

Van : Raad van Bestuur Sevagram
Betreft : Resultaten n.a.v. verbetermaatregelen IGZ rapport Tobias
Datum : 4 juli 2016

Op 13 oktober 2015 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een inspectiebezoek gebracht aan zorgcentrum Tobias in Heerlen. Dit bezoek vond plaats in het kader van het onderzoek van de IGZ naar het omgaan met onbegrepen gedrag voortkomend uit een vorm van dementie.

Ten tijde van het inspectiebezoek was zeer recent een ingrijpende verbouwing van een jaar afgerond op locatie Tobias; fase twee van de verhuizing van de cliënten was net gerealiseerd. Voorts waren de teams nieuw samengesteld en lag de focus van Tobias op een volledig nieuwe doelgroep (van somatiek naar PG). Ondanks deze intensieve periode was de tevredenheidsscore op ZorgkaartNederland rond de 7.7.

Sevagram deelt de mening van de IGZ dat er ten tijde van het bezoek aan locatie Tobias een aantal zaken, zoals genoemd in het rapport, deels nog niet op orde waren. Sevagram was reeds gestart met diverse acties. Naar aanleiding van de verbetermaatregelen van de IGZ heeft Sevagram de acties versneld opgepakt. Sevagram is verheugd dat de IGZ in mei 2016 heeft geconstateerd dat de acties die Sevagram heeft ondernomen om te komen tot een betere garantie van goede zorg, inzichtelijk zijn.

In navolging hierop kan Sevagram melden dat in de praktijk van locatie Tobias inmiddels concrete veranderingen zichtbaar zijn.

De veranderingen hebben betrekking op deskundigheidsbevordering, medicatiebeleid, betere afstemming met de familie en een aantoonbaar duidelijker afstemming tussen de wensen van de cliënt, passend bij de fase van dementie en de daadwerkelijke zorg, met specifieke aandacht voor welzijn.

Om deze verbeteringen te toetsen bij de cliënten en vertegenwoordigers zal er actief bevestigd worden naar de ervaringen. Tevens is op dit moment de CQ index uitgezet om de ervaringen van cliënten/vertegenwoordigers te meten. Dit is een onafhankelijk meetinstrument betreffende cliënttevredenheid.

Ook heeft een onderzoek plaatsgevonden betreffende de inzet van familieparticipatie. Dit onderzoek heeft positieve resultaten opgeleverd. De verbeterpunten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen, zoals het initiëren van onderlinge contactgroepen van vertegenwoordigers, worden momenteel opgepakt.

Tenslotte mag opgemerkt worden dat ZorgkaartNederland een goed score laat zien betreffende locatie Tobias gemiddeld 7,8 (36 waarderingen).

Naar aanleiding van het IGZ bezoek en het rapport, heeft Sevagram zorggedragen voor bewustwording in de organisatie van de verbeterpunten van het rapport. Het rapport met verbeterplan is uitvoerig besproken in het directieteam. De directeuren hebben de teammanagers van hun locaties geïnformeerd over het rapport en het verbeterplan. Vervolgens zijn de verbeterpunten verplicht besproken binnen alle clusters. Ter borging van de opvolging van de verbeterpunten heeft Sevagram het rapport toegelicht aan de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.