

Leren van elkaar, verbeteren met elkaar

Cliënten en bewoners van Envida moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg veilig is en van goede kwaliteit. De kwaliteit en veiligheid van onze dienstverlening begint bij de individuele professionaliteit van alle betrokken professionals. Medewerkers zijn goed en passend opgeleid. Binnen Envida begeleiden wij cliënten en bewoners op een professionele en deskundige manier. Dit doen wij in een veilige en vertrouwde omgeving waarin we kunnen leren van elkaar én verbeteren met elkaar. Daarbij staan de kwaliteit van zorg en de veiligheid centraal.

Binnen Envida meten en verbeteren we voortdurende de kwaliteit van zorg en hoe cliënten, bewoners en medewerkers deze ervaren. De audits, meldingen en klachten zijn voor Envida belangrijke indicatoren om zicht te krijgen op de kwaliteit. Dit hoofdstuk biedt eveneens inzage in de externe verantwoording.

De thema's die in dit hoofdstuk zijn opgenomen zijn afgeleid van de – in samenspraak met de commissie Kwaliteit & Veiligheid (Raad van Toezicht) – opgestelde matrix.

Melden incidenten

Alle medewerkers van Envida kunnen op een veilige manier cliënt- of medewerker gerelateerde incidenten melden om de gevolgen van incidenten te beperken, herhaling van incidenten te voorkomen en (waar zinvol) incidenten te onderzoeken en oorzaken weg te nemen.

Overzicht 1 laat zien dat in T1 in totaal 1.365 meldingen zijn gemaakt. In totaal 6 meldingen werden door de professional die de analyse uitvoert aangemerkt als calamiteit. Bij het opstellen van deze rapportage is bekend dat 4 van deze 6 meldingen – na onderzoek – geen betrekking hadden op een calamiteit. De afhandeling van de overige 2 meldingen loopt nog.

Het melden en onderzoeken van incidenten is onderdeel van de verbeterprocessen die Envida hanteert om te leren en de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Door het melden van incidenten en het (waar zinvol) onderzoeken van de (basis)oorzaken van incidenten, kunnen de gevolgen van incidenten worden beperkt en herhaling voorkomen. Onderzoekwaardige incidenten zijn incidenten die na melding in EnvidaWijzer naar eigen inschatting nader onderzocht worden op mogelijk diepere oorzaken. Deze analyse van de oorzaken biedt de juiste handvatten om preventieve maatregelen te nemen en herhaling te voorkomen.

In 2021 zijn er in totaal 7 incidenten intern onderzocht door een prisma-team. In 2022 (tot en met april) is reeds voor 8 incidenten contact opgenomen met K&V voor het samenstellen van een prisma-team om een incident te onderzoeken. Het aantal incidenten dat middels prisma-methodiek dient te worden onderzocht, neemt dus fors toe. Dit wordt als positief beschouwd, aangezien dit mede te verklaren is door het feit dat er meer aandacht is geweest voor het melden van incidenten. Hierdoor is een grotere alertheid op een gedegen oorzaakanalyse, zodat preventieve verbetermaatregelen ingezet kunnen worden.

Envida beschikt over een groep met collega's die prisma-opgeleid zijn. De intentie is dat alle onderzoekers minimaal 1-2 keer per jaar ingezet kunnen worden. Ook met de forse toename van onderzoeken, zou dit met de huidige groep (ruim 20 collega's) mogelijk moeten zijn. Dit lukt echter momenteel niet, aangezien veel onderzoekers geen tijd en/of ruimte ervaren en aangeven hiervoor geen tijd vrij te kunnen maken. Hierdoor zijn 4 onderzoeken nog niet gestart. Eveneens is gecon-

stateerd dat er momenteel te weinig prisma opgeleiden in de wijkzorg (denk aan wijkverpleegkundigen) en vanuit Behandeling & Begeleiding.

Om te zorgen dat incidenten blijvend en kwalitatief worden onderzocht op dieperliggende oorzaak, om zo verbeteracties in te kunnen zetten die de oorzaak elimineren, is nodig:

- Dat er voldoende prisma-opgeleiden zijn binnen zowel verpleegzorg als wijkzorg
- Dat opdrachtgevers voor een prisma-onderzoek (teamleider, manager, directeur) deze opdracht rechtstreeks bij onderzoekers uitzetten en dat hierin geen sprake van vrijblijvendheid is (uitzonderingen daargelaten).

Deze acties zijn inmiddels besproken met de zorgdirectie.

Overzicht 1: geregistreerde meldingen T1-2022

Meldingen	T2 2021	T3 2021	T1 2022
Afgehandeld	1.660	1.419	1014
In onderzoek	80	80	70
In behandeling	220	242	273
Conceptueel	27	15	1
Openstaand	5	0	7
Totaal	1.994	1.745	1.365

Overzicht 2: classificatie meldingen T1-2022

Classificatie meldingen	T1 2022
(Bijna) ongeval	21
Anders	49
Medicatie	192
Ongewenst gedrag/agressie/discriminatie	102
Vallen	426
Leeg	575
Totaal	1.365

Overzicht 2 geeft inzicht in het onderwerp van de melding. Relatief veel meldingen hebben betrekking op vallen. Ook meldingen over medicatie komen regelmatig voor.

Het is zorgelijk dat een groot deel van de meldingen niet geclassificeerd is, waardoor managementinformatie onbetrouwbaar blijft en het leerproces wordt bemoeilijkt. Geen classificatie betekent in de praktijk dat de melding is afgehandeld zonder dat een analyse heeft plaatsgevonden. Dit percentage (42%) is vergelijkbaar met het laatste triaal van 2021.

Inmiddels is het sturen op incidenten onderdeel van een uniforme aanpak van het bespreken van managementinformatie (aan de hand van dashboardgesprekken) in de teams in de wijkzorg. Leidinggevenden en zorgprofessionals werden meegenomen in de beleidsafspraken rond het melden van incidenten om een juiste afhandeling te stimuleren. Naar verwachting zal dit vanaf het volgende triaalrapportage een positief effect hebben op een correcte classificatie én analyse van de meldingen.

Nu deze stappen in de wijkzorg zijn gezet, is ook het streven om deze gegevens structureel aan te bieden in de verpleegzorg. Concrete afspraken hierover moeten nog gemaakt worden.

Klachten

Envida heeft een klachtenregeling. Klachten én uitingen van onvrede die binnenkomen bij de klachtenfunctionaris worden centraal geregistreerd. Overzicht 3 geeft hiervan een overzicht.

Overzicht 3: geregistreerde uitingen van onvrede en klachten T1-2022

Categorie	T3 2021	T1 2022
Huishoudelijke zorg	18	2
Ledenservice	5	3
Ondersteunende diensten	1	0
Verpleegzorg	9	9
Wijkzorg	11	9
Totaal	44	23

In T1 zijn er 23 uitingen van onvrede en 2 klachten geregistreerd. Dit is gelijk aan het aantal geregistreerde uitingen in T1-2021. Ten opzichte van T3-2021 is het aantal meldingen in de huishoudelijke zorg fors gedaald. Ook zijn er weer 3 uitingen van onvrede geregistreerd ten aanzien van de ledenservice, waarvan 2 betrekking hadden op een betaling.

Van de uitingen van onvrede zijn er 11 afgehandeld. De overige 12 zijn nog in behandeling bij de klachtenfunctionaris. De klachten – die beide betrekking hebben op de wijkzorg – zijn bij het opstellen van deze rapportage nog in behandeling.

Overzicht 4: classificatie klachten T1 (meerdere klachtcategorieën mogelijk)

Classificatie klachten	T1 2022
Accommodatie/gebouw/techniek	1
Afspraken	4
Bejegening/houding	9
Bereikbaarheid	1
Claim/nota	2
Continuïteit	2
Deskundigheid	2
Hulpmiddelen	2
Informatievoorziening	4
Overig	9
Verpleging/verzorging	2

Op dit moment wordt gewerkt aan een herijking van het klachtenproces. Naar verwachting kan dit proces bij de volgende rapportage worden aangeboden.

Tevredenheid medewerkers

Envida zorgt er voor dat alle cliënten en bewoners een ‘dag met een gouden randje’ beleven. Dat kan alleen maar als haar medewerkers een werkdag met een gouden randje beleven: ‘Als je zelf geniet, is het makkelijker om een ander te laten genieten’. Gegeven deze overtuiging is het voor Envida van

belang inzicht te hebben in de werkbeleving van medewerkers, inclusief flex-medewerkers en leerlingen. In het jaarplan 2022 is hiervoor de eNPS als KPI opgenomen. Gewenste situatie is dat er in 2022 een 0-meting op het gebied van medewerkerstevredenheid is uitgevoerd, inclusief Employee Net Promotor Score (eNPS), en er een basis ligt voor een frequente meting van medewerkerstevredenheid.

Om hier invulling aan te geven wordt er enerzijds de basis gelegd voor een duurzame, integrale methodiek om medewerker tevredenheid inzichtelijk te maken. Hierbij wordt ook gekeken naar gevalideerde variabelen die werkplezier bepalen (werkgeeluk, RI&E, kwaliteitskaders). Uitgangspunt hierbij is om medewerkers zo min mogelijk (administratief) te belasten en verschillende vragenlijsten waar mogelijk te bundelen.

Anderzijds wordt een werkwijze ontworpen om op een creatieve, aantrekkelijke en weinig belastende manier informatie op te halen over medewerker beleving (werkplezier). In deze ontwikkelijn worden in mei 2022 twee metingen uitgevoerd:

Een meting op de dag van de zorg (12 mei)

Op de dag van zorg, waarop medewerkers traditiegetrouw iets ontvangen van Envida, wordt aan medewerkers op creatieve en weinig belastende wijze gevraagd ook iets terug te geven; namelijk hun beleving rond hun werk bij Envida. Daarmee wordt breed inzicht verkregen in de beleving en welke factoren hierin bepalend zijn. Ook krijgen alle medewerkers de vraag om het werkgeverschap te beoordelen middels de eNPS.

Een meting onder flex-medewerker en leerlingen

Doel is om in de zoektocht naar de meest aantrekkelijke leer- en werkplek te achterhalen of en wat de verbeterpunten zijn voor deze groepen medewerkers en inzicht te krijgen in hun beleving bij werken bij Envida. Ook krijgen zij de vraag het werkgeverschap te beoordelen middels de eNPS.

Externe verantwoording

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

Onderdeel	Document
Verpleegzorg	Geen gegevens aangeleverd in T1
Wijkzorg	Geen gegevens aangeleverd in T1
Melden calamiteiten	<p>Verpleegzorg</p> <p>1 incident waarbij onderzocht wordt of het een calamiteit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 bewoners onthouden van zorg, waarbij 1 bewoners kort erna is overleden aan corona (Appelgaard) <p>Wijkzorg</p> <p>2 incidenten waarbij onderzocht wordt of het een calamiteit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cliënt overleden thuis gevonden (team Daalhof) Cliënt aangetroffen na 2 dagen op de grond te hebben gelegen (team Vaals)

	Verweerschrift ontvangen naar aanleiding van melding bij ZIO en Tuchtcollege voor de gezondheidszorg inzake onduidelijk behandelbeleid (rond levenseinde), onduidelijkheid rondom uitvoeringsverzoeken en om onheuse bejegening door huisarts. Over de reactie vanuit Envida vindt nog overleg plaats.
Externe onderzoeken (IGJ/SZW/ea.)	Niet van toepassing
Geschillencommissie zorg	Er zijn lopen 2 klachten (vanuit het vorige triaal) bij de geschillencommissie. In T1 zijn geen nieuwe klachten bij de geschillencommissie ingediend.

Kwaliteit van de verpleegzorg

Dit deel van de rapportage heeft betrekking op de kwaliteit van de verpleegzorg. Het kwaliteitskader verpleeghuisczorg vormt hiervoor de basis. Het kader beschrijft vanuit vier zorginhoudelijke en vier randvoorwaardelijke pijlers wat goede en doelmatige verpleeghuisczorg inhoudt en hoe de zorg in verpleeghuizen verbeterd kan worden. De focus ligt hierbij op 'samen leren' als basis voor kwaliteitsverbetering. Envida heeft dit kwaliteitskader geïntegreerd in de visie op verpleegzorg.

Voortgang traject Waardigheid & Trots op Locatie (WOL)

In T1 heeft een gesprek plaats gevonden met het zorgkantoor over de aanlevering van de scanverslagen per locatie én het plan van aanpak WOL als overkoepelend kwaliteitsplan. Het zorgkantoor gaf aan in eerste instantie sceptisch te zijn over de aanpak. Zo hadden ze vragen over de opvolging van de aandachtspunten. Ook waren ze benieuwd naar de inbedding van de ontwikkeling het kwaliteitsmanagement systeem van Envida op basis van het kwaliteitskader verpleeghuisczorg. Na het gesprek hierover werd aangegeven dat ze zeer te spreken waren over de weg die Envida is ingeslagen. Afsproken is dat ze betrokken zullen worden bij de praktische uitvoering van de scan-cyclus om hen inzicht te geven in hoe dit op locaties wordt uitgevoerd.

Tevens heeft Envida de uitnodiging gekregen om op een landelijk congres van Waardigheid & Trots de ontwikkeling van het kwaliteitsmanagement systeem -en de voordelen hiervan- te presenteren. Dit zal plaats vinden op 4 juli in Nieuwegein.

Kwaliteit van de wijkzorg

Dit deel van de rapportage heeft betrekking op de kwaliteit van de wijkzorg. Het kwaliteitskader wijkverpleging vormt hiervoor de basis. Het kwaliteitskader wijkverpleging beschrijft wat goede verzorging en verpleging van mensen thuis is en hoe zorgaanbieders goed kunnen samenwerken.

Ongeplande ziekenhuisopnames en spoedeisende hulp bezoeken

De gegevens over ziekenhuisopnames en bezoeken aan de spoedeisende hulp worden pas 2 jaar na dato door Vektis opgeleverd. In de vorige rapportage betrof dit gegevens over de periode Q4 2019 t/m Q3 2020. Voor deze periode hebben de gegevens betrekking op de periode Q2 2020 t/m Q1 2021.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat de resultaten van Envida verbeterd zijn ten opzichte van de vorige periode. Ten aanzien van bezoeken aan de Spoedeisende hulp geldt dat de resultaten vergelijkbaar zijn met het landelijk gemiddelde. Ten aanzien van de ongeplande ziekenhuisopnames zijn de resultaten voor Envida iets beter dan het landelijk gemiddelde. Of het verschil significant is, is niet bekend. Gezien het feit dat de gepresenteerde informatie twee jaar geleden is verzameld, is het moeilijk om verdere conclusies te verbinden aan deze uitkomsten.

Overzicht 5: bezoeken spoedeisende hulp en ongeplande ziekenhuisopnames

