

Kwaliteitsverslag ViVa! Zorggroep 2018

Inleiding

ViVa! Zorggroep heeft voor het jaar 2018 met een kwaliteitsplan gewerkt voor de achttien verpleeghuizen en woonzorgcentra in onze organisatie. In dit kwaliteitsverslag worden de resultaten beschreven die voor de kwaliteitsverbetering van onze zorg in 2018 van essentieel belang zijn geweest.

Aansluitend wordt in dit kwaliteitsverslag ingezoomd op drie kwaliteitsonderwerpen. Dit betreft veiligheid, cliëntoordelen en het leren en werken aan kwaliteit binnen de teams en de regio. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om medicatieveiligheid en onze score op Zorgkaart Nederland.

Werken met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Per thema van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijven we hoe we daar in 2018 gestalte aan hebben gegeven.

➤ **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

Om persoonsgerichte zorg en dienstverlening binnen ViVa! Zorggroep te verankeren is het programma Waardigheid & Trots in 2018 voortgezet, door op alle locaties de leerlijn 'U woont nu hier' uit te voeren. Hierbij gaat het om:

- het uitvragen en vastleggen van het profiel van de cliënt
- het voeren van zogeheten stamtafelgesprekken met cliënten
- het voeren van samenwerkingsgesprekken met formele en informele zorg op afdelingsniveau
- het bespreken van casuïstiek in de werkoverleggen
- het bespreken van de visie op samenwerking met informele zorg.

Het profiel van de cliënt, diens wensen en behoeften en het dagbestedingsplan leggen we vast in het dossier van de cliënt.

➤ **Wonen en welzijn**

ViVa! Zorggroep werkt vanuit het perspectief van het 'Woonmodel', om de omslag naar kwaliteit van leven te maken. De leerlijn 'U woont nu hier' is uitgevoerd en op alle locaties is een start gemaakt met persoonsgerichte dagbesteding. Hierbij bieden we een (week)programma. Dit is gebaseerd op de wensen en behoeften van cliënten, voortkomend uit de profielgesprekken waarvan de resultaten zijn opgenomen in het zorgplan en dagbestedingsplan.

Het samenspel met informele zorg (familieparticipatie en vrijwillige inzet) was onderdeel van de leerlijn. In 2018 is gericht gewerkt aan het meer betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers bij het dagelijks leven van de cliënt. We vinden het belangrijk om in de zorg en dienstverlening aan de cliënt met mantelzorgers en vrijwilligers samen te werken. Uit evaluaties en interne audits blijkt dat we hier ook in 2019 aandacht aan moeten besteden.

Uitgangspunt van ViVa! Zorggroep is dat de woonomgeving van cliënten zoveel mogelijk wordt aangepast aan de persoon, doelgroep en benodigde bewegingsruimte. Teams zijn hier samen met Vastgoed zelf enthousiast mee aan de slag gegaan, geïnspireerd door de leerlijn 'U woont nu hier'. Zo zijn op locatie De Boogaert speciale hoeken en ruimtes gecreëerd. Er is een kamer ingericht met meubels van vroeger en een babyhoek en *Man-cave* gemaakt.

Kwaliteit van leven is ook van belang in de laatste fase. Daarom is in 2018 het project Palliatieve zorg voortgezet. Dit project omvat een beproefde en succesvolle methodiek, waarbij het leren in de praktijk gebeurt, aansluitend bij specifieke cliëntsituaties. Door het implementeren van deze methodiek wordt de palliatieve fase tijdig gemarkeerd en is palliatieve zorg een vanzelfsprekend onderdeel van onze zorg en dienstverlening.

In 2018 is op alle locaties, behalve op Meerstate (die de samenwerking met de huidige tandarts voortzet), de inzet van een nieuwe partner voor mondzorg gerealiseerd. Bij de implementatie van de nieuwe samenwerking is door het betrekken van de aandachtvelders mondzorg gericht gewerkt aan de kwaliteit van de mondzorg in de locaties.

➤ **Veiligheid**

In 2018 is voor het eerst een uitvraag gedaan op de vier veiligheidsthema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advanced care planning. Het is de bedoeling dat de locaties de resultaten gebruiken om te leren en verbeteren. Hoewel er zeker verbeterpunten zijn, valt op dat op alle locaties aandacht is voor veiligheid. Zie voor meer informatie het volgende hoofdstuk.

➤ **Leren en werken aan kwaliteit**

Het continu leren en verbeteren staat centraal in het kwaliteitsbeleid van ViVa! Zorggroep. Kwaliteitsinformatie is in de teams beschikbaar, vanuit de gedachte dat daar de verbeterkracht ligt. Uit audits en evaluaties blijkt dat het daadwerkelijk verbeteren nog niet overal gestructureerd gebeurt. Het volledig doorlopen van de PDCA cyclus is een leerpunt. Zie voor meer informatie het volgende hoofdstuk.

➤ **Leiderschap, governance en management**

ViVa! Zorggroep heeft zich in 2018 verder ontwikkeld naar een toekomstbestendige brede dienstverlener, die waarde toevoegt aan de kwaliteit van leven van onze cliënten en kwaliteit van werken en leren voor onze medewerkers, integrale samenwerking met onze partners en *operational excellence* bereikt.

Om de communicatie tussen lijn en staf en de communicatie rechtstreeks met de teams te verbeteren, vonden de vergaderingen van het MT in 2018 regelmatig op de locaties plaats. Hierbij werd tijd ingeruimd om met cliënten en medewerkers in gesprek te gaan. Daarnaast heeft de nieuwe Raad van Bestuur locatiebezoeken afgelegd waarbij zij meewerkte in de zorg. Medewerkers van management en staf hebben in de zomermaanden locaties en teams ondersteund, een geslaagd en gewaardeerd initiatief. Verder hebben leden van lokale cliëntenraden in 2018 zitting genomen in het welzijnsoverleg op de locaties en waren zij betrokken bij de ontwikkeling van de locatiegebonden plannen in het kader van het Kwaliteitsplan 2019.

In september 2018 is het organisatiemodel van zelfsturing geëvalueerd met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen. Op basis daarvan is een advies ontwikkeld voor de invoering van integraal management en versterking van de samenwerking op de locaties tussen zorg-, behandel- en ondersteunende teams. Daarnaast wordt gekeken naar de samenstelling van de zorgteams, in aansluiting op de aandacht voor welzijn.

We hebben in 2018 gewerkt aan het verder ontwikkelen van managementinformatie en dashboards, zodanig dat de informatie ook voor de interne organen en toezichthouders zicht biedt op de kwaliteit die wordt gerealiseerd binnen de teams. De bedoeling is dat hier op diverse niveaus het gesprek over wordt aangegaan, zodat de bestuurder altijd op de hoogte is en proactief kan reageren en bijsturen. Dit traject, in 2018 voorbereid, zal in 2019 zijn beslag krijgen.

➤ **Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)**

De veranderingen in de zorg, zoals meer eigen regie bij cliënten, meer samenwerken in de wijk en met de informele zorg en meer gebruik van technologie, vragen andere competenties van medewerkers. Net als de complexere zorg in zorginstellingen, waarvoor bredere kennis over ziektebeelden bij iedereen en verder gaande expertise bij een deel van de medewerkers nodig is. Ook de verschuiving van zorg naar welzijn speelt een rol. Vanuit dit perspectief besteedde ViVa! Zorggroep in 2018 aandacht aan scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers. Een voorbeeld is de leerlijn Waardigheid & Trots. Daarnaast is gewerkt aan nieuwe competentie- en takenprofielen, in samenhang met het vereiste opleidingsniveau. Een voorbeeld is de opleiding medewerker Zorg & Welzijn, door ViVa! Zorggroep ontwikkeld samen met het ROC.

In 2018 was de uitstroom (20,1%) kleiner dan de instroom (25,9%) en is ten opzichte van 2017 de uitstroom (20,4%) iets afgenomen en de instroom (24,5%) toegenomen.

Basisvoorwaarden voor het versterken van de instroom zijn in 2018 gerealiseerd te weten:

- Recruitment strategie en plan
- Inrichten recruitment processen met focus op werving, selectie, matching en indiensttreding incl. dossieropbouw
- Operationeel recruitment team per 1 september 2018 (4 fte)
- Kwaliteit, bereikbaarheid en gezicht van afdeling opgebouwd (o.a. de website Werkenbijvivazorggroep.nl).

➤ **Gebruik van hulpbronnen**

In 2018 zijn alle bestaande locaties bekeken op geschiktheid voor de doelgroep cliënten met dementie. Gestart is met het realiseren van ruimte voor dagbesteding op maat en een passende dagstructuur.

ViVa! Zorggroep investeert in moderne technologie en ICT en werkt samen met andere organisaties om de slag te maken naar vernieuwing in de dienstverlening aan cliënten en de interne werkprocessen voor medewerkers. In 2018 is binnen alle extramurale en intramurale teams een elektronisch cliëntdossier (verder) geïmplementeerd om het methodisch werken te ondersteunen.

Ook in 2018 zette ViVa! Zorggroep de professionele relaties en samenwerking met andere zorgaanbieders voort. Zo is ingezet op de samenwerking met de huisartsen: zij zijn als

generalist een belangrijke vertrouwensfiguur voor onze cliënten, hebben een spilfunctie voor families en een poortwachtersfunctie naar specialistische (medische) zorg. Binnen Alliantie IJmond 3.0 is door ViVa! Zorggroep met Heliomare en het Rode Kruis Ziekenhuis gewerkt aan een centrale pijnpoli en aan een 24-uurs samenwerking met het Rode Kruis Ziekenhuis en huisartsen.

➤ **Gebruik van informatie**

In 2018 is een elektronisch cliëntendossier en mantelzorgportaal Caren Zorgt ingevoerd. Er wordt voornamelijk gewerkt in een koppeling tussen het zorgdossier ONS en het behandel-dossier Ysis, zolang het behandel-dossier binnen ONS nog niet dezelfde faciliteiten kan bieden als Ysis. Het zorgplan is gebaseerd op het classificatiesysteem Omaha, zodat er samenhang en eenheid van taal is met het zorgplan in de extramurale zorg. Bij de implementatie van het ECD is specifiek aandacht besteed aan de multidisciplinaire samenwerking en het multidisciplinair overleg en is ter ondersteuning van de voorbereiding van het MDO een formulier opgenomen. Dit wordt in 2019 verder verankerd en geborgd.

Begin juli 2018 is het sociaal intranet *live* gegaan. Dit zal in 2019 worden opgevolgd door het digitaal samenwerken.

In de (keten)samenwerking met andere organisaties is bekeken hoe informatiesystemen op een goede en veilige manier aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Het digitale kwaliteitsregistratiesysteem Infoland is uitgebreid met de Team Evaluatie Tool. De registratie van cliëntervaringen en de Meldingen Incidenten Medewerkers volgen in 2019.

Drie thema's uitgelicht

➤ **Veiligheid**

In de maanden november en december 2018 is op alle locaties een uitvraag gedaan op de vier veiligheidsthema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Hieruit blijkt het volgende:

Medicatieveiligheid

In heel ViVa! Zorggroep worden medicatie incidenten geregistreerd en minimaal één keer per kwartaal multidisciplinair besproken.

Over het algemeen vinden op de locaties bij cliënten met behandeling, die langer dan 6 maanden bij ons wonen, formele medicatiereviews plaats. Dat wil zeggen dat specialist ouderengeneeskunde, de apotheker en een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt de review samen uitvoeren. Er zijn locaties waar het niet altijd lukt om iedereen op hetzelfde moment om de tafel te krijgen, maar daar vindt het overleg in een andere samenstelling wel plaats.

Decubituspreventie

Een aantal teams heeft een relatief hoog percentage cliënten met decubitus van categorie 2 en hoger. Hier wordt met hulp van de gespecialiseerd verpleegkundige gekeken of daar een afdoende verklaring voor is.

Over cliënten met decubitus vindt standaard op bijna alle locaties een casuïstiek bespreking met de verpleegkundige plaats. Waar dit niet zo was is inmiddels actie ondernomen.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden op alle locaties van ViVa! Zorggroep in het dossier geregistreerd, ook als de cliënt er zelf toestemming voor heeft gegeven. Er zijn in 2018 ruim 2500 vrijheidsbeperkende maatregelen geregistreerd. Dit zijn middelen of maatregelen die de vrijheid van een cliënt beperken, maar waarbij het nadeel van vrijheidsbeperking opweegt tegen het voordeel die het de cliënt biedt, bijvoorbeeld het gevoel van veiligheid of reduceren van een valrisico.

Ca. 22% van de cliënten in de locaties van ViVa! Zorggroep maakt gebruik van een vorm van een elektronisch middel of maatregel. Dit zijn meestal bewegingsmelders of optische sensoren die ingezet worden als toezichhoudende domotica.

Ongeveer 21% van de intramurale cliënten van ViVa! Zorggroep maakt gebruik van mechanische middelen en maatregelen die de bewegingsvrijheid (enigszins) kunnen beperken. In de meeste gevallen betreft dit het omhoog zetten van de beddekken of een extra laag bed bij valgevaar.

Psychofarmaca wordt bij een zeer klein percentage cliënten (1,7%) ingezet als middel om onrust te verminderen.

Bijna alle ingezette middelen of maatregelen zijn op verzoek of met instemming van de cliënt. Binnen ViVa! Zorggroep worden zelden dwang maatregelen ingezet, dat wil zeggen tegen de wil in van de cliënt. Dit varieert per kwartaal van 0 tot maximaal 5 keer in 2018.

In alle teams ViVa! Zorggroep wordt gericht gestuurd op het terugdringen en afbouwen van vrijheidsbeperkende maatregelen, in een multidisciplinaire samenwerking tussen zorgmedewerkers, arts en/of psycholoog en de cliënt of diens vertegenwoordiger. Bijna alle teams noemen in dit verband de kritische blik en het multidisciplinair bespreken van alternatieven.

Binnen ViVa! Zorggroep is de commissie Vrijheid en Veiligheid het orgaan dat ieder kwartaal in aanwezigheid van de Bopz-arts de ingezette middelen en maatregelen evalueert en bijzonderheden zo nodig onderzoekt. Ook wordt vanuit deze commissie gewerkt aan vrijheid conform het nieuwe wettelijke kader Wet zorg en dwang.

Advanced Care Planning

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopnames genoemd als thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkómen van dit soort opnames is een doorlopend gesprek met cliënt en familie nodig over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg, ook rondom het levenseinde. Het is van belang dat de uitkomsten van deze gesprekken goed worden vastgelegd. Op het moment dat de vraag naar verder behandelen namelijk acuut aan de orde is, kan die belangrijke vraag, waarover een ander onmogelijk kan beslissen, meestal niet meer worden gesteld.

Uit de uitvraag op de veiligheidsthema's blijkt dat bij 87% van alle cliënten die op de locaties van ViVa! Zorggroep wonen, minimaal 1 beleidsafspraken is vastgelegd. Door de specialisten ouderengeneeskunde worden altijd met cliënten en hun familie afspraken gemaakt rond het levenseinde. Deze afspraken worden vastgelegd in het dossier van de cliënt en regelmatig geëvalueerd. De insteek van het project palliatieve zorg is dat dit gesprek tijdig plaatsvindt, door het expliciet markeren van de palliatieve fase.

Op locaties met cliënten zonder behandeling, waar de huisarts de behandelend arts is, gebeurt dit ook en legt de huisarts deze afspraken vast.

➤ **Cliëntoordelen**

In 2018 is voor zicht op cliëntervaringen gebruik gemaakt van een op de CQ-index gebaseerde eigen vragenlijst, de thermometer. Daar deze niet in ons kwaliteitsregistratiesysteem Infoland was opgenomen werd terugkoppeling op de resultaten bemoeilijkt en niet alle teams hebben er structureel gebruik van gemaakt. Op sommige locaties zijn spiegelgesprekken gevoerd met cliënten en/of mantelzorgers. In 2019 wordt de registratie van cliëntwaardering in Infoland opgenomen, zodat de leer- en verbetercyclus op basis van kwaliteitsinformatie afkomstig van cliënten beter geborgd wordt.

Zorgkaart Nederland

Sinds 2008 zijn wij aangesloten bij Zorgkaart Nederland. De teams gebruiken de waarderingen over hun locatie als feedback. Ze proberen zoveel mogelijk om met degene die een lage waardering heeft geplaatst in contact te komen en in overleg te kijken op welke manier verbetering mogelijk is.

In 2018 was het gemiddelde cijfer van de waarderingen op Zorgkaart Nederland een 7.7 en werd ViVa! Zorggroep door 85% van de mensen die een waardering plaatsten aanbevolen. (In 2016 was dit een 7.5 en 87%).

Er is een dalende lijn in het aantal reviews op Zorgkaart Nederland te zien; van 569 in 2017 naar 244 in 2018. Dit heeft te maken met het feit dat in 2017 waarderingen zijn opgehaald door middel van interviews bij cliënten door Zorgkaart Nederland. In 2018 waren deze interviews niet langer kosteloos en waren cliënten kennelijk onvoldoende bekend met en/of niet bereid om een vrijwillige waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland.

➤ **Leren en werken aan kwaliteit**

Het kwaliteitsbeleid van ViVa! Zorggroep is gericht op het continu leren en verbeteren. We stellen ons daarbij de vraag hoe we goede en veilige zorg en dienstverlening kunnen (blijven) bieden, waar onze cliënten en medewerkers tevreden over zijn.

ViVa! Zorggroep werkt aan kwaliteit van leven voor haar cliënten op 18 locaties. Op al deze locaties wordt een breed aanbod van wonen, welzijn en zorg gerealiseerd, waar cliënten, ongeacht de locatie waar zij wonen, gebruik van kunnen maken. Dit uitgangspunt betekent dat kwaliteitsverbetering binnen ViVa! op alle locaties plaatsvindt, op zoveel mogelijk dezelfde wijze en rond dezelfde onderwerpen.

In de teams van elke locatie worden verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd op basis van kwaliteitsinformatie uit Infoland (incidenten, calamiteiten, klachten, VOCl), cliëntwaardering (Zorgkaart Nederland en het interne meetinstrument thermometer), interne en externe audits en zelfevaluaties. De uitvoering en opvolging van de verbetermaatregelen wordt geregistreerd in Infoland en kan langs deze weg gemonitord worden, onder meer via de kwartaalrapportage Kwaliteit op concernniveau. In 2018 bleek dat het continu verbeteren in de teams nog niet optimaal gestalte kreeg. Vanuit de kwaliteitsafdeling is gerichte ondersteuning geboden om kwaliteitsinformatie niet alleen te registreren, maar deze ook te analyseren, te verbeteren, te evalueren en te borgen. Zo wordt de PDCA-cyclus in zijn geheel doorlopen.

Specifieke kwaliteitsresultaten in 2018 waren:

- In het kader van de landelijke pilot 'Waardigheid en Trots op Locatie' is op drie locaties van ViVa! Zorggroep in 2018 een scan op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg uitgevoerd. Twee met zeer goed resultaat, waarbij één zelfs als landelijke *best practice* is aangemerkt. Bij één locatie bleken kwaliteitsissues en is een verbetertraject ingezet waarbij de twee nieuwe vaste coaches worden ondersteund door twee externe coaches.
- In 2018 heeft de IGJ twee hertoetsbezoeken afgelegd aan verpleeghuislocatie Forum. Bij het derde en laatste bezoek concludeerde de IGJ dat Forum bijna geheel voldoet aan de normen. Forum is transparant in de behaalde resultaten en laat zien dat er sprake is van voldoende lerend vermogen: management en medewerkers weten waarin zij zich nog verder kunnen verbeteren. De inspectie heeft met dit vervolgbezoek een actueel beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Forum. Dit geldt ook voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg op andere locaties. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af en bezoekt Forum in 2019 niet opnieuw.
- In augustus 2018 is ViVa! Zorggroep met een gerichte externe audit goedgekeurd voor de overstap naar de HKZ-norm 2015. In februari 2019 heeft DNV een periodieke tussentijdse audit uitgevoerd met als resultaat dat ViVa! Zorggroep het certificaat heeft behouden.
- Er zijn in 2018 twee calamiteiten (incidenten met ernstige gevolgen voor de cliënt en een relatie met de kwaliteit van zorg) aan de IGJ gemeld, waarvan één op de GRZ. Beide onderzoeken zijn afgerond en door de IGJ akkoord bevonden; de calamiteiten zijn zorgvuldig onderzocht en er zijn voldoende verbetermaatregelen getroffen.
- De interne audits Waardigheid & Trots leverden zicht op de ontwikkeling op de locaties naar (meer) persoonsgerichte zorg en welzijn. Er zijn geen risico's uit naar voren gekomen.
Uit de audits hygiëne, op vier locaties uitgevoerd door een externe organisatie, bleek op al deze locaties een risico. De zorgmanagers pakken samen met de commissie hygiëne en infectiepreventie de verbetermaatregelen op.
De interne audits zijn in 2018 vooral gericht geweest op de intramurale zorg.