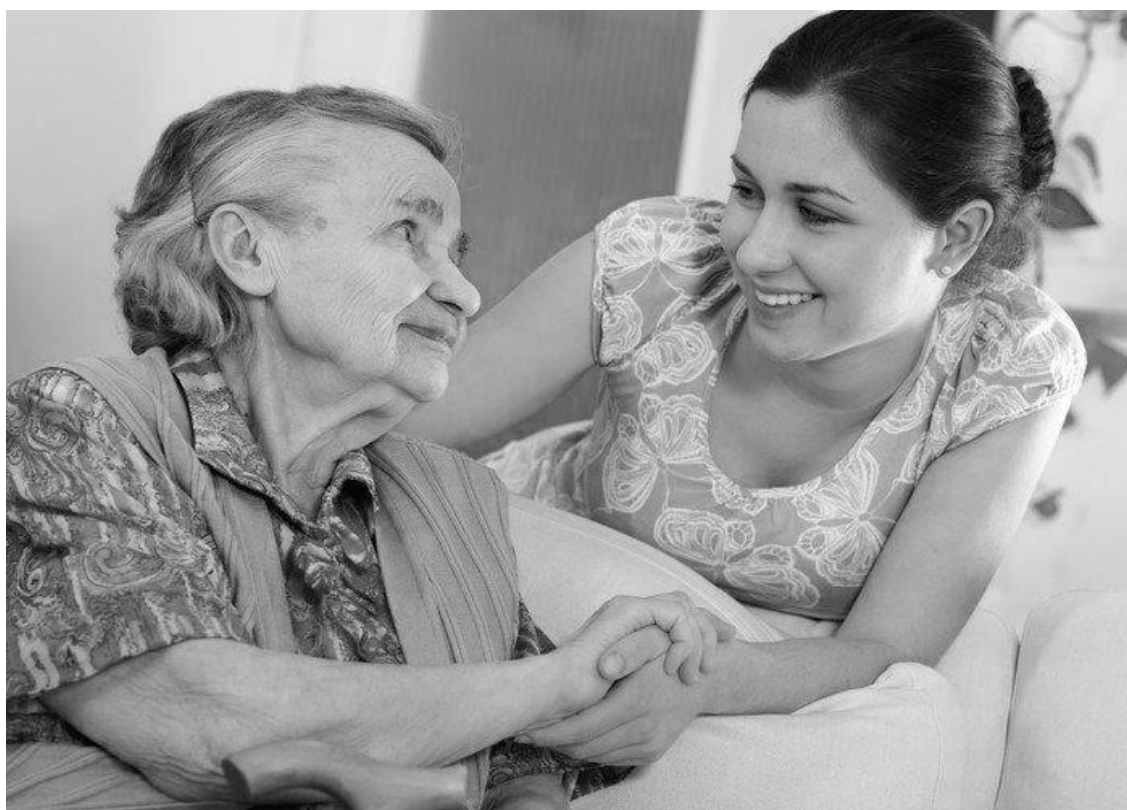


Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg

ViVa! Zorggroep 2017



28 juni 2018



Inleiding

Vanaf januari 2017 is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg de kwaliteitsstandaard voor de langdurige zorg. Dit betreft de achttien verpleeghuizen en woonzorgcentra in onze organisatie.

In dit kwaliteitsverslag worden drie projecten beschreven die voor de kwaliteitsverbetering van onze zorg in 2017 van essentieel belang zijn geweest. Dit betreft het programma Waardigheid en Trots, het project palliatieve zorg en de invoering van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Deze projecten hebben onder andere bijgedragen aan meer persoonsgerichte zorg voor de cliënt en aan methodisch werken.

Aansluitend wordt in dit kwaliteitsverslag ingezoomd op drie algemene indicatoren voor de kwaliteit vanuit de eisen van het kwaliteitskader. Dit betreft de basisveiligheid, de cliëntoordelen en leren en werken aan kwaliteit binnen de teams en de regio. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om medicatieveiligheid en onze score op Zorgkaart Nederland.

Werken met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

- Het **Waardigheid & Trots programma** is gestart om het welzijn van cliënten te vergroten door persoonsgerichte zorg (zorg die precies bij de cliënt past) en een zinvolle daginvulling. Dit doen we met de cliënt aan het stuur en samen met mantelzorgers en vrijwilligers. Om de persoon van de cliënt en zijn sociaal netwerk te leren kennen gebruiken we het profiel-gesprek. Dit gesprek tussen cliënt, mantelzorger en medewerker gaat over de gewoontes, verlangens, wensen en behoeften van de cliënt, de samenstelling van diens sociaal netwerk en de wijze waarop wij samen invulling kunnen geven aan persoonsgerichte zorg en een zinvolle dag. Daar maken we vervolgens samen afspraken over. Uit tussenevaluaties door middel van interne audits en interviews zagen we dat cliënten en mantelzorgers ervaren dat de individuele aandacht is veranderd en er beter naar hen wordt geluisterd. Ook hebben medewerkers een beter beeld van hun wensen en behoeften. Mantelzorgers ervaren meer ruimte voor zichzelf. De omslag naar persoonsgerichte zorg is voor ons een belangrijke cultuuromslag. Om medewerkers hierbij te ondersteunen zijn we in oktober 2017 gestart met de leerlijn Waardigheid en Trots. Naast workshops over persoonsgerichte zorg en samenwerking met informele zorg hebben we de *e-learning* 'U woont nu hier' van Gerke de Boer opgenomen. Dit om kennis en vaardigheden in het bieden van persoonsgerichte zorg en in het omgaan met cliënten met dementie verder te versterken en zo de mindset te verankeren.



In oktober 2017 is deze leerlijn met een inspirerende kick-off gestart op vier locaties. De leerlijn, die doorloopt tot in 2019, wordt op al onze locaties uitgevoerd. De workshops worden gevolgd door alle medewerkers die op een locatie werken, de *e-learning* door alle medewerkers in de zorg.

De cultuuromslag naar persoonsgericht werken zal de komende jaren nog veel aandacht vragen. Het programma Waardigheid & Trots is opgenomen als onderdeel van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

- Met het **project Palliatieve zorg** willen we onze palliatieve zorg verbeteren door de palliatieve fase eerder te onderkennen en bespreekbaar te maken. Zo kunnen we de wensen en behoeften van de cliënt verhelderen en kunnen de cliënt en zijn familie bewust keuzes maken over de laatste periode van het leven.

In het project zijn instrumenten gekozen uit de thuiszorg en ingevoerd op de locaties. Een specialist ouderengeneeskunde met kaderopleiding palliatieve zorg en een gespecialiseerd verpleegkundige palliatieve zorg begeleiden teams op de werkvloer. Verpleegkundigen en verzorgenden volgen een basisopleiding palliatieve zorg. We werken samen met Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg. De methodiek wordt op een laagdrempelige manier ingevoerd op al onze locaties. Uit een evaluatie blijkt dat medewerkers, cliënten en familie deze werkwijze als positief ervaren.

De gerichte aandacht voor de wensen en behoeften van de individuele cliënt sluit goed aan bij het thema persoonsgerichte zorg uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Ook werken we op deze manier aan één van de nieuwe basisveiligheidsindicatoren uit het kwaliteitskader, namelijk *advanced care planning* (het maken en vastleggen van beleidsafspraken rondom het levenseinde). We zien dat dit anticiperend werken en denken uitstraling heeft naar het gesprek over wensen en behoeften met alle cliënten, ook als nog geen sprake is van een palliatieve fase.

- Van een papieren zorgdossier stappen we over op een **Elektronisch Cliënten Dossier** (ECD), om met name het methodisch werken (systematisch denken en handelen) te ondersteunen. Hierbij hebben we dankbaar gebruik gemaakt van de ervaringen uit de thuiszorg, waar het ECD eerder is ingevoerd. Doordat je digitaal op een andere manier werkt gaat in eerste instantie veel aandacht uit naar de techniek. Het ECD dwingt meer tot klinisch redeneren: op basis van informatie over de cliënt, gekoppeld aan professionele kennis, kom je samen met de cliënt tot doelen. Na het aanleren van het gebruik van het systeem komt er een fase waarin we het methodisch werken evalueren en verder vormgeven. Hiervoor is extra ondersteuning van de teams beschikbaar. Het ECD wordt per locatie ingevoerd. Dit loopt door in 2018. Eind 2018 zal het hele proces zijn afgerond. Onderdeel van het ECD is Caren Zorgt, een zorgportaal dat de communicatie met de mantelzorg ondersteunt. Dit wordt voor alle onze cliënten beschikbaar gesteld.

Drie thema's uitgelicht

➤ Indicatoren basisveiligheid

Organisaties in de verpleeghuiszorg moeten voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. Deze meten we jaarlijks. In 2017 hebben wij dit gedaan over 2016. Voor de meting over 2017 gebruiken we dezelfde set indicatoren als over 2016 en 2015.

In de meting zitten drie indicatoren die wij ook door het jaar in de gaten houden:

- De NPS (Net Promotor Score): percentage cliënten/vertegenwoordigers dat deze locatie aanbeveelt aan vrienden en familie. We meten de NPS per locatie, via Zorgkaart Nederland.
- Het zorgvuldig afwegen van het gebruik van psychofarmaca. Dit komt aan de orde in het farmacotherapeutisch overleg tussen de artsen en de apotheek en in de commissie medicatieveiligheid.
- De beargumenteerde inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Hierbij wordt altijd een afweging gemaakt tussen veiligheid en autonomie van de cliënt. Dit bespreken en volgen we in de teams zelf, in de multidisciplinaire overleggen en in de commissie Vrijheid & Veiligheid. In 2017 is het waarborgzegel fixatievrije instelling van locatie Heemswijk verlengd tot 2019.



Begin 2017 hebben verpleegkundigen met kwaliteitsadviseurs op al onze locaties een zelfevaluatie van de basisveiligheid uitgevoerd, onder andere over de onderwerpen cliëntdossier, medicatieveiligheid en hygiëne. De zelfevaluatie is positief ontvangen; het brengt belangrijke onderwerpen onder de aandacht van de medewerkers en helpt te reflecteren op hoe het gaat. Verbeterpunten zijn met enthousiasme opgepakt. Zo zijn hygiëne maatregelen aangescherpt en betere afspraken gemaakt met apothekers.

➤ Cliëntoordelen

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 2017 was het gemiddelde cijfer van de waarderingen op Zorgkaart Nederland een 7.5 en werd ViVa! Zorggroep door 87% van de mensen die een waardering plaatsten aanbevolen. (In 2016 was dit een 7.3 en 89%).

Er is een stijgende lijn in het aantal reviews op Zorgkaart Nederland te zien; van 355 in 2016 naar 561 in 2017. We vinden de respons echter laag, zeker gezien de ondersteuningsacties van Zorgkaart Nederland en onze medewerkers. Dit beperkt de representativiteit en betrouwbaarheid.

Spiegelgesprekken

In het kader van de evaluatie van het programma Waardigheid & Trots (persoonsgerichte zorg en zinvolle daginvulling) zijn spiegelgesprekken gevoerd. Door deze gesprekken, waarbij cliënten en mantelzorgers aan het woord zijn en de zorgmedewerkers de toehoorders, krijgen we meer inzicht in wat cliënten en mantelzorgers van onze zorg en dienstverlening vinden. Zo hebben we concrete verbeteringen doorgevoerd.

➤ 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.



Eind 2016 hebben we een digitaal systeem ingevoerd voor het registreren van kwaliteitsinformatie zoals incidenten en klachten. Dit systeem, Infoland, geeft ons sneller inzicht in opvallende trends en afwijkingen en de mogelijkheid om gericht kwaliteitsdoelstellingen te formuleren. Ook hier ging de aandacht in eerste instantie uit naar de techniek. In 2017 hebben de teams extra ondersteuning gekregen bij analyse en onderzoek van de kwaliteitsinformatie. Er is in groepen instructie gegeven en onderling van elkaar geleerd over het verbeteren naar aanleiding van incidentmeldingen.

Ondersteuning bij het leren en werken aan kwaliteit bestond in 2017 ook uit het organiseren van intervisie voor verpleegkundigen. Er zijn *e-learning* modules ontwikkeld op het gebied van persoonsgerichte zorg, het ECD en methodisch werken. Er wordt een cyclisch scholingsprogramma aangeboden. Inwerkprogramma's voor nieuwe medewerkers vragen in 2018 nog verder aandacht.

Met interne audits beoordelen we onafhankelijk de kwaliteitsthema's als medicatieveiligheid, continuïteit van zorg c.q. uitvoering zorgplan en werkwijze MIC. In 2017 zijn de resultaten van het programma Waardigheid & Trots geaudit. Teams ervaren interne audits als behulpzaam. Zij kunnen ook zelf om een audit vragen en een aantal locaties heeft dat in 2017 gedaan. Bevindingen uit interne audits worden teruggekoppeld naar de teams. Onderwerpen die buiten de invloedssfeer van de teams liggen worden opgepakt door het management of neergelegd bij onze zorginhoudelijke commissies, bestaande uit professionals en adviseurs. Zo heeft de commissie medicatieveiligheid eind 2017 met de instellingsapotheker een zogeheten *closed loop* gerealiseerd. Door samen te werken in één systeem (FarMedRx) verloopt de samenwerking veiliger en sneller. In 2017 zijn voor onze zorgmedewerkers themabijeenkomsten georganiseerd over de onderwerpen medicatieveiligheid, moreel beraad, omgaan met onbegrepen gedrag, valpreventie en palliatieve zorg. In september 2017 is ons kwaliteitssysteem extern getoetst met een HKZ-audit. Deze is met succes afgerond.

Lerend netwerk

Met twee VVT-zorgaanbieders in de regio (Kennemerhart en Sint Jacob) is een lerend netwerk opgericht. In 2017 is voor de raden van bestuur een notitie voorbereid om op beleidsniveau tot een actieve uitwisseling te komen. Hierbij kiezen we voor een stapsgewijze aanpak.

ViVa! Zorggroep heeft ook een samenwerkingsafspraken met een organisatie buiten onze sector, namelijk met Esdégé Reigersdaal. Zo verwerven we specifieke kennis uit de verstandelijk gehandicaptenzorg. In 2017 heeft een eerste uitwisseling van medewerkers (psycholoog) plaatsgevonden. Daarnaast ondersteunt een opleider van Esdégé Reigersdaal onze opleidingsafdeling gedurende een dag in de week. Deze ondersteuning bestaat uit advisering bij het vormgeven van opleidingen en het verzorgen van trainingen voor de leerlijn persoonlijk leiderschap. Dit kwaliteitsverslag is uitgewisseld met kwaliteitsadviseurs in het lerend netwerk, om zo in gesprek te gaan en van elkaar te leren.

Naast het lerende netwerk vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg nemen we deel aan tal van andere samenwerkingsverbanden, zowel regionaal als landelijk. We willen van elkaar leren, kennis delen en onze dienstverlening goed op elkaar laten aansluiten.

Onderwerpen waarin we samenwerken zijn dementie, gerontopsychiatrie, Centraal Neurologische Aandoeningen (CNA), COPD, pijn, palliatieve zorg, hartfalen en medicatieveiligheid. We participeren in Alliantie IJmond en werken met het VUmc samen in het Universitair Netwerk Ouderenzorg.

