
De Hazelhof	Verpleeghuis (syndroom van Korsakov, PG met behandeling).
Fonterhof	Woonzorg (somatiek zonder behandeling).
Langedael	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Oosterbeemd	Woonzorg- en verpleeghuis (Somatiek, met en zonder behandeling).
Valkenheim	Verpleeghuis (PG met behandeling).
Panhuis	Verpleeghuis (PG met behandeling) sinds Q4 2019.

Hospices

Geerlingshospice	Hospice zorg.
Hospice Martinus	Hospice zorg.

Cluster regio Heerlen

De Hollehof	Woonzorg (somatiek met en zonder behandeling).
De Regenboog	Beschermd wonen en verpleeghuis (PG/Somatiek in combinatie met psychiatrie met behandeling).
Douvenrade	Senioren appartementen.
Elfershof	Verpleeghuis (somatiek in combinatie met psychiatrie met behandeling).
Molenpark	Verpleeghuis (PG met behandeling).
Oranjehof	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Piushof	Woonzorg (PG met en zonder behandeling).
St. Anna	Woonzorg (somatiek zonder behandeling).
Ter Eyck	Woonzorg- en verpleeghuis (PG/Somatiek, met en zonder behandeling).
Tobias	Verpleeghuis (PG met behandeling).

Geriatrische revalidatiezorg

Plataan	Geriatrisch revalidatiecentrum.
---------	---------------------------------

Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad

Binnen Sevagram hebben de Ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliëntenraad (CCR) een belangrijke rol met betrekking tot het geven van, gevraagd en ongevraagd, advies, en instemming rondom een aantal projecten en besluiten. Zowel de OR als de CCR maken door middel van een afvaardiging deel uit van diverse relevante projectgroepen, werkgroepen en commissies binnen Sevagram. Daarnaast worden zij op bestuurlijk niveau

periodiek op de hoogte gehouden van de lopende zaken. Door middel van deze structuur hebben beide organen in 2019 invloed gehad op de uitvoering en het resultaat van een aantal projecten en besluiten die verderop in dit kwaliteitsverslag staan benoemd.

Daarnaast maken twee leden van de CCR deel uit van de regiegroep Planetree, die maandelijks bijeenkomt. Deze multidisciplinaire werkgroep houdt overzicht over en adviseert bij de implementatie, voortgang en waarborging van mensgerichte (zorg)praktijken en toepassingen binnen Sevagram. Drie CCR-leden maken deel uit van de CCR concern commissie Kwaliteit & Veiligheid die de CCR adviseert en ondersteunt om de medezeggenschap op het terrein van kwaliteit en veiligheid uit te voeren.

1.2 Visie Sevagram op kwaliteit

Sevagram onderschrijft en hanteert de volgende definitie:

Kwaliteit is de mate waarin het geheel van eigenschappen (het gerealiseerde) van een product of dienst voldoet aan de eraan gestelde eisen (norm of verwachtingen), die voortvloeien uit een gebruikersdoel (Raad voor Gezondheidsonderzoek (RGO) 1990).

Met andere woorden, er is sprake van kwaliteit als de dienst of een product voldoet aan de verwachting van de afnemer, de klant. De mate van tevredenheid over het geleverde product of dienst is bepalend voor de ervaren kwaliteit van het product of dienst, waarbij het begrip kwaliteit twee dimensies heeft. Enerzijds dient een product of dienst te voldoen aan bepaalde eisen en anderzijds dient een product of dienst te voldoen aan de verwachtingen van de klant.

Voor Sevagram betekent dit dat wij vanuit een gezonde organisatie, zorg, welzijn en diensten leveren van goede kwaliteit in een omgeving die als prettig wordt ervaren en waar cliënten, medewerkers, vrijwilligers en familie zich thuis voelen. Hierbij dient sprake te zijn van een goede balans tussen de wensen van de klant en de mogelijkheden van de organisatie.

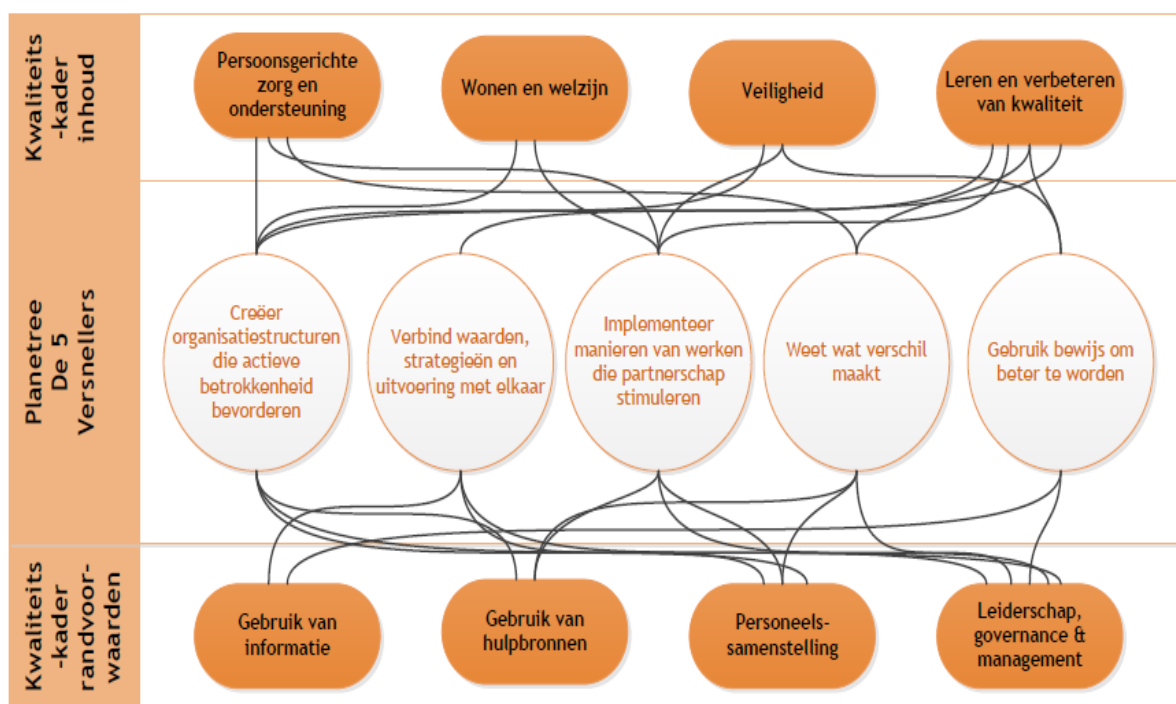
Sevagram draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Dit doen wij met behulp van het kwaliteitsmanagementsysteem met daarbij Planetree als basisconcept. Dit systeem ondersteunt ons om te sturen op kwaliteit en om onze kwaliteitsdoelstellingen te behalen.

1.3 Planetree

Planetree is zowel een innovatief zorgmodel als een kwaliteitssysteem, en wordt ook als zodanig gezien door het zorgkantoor en zorgverzekeraars. De Planetree-zorgvisie staat voor een onderscheidende manier van denken, kijken, luisteren en doen, waarbij mensgerichte zorg voorop staat. Sinds 2018 vormt Planetree de kapstok van ons kwaliteitsmanagementsysteem met als doel om aantoonbaar excellente en persoonsgerichte zorg te bieden. Planetree helpt Sevagram tevens om uitvoering te geven aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Door permanent de focus te richten op cliënt- en medewerkersbeleving is Sevagram zich steeds meer bewust van wat er nodig is om de best mogelijke zorg te leveren voor de cliënt. Daarnaast wordt steeds meer duidelijk wat het scheppen van een inspirerende cultuur en prettige werkomgeving inhoudt voor werknemers.

Sevagram heeft het certificeringsproces voor het bieden van excellente mensgerichte zorg in 2019 voor alle negentien locaties voltooid. Daarna zijn we voor het eerst getoetst op concernniveau en begin 2019 heeft het International Person-Centered Care Certification Committee aan Sevagram de eerste Planetree concerncertificering afgegeven. Door de Planetree zorgvisie goed te implementeren en te borgen heeft Sevagram een stevige basis gelegd voor de doorontwikkeling van de Planetree-visie en verankering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Vanaf 2019 werkt Sevagram in drie jaar toe naar aan nog hoger niveau van mensgerichte zorg aan de hand van nieuwe Planetree-criteria. Deze criteria zijn onderverdeeld in vijf wetenschappelijk onderbouwde versnellers, die te relateren zijn aan de diverse thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (zie figuur 1.2). De versnellers omvatten organisatorische vereisten om zo snel mogelijk tot een mensgerichte zorgcultuur te komen, te behouden en te verbeteren.



Figuur 1.2: Link tussen Planetree en het kwaliteitskader.

Naast het Kwaliteitsplan Sevagram is voor 2019 een Meerjarenplan Planetree opgesteld en gestart met de uitwerking van dit plan. In het plan staat beschreven welke stappen er genomen dienen te worden op weg naar de beoogde hernieuwde zorgcertificering in 2022. In 2019 is specifiek aandacht besteed aan de onderwerpen lerende organisatie, effectieve overlegstructuren en leiderschap, die aansluiten bij de thema's partnerschap en persoonsgerichte zorg. Daarnaast is de Planetree-visie geïntegreerd in diverse activiteiten en projecten, waaronder Planetree-workshops voor nieuwe medewerkers tijdens de maandelijkse introductiedagen en het opleiden van extra focusgroep begeleiders die op een gestructureerde wijze informatie ophalen over de ervaren kwaliteit van zorg en welzijn van cliënt en/of hun vertegenwoordigers. Verder is vanuit de Planetree-visie in 2019 een plan gemaakt voor een vereenvoudigde overlegstructuur gericht op partnerschap.

1.4 Totstandkoming verslag

Dit Kwaliteitsverslag is tot stand gekomen in opdracht van de Raad van Bestuur. De benodigde informatie is opgevraagd bij en besproken met de intern verantwoordelijken. Het kwaliteitsplan 2019 vormt de basis en start van de jaarlijkse kwaliteitscyclus. Dit verslag vormt de verantwoording van dat plan. De resultaten in dit verslag zijn vervolgens weer meegenomen in de verbeterplannen van de diverse locaties en het kwaliteitsplan 2021. Iedere locatie maakt een eigen verbeterplan en een eigen rapportage.

Dit verslag toont de resultaten op een geaggregeerd niveau. Een eerste concept van dit verslag is besproken in de projectgroep Kwaliteit & Veiligheid. Daarna is het verslag vastgesteld in het Raad van Bestuur-overleg (RvB-overleg). Wegens de coronacrisis is de doorgeleiding en bespreking van het verslag in de diverse gremia op aangepaste wijze geschied. Zoals gebruikelijk is het verslag geaccordeerd door de Centrale Cliëntenraad en Raad van Toezicht (RvT). De Ondernemingsraad (OR) ontvangt het verslag ter informatie. Tot slot is het verslag gedeeld met het lerend netwerk (zie [Lerend netwerk](#)) en staat het ter bespreking op de agenda voor het overleg met het Zorgkantoor. De ontvangen adviezen zijn meegenomen in de definitieve versie.

1.5 Leeswijzer

De opbouw van dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsverslag kent enige overlap met de Kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg, in de vorm van indicatoren, die Sevagram bij het Zorginstituut aanlevert via het Desan-Portal. In dit verslag worden de betreffende cijfers van een kwalitatieve toelichting voorzien en wordt de gemaakte keuze onderbouwd.

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijvend overzicht, waarin ingegaan wordt op de manier waarop Sevagram in 2019 heeft voldaan aan de inhoudelijke en randvoorwaardelijke thema's uit het Kwaliteitskader én de behaalde resultaten voortvloeiend uit het kwaliteitsplan 2019. Daar waar relevant wordt tevens een kwalitatieve en kwantitatieve weergave van de veiligheidsindicatoren en cliëntoordelen getoond. De verbeteracties die voortvloeien uit dit verslag vormen de basis voor het kwaliteitsplan 2020 en 2021.

2 Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten en resultaten

Dit hoofdstuk bevat een beschrijvend overzicht van ontwikkelingen en resultaten van plannen en acties die Sevagram in 2019 heeft uitgevoerd en/of gerealiseerd. Per paragraaf wordt toelichting of en hoe Sevagram voldaan heeft aan het betreffende thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaan over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Het doel is om de kwaliteit van leven van de cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Zowel bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning als bij wonen en welzijn gaat het daarbij om de totale beleving van de cliënt. De belevingsgerichte zorgvisie van Planetree omvat al deze aspecten.

Hoewel de activiteiten voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning én wonen en welzijn apart zijn opgenomen in de paragrafen 2.1 en 2.2 zijn er ook veel onderlinge raakvlakken. De hiervan onderdeel uitmakende trajecten moeten dan ook in samenhang worden gezien.

Excellente dementiezorg

Sevagram heeft de ambitie een kenniscentrum op het gebied van dementie te worden. Het programma dementiezorg is hierin de eerste stap en geeft richting aan de wijze waarop wij wonen, zorg en welzijn zien en willen inrichten voor onze cliënten met dementie. Het programma helpt ons diverse visies te vertalen in termen van kennis, kunde, gedrag en werkprocessen. Op die wijze versterken wij onze dementiezorg en de functie van Sevagram als deskundige ketenpartner.

Het programma omvat een aantal pijlers waaronder onbegrepen gedrag (zie hieronder), waardig verhuizen (zie [De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen](#)) en wonen (zie [Visie op wonen](#)). Een roadmap met acties uitgestippeld over een periode van drie jaar dient hierbij als leidraad zodat we van het programma, via een platform, kunnen evolueren tot een kenniscentrum waarin specifiek aandacht is voor academisering.

In dit kader is er in samenwerking met Alzheimercentrum MUMC en Hulp bij Dementie Parkstad een onderzoek uitgevoerd naar de veranderende rol en onderliggende behoefte van mantelzorgers tijdens het verhuisproces van hun naasten naar een nabijgelegen verpleeghuis. In 2020 worden hier concrete verbeteracties voor geformuleerd. Ook hebben verkennende gesprekken met de Universiteit Maastricht plaatsgevonden over verschillende vormen waarin academisering ingericht kan worden en de uitvoering van een wetenschappelijk onderzoek gericht op mindfulness voor mensen met dementie en hun verzorgende(n). Uiteindelijk is geconcludeerd dat het onderzoeksvoorstel niet passend is voor de doelgroep van Sevagram.

Daarnaast is in 2019 de ontwikkeling van de E-learning Belevingsgerichte zorg bij dementie afgerond. Deze E-learning is tot stand gekomen in een samenwerkingsverband met de vakgroep psychologie.

Expertiseteam onbegrepen gedrag

Het Expertiseteam onbegrepen gedrag biedt concernbreed ondersteuning, advisering en coaching aan collega's om op een passende manier met vormen van onbegrepen gedrag om te gaan. Het expertiseteam heeft in 2019 haar activiteiten voortgezet en geëvalueerd in zowel kwalitatieve als kwantitatieve zin. Uit deze evaluatie kwam een gemis aan een vaktherapeut in het team naar voren. Inzet van deze professie en therapeutische interventies vanuit dit vakgebied heeft een grote meerwaarde op analytisch vlak. Er is dan

ook besloten om het team uit te breiden met een vaktherapeut. Ook is het team aangevuld met een verpleegkundige en een coördinator die de overleggen gestructureerd leidt en de planning optimaliseert. Uit de evaluatie bleek daarnaast dat de inzet van het expertiseteam leidt tot een afname in frequentie en ernst van het onbegrepen gedrag én emotionele belasting van het zorg- en behandelteam.

ABC-methodiek

In 2019 is de vakgroep psychologie opgeleid in de ABC-methodiek (Actie, Bewegers, Consequenties), zodat zij vanaf 2020 volgens een gefaseerde uitrol collega's van alle locaties hierin kunnen scholen. De ABC-methodiek maakt interdisciplinaire samenwerking rond onbegrepen gedrag op een methodische wijze mogelijk waarmee de visie op onbegrepen gedrag wordt geborgd.

Dubbelzorgvragers

Als gevolg van een aantal ontwikkelingen neemt het aantal ouderen met een combinatie van psychiatrische, psychogeriatrische en somatische zorgvragen toe. De inrichting van het huidige zorgaanbod sluit onvoldoende aan bij de problematiek van de doelgroep met een dubbele zorgvraag. Ketenpartners in de Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) in de regio Zuid-Limburg hebben de gezamenlijke ambitie om te komen tot een aanbod voor deze bijzondere groep 'dubbelzorgvragers' gericht op 'collaborative care', zodat ook voor deze cliëntengroep zorg op maat kan worden verleend.

In 2019 heeft Sevagram deelgenomen aan netwerkbijeenkomsten met ketenpartners. Doel van deze bijeenkomsten was het vaststellen van een eenduidige definitie voor de groep van 'dubbelzorgvragers'. Vanuit deze netwerkbijeenkomsten is het plan ontwikkeld om een gezamenlijk expertise-team in te richten dat optreedt als triage bij mensen met een dubbele zorgvraag. Het doel van het expertise-team is met kennis en kunde te helpen, zodat de cliënt direct naar de juiste plek verwezen wordt. Sevagram heeft hiervoor als kartrekker een projectplan geschreven om te onderzoeken, welke aanpak het best passend is om de intramurale verpleeghuiszorg voor deze specifieke doelgroep te verbeteren. De Transitiegelden 2020 zijn toegekend aan dit project.

De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen

Familieleden maken een belangrijk deel uit van het leven van de cliënt en bepalen mede hoe hij/zij het leven ervaart. Familie komt vaak voor de cliënt op, biedt troost en emotionele steun, kan besluiten nemen rond de zorg en is een bron van waardevolle kennis. Sevagram betreft familie optimaal en nadrukkelijk bij het proces van zorg- en dienstverlening.

Vanuit familieparticipatie en het ondersteunen van zorgmedewerkers bij cliënt- en familiegesprekken voor, tijdens en na verhuizing naar een Sevagram zorglocatie is Waardig verhuizen ontstaan. Het doel is een warme overdracht van huis naar verpleeghuis met oprechte aandacht voor cliënt en familie. Waardig verhuizen loopt door tot zes weken na de verhuizing naar een locatie van Sevagram.

Waardig verhuizen is aan de hand van twee pilots geïntroduceerd. De resultaten waren zeer positief. Familie en cliënten voelen zich gehoord en ondersteund en medewerkers geven aan een goede inhoudelijke persoonsgerichte overdracht te ontvangen. In 2019 is Waardig Verhuizen dan ook, op één locatie na, binnen alle Sevagram locaties geïntroduceerd. Deze introductie is afgerond met evaluaties, waar ook weer nevenprojecten uit zijn gevolgd (informatieverstrekking nieuwe cliënten en aanpassingen

in diverse formulieren in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)), die in 2020 hun vervolg krijgen.

Zorg Thuis en dagactiviteiten

Ook buiten de muren van de locaties draagt Sevagram haar mensgerichte visie uit en wil zij lokaal aangehaakt zijn en blijven op de inclusieve samenleving waarin mensen zolang mogelijk thuis blijven wonen. Sevagram Zorg Thuis in de regio Heuvelland richt zich in dat kader specifiek op de thuiswonende ouderen met een ondersteuningsbehoefte op diverse vlakken (wonen, zorg en welzijn). Sevagram biedt deze groep ouderen zorg die hen ondersteunt in het zoveel mogelijk behouden en versterken van hun gezondheid en eigen regie.

Naast Zorg Thuis biedt Sevagram ook dagactiviteiten aan mensen in de wijk aan. Kenmerkend voor de dagactiviteiten in Heerlen is de decentralisatie van deze activiteiten. Om dichterbij de burger te komen en daardoor meer zichtbaar te zijn in de wijk, zijn de dagactiviteiten verhuisd naar de diverse woonzorgcentra van Sevagram. Door deze vorm van decentralisatie is tevens samenwerking met activiteiten van de woonzorgcentra mogelijk. Ook is de deskundigheid van de zorg indien noodzakelijk nabij.

De gemeenten in Heuvelland hebben de gemeenschappelijke visie om de dagactiviteiten te integreren met de seniorenprojecten (voor mensen zonder indicatie) in de wijk dicht bij de burger. Op die manier worden de diverse projecten ontmoetingsplaatsen, ongeacht de financieringsstroom. In Heuvelland is daarom in 2018 gestart met een plan van aanpak gericht op de integratie. In 2019 is het traject van samenvoeging gestart en dit wordt als positief ervaren. In 2020 wordt het traject van samenvoeging in de wijk verbreed naar de andere projecten.

2.2 Wonen en welzijn

De categorie wonen en welzijn richt zich op de volgende thema's: zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam inclusief verzorgde kleding, inzet van vrijwilligers en wooncomfort.

De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig wonen

In een zo vroeg mogelijk stadium wil Sevagram haar bewoners leren kennen in alle facetten van hun leven. Doel hiervan is vroegtijdige signalering, waarbij de ondersteuning op zorg en welzijn preventief wordt ingezet. Waardig verhuizen is als eerste onderdeel van deze klantreis binnen Sevagram geïntroduceerd (zie [De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen](#)). Waardig wonen is de hierna volgende fase. De bewoner verblijft dan binnen Sevagram. Binnen zes weken is het eerste zorgleefplan gereed en volgt het reguliere zorgproces.

Sevagram heeft in 2019 een aantal elementen van Waardig wonen verder ontwikkeld. De visie op wonen is vastgesteld (zie [Visie op wonen](#)) en de welzijnsstraat is ontwikkeld (Zie [Profiel personeelsbestand](#)). Ook is in 2019 de interdisciplinaire samenwerking geoptimaliseerd. Er zijn in deze Interdisciplinaire Overleggen (IDO's) ingevoerd, de leden van de Paramedische dienst zijn gestart met het geven van coaching on the job en daarnaast zijn zij meer zichtbaar op de werkvloer.

Daarnaast is een meerjarenplan ontwikkeld waarin aandacht voor persoonsgerichte zorg en welzijn vorm krijgt (Planetree). Deze persoonsgerichte zorg krijgt nog meer vorm door de inzet van flexibele werktijden (zie [Employee journey](#)). Deze elementen, die een verdiepingsslag kenden in 2019, vormen samen het Waardig wonen. In 2019 heeft hierop een audit plaats gevonden en op basis hiervan zijn de eerste indrukken positief en zijn

enkele aandachtspunten vastgesteld. De ambitie voor 2020 is om alle elementen op een logische wijze aan elkaar te koppelen en te verweven.

Visie op wonen

Voortvloeiend uit de visie op dementie is in 2019 een visie op wonen voor onze cliënten met dementie ontwikkeld. Deze visie is multidisciplinair tot stand gekomen en bestaat uit een samensmelting van wetenschappelijk onderbouwde elementen, visie-elementen en Planetree-uitgangspunten. De visie is vertaald in praktische kaders. Eind 2019 zijn diverse ondersteunende diensten - waaronder Vastgoed en ICT - gestart met het vertalen van de visie en kaders in blauwdrukken en programma's van eisen. Op deze wijze creëren we een minimale standaard waaraan de woonomgeving van onze cliënten op al onze locaties dient te voldoen. Deze blauwdrukken en programma's worden tevens gehanteerd bij nieuwbouw- en renovatieprojecten en vormen hiervoor de standaard.

Waardigheid en Trots (W&T)

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft voor de jaren 2016 tot en met 2019 extra middelen beschikbaar gesteld voor het realiseren van kwaliteitsverbetering in verpleeghuizen. Sevagram zet deze middelen mede in voor een zinvolle dag invulling voor cliënten en het versterken van de deskundigheid van personeel. In dat kader zijn vier deelprojecten gedefinieerd, die gezamenlijk bijdragen aan de beoogde verdiepingsslag op de thema's 'zinvolle daginvulling' en 'deskundigheidsbevordering personeel' waarvan de uitkomsten zijn geëvalueerd.

Het betreft de volgende vier projecten:

- Project 1 '*Persoonlijke interesse*', hetgeen geborgd is binnen het project Waardig verhuizen (zie [De klantreis en interdisciplinair werken: Waardig verhuizen](#))
- Project 2 is het opzetten van een centrale productencatalogus vanuit het project '*DOEN!*'. In 2019 is een geheel nieuwe website gebouwd om de toegang tot producten en activiteiten te vereenvoudigen en goede ideeën voor het verhogen van kwaliteit van leven van onze cliënten gemakkelijk te kunnen delen. In 2020 vindt verdere lancering en uitbouw van de website plaats. De uitleen en het onderhoud van de producten worden uitgevoerd door Medireva.
- Project 3 '*Function Focussed Care*' (FFC) is erop gericht samen met cliënten hun autonomie en zelfredzaamheid te bevorderen. In 2019 zijn de scholingen hieromtrent op alle locaties afgerond. Met een afvaardiging van teammanagers is tevens een implementatietraject voor FFC in de praktijk ontwikkeld. In 2020 wordt FFC op alle locaties geïmplementeerd. De borging zal vervolgens bij het Beweegplatform (Zie [Innovatie](#)) komen te liggen.
- Project 4 '*Deskundigheidsbevordering personeel*': in 2019 zijn de scholingen voor de eerst verantwoordelijke verzorgenden (EVV'ers) en helpenden conform planning afgerond (zie [Personeelssamenstelling](#)).

Het jaar 2019 vormde tevens het laatste jaar van vier jaar, waarin middelen uit het landelijke budget voor Waardigheid en Trots zijn ontvangen. De hiermee opgebouwde ontwikkelingen en toevoegingen voor onze cliënten zijn voortgezet en geborgd in de reguliere processen.

Sevagram Verwenzorg

De cliënten van Sevagram hebben er alle recht op om zo nu en dan heerlijk in de watten te worden gelegd. Het gaat dan om extraatjes, hoe klein dan ook, die niet door de overheid gefinancierd worden. De praktijk bij Sevagram wijst uit dat met creativiteit, passie en bereidwilligheid heel veel mogelijk is. De goede-doelen-stichting Sevagram Verwenzorg is gericht op Sevagram Zorg+, oftewel de kers op de taart.

Sevagram Verwenzorg heeft in 2019 onder meer via fondsen en de inzet van maatschappelijk betrokken relaties, ambassadeurs, particulieren én betrokken medewerkers en vrijwilligers extra financiële middelen verworven om bijzondere activiteiten mogelijk te maken. Een kleine greep uit de vele activiteiten; een workshop lucht dirigeren, de aanschaf van twee elektrische piano's, XuanXuan (de jongste ambassadeur van Sevagram Verwenzorg) heeft in het voor- en najaar van 2019 een tour gemaakt langs alle locaties en niemand minder dan Arnold Vanderlyde organiseerde voor cliënten van Oosterbeemd een boksclicnic.

Kunst en Cultuur

Kunst- en cultuuractiviteiten spelen vaak een belangrijke rol in een mensenleven. Een muziekvoorstelling, een museumbezoek of 'gewoon' een film kijken; allemaal activiteiten die mensen laten genieten van de mooie dingen van het leven. In 2019 was er sprake van een kwalitatief hoogstaand kunst- en culturaanbod, primair bedoeld voor de cliënten van onze locaties, seniorenprojecten en huurders van aanleunwoningen. Maar ook familieleden (mantelzorgers), mensen uit de wijken van onze locaties, vrijwilligers en medewerkers waren van harte welkom aan de activiteiten deel te nemen. Het kunst- en cultuurprogramma van Sevagram is een aanvulling op het bestaande activiteitenaanbod per locatie. Het programma maakt onderdeel uit van haar mensgerichte zorg. Het ontwikkelde programma wordt in 2020 voortgezet.

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligerswerk is, net zoals familieparticipatie, in toenemende mate belangrijk binnen de ouderenzorg. Vrijwilligers bieden een onmisbare bijdrage aan de kwaliteit van leven van cliënten door extra persoonlijke aandacht en ondersteuning. Sevagram heeft een vrijwilligersbeleid, waarin de visie ten aanzien van de diverse groepen vrijwilligers, inzet, verantwoordelijkheden, organisatie en coördinatie beschreven wordt.

Vrijwilligerscoördinatoren coördineren, zien toe op werving en selectie en op deskundigheidsbevordering, zodat vrijwilligers kunnen blijven aansluiten bij de steeds veranderende vragen en behoeften van cliënten. Tevens wordt er nadrukkelijk aandacht besteed aan de ontvangst en 'onboarding' van nieuwe vrijwilligers. Daarnaast is in 2018, samen met de vrijwilligerscoördinatoren, een meerjarenopleidingsplan gemaakt. Het doel is gestructureerd aandacht te (blijven) geven aan kennisontwikkeling van vrijwilligers en dit Sevagram breed uniform aan te pakken. Dit thema is in 2019 uitgewerkt in de vorm van een scholingscarrousel met workshops, die aansluiten bij de behoefte van de vrijwilligers. In 2019 hebben twee pilots plaatsgevonden. De verdere uitrol is gepland voor 2020. Speerpunten voor 2019 waren daarnaast het intensiveren van de aandacht voor vrijwilligers door de vrijwilligerscoördinatoren en aanspreekpunten en het investeren in een goede introductie, zowel binnen Sevagram als binnen de 'werkplek' (zie [Tevredenheidsmetingen](#)).

Het aantal vrijwilligers verbonden aan Sevagram is terug te vinden in het Desan portal.

2.3 Veiligheid

Sevagram streeft naar optimale veiligheid voor haar cliënten. Die veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten. Sevagram maakt een onderscheid in indicatoren die samenhangen met basisveiligheid, zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en zorginhoudelijke aspecten van veiligheid. Deze indicatoren komen samen in de in 2019 nieuw ontwikkelde integrale visie op veiligheid.

Basisveiligheid

Het thema basisveiligheid bestaat uit de onderdelen medicatie, decubitus, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en Advanced Care Planning.

Medicatie

Binnen Sevagram is een Centrale Commissie Farmaceutische Zorg (CCFZ) ingesteld, waarin alle stakeholders binnen het medicatieproces zijn vertegenwoordigd (arts, apotheker, zorgmedewerker, leidinggevende en beleid). Deze commissie heeft als doel de processen rondom het geneesmiddelengebruik binnen Sevagram kwalitatief en doelmatig volgens de richtlijn 'Veilige principes in de medicatieketen' te versterken. De CCFZ heeft op basis van deze richtlijn een uniform medicatiebeleid voor Sevagram ontwikkeld, dat tot doel heeft de processen rondom veilig geneesmiddelengebruik te verbeteren.

Medicatieveiligheid

Begin december 2019 is de samenwerking met de nieuwe apotheken Brocacef Ziekenhuis farmacie (voor de cliënten met behandeling) en BENU apotheek Aarveld (voor de cliënten zonder behandeling) gestart. Tegelijkertijd is een nieuw Elektronisch Voorschrijf Systeem (EVS) van Medimo geïmplementeerd. Vanaf december 2019 schrijven de artsen medicatie voor in het EVS, tekent de zorg de medicatie af via de elektronische Toedienregistratie (eTDR) en bestelt de zorg herhaalmedicatie via het EVS bij de apotheek.

Met de implementatie van het nieuwe EVS beogen we binnen Sevagram via een 'closed loop' altijd een actueel medicatieoverzicht van cliënten te hebben. De foutgevoeligheid van een papieren registratie is niet meer aan de orde. De structuur is zodanig ingericht dat het systeem de kans op vergissingen in het medicatieproces verlaagt. Middels de digitale toedienregistratie in Medimo is bovendien altijd inzichtelijk welke cliënten op een bepaald tijdstip nog medicatie dienen te krijgen. De verwachting is dat hiermee medicatie structureel meer accuraat wordt verstrekt en toegediend.

Medicatiefouten

Het aantal medicatiefouten is gedaald van 947 (2018) naar 824 (2019). Zie [Bijlage 1: Cijfers medicatiefouten, antibiotica- en antipsychoticagebruik](#). Medicatiefouten vormen een cruciale incidentcategorie, die door de MIC commissie verzameld en geanalyseerd wordt. De resultaten zijn door de MIC commissie, aandachtsfunctionarissen medicatie en het lijnmanagement geagendeerd, besproken en cyclisch gerapporteerd met het oog op continu leren en verbeteren.

Hoewel het aantal medicatie gerelateerde incidenten vanaf de implementatie van het EVS (december 2019) duidelijk is gedaald, is het structurele effect van de implementatie van Medimo pas op middellange termijn zichtbaar.

Medicatiereviews

Sevagram beschikt over een medicatiebeleid, waarin het periodiek evalueren van medicatie op cliëntniveau, oftewel een formele medicatiereview, deel uit maakt van de standaard procedures. Dit geldt voor cliënten die met behandeling verblijven op een locatie van Sevagram. Deze review vindt twee keer per jaar plaats. De medische dienst initieert de periodieke review en voert deze samen met de apotheker uit. Een periodieke medicatiereview leidt tot het terugdringen en voorkómen van geneesmiddel gerelateerde problemen en draagt daarmee bij aan de kwaliteit van leven van cliënten. De periodieke medicatiereview vindt plaats volgens een gestandaardiseerd en gestructureerd proces. Eind 2019 heeft de nieuwe apotheek, Brocacef Ziekenhuisfarmacie, de uitvoering van de medicatiereviews overgenomen.

Antibioticagebruik

De medische vakgroep van Sevagram organiseert periodiek een Farmacotherapeutisch Overleg (FTO) met de apotheker. Hierin is, naast het evalueren van landelijke medische richtlijnen, aandacht voor prevalentiecijfers van Sevagram en wordt de medicamenteuze behandeling van cliënten geëvalueerd. Aan de hand van deze evaluaties worden de verschillende formularia en werkafspraken waar nodig bijgesteld. Daarnaast worden op verzoek van de artsen van Sevagram door de afdeling medische microbiologie van het Zuyderland ziekenhuis resistentiebepalingen uitgevoerd, op basis waarvan zo nodig de behandeling met antibiotica wordt aangepast.

Zie [Bijlage 1: Cijfers medicatiefouten, antibiotica- en antipsychoticagebruik](#)³ voor de prevalentiecijfers van antibioticagebruik. De prevalentie van antibioticagebruik is stabiel ten opzichte van 2018 (10,9%), waarbij het aantal unieke cliënten ook ongeveer stabiel bleef (2018 70 cliënten; 2019 76 cliënten). Het ingezette spectrum antibiotica is nagenoeg gelijk gebleven. De wijziging van diverse middelen weerspiegelt de aanpassing van het formularium en de werkafpraak die in 2019 is doorgevoerd.

Antipsychoticagebruik

In het bovenbeschreven FTO wordt naast het antibioticagebruik ook het antipsychoticagebruik besproken en geëvalueerd. Zie [Bijlage 1: Cijfers medicatiefouten, antibiotica- en antipsychoticagebruik](#)⁴ voor de prevalentiecijfers van antipsychoticagebruik. Het gemiddeld percentage antipsychotica in 2019 is nagenoeg gelijk aan de cijfers van 2018.

Decubitus

Sevagram beschikt over een functieprogramma Decubitus. Het functieprogramma beschrijft de preventie en behandeling van decubitus, zoals gehanteerd door Sevagram. Het geeft handvatten voor professionals hoe om te gaan met een (verhoogd) risico op decubitus en is gericht op het opsporen van risicofactoren, het gebruik van preventieve maatregelen en het behandelen van decubitus. Het functieprogramma Eten en Drinken is nauw verbonden met het functieprogramma Decubitus omdat een goede voedingstoestand het risico op decubitus kan verlagen. Ook het functieprogramma Mondzorg hangt samen met decubitus, omdat een slechte mondzorg een oorzaak kan zijn van slechte vocht- en voedingsintake.

Preventie van decubitus

Preventie van decubitus wordt zowel ingezet bij cliënten die geen decubitus hebben, maar wellicht wel een risico hebben op het ontstaan ervan, als bij cliënten die al signalen vertonen.

Diverse disciplines zijn, ieder vanuit hun eigen expertise, betrokken bij de preventie en behandeling van decubitus. Verzorgend en verplegend personeel heeft een belangrijke rol in de preventie en behandeling van decubitus, omdat zij de cliënten dagelijks zien en nauw betrokken zijn bij de behandeling. Ook richten zij zich op het instrueren en motiveren van de cliënt.

Verder voert de EVV'er twee keer per jaar een risicosignalering op een aantal risicovolle onderwerpen uit, waaronder decubitus. Indien sprake is van een verhoogd risico op

³ De prevalentie antibioticagebruik is gemeten over de periode 15 april 2019 tot en met 15 mei 2019 bij cliënten met behandeling. Cliënten zonder behandeling worden buiten beschouwing gelaten.

⁴ De prevalentie antipsychoticagebruik is gemeten over de periode 15 april 2019 tot en met 15 mei 2019 bij cliënten met behandeling. Cliënten zonder behandeling worden buiten beschouwing gelaten. Daarnaast heeft een herberekening plaatsgevonden over de cijfers van 2018.

decubitus, wordt de medische dienst ingeschakeld. De medische dienst observeert het risico op decubitus. De te nemen acties ten aanzien van decubitus worden tevens besproken met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger tijdens het multidisciplinaire overleg (MDO).

Fysiotherapeuten en ergotherapeuten hebben eveneens een signaleringsfunctie ten aanzien decubitus. Ook analyseren zij de mobiliteitssituatie van de cliënt en zijn zij verantwoordelijk voor het organiseren van de benodigde materialen en hulpmiddelen. Indien slikproblemen gesignaleerd worden bij een cliënt wordt de logopedist ingeschakeld vanwege de mogelijke gevolgen van een verminderde voedingsinname en de relatie met decubitus. Tot slot hebben de diëtisten preventie en behandeling van decubitus als doelstelling. Gezamenlijk worden de preventieve maatregelen geëvalueerd en indien nodig in overleg bijgesteld. Dit alles wordt vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt.

Inruil anti decubitus hulpmiddelen

In 2019 zijn, vanwege een wijziging in financieringsstroom, alle antidecubitusmiddelen gescreend. Indien het hulpmiddel geretourneerd diende te worden, is voor de vervanging ervan gekeken naar de persoonlijke situatie en behoefte van de cliënt. Hiermee is een kwaliteitsslag gemaakt in de inzet van antidecubitusmiddelen.

Wondprotocol

In 2018 is het wondprotocol vernieuwd. Dit protocol is vertaald in een praktisch zakkaartje. Het protocol is in 2019 op alle locaties geïmplementeerd. Daarnaast wordt sinds dit jaar uniform gerapporteerd in het ECD middels het TIME-model.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Sevagram heeft de keuze gemaakt om via het Desan portal te rapporteren op de kwaliteitsindicator 'Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking'. Deze keuze is gemaakt, omdat vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering dagelijks onderwerp van gesprek zijn gezien de mate waarin collega's hiermee te maken hebben. Tevens verhoogt dit het bewustzijn ten aanzien van de inzet en de impact die dit heeft op onze cliënten en hun familieleden. Daarnaast is de Bopz-commissie (Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen) begin 2019 gestart met de voorbereidingen voor de invoering van de Wet zorg en dwang waardoor dit onderwerp nog meer aandacht heeft gekregen. Het Dashboard Kwaliteit & Veiligheid zorgt er tot slot voor dat Sevagram continu inzicht heeft in de vraag, hoe vaak vrijheidsbeperkingen worden ingezet. Ondanks het feit dat die inzet niet altijd kan worden voorkomen, streven we er conform onze visie naar om zo min mogelijk vrijheidsbeperkingen toe te passen.

De prevalentiecijfers van vrijheidsbeperking zijn per locatie opgenomen in het Desan portal⁵. De cijfers laten de afgelopen jaren een daling zien in de inzet van vrijheidsbeperking (59,4% in 2017, 46,1% in 2018 en 44,8% in 2019).

Vrijheidsbeperking en vrijheidsbevordering

Vanuit haar zorgvisie streeft Sevagram ernaar haar cliënten te helpen de kwaliteit van hun leven te vergroten. Vanaf 2011 worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen meer gebruikt, tenzij (met inachtneming van een aantal vereisten) het gebruik daarvan noodzakelijk is om ernstig nadeel/gevaar te voorkomen voor de persoon zelf en zijn omgeving. Vrijheidsbeperking kan namelijk soms ook vrijheidsbevordering opleveren. Door

⁵ Sevagram hanteert een andere onderverdeling in vrijheidsbeperkingen dan de categorieën weergegeven in het Desan Portal. In overleg met de huidige Wet zorg en dwang-commissie (Wzd) is overeenstemming bereikt over de vertaling van deze categorieën.

de inzet van een beweegsensor is het bijvoorbeeld mogelijk dat een cliënt vrijheid ervaart die wellicht anders niet mogelijk zou zijn.

Door een aangepaste benadering wordt bij gevaarlijk gedrag eerst geprobeerd het probleem op te lossen of te beperken. Zo nodig worden in het uiterste geval middelen of maatregelen toegepast. Vrijheidsbeperking wordt tot een minimum gelimiteerd en het praktisch toepassen van deze maatregelen dient te passen binnen de Sevagram visie op zorg en dienstverlening. Wanneer toch vrijheidsbeperkende maatregelen nodig zijn, wordt het/de minst ingrijpende middel/maatregel ingezet om het beoogde doel te bewerkstelligen. De toepassing wordt zo kort mogelijk uitgevoerd, moet in verhouding staan tot de ernst van het probleem en wordt maandelijks geëvalueerd. Ook wordt er bij de eerste inzet van een middel of maatregel standaard nagedacht over afbouw mogelijkheden. De behandelend arts beslist over de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger dient in te stemmen met de toepassing en hiervoor schriftelijk toestemming te geven.

Naast een signalerende en adviserende rol zijn aandachtsfunctionarissen Bopz verantwoordelijk voor het uitvoeren van een maandelijkse evaluatie. Zij doen dit in nauw overleg met de medische dienst en de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. De behandelend arts is eindverantwoordelijk voor de evaluatie. Indien uit deze evaluatie blijkt dat de inzet aangepast dient te worden, wordt dit geregistreerd in het zorgleefplan van de cliënt. Daarnaast wordt tijdens het jaarlijkse MDO of tijdens het jaarlijkse evaluatiemoment de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregel(en) met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger geëvalueerd.

De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt nauwgezet geregistreerd in het zorgleefplan van de cliënt. Er is tevens specifieke aandacht voor de besluitvorming ten aanzien van het toepassen en/of stoppen van de maatregel en de uitvoering van (de alternatieven voor) de vrijheidsbeperking. Het Dashboard Kwaliteit en Veiligheid geeft te allen tijde een real-time overzicht van de ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen en redenen per locatie.

Tot slot onderzoekt, inventariseert en implementeert het Innovatieplatform van Sevagram vrijheidsbevorderende alternatieven, zoals leercirkels en slimme sensoren zodat op een weinig mogelijk ingrijpende manier de vrijheid en veiligheid van onze cliënten wordt gewaarborgd.

Bopz-commissie

De Bopz-commissie is verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met Bopz-beleid. De focus heeft in 2019 gelegen op de positionering van aandachtsfunctionarissen Bopz en het vergroten, verdiepen en verbreden van hun kennis door scholing. Daarnaast heeft er een uitbreiding plaatsgevonden van de gebruikersgroep die inzage heeft in het Dashboard Kwaliteit & Veiligheid. Tot slot is een afvaardiging van de Bopz-commissie in een aparte werkgroep gestart met de voorbereiding van de invoering van de nieuwe Wet Zorg en Dwang, zowel intern als extern in een regionaal samenwerkingsverband. Dit heeft eind 2019 geresulteerd in een concept beleidsplan Wet Zorg en Dwang. Dit plan wordt in 2020 vastgesteld en geïmplementeerd.

Advanced Care Planning

De indicator Advance Care Planning is terug te vinden in het Desan Portal.

Zorginhoudelijke veiligheidsaspecten

Naast de aspecten basisveiligheid heeft Sevagram diverse zorginhoudelijke aspecten, die hieronder worden toegelicht.

Hygiëne en Infectiepreventie

De Hygiëne en infectiepreventie-commissie (HIP) geeft uitvoering aan en ziet toe op de kwaliteit van het hygiëne- en infectiepreventiebeleid. De HIP-commissie heeft de samenwerking met deskundigen infectiepreventie van het naastgelegen Zuyderland Medisch Centrum in 2019 voortgezet. Daarnaast is begin 2019 via een cultuurcampagne de aandacht gericht op het verhogen van de awareness inzake de persoonlijke hygiëne van medewerkers en het ontwikkelen van een veilige aanspreekcultuur.

Verder is er voortgang gegeven aan het Project Antibiotica Resistentie (ABR), met als doel inzicht te verkrijgen in de status van infectiepreventie in de zorgcentra, het in kaart brengen van gerichte verbeteringen en de ontwikkeling van een antibioticaformularium. In 2019 zijn al deze doelen behaald en zijn tevens verbeteracties opgesteld rondom een aantal thema's waaronder onjuist gebruik medische hulpmiddelen en antibiotica, omgevingscontaminatie, hand- en persoonlijke hygiëne en structurele voorwaarden voor infectiepreventie. Er is tevens uitvoering gegeven aan die verbeteracties en er zijn investeringen gedaan in de materiële kant. In het voorjaar van 2020 wordt de eindrapportage gerealiseerd.

In 2019 hebben 23 medewerkers het certificaat HIP coach behaald. Deze medewerkers hebben zich tools eigen gemaakt om collega's te coachen ten behoeve van het realiseren van infectie preventie doelen. Elk kwartaal worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd om de hygiëne- en infectiepreventie te borgen. In 2020 start naar verwachting een volgende groep medewerkers met de HIP coach scholing. Daarnaast heeft Sevagram een screeningproces MRSA voor nieuwe medewerkers ontwikkeld met als doel een veilige en gezonde werkomgeving te realiseren. Er is tevens een concept procesomschrijving opgesteld die, na goedkeuring van betrokken partijen, in 2020 wordt geïmplementeerd. Ten slotte is de griepvaccinatie-graad bij medewerkers verhoogd met een verdubbeling van het aantal gevaccineerde medewerkers. Het percentage (2,8%) blijft echter laag, maar komt wel overeen met de landelijke trend.

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

De Meldingen incidenten cliënten commissie (MIC) is in 2019 uitgebreid met een Specialist Ouderengeneeskunde (SO), die vanuit zijn functie een bijdrage levert aan de analyse van de MIC cijfers en het doen van voorstellen voor verbeteracties. Afgelopen jaar is het MIC beleid aangepast, waardoor een verpleegkundige van minimaal niveau 4 vanaf 2019 een prominente rol heeft gekregen in de opvolging en het bespreken van de meldingen op locatie/afdelingsniveau.

Per 1 april 2019 is het door de MIC commissie nieuw ontwikkelde formulier voor het melden van incidenten van cliënten geïmplementeerd. Met behulp van het Dashboard Kwaliteit en Veiligheid wordt informatie vanuit de MIC meldingen gegenereerd. Die informatie draagt bij aan het vergroten van het inzicht in de oorzaken van de incidenten, zodat steeds gerichtere verbeteracties worden geformuleerd. De oorzakenreeks wordt begin 2020 uitgebreid, teneinde nog nauwkeuriger te kunnen registreren welke oorzaak/oorzaken er aan een incident ten grondslag heeft/hebben gelegen.

Tot slot heeft de MIC commissie in 2019 opnieuw vorm gegeven aan haar rol in het extraheren van MIC cijfers en het bespreken en terugkoppelen van rapportages aan teammanagers zorg, diverse commissies en werkgroepen waaronder de Centrale Commissie Farmaceutische Zorg, het Beweegplatform en de agressie coaches.

Aanpak Ouderenmishandeling

Sevagram kent een interdisciplinaire commissie Aanpak ouderenmishandeling. De commissieleden zijn sinds september 2018 gecertificeerd als aandachtfunctionaris,

waardoor zij collega's nog beter kunnen ondersteunen bij vermoedens van ouderenmishandeling.

In 2019 heeft de focus gelegen op het implementeren van de aangepaste richtlijn naar aanleiding van de doorgevoerde wetswijziging per 1 januari 2019 (gebaseerd op de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling). De commissie heeft tevens geïnvesteerd in het geven van voorlichting, organiseren van scholing en aanpassen van ondersteunende structuren. Op deze wijze maakt de commissie collega's bewust van het fenomeen ouderenmishandeling en wordt de handelingsverlegenheid op dit gebied verkleind. Er is ook specifiek aandacht besteed aan het werkproces van het Servicebureau, indien zij vermoedens van ouderenmishandeling traceren in de thuissituatie van potentiële cliënten van Sevagram. De audit die eind 2019 is uitgevoerd laat op alle uitgevraagde onderwerpen verbetering zien. Ook zien we een stijging in het aantal casussen waarbij het advies en de ondersteuning van de commissie wordt gevraagd.

Tot slot is de regionale samenwerking met aandachtsfunctionarissen van collega VVT-instellingen en Veilig Thuis in 2019 voortgezet en verder versterkt.

Risicosignalering

De Risicoscan wordt door een EVV'er ingevuld. Doel daarvan is, dat:

- gezondheidsrisico's systematisch worden geobserveerd;
- medewerkers snel een eerste indruk krijgen of er gezondheidsrisico's zijn en;
- gesignaleerde risico's sneller gerapporteerd worden aan de betreffende disciplines.

Voor iedere cliënt die in zorg komt, wordt een risicosignalering uitgevoerd. Deze risicosignalering gebeurt aan de hand van de risicoscan in het ECD. De risicoscan is gekoppeld aan de gezondheidsrisico's van de functieprogramma's. Per gezondheidsrisico wordt een aantal vragen beantwoord door de EVV'er. Ieder gezondheidsrisico is voorzien van een aantal tips en verwijst naar het bijpassende functieprogramma. De screening geeft een eerste indruk van de gezondheidsrisico's bij een cliënt. Vervolgens roept het systeem actie-reactie op.

Indien sprake is van een of meerdere gezondheidsrisico's, wordt dit door de EVV'er aan de behandelend arts gemeld. Samen bespreken ze de uitkomst van de risicoscan. De arts bepaalt vervolgens, welke risico's daadwerkelijk op de cliënt van toepassing zijn en schakelt, indien nodig, andere disciplines in. De andere disciplines verrichten eventueel een aanvullend onderzoek, om de oorzaak van het risico te achterhalen en stellen een passend behandelplan op. Dit behandelplan wordt opgenomen in het zorgleefplan. De risicoscan wordt vervolgens voor ieder MDO/evaluatiegesprek herhaald.

In het Dashboard Kwaliteit en Veiligheid is het invullen van de risicoscan meegenomen en is over 2019 te zien dat de risicoscan niet ieder half jaar op tijd werd herzien. Dit punt vereist dus nog de aandacht in 2020. Het invullen van de risicoscan kan tevens worden meegenomen in de verbeteracties die worden gesteld vanuit de dossiercontrole.

Mondgezondheid

In 2019 is binnen Sevagram het functieprogramma mondzorg geïmplementeerd, waarbij goede mondzorg als basis geldt. Iedere cliënt die binnen Sevagram woont en een WLZ-indicatie met behandeling heeft, wordt minimaal één keer per jaar door een tandarts gecontroleerd of behandeld. Op indicatie kan een cliënt vaker gecontroleerd of behandeld worden. Hierop inspelend zijn in 2019 twee mondhygiënisten in dienst getreden. Het functieprogramma mondzorg wordt na vaststelling in 2020 geïmplementeerd. Hieraan gekoppeld is het thema mondzorg opgenomen in de auditplanning 2020.

Voeding

Voeding, en dan met name de voedingswaarde, veiligheid van voeding en wijze van organisatie en presentatie van voeding, wordt steeds belangrijk voor het welzijn van cliënten. De samenwerking tussen de vakgroepen logopedie, diëtetiek en de facilitaire dienst is hierbij cruciaal. In 2019 is deze samenwerking langzaam tot stand gekomen. Voortzetting van deze samenwerking in 2020 bevordert de kwaliteit van voeding voor cliënten nog meer.

Deze samenwerking heeft in 2019 onder andere vorm gekregen in de programmaliijn Eten & Drinken van het Innovatieplatform en de “Formule eten en drinken” vanuit de facilitaire bril. Beide thema’s passen in het kader van het project Toekomstbestendigheid facilitaire organisatie. Verder is in 2019 aandacht besteed aan slikproblematiek in de vorm van een workshop en is er een nieuw slikprotocol vastgesteld. Daarnaast worden de vakgroepen logopedie en diëtetiek betrokken bij het toetsen van de menucycli van warme maaltijden. Tot slot is Sevagram in 2019 gestart met een aantal trajecten met betrekking tot de consistentie van voedsel, het tijdstip van de maaltijden en een interdisciplinair voedingsadvies per cliënt (in plaats van per discipline) om de kwaliteit van eten en drinken voor de cliënt te bevorderen.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Ingevolge gewijzigde wetgeving is de maximale tijd om cliënten bij brand naar een veilig compartiment te brengen verlaagd. Overdag zijn er vrijwel altijd voldoende BHV-ers aanwezig om binnen deze normtijd een compartiment te kunnen ontruimen. Tijdens enkele veiligheidsrondgangen, oefeningen en een arbo-onderzoek bleek dat deze ontruimingsnormen in een aantal locaties ’s nachts niet altijd werden gehaald. In dat kader is allereerst besloten om in alle locaties van Sevagram, waar de ontruimingsnorm niet werd gehaald, de brand/rookcompartimenten te verkleinen. De hiertoe noodzakelijke aanpassingen van deze locaties zijn in 2019 gestart en lopen deels door in 2020. Daarnaast is besloten dat er minimaal twee medewerkers in de nacht aanwezig dienen te zijn, waarvan minimaal één BHV-er. Deze maatregel is vrijwel direct ingevoerd.

Prospectieve risico inventarisatie

Het in 2018 aangekondigde evaluatietraject van de prospectieve risico-inventarisatie (PRI) systematiek is niet doorgezet. De aandacht is volledig gericht op de ontwikkeling van een nieuwe Kwaliteit & Veiligheidsstructuur voortkomend uit het vernieuwd kwaliteitsmanagementsysteem, die in 2019 is gerealiseerd. Onderdeel van deze nieuwe structuur is de ontwikkeling van een visie op veiligheid en een daarbij aansluitend veiligheidsbeleid. Deze ontwikkeling is in 2019 ingezet en wordt in 2020 afgerond. Naar verwachting wordt tijdens de uitwerking van het veiligheidsbeleid de aandacht mede gericht op de vraag welke middelen Sevagram inzet gericht op preventie.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren en verbeteren van kwaliteit vormt de rode draad in het kwaliteitsplan en dus ook in het kwaliteitsverslag. Leren en verbeteren wordt hierbij steeds verder verankerd en geborgd in alle processen.

Verbeterplannen

In 2018 zijn voor het eerst alle locaties van Sevagram interdisciplinair, dus met alle disciplines inclusief de behandeldienst en de lokale cliëntenraden, vanaf de werkvloer aan de slag gegaan met de kaders uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit deden zij op basis van een gezamenlijk gedragen visie. Dat heeft geleid tot concrete verbeterplannen voor de periode 2019-2021; voor elke locatie één, ieder vanuit haar eigen vertrekpunt, maar wel met een duidelijke richting waar zij over drie jaar allen willen staan.

In 2019 is de voortgang van de verbeterplannen geëvalueerd. Waar nodig zijn naar aanleiding daarvan de plannen op locatieniveau aangepast. De stip op de horizon voor de periode 2019-2021 is hierbij ongewijzigd gebleven. De weg er naar toe is wegens interne of externe ontwikkelingen wel aangepast. Deze aanpassingen blijken en komen ook terug in dit Kwaliteitsverslag.

Kwaliteitsmanagementsysteem.

In 2019 is definitief afscheid is genomen van het HKZ-kwaliteitskeurmerk. Met dit afscheid in het verschiet werd in 2018 reeds gestart met de inrichting van een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem. In 2019 is verder gewerkt aan de inrichting, positionering en borging van dit systeem. Binnen de kwaliteitsstructuur is verdere invulling gegeven aan de rol, taken en positie van zowel de Stuurgroep als de Projectgroep Kwaliteit en Veiligheid (K&V). Er is tevens een daarbij aansluitende overlegstructuur ingericht en er is aan de hand van een opgestelde planning een start gemaakt met het bespreken van een aantal kwaliteitsonderwerpen (bv. rol en positie van diverse commissies, vernieuwde wetgeving, et cetera). Verder zijn aan de hand van de drie-jaren auditplanning diverse audits uitgevoerd en is de auditplanning voor 2020 opgesteld en vastgesteld (zie [Drie-jaren auditplan](#)).

Drie-jaren auditplan

Als onderdeel van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem is eind 2018 een drie-jaren auditplan (2019-2021) opgesteld. De audits die in 2019 zijn uitgevoerd bestonden o.a. uit de audit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Hygiëne en infectiepreventie, dossiercontroles, diverse tevredenheidsmetingen, privacy en infobeveiliging, ICT beleid etc. De audits zijn nagenoeg conform planning uitgevoerd.

Omdat voor het eerst werd gewerkt met een driejaren auditplanning, werd de uitrol van deze systematiek mede gezien als 'een oefening voor de toekomst'. Eind 2019 is gestart met het actualiseren van het drie-jaren auditplan (2020-2022). Om belanghebbenden tijdig te kunnen informeren over de vraag, wanneer welke audits in een jaar gaan plaatsvinden, is besloten de auditplanning in het laatste kwartaal van elk jaar vast te stellen voor het aankomende jaar. Hierdoor zijn belanghebbenden tijdig geïnformeerd over plaats, tijdstip en de soort audits voor het komende jaar. Daarnaast wordt op deze wijze geborgd dat continu kritisch gekeken wordt naar (zinvolle) auditonderwerpen. Tevens is er door een beter spreiding meer aandacht voor het opvolgen van verbeteracties die uit een audit voortvloeien. Het extraheren, terugkoppelen van auditresultaten aan belanghebbenden en opvolgen van uitgevoerde acties mag nog meer vorm krijgen. De projectgroep K&V en Stuurgroep K&V krijgen hierin een prominente rol in 2020.

Audit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

De audit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft in 2019 voor het eerst plaatsgevonden. Het referentiekader voor deze audit was het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Doel van de auditronde was om vast te stellen in welke mate er vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt voldaan aan het volgende item/norm:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en Welzijn
- Personeelssamenstelling

Bij deze auditronde en rapportage werd gebruik gemaakt van een nieuw ontwikkeld format. Het gesprek daarover vond plaats aan de hand van de in het format benoemde thema's/items. Aan het eind van elk gesprek werden de scores gezamenlijk (door auditor en auditees) vastgesteld. De eindrapportage van elke locatie is tevens ter goedkeuring voorgelegd aan de auditees. Iedere teammanager zorg is verantwoordelijk voor de

opvolging van de auditresultaten en het uitzetten van eventuele acties. Deze worden opgenomen in het jaarplan en gemonitord in de kwartaalrapportages.

Lerend netwerk

In het kwaliteitsplan wordt het proces van leren van elkaar stapsgewijs uitgebreid. In eerste instantie stimuleert Sevagram medewerkers om van elkaar te leren. In 2020 wordt leren en verbeteren tussen locaties vormgegeven en gefaciliteerd.

Daarnaast beschikt Sevagram over een uitgebreid extern lerend netwerk. Sevagram tracht hiermee een optimaal geïntegreerd zorgaanbod voor cliënten te realiseren. In dat kader heeft Sevagram - als bekend - de internationale Planetree-zorgvisie omarmd en geïmplementeerd. Hierdoor beschikt Sevagram over voldoende structuur en handvatten om merkbaar betere mensgerichte zorg te blijven ontwikkelen. Sevagram werkt hiervoor nauw samen met Planetree Nederland, waar de voorzitter van onze Raad van Bestuur ook lid is van het bestuur van Planetree Nederland. De zorgorganisaties die deelnemer zijn van Planetree Nederland, vormen een netwerk waar uitwisseling plaatsvindt op gebieden als bestuur, kwaliteit, opleidingen en communicatie.

Ook wordt er veel waarde gehecht aan goede contacten en samenwerkingsrelaties met onderwijsinstellingen, overige VVT-organisaties, GGZ-instellingen en overige ketenpartners uit de regio. In dat kader heeft Sevagram in 2019 actief samengewerkt met Zuyd Hogeschool, de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg (AWO-ZL) en het Alzheimer Centrum Limburg. Het AWO- samenwerkingsverband fungeert als lerend netwerk voor een diversiteit aan onderwerpen, waaronder de uitwisseling van het kwaliteitsverslag en -plan. Gedurende het verslagjaar heeft regelmatig overleg plaatsgevonden met deze partners over tal van onderwerpen (innovatie, implementatie Wet zorg en dwang, ouderenmishandeling, dubbelzorgvragers, sterk leerklimaat, etc.).

Verder hecht Sevagram veel waarde aan goede samenwerkingsrelaties met de provincie, gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, welzijnsorganisaties, ouderenraden en onderwijsinstellingen.

Ten slotte heeft Sevagram er ook voor gekozen om buiten de regio Zuid-Limburg te reflecteren in een lerend netwerk vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit netwerk bestaat, naast Sevagram, uit Beweging3.0 en tanteLouise. De samenwerking met tanteLouise heeft reeds geleid tot het plannen van werkbezoeken in 2020.

2.5 Leiderschap, governance en management

Voor het bevorderen van teamontwikkeling en leiderschap is, in samenwerking met een externe partner, in 2019 een fundament gelegd in de vorm van het project 'Samen Sturen'. Dit programma richt zich op medewerkers en leidinggevendenden, waarbij uitgegaan wordt van het principe 'sturing en ruimte'. Als speerpunten van het project gelden 'eigenaarschap met plezier en interdisciplinair vakmanschap'. Het programma maakt teams wendbaar, stimuleert persoonlijk leiderschap en verbindt organisatieonderdelen. Het ontwikkelteam van 'Samen Sturen' gaat onder begeleiding van de externe partner in 2020 in steeds meer organisatiedelen actief aan de slag.

2.6 Personeelssamenstelling

De strategische HR-visie van Sevagram vormt het uitgangspunt voor de personeelssamenstelling en functiemix. Het normenkader personeelssamenstelling vormt de basis voor het kwaliteitsplan en de verbeterplannen per locatie.

Strategische HR-visie

In 2019 heeft de strategische HR-visie een scherpere invulling gekregen. Deze visie is gericht op de medewerkersbeleving en de medewerkersreis ('Employee Journey'), waarbij de begrippen boeien, binden en verbinden centraal staan. Daarbij is extra aandacht besteed aan interdisciplinair overleg waarbij een inhoudelijke kwaliteitsslag wordt gemaakt op verbindingen tussen functies en afdelingen, en de betrokkenheid wordt vergroot. Deze HR-visie wordt binnen Sevagram omschreven als 'Planetree voor medewerkers'.

Kwaliteit van zorgverleners

Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan geen goede zorg-, welzijn en dienstverlening geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en de veranderende zorgvraag maken dat een effectieve planning van inzet en deskundigheidsbevordering noodzakelijk zijn van zowel zorgmedewerkers als medewerkers die primair gericht zijn op welzijn en wonen.

Versterken Leerklimaat

In 2019 heeft Sevagram zich aangesloten bij het project leer- en ontwikkelklimaat van Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten (RAAT+) Zuid-Limburg. RAAT+ is een samenwerkingsverband van verpleeghuizen en zorgkantoor CZ, met als doel knelpunten op de arbeidsmarkt op te lossen ter ondersteuning van de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het ministerie van VWS financiert dit project met extra middelen om deze knelpunten op te lossen. Sevagram participeert in dit lerend netwerk, waarin kennis, ervaringen en contacten worden uitgewisseld. Uitwisseling vindt voornamelijk plaats omtrent diverse arbeidsmarktuitdagingen en ontwikkelvraagstukken in relatie tot de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn voor cliënten. Tevens zijn in deze bijeenkomsten ideeën uitgewisseld over een gezamenlijke aanpak om de meest ervaren zorgverleners voor de sector te behouden, startende zorgverleners (in opleiding) beter te begeleiden en om nieuwe doelgroepen, met name zijinstromers, te enthousiasmeren voor de zorg. Uit de besproken ideeën heeft de projectgroep een selectie gemaakt voor een aantal pilots die verder uitgewerkt en uitgevoerd worden door drie werkgroepen.

Sevagram neemt samen met acht andere VVT-organisaties deel aan de werkgroep 'Versterken Leerklimaat'. Deze werkgroep heeft een pilot voorbereid in samenwerking met Calibris die in de tweede helft van 2019 van start is gegaan. De pilot beoogt het (samen)lerend vermogen van teams (organisaties) in een open klimaat te faciliteren en stimuleren, en daarmee ervaren zorgprofessionals te behouden voor de zorg en hun inbreng, dialoog en reflecties te benutten voor verbetering van de continuïteit en kwaliteit van zorg en welzijn. Tijdens de pilot is gestart met het gezamenlijk opleiden van leercoaches en kan in 2020 kwantitatief en kwalitatief geëvalueerd worden. Leercoaches worden getraind om het leerklimaat binnen een team bespreekbaar te maken en krijgen tools aangereikt om beter zicht te krijgen op hoe het is gesteld met het teamleerklimaat. Na de training volgen voor de leercoaches nog vijf intervisiebijeenkomsten waarin zij kunnen reflecteren op de eigen en elkaars aanpak en tips en feedback kunnen uitwisselen. Deze intervisiebijeenkomsten dienen direct als basis voor de borging en vorming van een lerend netwerk van leercoaches na afloop van de pilot.

Binnen het RAAT-netwerk heeft Sevagram een kartrekkersrol bij de ontwikkeling van een nieuwe opleiding die zorg vanuit het welzijnsprincipe aanleert, waardoor de scheidslijn tussen zorgopleidingen en welzijnsopleidingen verdwijnt.

Vormings- en opleidingsbeleid

Daarbij aansluitend beschikt Sevagram over een vormings- en opleidingsbeleid dat bijdraagt aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. In 2019 zijn vanuit de afdeling Human Resource Development (HRD) diverse programma's ontwikkeld die brede inzetbaarheid in de zorg vanuit verschillende doelgroepen mogelijk maken. Daarnaast is een eerste aanzet gedaan tot het leren op de werkplek door de inzet van speciale fantoom overalls. Deze overalls kunnen op locatie gebruikt worden voor het oefenen en toetsen van risicovolle en voorbehouden handelingen. Verder zijn de nodige inspanningen verricht om alle werknemers bevoegd en bekwaam te krijgen en te houden om de kwaliteit van zorg als basis voorwaarde te kunnen blijven garanderen.

Echte vaardigheden voorop

Wegens diverse ervaren knelpunten in de rol en werkzaamheden van de EVV'ers, werkt Sevagram toe naar een situatie waarin de functie van de EVV'er vervalt en er een functie Verzorgende IG wordt ontwikkeld, die de rol van klantkenner overneemt. Verder krijgt elke medewerker binnen zijn team rollen, taken en verantwoordelijkheden toebedeeld die aansluiten bij zijn deskundigheidsniveau, competenties en vaardigheden. In december 2019 is het plan van aanpak voor implementatie in de loop van 2020 vastgesteld.

Jaargesprek

Verder heeft in 2019 het jaargesprek tussen medewerker en leidinggevende een nieuwe impuls gekregen. Ingewikkelde formats en 360 graden feedback evaluaties zijn losgelaten, waardoor de aandacht is komen te liggen op een gesprek tussen medewerker en leidinggevende met oprechte aandacht voor elkaar en het in gesprek gaan over het functioneren. De kern van dit gesprek bestaat uit drie pijlers, namelijk 'Wat gaat goed, wat kan anders en wat kan beter'. De nieuwe opzet van dit waarderingsgesprek wordt door medewerkers als positief ervaren.

Employee journey

De belangrijkste eigenschappen voor het aannemen van nieuwe medewerkers in 2019 waren 'passie voor de zorg en het talent om vaardigheden onder de knie te krijgen'. Door deze aanpak heeft Sevagram nieuwe bronnen weten aan te boren en heeft de organisatie de paradigmaverschuiving richting welzijn sterker kunnen doorzetten.

Onboarding

Het doel van onboarding is dat nieuwe medewerkers zich zo snel mogelijk thuis voelen bij Sevagram en er een goede relatie ontstaat waardoor medewerkers lang bij Sevagram blijven werken. Hechten is de basis van verbinden en dit is voor Sevagram een belangrijk uitgangspunt.

Het logistieke deel van onboarding heeft in 2019 een forse stap voorwaarts gemaakt. Het snel regelen van een toegangspas, e-mailadres en andere aspecten heeft de noodzakelijkheid van interdisciplinaire samenwerking tussen diverse ondersteunende afdelingen zichtbaar gemaakt. Verder is in 2019 een vervolg gegeven aan een pilot waarbij op elke eerste werkdag van de maand een introductiebijeenkomst wordt georganiseerd voor alle nieuwe medewerkers. Tijdens deze bijeenkomst worden nieuwe medewerkers meegenomen in de Planetree visie en maken nieuwe medewerkers kennis met de filosofie van mensgerichte zorg en hun eigen rol hierin. Ondersteunende diensten, OR en CCR hebben een belangrijke rol tijdens deze introductiebijeenkomst. Ook is er een buddysysteem geïntroduceerd en wordt dit in 2020 verder aangescherpt op basis van de eerste bevindingen.

Arbo en Vitaliteit

In het kader van het project 'Veilig & Gezond Werken en Duurzame Inzetbaarheid' is in 2019 aandacht besteed aan een aantal facetten gericht op het faciliteren van medewerkers in hun medewerkersreis. Zo is in samenwerking met Tri-Plus een risico-inventarisatie opgemaakt, zijn er plannen van aanpak uitgewerkt en hebben teammanagers een ondersteunende scholing gevolgd. Verder is in het kader van re-integratie van medewerkers de beweging sterker in gang gezet om medewerkers na een verzuimperiode op een andere locatie te laten opstarten. Medewerkers worden hiermee uit hun comfortzone gehaald om 'oude' patronen te kunnen doorbreken.

Daarnaast is in 2019 een aantal initiatieven ontplooid, zoals een gezondheidscheck tijdens de vitaliteitsweek of het aanbieden van workshops rondom fysieke en mentale vitaliteit. Ook hebben medewerkers de kans gekregen om zichzelf inhoudelijk en persoonlijk te ontwikkelen om het proces van binden en boeien te stimuleren. Hiervoor zijn opleidingstrajecten ingericht met als doel maximaal op maatwerk te kunnen inzetten.

Balans

Ruimte, regie en verantwoordelijkheid geven aan medewerkers en teams de mogelijkheid om samen met cliënten de juiste dienstverlening op het juiste moment af te spreken en de gewenste werktijden hierop af te stemmen; dat is het uitgangspunt van 'De Kanteling Werktijden'.



Figuur 2.1: Doelstelling 'Kanteling Werktijden'

Het proces om tot afspraken te komen - door een open dialoog binnen de organisatie zowel in teams als tussen teams en management en bestuur - is belangrijk voor een goed resultaat, namelijk tevreden werknemers die meer autonomie en meer balans tussen werk en privéleven ervaren. De juiste dienstverlening voor cliënten staat daarbij altijd voorop.

In 2019 is een basis gelegd in samenspraak met de OR om te komen tot een gedragen kader, met als uitgangspunt meer regie en verantwoordelijkheid toebedelen aan medewerkers en teams bij het tot stand komen van de werktijden (roosters). In 2020 wordt dit kader voorgelegd aan de medewerkers (achterbanraadpleging) om vervolgens te worden vastgesteld. Na vaststelling vindt vandaar uit aanscherping plaats van het roosterproces.

Exitgesprekken

In de laatste fase van de medewerkersreis die medewerkers maken, streeft Sevagram ernaar dat vertrekkende medewerkers met een goed gevoel terugkijken op hun tijd bij Sevagram. Dit gevoel wordt vooral gevoed door de periode dat een vertrekkend medewerker in dienst is geweest. In dat kader vinden exitgesprekken plaats met alle

medewerkers die op eigen verzoek uit dienst treden met als doel om feedback te verzamelen betreffende de medewerkersreis, en waar nodig verbeteringen aan te brengen.

Profiel personeelsbestand

Het profiel personeelsbestand in kwantitatieve zin is terug te vinden in het Desan Portal, waarbij de reikwijdte en definities zoals aangegeven in het Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg zijn gehanteerd. De kwalitatieve toelichting op de cijfers wordt hieronder gegeven.

Funciemix

Het herverdelen van de EVV-taken en het beter positioneren van de IG-er is in 2019 uitgewerkt. Deze functies maken deel uit van de totale zorgstraat. Een herverdeling van enkele functies beïnvloedt ook de positionering van andere zorgfuncties in deze reeks van niveau FWG 15-50.

Het verschuiven van het medisch-/zorg model naar een welzijnsmodel bracht met zich mee, dat parallel aan de reeks zorgfuncties in 2019 ook voorbereidingen getroffen moesten worden ook een welzijnsstraat te ontwerpen. Daarbij is een verbinding gelegd tussen de onderdelen welzijn en behandelen (vaktherapeuten) en het interdisciplinair werken van deze disciplines. De verschuiving in de funciemix is dan ook mede te verklaren door de instroom van niveau 1 en 2, overig personeel en behandelaren. De percentuele verdeling binnen de funciemix verschilt in 2019 aanzienlijk ten opzichte van 2018. Enerzijds komt dit door de introductie van het kwaliteitsbudget, anderzijds door de stijging van het absolute aantal medewerkers.

Ziekteverzuim

De samenwerking met de arbodienst Werk-Vitaal is in 2019 verder geoptimaliseerd, wat heeft geleid tot een heldere taak- en rolafbakening van de verschillende actoren in het verzuimproces (leidinggevende, bedrijfsarts, casemanager en HR-adviseur). Daarnaast zijn verschillende verzuimsystemen aan elkaar gekoppeld, waardoor verzuimregistratie centraal geregistreerd wordt in Verzuimsignaal. Belangrijke conclusie is dat Sevagram grip heeft op het ziekteverzuim en dat het ziekteverzuim inzichtelijk is.

Daarnaast is in 2019 een pilot preventieloket van start gegaan om sneller te kunnen interveniëren bij (psychische) problematiek. Bij het preventieloket zijn providers ondergebracht die snel kunnen acteren bij (dreigend) verzuim. Bij het preventieloket zijn tevens psychologen ondergebracht die, indien nodig, snel met medewerkers in gesprek gaan en waar nodig kunnen doorverwijzen. Verder kan het preventieloket ook dienen als interventie wanneer een medewerker reeds in het verzuim zit.

Instroom/uitstroom/doorstroom

Net als in 2018, was er in 2019 sprake van een toenemende spanning tussen vraag en aanbod van gekwalificeerd verplegend en verzorgend personeel. Om deze reden is extra geïnvesteerd in de zorg voor werving, selectie en recruitment. Mede als gevolg daarvan lukt het Sevagram nog steeds om relatief veel gekwalificeerde zorgmedewerkers te laten instromen.

Indicatoren gerelateerd aan in-, door- en uitstroom zijn terug te vinden in het Desan Portal. In vergelijking met 2018 wordt de hogere instroom verklaard door de impuls die vanuit de kwaliteitsgelden aan de werving van personeel is gegeven. De uitstroom is afgenomen door de groei van de totale medewerkerspopulatie en het hanteren van de definitie van de indicator in het 'Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg; Toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling meetjaar 2019'. De afname van de

doorstroom is te verklaren door de groei van de totale medewerkerspopulatie en het feit dat medewerkers doorgroeien in functies die vallen binnen hetzelfde kwalificatieniveau.

2.7 Gebruik van hulpbronnen

De start van elk zorgproces begint in de relatie tussen cliënt en zorgverlener, welzijnsmedewerker of behandelaar. In dat onderlinge contact worden afspraken gemaakt over hoe de zorg-, welzijn, dienstverlening of behandeling eruit ziet en hoe de cliënt daarin zijn of haar positie neemt. Voorwaarden voor het goed kunnen uitvoeren zijn naast voldoende kennis en informatie, de zorg voor gebouwen, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratieve organisatie. Voor een groot deel komen de onderdelen zoals genoemd in deze paragraaf (hulpbronnen), overigens bij de andere thema's in dit verslag terug.

Vastgoed

Her- en doorontwikkeling, en uitbreiding van diverse locaties van Sevagram stonden ook in 2019 weer op de planning. Deze ontwikkelingen hebben tot doel om de leefomgeving te laten aansluiten op de wensen en behoeften van cliënten. Zo is een start gemaakt met de herontwikkeling van de locatie Douvenrade gericht op cliënten met dementie en de ontwikkeling van de uitbreiding van zorgcentrum Valkenheim. Tevens is in 2019 het vernieuwde zorgcentrum Panhuys opgeleverd, dat aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten met dementie (gebaseerd op de Visie op wonen). Verder is ten behoeve van het zorgcentrum Molenpark een nieuwe hoofdentree gerealiseerd waardoor de verpleegwoningen in kwestie beter toegankelijk en bereikbaar zijn voor zowel cliënten als hun bezoekers. Tevens zijn er om de veiligheid van een aantal locaties te vergroten extra verlichting en camera's geplaatst.

Tot slot zijn in 2019 alle technische installaties conform het onderhoudsplan onderhouden en is het onderhoud van de technische installaties opnieuw aanbesteed.

Toekomstbestendige facilitaire organisatie

Om beter te kunnen meebewegen met de ontwikkelingen in de zorg is Sevagram enkele jaren geleden begonnen de organisatie zo efficiënt mogelijk in te richten. Het jaar 2019 stond in het teken van verdere uitwerking en goedkeuring van de eerste drie formules die zijn uitgewerkt ten behoeve van het project "Toekomstbestendige Facilitaire Organisatie". De implementatie van de volgende drie formules is per 1 oktober 2019 gestart:

- Centraal meldpunt voor de interne organisatie.
- Service Teams, waarin een effectievere inzet van de technische dienst is uitgewerkt.
- Facilitair op locatie, waarin de huidige taken van huismeesters verschuiven naar meer voorraadbeheer, bestel en logistieke taken.

Uit de eerste evaluaties blijkt dat medewerkers positief zijn over de implementatie van deze drie formules. Daarnaast is in 2019 een eerste aanzet gemaakt voor de vierde formule; "Eten, drinken en winkels".

ICT

Op ICT-gebied zijn velerlei projecten, apparaten, systemen en software uitgerold in 2019. Dit verslag bevat een opsomming van de resultaten op dit gebied, gerelateerd aan het leren en verbeteren van zorgprocessen, het kwaliteitskader en Planetree.

- Oplevering Panhuys: Binnen de in 2019 nieuw opgeleverde locatie Panhuys is een compleet nieuwe netwerkinfrastructuur gerealiseerd. Daarnaast is gezorgd voor een aantal nieuwe werkplekken en een aantal nieuwe zorg- en communicatietechnologieën.

- Mari platform: In 2019 is binnen Sevagram het Mari platform in gebruik genomen voor een beter beheer en betere ontsluiting van de zorgalarmeringen op diverse locaties van Sevagram. Het Mari platform is tevens een opstap ter voorbereiding op een verbetering van de zorgcommunicatietechnologie binnen Sevagram.
- Identity en Access Management Systeem: In 2019 is een Identity en Access Management Systeem geïmplementeerd binnen Sevagram. Dit systeem draagt zorg voor de optimalisatie van het instroom-, doorstroom-, en uitstroomproces van diverse ICT middelen, ICT systemen en facilitaire processen.
- Parkeerinstallatie: In 2019 is voor de gebouwen van Sevagram gelegen aan de Henri Dunantstraat in Heerlen een nieuwe parkeerinstallatie in werking genomen en is er meer parkeergelegenheid voor bezoekers gecreëerd.

Vereenvoudiging ECD

In 2019 is het project vereenvoudiging ECD afgerond. De grootste aanpassingen waren: verwijdering van dubbele registraties, ontwikkeling van een standaard zorgleefplan, samenvoegen, aanpassen of inkorten van formulieren, verwijderen van niet gebruikte formulieren en ontwikkeling van instructiefilmpjes. De wijzigingen zijn geëvalueerd en meegenomen in diverse overleggen, waaronder het vakgroep V&V overleg, de gebruikersgroep ECD en de zorgleefplanondersteuners. Daarnaast is het onderdeel expliciet meegenomen in de enquête over het ICT-landschap binnen het Sevagram. Uit de evaluatie van dit thema is gebleken dat het merendeel van de medewerkers tevreden is met de gerealiseerde wijzigingen in het nieuwe ECD.

Spraakgestuurd ECD

Het project Spraakgestuurd ECD is in maart 2019 gestart en heeft als doelstelling om via pilots aan te tonen of spraakgestuurd rapporteren en navigeren een positieve bijdrage levert aan efficiency, kwaliteit en werkplezier. Dit project wordt mogelijk gemaakt met behulp van de aan de regio Zuid-Limburg toegekende transitie-middelen. In 2019 is hiervoor een integraal projectplan opgesteld met daarin de fasering voor de uitvoering van dit project. In totaal acht zorginstellingen zijn in lijn daarmee samen met de projectleider de oriëntatiefase gestart en begin juli 2019 is als volgende stap besloten om, in samenwerking met de leverancier, vier pilots uit te voeren met twee software producten. In de tweede helft 2019 zijn hiervoor de contracten uitgewerkt en zijn de voorbereidingen voor de betreffende pilots gestart. Gedurende 2019 is periodiek over de voortgang gerapporteerd. De pilots in kwestie gaan in maart en april 2020 van start. Deze pilot wordt binnen Sevagram op één locatie uitgevoerd. Zorginstellingen waar geen pilot zal plaatsvinden zullen tijdens de pilotfase worden gekoppeld aan één van de pilotinstellingen met als doel om specifieke projectbijeenkomsten bij te wonen zodat deze instellingen betrokken blijven.

Cliëntportaal *mijnSevagram*

Naar aanleiding van de evaluatie van het cliëntportaal *mijnSevagram* zijn in 2019 acties geformuleerd om de tevredenheid onder medewerkers en portaalbeheerders (vertegenwoordigers of overige familieleden) te verhogen. Tijdens deze evaluatie is gekeken naar drie onderwerpen: de aanmeldprocedure, de ondersteuning en de inhoud van het portaal. Uit de evaluatie bleek dat zowel medewerkers als portaalbeheerders tevreden zijn over het cliëntportaal van Sevagram. Voor medewerkers is het vooral belangrijk dat zij niet teveel belast worden met het portaal. Acties gericht op het minimaliseren van belasting voor medewerkers waren het verhogen van de kwaliteit van dossiers, het hanteren van een buddysysteem wanneer hier behoefte aan is en duidelijke communicatie en verwachtingen uitspreken naar familie. Portaalbeheerders geven aan dat zij zoveel mogelijk informatie wensen te zien in het portaal, vooral over de leuke(re) (welzijns-) momenten. Om beter aan hun vraag te kunnen voldoen zijn de rapportages van de

activiteitenbegeleiders toegevoegd aan het cliëntportaal en is de prikboardfunctie (waarop foto's gedeeld kunnen worden) gepromoot onder medewerkers. De rapportages van (para)medici zijn vooralsnog niet toegevoegd aan *mijnSevagram*. In 2020 wordt opnieuw onderzocht, in hoeverre de ondernomen acties tot het gewenste resultaat hebben geleid.

Privacy, informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling

Als mensgerichte zorginstelling hecht Sevagram grote waarde aan privacy, gegevensbescherming en informatiebeveiliging. Cliënten, medewerkers en andere betrokkenen mogen er op vertrouwen, dat persoonsgegevens binnen Sevagram worden verwerkt en opgeslagen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de NEN7510-norm. De Functionaris Gegevensbescherming (FG) van Sevagram houdt intern toezicht op de naleving van de AVG en andere privacywetgeving. In dit kader is in 2019 de nodige aandacht besteed aan de zorg voor privacy en gegevensbescherming in het primaire zorgproces van Sevagram. Hierin stonden de volgende activiteiten centraal:

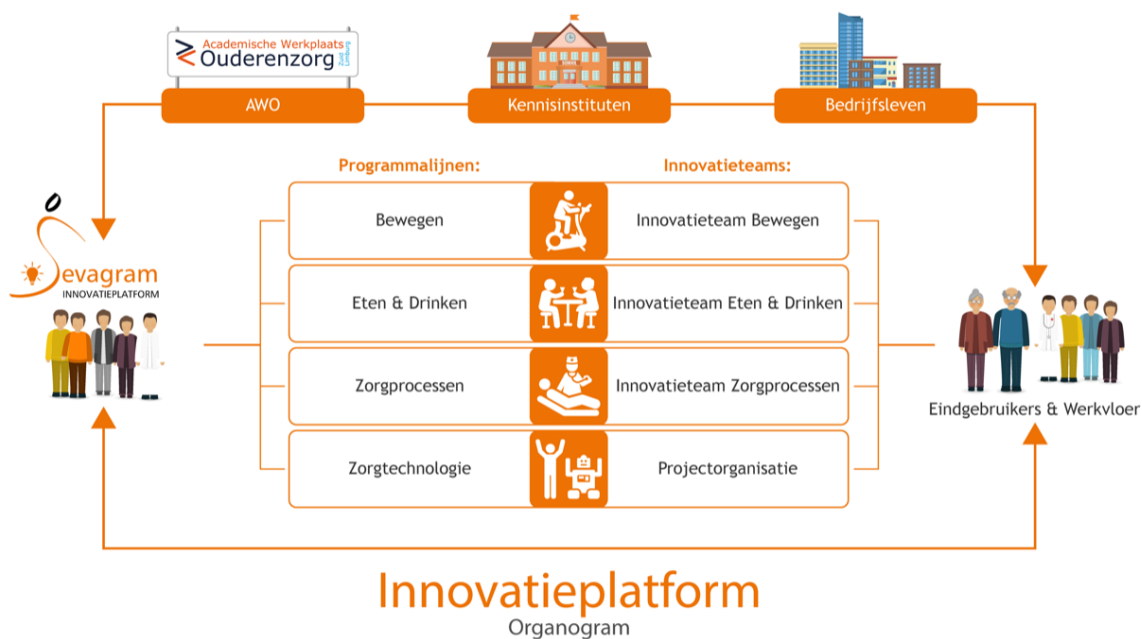
- Interne AVG-audits: Conform auditplanning heeft de FG in 2019 op alle locaties van Sevagram interne privacy audits uitgevoerd. Bij de audits is de naleving van de AVG in de praktijk geverifieerd. Bevindingen hieromtrent zijn teruggekoppeld op diverse niveaus, zodat van de praktijksituaties kan worden geleerd en verbeterd op centraal en decentraal niveau.
- Bewustwording privacy en AVG: Door middel van informatieverstrekking via verschillende (interactieve) kanalen is in 2019 aandacht besteed aan bewustwording rondom privacy, de AVG en informatiebeveiliging voor medewerkers en vrijwilligers. Daarnaast is per locatie een aandachtfunctionaris privacy aangesteld, die op locatie fungeert als eerste aanspreekpunt en verlengstuk van de FG wat betreft privacy en informatiebeveiliging.
- Privacy afspraken ketenpartners en leveranciers: Omtrent de uitwisseling en verwerking van persoonsgegevens heeft Sevagram een uitgebreide set aan contractuele afspraken gemaakt met haar ketenpartners en leveranciers. Deze afspraken hebben betrekking op de naleving van de AVG en het vereiste minimale beschermingsniveau.

Innovatie

Het Sevagram innovatieplatform is opgericht om de innovatiekracht van Sevagram te versterken, zodat we klaar zijn voor de zorg van morgen. Strategische doelen zijn onder andere de werkvloer aantoonbaar betrekken bij innoveren en het op professionele wijze vormgeven aan innoveren gericht op het verbeteren van producten, processen en diensten. Vanuit een structurele begroting ligt de focus hierbij op vier programmalijnen, gebaseerd op interne behoeften en externe ontwikkelingen. In 2019 is er vanuit het innovatieplatform aandacht geweest voor al deze programmalijnen.

Bewegen

Voldoende bewegen behoort tot de pijler betere zorg. Om uitvoering te kunnen geven aan voldoende bewegen in relatie tot de hedendaagse uitdagingen binnen de ouderenzorg is innoveren noodzakelijk. Vanuit het perspectief van Innovatie is Bewegen onderverdeeld in drie pijlers; meer bewegen, passend beweegaanbod en valpreventie. Binnen de programmalijn zijn in 2019 tien deelprojecten succesvol afgerond, zoals een vernieuwd beweegbeleid, Function Focused Care (FFC) en 'de bedfiets'. Daarnaast lopen nog een aantal succesvolle projecten, die in 2020 voortgezet worden waaronder de Snoezelkar op locatie, zwemmen en een jaarlijkse 'beweegdag'. Verder is in 2019 de basis gelegd voor de samenwerking met het Zuyderland Medisch Centrum in een onderzoek naar de mogelijke waarde van een Exoskelet in de zorg. Dit project zal in 2020 van start gaan.



Figuur 2.2: Het innovatieplatform

Eten & Drinken

Eten en drinken behoren tot de eerste levensbehoeften van de mens en spelen een belangrijke rol in de kwaliteit van leven. Daarnaast is goede voeding van groot belang voor de gezondheid en speelt het een cruciale rol bij ziekte en herstel na een ingreep. Het jaarplan 2019 richt zich overkoepelend op ondervoeding en uitdroging waaronder een aantal belangrijke componenten vallen waaronder maaltijdbeleving, mondzorg en slikproblematiek. Aan deze componenten is een aantal projecten gekoppeld dat in 2020 doorloopt en bijdraagt aan het verbeteren of behouden van de kwaliteit en continuïteit van eten & drinken binnen Sevagram.

Zorgprocessen

Door de vergrijzing hebben steeds meer cliënten chronische aandoeningen of meervoudige problemen in een context waarin sprake is van krapte op de arbeidsmarkt. Het optimaliseren, efficiënter maken van zorgprocessen is ook innoveren. In 2019 heeft het innovatieteam, in samenwerking met een LEAN-expert, in dat kader een nieuwe werkwijze ontwikkeld om continu leren en innoveren op de werkvloer te realiseren genaamd het innovatiebord. Op basis van de positieve resultaten van de pilot hiermee is besloten tot opschaling en vindt de implementatie van het Innovatiebord in 2020 op elke locatie plaats. Daarnaast is er wetenschappelijk onderzoek gekoppeld aan de nieuwe werkwijze omtrent het Innovatieboard dat gericht is om te leren innoveren en gezamenlijk te komen tot procesverbeteringen in de dagelijkse praktijk. De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in 2020. Tot slot wordt in 2020 gezocht naar een nieuwe wijze om kennisdeling en communicatie op en tussen locaties te stimuleren.

Low-impact Zorgtechnologie

Sevagram wil technologie op menswaardige wijze inzetten om innovatie binnen de zorg vorm te geven. Het uitgangspunt hierbij is dat de inzet van zorgtechnologie resulteert in toegevoegde waarde voor de cliënt, medewerker en/of de organisatie. De focus in 2019 heeft gelegen op het selecteren, testen en, waar mogelijk, implementeren van zorgtechnologie ten behoeve van het welzijn van zowel medewerkers als cliënten. In 2019 zijn verschillende technologieën op de werkvloer getest met behulp van projectteams. Om

het niveau van testen te verhogen en objectieve resultaten te verkrijgen is een professionele pilot format opgesteld. Van de geteste technologieën worden de GPS-trackers op kleine schaal geïntegreerd in het zorgproces. Daarnaast laten de pilot Qwiek Snooze en de Somnox Slaaprobot veelbelovende resultaten zien. Deze technologieën gaan de tweede fase van de pilot test in. Ten slotte is het gebruik van de Qwiek Up, gezien de positieve resultaten, op alle locaties van Sevagram opgeschaald en geïntegreerd in het primair proces.

Zorgtechnologie

Sevagram maakt gebruik van high-impact zorgtechnologie om de kwaliteit van zorg en leven te behouden en waar mogelijk te verbeteren, de veiligheid van cliënten te borgen en medewerkers te ondersteunen of ontlasten. In 2019 is in samenwerking met alle betrokkenen een nieuw functioneel ontwerp (FO) geschreven. Vervolgens is dit technisch gerealiseerd in de nieuwbouw van Panhuys. In het FO gaat men uit van de volgende technologie; verpleegoproepsysteem (VOS), camera, slimme sensoren, leefcirkels en data. Deze technologieën worden in 2020 beoordeeld op werking en eind 2020 wordt een onderzoek gestart naar de ervaringen met het systeem. Daarnaast is een aanvraag vanuit de transitie-gelden voor een onderzoek naar de (mogelijke) waarde van een 'smart glass' gehonoreerd. Dit project zal in 2020 starten.

2.8 Gebruik van informatie

In organisaties wordt een schat aan informatie verzameld. Het optimaal benutten van die informatie leidt tot een breder inzicht en het (h)erkennen van wat goed gaat en waar (door)ontwikkeling mogelijk is.

Ruimte voor zorg

In 2019 heeft één Sevagramlocatie deelgenomen aan Ruimte voor zorg (AWO project) gericht op het uitvoeren van driehoeksgesprekken tussen zorgverleners, cliënten en vertegenwoordigers over ervaren kwaliteit. In 2020 wordt het vervolg hierop bekend zowel vanuit de AWO als de wijze waarop Sevagram deze methodiek al dan niet integreert in de bestaande wijze van informatie verzamelen.

Huiskamergesprekken

Samen met onder andere de CCR is een plan gemaakt om cliënten en naasten nog betere mogelijkheden te bieden om hun ervaringen, feedback en perspectieven - in eigen woorden - te kunnen delen en zo de zorg van morgen alweer beter te maken. Zo hebben op alle locaties huiskamergesprekken plaatsgevonden waar ervaringen en ideeën van cliënten en/of hun naasten werden opgehaald. Deze output is gebruikt om zorg, welzijn en wonen bij Sevagram te verbeteren. Naast het verder professionaliseren van de huiskamergesprekken, worden de interne focusgroepen heringevoerd. In 2020 krijgen deze plannen een vervolg.

Tevredenheidsmetingen

Tevredenheidsmetingen genereren belangrijke informatie, waarmee Sevagram de kwaliteit van zorg en dienstverlening kan verbeteren. Dit draagt ook bij aan de visie die Sevagram ontwikkelt om kwalitatief hoogstaande, merkbaar betere mensgerichte zorg te bieden. Ook in 2019 zijn - net als in voorgaande jaren - weer diverse tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder cliënten en medewerkers. Dit jaar vond ook voor het eerst een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers plaats.

Hiervoor werd gebruik gemaakt van QDNA; een flexibel en gebruiksvriendelijke real-time meetinstrument. Op basis van deze tevredenheidsonderzoeken zijn verbeteracties uitgevoerd om de kwaliteit van zorg en werksfeer te verhogen.

Cliënten en vertegenwoordigers

Cliënten en hun vertegenwoordigers kregen door middel van een online vragenlijst eenvoudig de mogelijkheid om hun tevredenheid te laten blijken. Voor cliënten zonder vertegenwoordiger werd er door een interviewteam met stagiaires ondersteuning bij het invullen van de online vragenlijsten via de iPad op locatie geboden.

Ook in 2019 zijn cliënten en vertegenwoordigers over het algemeen tevreden over de dienst- en zorgverlening van Sevagram. Op de geselecteerde onderwerpen (schoonmaak, activiteiten en privacy) die in 2019 extra aandacht kregen naar aanleiding van het onderzoek in 2018, zien we bovendien een stevige verbetering op nagenoeg alle onderwerpen bij cliënten alsmede hun vertegenwoordigers. Per locatie is een top drie samengesteld van onderwerpen die extra aandacht behoeven, waaronder omgang, schoonmaak kamer en afspraken naleven. Deze onderwerpen worden in 2020 opgepakt.

Naast real-time meten haalt Sevagram feedback op van de site van Zorgkaart Nederland (ZKN). Zij monitort hierbij de tevredenheid die op ZKN wordt geuit en speelt in op signalen over de geleverde zorg. Op de website van Sevagram is de waardering - zoals deze op ZKN wordt gegeven- rechtstreeks zichtbaar voor (toekomstige) cliënten en hun naasten.

De Netto Promotor Score (NPS) is opgenomen in het Desan Portal. De NPS maakt standaard onderdeel uit van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Naast deze kwantitatieve gegevens is Sevagram geïnteresseerd in het verhaal achter de cijfers, die goede en minder goede ervaringen omschrijven. Lees hieronder een kleine greep uit de ervaringen.

Quotes van cliënten:

- Zijn altijd aardig tegen mij en behandelen mij met respect. Ben met iedereen tevreden.
- Mevrouw geeft aan dat ze wordt geholpen zoals zij graag wil en dit fijn vindt.
- Schoonmaak is goed. Wel zijn er vaak dingen kapot (o.a. vaasjes die gevallen zijn).
- De afspraken komen ze na, de ene medewerker met meer liefde als de ander. Soms komt het over alsof het moet.

Quotes vanuit cliënt vertegenwoordigers:

- Wellicht iets meer aandacht bij de eerste opname en iets meer tijd. Ik ben vooral onder de indruk van die liefde die het verzorgend personeel aan de dag legt, alsmede het geduld.
- Verzorgers zorgen ervoor dat mijn vader dingen doet die hij vroeger ook deed tijdens zijn actieve leven.
- Als er tijd is nemen de medewerkers de tijd voor een praatje. Ze vertellen wat mijn vader zoal doet en grappige anekdotes. Ze maken grapjes met de cliënten en praten met/tegen ze, ook als er (zoals bij mijn vader) geen antwoord komt.
- Soms is er wel eens een onenigheid tussen de bewoners, maar door de leiding wordt dit weer in goede banen geleid zodat andere bewoners er weinig overlast van ondervinden.

Vrijwilligers

In samenwerking met een afvaardiging van de coördinatoren vrijwilligerswerk, Planetree coördinatoren, directiesecretarissen en teammanagers zorg is in 2019 de vragenlijst voor vrijwilligers tot stand gekomen. Vrijwilligers kregen stellingen voorgelegd die met een Likert-schaal⁶, vertaald naar smileys, beantwoord konden worden. Naast de stellingen bestond de mogelijkheid om eventuele verbeteringsuggesties aan te geven in een open veld.

⁶ De likert-schaal in dit onderzoek bestond uit de antwoordmogelijkheden: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, zeer tevreden.

Alle vrijwilligers ontvingen een uitnodiging voor deelname. Omdat bekend was, dat niet iedere vrijwilliger zelf toegang heeft tot het internet en/of om kan gaan met digitale vragenlijsten, stonden de contactpersonen op locaties en coördinatoren vrijwilligerswerk paraat om hierbij eventuele ondersteuning of facilitering te bieden.

Vrijwilligers geven aan over het algemeen tevreden te zijn. Op basis van de uitkomsten zijn drie verbeterpunten geformuleerd die extra aandacht krijgen. Dit zijn: scholing en deskundigheidsbevordering, versterken positie aanspreekpunt op de locatie en het tonen van waardering voor inzet en bijdrage van vrijwilligers.

Medewerkers

De verbeterpunten voortvloeiend uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden in 2018, zijn vertaald in een top drie: communiceren over veranderingen, energiebalans en werkdruk. Deze verbeterpunten zijn in 2019 geïntegreerd in het HR-beleid waaronder 'Samen Sturen' (zie [Leiderschap, governance en management](#)). Eind 2019 zou een nieuw MTO worden georganiseerd om opnieuw de tevredenheid te meten aangaande deze punten. Wegens omstandigheden is dat onderzoek uitgesteld naar 2020.

Kwaliteit informatiesysteem (KISS)

Over het algemeen wordt de informatie in KISS, het documentbeheersysteem van Sevagram, als goed beoordeeld en breed geraadpleegd. Om collega's hierin nog beter te faciliteren is de handleiding van KISS opnieuw onder de aandacht gebracht. Hierin zijn de diverse zoekfuncties helder uiteengezet die de gebruiker helpen snel en efficiënt het gevraagde document op te zoeken. Desalniettemin werd er nog met enige regelmaat om hulp gevraagd bij het zoeken naar een document. In 2020 wordt een enquête uitgezet om onder andere de gebruiksvriendelijkheid van het systeem bij de gebruiker nader te checken en eventueel verbeteracties door te voeren.

Het gebruik van iCheck vragenlijsten om specifieke informatie te verkrijgen over diverse onderwerpen (interne audits) werd afgelopen jaar gecontinueerd. Deze methodiek raakt als onderdeel van de PDCA-cyclus steeds beter ingebed in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Dashboard Kwaliteit & Veiligheid

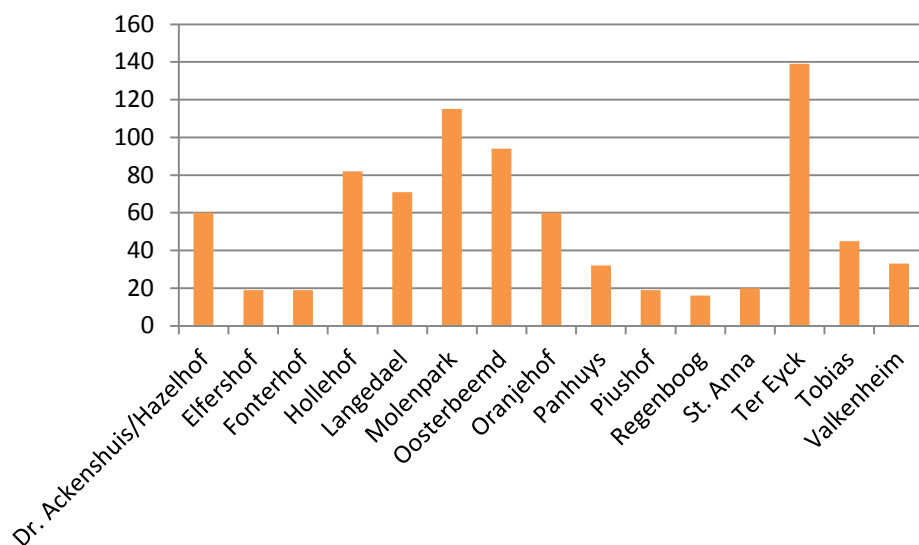
Naar aanleiding van de oplevering van het Dashboard Kwaliteit & Veiligheid in 2018 is afgelopen jaar in de praktijk gestart met het gebruik van het Dashboard. Het Dashboard Kwaliteit & Veiligheid presenteert op een overzichtelijke wijze actuele stuurinformatie, die inzicht in de huidige stand van zaken vergroot op een aantal geselecteerde thema's. Op basis van deze cijfers worden direct acties uitgezet, gerichte verbeterplannen opgesteld en wordt gevolgd of verbeteracties ook het gewenste resultaat opleveren.

Om het gebruik van het Dashboard te stimuleren hebben verschillende commissies en ondersteunende diensten op de locaties een toelichting gegeven over het aan hun gekoppelde Dashboard. Teammanagers monitoren het Dashboard en rapporteren hierover in de kwartaalrapportages. Acties hieruit worden vervolgens direct uitgezet, waarna deze in de PDCA-cyclus worden gevolgd.

Het Dashboard Kwaliteit & Veiligheid maakt onderdeel uit van een groter geheel, bestaande uit een Dashboard gericht op Finance & Controle en een Dashboard voor HR-gerelateerde zaken. Dit grotere geheel is in 2019 onder de loep genomen. De verbeteracties worden in 2020 gepresenteerd en omgezet in concrete verbeterplannen.

Bijlage 1: Cijfers medicatiefouten, antibiotica- en antipsychoticagebruik

Medicatiefouten



Antibiotica

Locatie	Aantal unieke cliënten	Totaal cliënten (MB)	% gebruik
Dr. Ackenshuis	5	67	7,5%
Elfershof	5	25	20,0 %
Hazelhof	1	9	11,1 %
Hollehof	5	49	10,2 %
Langedael	12	83	14,5 %
Molenpark	10	111	9,0 %
Oosterbeemd	8	46	17,4 %
Oranjarahof	4	25	16,0 %
Piushof	9	29	31,0 %
De Regenboog	0	14	0,0 %
Ter Eyck	6	37	16,2 %
Tobias	5	88	5,7 %
Valkenheim	6	85	7,1 %
Totaal	76	668	11,5 %

ATC code	Werkzame stof	Aantal unieke cliënten	% gebruik
J01AA02	Doxycycline	3	3,1 %
J01CA04	Amoxicilline	5	5,2 %
J01CR02	Amoxicilline/ Clavulaanzuur	29	30,2 %
J01DD04	Ceftriaxon	11	11,5 %
J01EA01	Trimethoprim	1	1,0 %
J01EE01	Cotrimoxazol	1	1,0 %
J01FA10	Azitromycine	2	2,1%
J01FF01	Clindamycine	3	3,1 %

J01MA02	Ciprofloxacine	19	19,8 %
J01XE01	Nitrofurantoïne/ Furabid	18	18,8 %
J01XX01	Monuril	3	3,1 %
J01MA14	Moxifloxacine	1	1,0 %
Totaal		96	100,0%

Antipsychotica

<i>Locatie</i>	<i>Aantal unieke cliënten</i>	<i>Totaal cliënten (MB)</i>	<i>% gebruik</i>
Dr. Ackenshuis	27	67	40,3%
Elfershof	22	25	88,0%
Hazelhof	5	9	55,6%
Hollehof	6	49	12,2%
Langedael	20	83	24,1%
Molenpark	34	111	30,6%
Oosterbeemd	11	46	23,9%
Oranjehof	7	25	28,0%
Piushof	8	29	27,6%
De Regenboog	8	14	57,1%
Ter Eyck	11	37	29,7%
Tobias	26	88	29,5%
Valkenheim	31	85	36,5%
Totaal	216	668	32,3%

<i>ATC code</i>	<i>Werkzame stof</i>	<i>Aantal unieke cliënten</i>	<i>% gebruik</i>
N05AD01	Haldol	103	42,6%
N05AH03	Olanzapine	12	5,0%
N05AH04	Quetiapine	39	16,1%
N05AX08	Risperdal	51	21,1%
N05AF05	Cisordinol	2	0,8%
N05AN01	Lithiumcarbonaat	8	3,3%
N05AD06	Impromen	1	0,4%
N05AH02	Clozapine	15	6,2%
N05AG02	Pimozide	1	0,4%
N05AD05	Pipamperonhydro- chloride	4	1,7%
N05AX12	Aripiprazol	3	1,2%
N05AF01	Flupentixol- decanoat	2	0,8%
N05AF03	Chloorprothixeen- hydrochloride	1	0,4%
Totaal		242	100%