

Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg Surplus 2018



Inhoudsopgave kwaliteitsverslag 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
3. Wonen en welzijn	4
4. Veiligheid.....	5
4.1. Medicatieveiligheid.....	8
4.2. Decubituspreventie.....	9
4.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen.....	9
4.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	10
5. Leren en werken aan kwaliteit.....	11
5.1. Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.....	12
5.2. Lerend netwerk.....	12
6. Leiderschap, governance en management.....	13
7. Personeelssamenstelling.....	13
8. Gebruik van hulpbronnen	13
9. Gebruik van informatie	14
9.1. Cliëntoordelen	14
9.2. NPS-score	14
Bijlage 1: Infographic Vertel eens... regio Moerdijk.....	15
Bijlage 2: Infographic Vertel eens... regio Breda/Drimmelen	17
Bijlage 3: Infographic Vertel eens... regio Breda/ Bavel/Ulvenhout	19

1. Inleiding

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is opgesteld om landelijk te werken aan de verbetering van de verpleeghuiszorg. In dit kwaliteitskader worden een aantal vereisten aangegeven. Twee daarvan zijn dat het verplicht is ieder jaar een kwaliteitsplan op te stellen voor het jaar daarop en dat er uiterlijk 1 juli een kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website van de zorgorganisatie. Hieronder treft u het kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg 2018 aan van Surplus.

Surplus is per 1 januari 2018 tot stand gekomen uit een fusie tussen de organisaties deBreedonk, Elisabeth en Surplus. In 2018 is hard gewerkt aan harmonisatie van diverse werkwijzen en processen. Daarbij is niet één bepaalde werkwijze door de anderen overgenomen, maar is bij alle werkwijzen/processen gekeken naar wat waardevol was in de drie oude werkwijzen en zijn deze zaken samengesmolten tot een verbeterde werkwijze voor iedereen. Het kwaliteitsplan dat voor 2018 was opgesteld heeft hier een grote bijdrage aan geleverd.

In 2018 heeft Surplus op veel fronten gewerkt aan kwaliteit. Zo is een nieuw kwaliteitsplan ontwikkeld waarin de visie van Surplus 'Zie mij' duidelijk en op concrete wijze is neergezet. De visie op persoonsgerichte zorg 'het verder leven van je leven' heeft als basis Zie mij. In de visie is er niet alleen aandacht voor de bewoner, maar ook voor de medewerker. Het plan moet worden gezien als een open agenda zodat locaties en afdelingen zelf aan de slag kunnen met hetgeen daar van belang is. Om het plan goed en makkelijk te kunnen communiceren is een bijbehorend infografic en kaartenset ontwikkeld waarmee de dialoog kan worden aangegaan met (vrijwillige) medewerkers, lokale cliëntenraden, bewoners en naasten. In brede bijeenkomsten is opgehaald waar de accenten op lokaal niveau moeten liggen. Op basis daarvan is een doorvertaling naar locatie en jaarplannen gemaakt. Op deze manier maken we kwaliteit levend en is het echt iets dat in gezamenlijkheid tot stand komt. Voorts zijn in 2018 meerdere ontwikkelingen in gang gezet om de kwaliteit – verder – te ondersteunen.

Mede vanuit de fusie is gewerkt aan voorbereidingen voor een nieuw social intranet met als doel meer onderlinge bekendheid, informatie-uitwisseling en verbinding. Het nieuwe documentsysteem is geïntegreerd in het nieuwe intranet en zal het mogelijk maken dat medewerkers sneller de benodigde protocollen kunnen raadplegen, ook via de mobile devices is een en ander opvraagbaar. Tegelijkertijd maakt het duidelijk dat Surplus nog een lange weg te gaan heeft waarin stukje voor stukje de harmonisatie wordt gerealiseerd en vanuit dezelfde werkwijzen en protocollen wordt gewerkt. Dit proces wordt ondersteund vanuit de afdeling kwaliteit en veiligheid en verbonden aan Zie mij. Hiernaast is er een selectie gedaan voor een nieuw meldsysteem dat in 2019 wordt geïmplementeerd. Tevens zijn in 2018 de voorbereidingen voor het nieuwe ECD getroffen. Ook daarin heeft 'Zie mij' een centrale plek heeft gehad bij de ontwikkeling ervan.

Alle trajecten vragen veel inspanningen van medewerkers. In combinatie met het continu werken aan de personele bezetting en het omlaag krijgen van ziekteverzuim kan gezegd worden dat er een hoog ambitieniveau is. Door structureel op alle vlakken vanuit de visie Zie mij te werken, worden er – belangrijke – stappen gezet. Zo zijn de verbetertrajecten op Molenstaete en de oud Elisabeth locaties in een afrondende fase. In 2018 heeft locatie Elisabeth een afsluitend bezoek van de inspectie ontvangen. Eerder, in het najaar van 2017, was al een bezoek gebracht door de inspectie en op basis daarvan is er ook in 2018 intensief gewerkt aan verschillende onderdelen van het toetsingskader. Zo waren er werkgroepen op het gebied van BOPZ, Medicatieveiligheid en Hygiëne. Ook de locaties Vuchterhage, Westerwiek en De Donk zijn hierin meegenomen en hiermee direct aan de slag gegaan. Er zijn grote verbeteringen zichtbaar geworden en de inspectie heeft daarvoor complimenten gegeven.

Binnen Molenstaete wordt de verbetering vorm gegeven vanuit het ondersteuningstraject van Waardigheid en Trots. Ook hier zijn in 2018 grote stappen gezet en wordt in de eerste helft van 2019 gewerkt aan de afronding. Het inzetten op zelfstandigheid en professionaliteit van medewerkers is daarin essentieel.

Eigenaarschap en dialoog zijn noodzakelijke voorwaarden om met elkaar verder te komen op het gebied van kwaliteit. Kwaliteit maken we samen. Daarom is het nieuwe cliënt- en medewerker tevredenheidsinstrument zo van belang. Met Vertel eens... gaan medewerkers in gesprek met bewoners over de zorg en ontvangen zij feedback. Ook door de inzet van coaches is er in 2018 op diverse plekken gewerkt aan een cultuur waarin we meer en beter met elkaar in gesprek zijn. Een andere belangrijke voorwaarde om aan kwaliteit te werken is de benodigde personele bezetting. De huiskamerkanjers en assistenten hebben in 2018 een grote bijdrage gehad aan meer rust en ruimte op de afdelingen om activiteiten te ondernemen met bewoners of op andere manieren voor meer aandacht en nabijheid te zorgen. In 2019 wordt door de inzet van de extra middelen dit verder voortgezet en uitgebreid op de locaties.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De meeste locaties zijn volop bezig geweest om de intakegesprekken met cliënten om te zetten in welkomstgesprekken bij de mensen thuis. Hierdoor leren de medewerkers de cliënten al kennen voor ze bij Surplus komen wonen en kunnen ze hier op inspelen wanneer de cliënt daadwerkelijk bij Surplus woont. Het streven is om ervoor te zorgen dat degene die het welkomstgesprek thuis voert dezelfde medewerker is, die de intake van de nieuwe bewoner bij inhuizing doet. De cliënt voelt zich hierdoor meer welkom en krijgt meer het gevoel dat medewerkers hem of haar echt kennen. Daar waar het nog niet gelukt is om dit volledig te implementeren, is wel een start gemaakt en wordt dit in 2019 verder uitgebouwd.

Tevens zijn veel locaties aan de slag gegaan met een welkomstpakket. Iedere locatie heeft hier zijn eigen invulling aan gegeven. Zo zijn er locaties bezig geweest met het maken van een virtuele rondleiding, een welkomstboekje en zijn er attenties en tegoedbonnen in gestopt.

Bij de meeste locaties is een start gemaakt om te werken met een levensboek bij iedere cliënt. Dit levensboek is speciaal door Surplus ontwikkeld. Op sommige locaties is dit al helemaal geïmplementeerd. Ook hier zijn lokale verschillen. Bijvoorbeeld op sommige locaties was al een andere vorm tot stand gekomen in samenwerking met studenten.

Tot slot hebben locaties en de afdeling behandeling en begeleiding ook nog diverse eigen verbetertrajecten, passend bij die specifieke locatie of afdeling, ingevoerd. Te denken valt aan de inzet van een specialist ouderengeneeskunde, het invullen van wensenkaarten, het organiseren van een wekelijks 'koffie met een praatje', meer afstemming om tot een specifiek aanvangszorgleefplan te komen en de aanpassing van de inrichting van de gezamenlijke woonkamer aan de doelgroep.

3. Wonen en welzijn

Alle locaties zijn in 2018 aan de slag gegaan om de wensen van de bewoners nog meer leidend te laten zijn voor het activiteitenaanbod. Het gaat dan zowel om het aanbod van het soort activiteiten als om het aanbod van activiteiten in de avond en in het

weekend. Dit wordt gerealiseerd door de inzet van huiskamerassistenten, huiskamerkanjers, vrijwilligers en welzijnsmakelaars.

Diverse locaties zijn aan de slag gegaan met het thema zingeving. In het bijzonder heeft de week van de palliatieve zorg plaatsgevonden in het najaar. In deze week hebben diverse activiteiten plaatsgevonden, allemaal gratis en op verschillende locaties. De activiteiten stonden in het teken van palliatieve zorg: zorg die zich niet alleen richt op medische behandeling, maar waarbij de kwaliteit van leven het belangrijkste uitgangspunt is. Ook gedurende het jaar is er aandacht uitgegaan naar de betrokkenheid van de geestelijk verzorger, maar ook bijvoorbeeld in de vorm van het inrichten van een herinneringshoek/stilteplek.

Verder zijn diverse locaties aan de slag gegaan met het organiseren van bewoners- en/of familieavonden. Op deze wijze worden bewoners en hun familie actief betrokken bij de verbetermaatregelen met betrekking tot wonen en welzijn. Op sommige locaties een start gemaakt met het werken van een familiemakelaar (een familielid die andere – nieuwe – familie en naasten op praktische wijze begeleid) of een familiegastvrouw of -gastheer.

Tevens zijn er diverse verbetermaatregelen ingezet met betrekking tot voeding: bij locatie Vredenberg is een menucommissie ingesteld, bij deBreedonk zijn de services van het restaurant uitgebreid, op Antonius Abt is op een afdeling de voeding meer passend voor de doelgroep dementie gemaakt, op een andere afdeling is men meer aan de slag gegaan met zelf koken en op de locaties van oud Elisabeth is er een kookworkshop voor voedingsassistenten, activiteitenbegeleiders en kwaliteitsverpleegkundigen gerealiseerd. Het doel hiervan was om in gezamenlijkheid meer aandacht te geven aan 'smaak en beleving' tijdens eet- en drinkmomenten.

4. Veiligheid

Binnen oud-Surplus werd voor de fusie al gewerkt met een vakgroep en expertgroepen m.b.t. thema's die te maken hebben met veiligheid. Binnen deBreedonk en Elisabeth werd gewerkt met werkgroepen en aandachtsvelders. Gekozen is om op de Surplus structuur over te gaan en aandachtsvelders te verbinden fusiebreed.. Op bijna alle locaties zijn met betrekking tot deze thema's op iedere afdeling aandachtsvelders werkzaam.

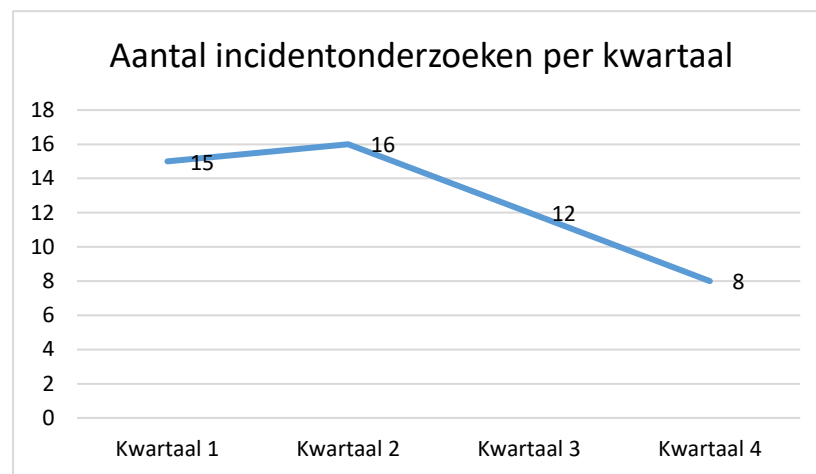
Ook is er veel aandacht geweest voor hygiëne en infectiepreventie. Hiervoor zijn audits uitgevoerd in samenwerking met de deskundige infectiepreventie van het Bravis ziekenhuis en is er op basis van deze audits gewerkt aan verbetering. In het bijzonder op de locaties oud Elisabeth en Molenstaete. Om meer bekendheid te geven aan dit onderwerp en aandacht te vragen voor verschillende aspecten van hygiëne en infectiepreventie is in 2018 ook een speciaal HIP-magazine uitgebracht, dat verspreid is onder alle locaties en medewerkers.

Er is een speciaal meldpunt infectieziekten opgericht, waar medewerkers terecht kunnen wanneer er een -vermoeden- van een uitbraak van een infectieziekte is. Wanneer een medewerker een uitbraak vermoedt, kan contact opgenomen worden met het meldpunt. De medewerkers van het meldpunt ondersteunen en adviseren dan om ervoor te zorgen dat de uitbraak zo beperkt mogelijk blijft. Met het instellen van het meldpunt zal er meer eenheid ontstaan in de werkwijze rondom uitbraken van infectieziekten Surplus breed. Medewerkers weten dat zij altijd naar hetzelfde nummer kunnen bellen waardoor het melden sneller en eenvoudiger wordt. Daarnaast worden alle ervaringen vanuit de uitbraken ook op 1 plaats verzameld waardoor processen bijgesteld kunnen worden wanneer dit nodig is.

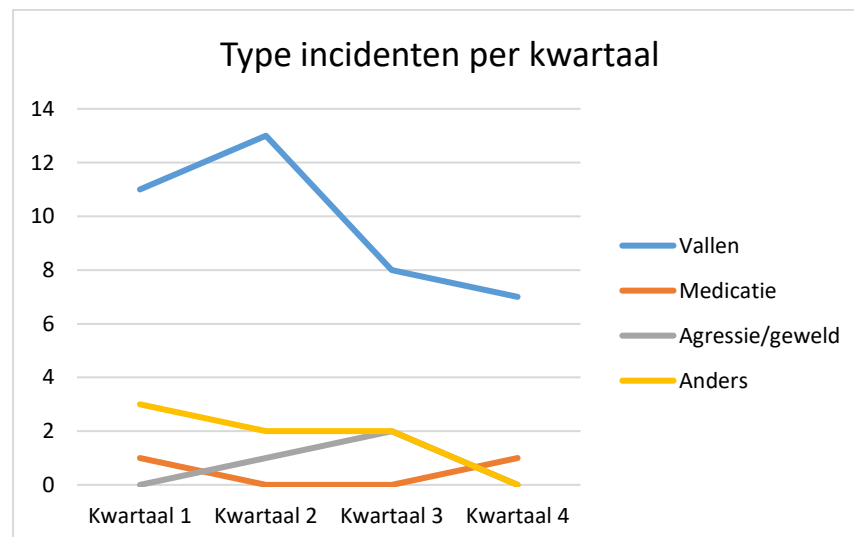
Nadat er een interne audit mondzorg werd uitgevoerd binnen Surplus, is daarna een symposium georganiseerd voor de aandachtsvelders mondzorg. Hierin zijn onder andere de resultaten gepresenteerd en konden de aandachtsvelders onder begeleiding van de expertgroepleden direct een plan van aanpak voor de eigen afdeling opstellen om te verbeteren daar waar nodig.

Verder zijn locaties aan de slag gegaan met onderwerpen die specifiek op die locaties speelden, zoals bevoegd- en bekwaamheid, de ontwikkeling van de functie van een seniorverpleegkundige, een BHV-opleiding voor alle medewerkers en een onderzoek naar de inzet van een veiligheidsteam.

Er zijn 51 incidenten gemeld bij de afdeling kwaliteit en veiligheid om te onderzoeken.



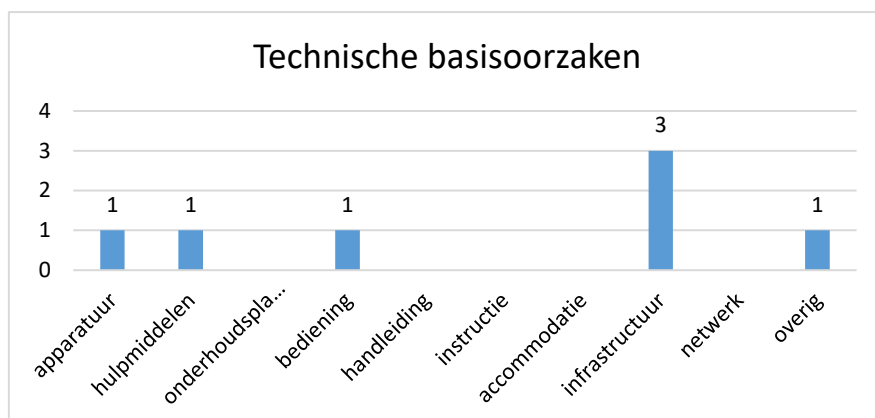
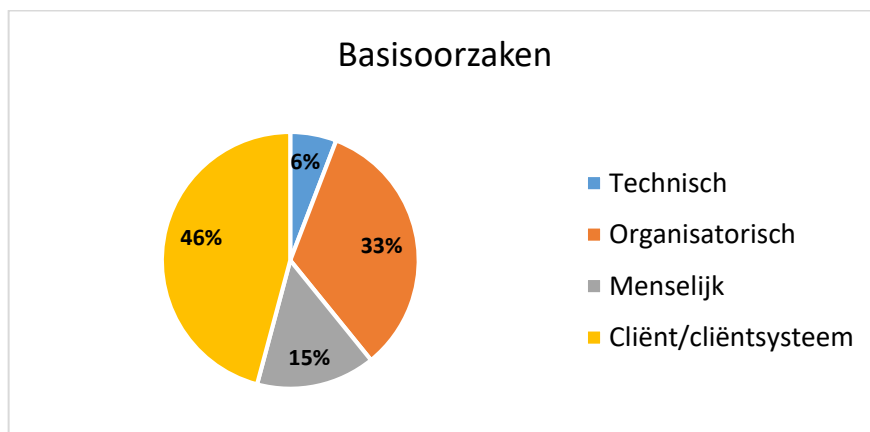
Bij 10 van deze incidenten is een melding gedaan bij de IGJ.

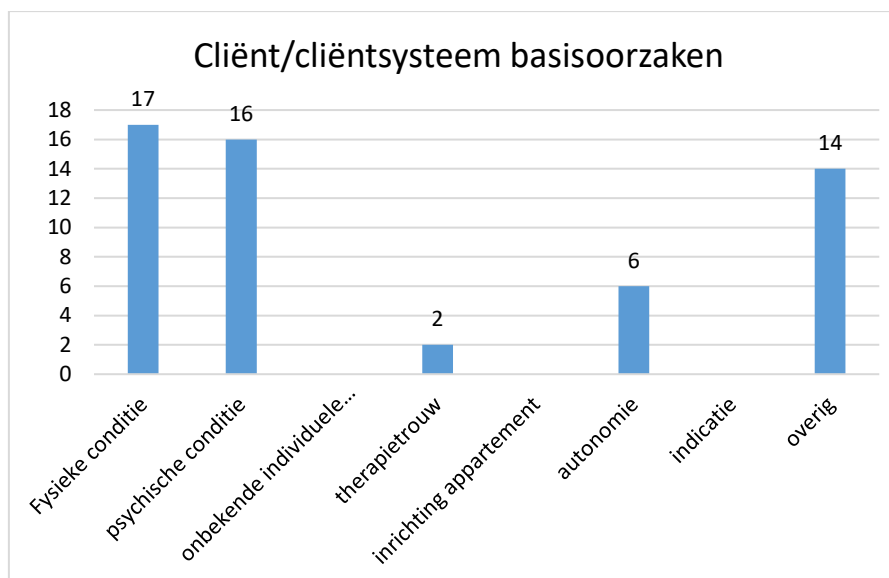


De meeste incidentonderzoeken gingen over valincidenten. Hierin is een vergelijkbare dalende lijn te zien als we bij het totaal aantal incidentonderzoeken al hadden waargenomen.

Basisoorzaken

Technisch	7
Organisatorisch	40
Menselijk	18
Cliënt/cliëntsysteem	55





4.1. Medicatieveiligheid

De expertgroep medicatieveiligheid is in 2018 gestart met de harmonisatie van de werkwijzen van oud-Surplus, oud-Elisabeth en oud-deBreedonk. Inmiddels hebben alle afdelingen een aandachtsvelder medicatieveiligheid. Vanaf januari t/m augustus 2018 is er samen met de afdeling inkoop een traject geweest om te komen tot een overeenkomst met Brocacef ziekenhuisfarmacie. Het implementatietraject van Brocacef ziekenhuisfarmacie is gestart per 01-02-2019. In december 2018 was het geharmoniseerde werkproces in concept gereed.

In maart 2018 vond er een interne audit medicatieveiligheid plaats op Elisabeth. In mei/juni 2018 vond er een interne audit medicatieveiligheid plaats op locatie Molenstaete en locaties van oud-Surplus.

Er zijn in 2018 ook overzichten gemaakt van de medicatie incidenten op de locaties. Deze overzichten zijn ook besproken intern. Uit de LPZ-meting kwam naar voren dat dit niet op iedere locatie op dezelfde wijze gebeurt. Tevens kwam uit de LPZ-meting naar voren dat de medicatiereview goed wordt uitgevoerd bij cliënten met behandeling.

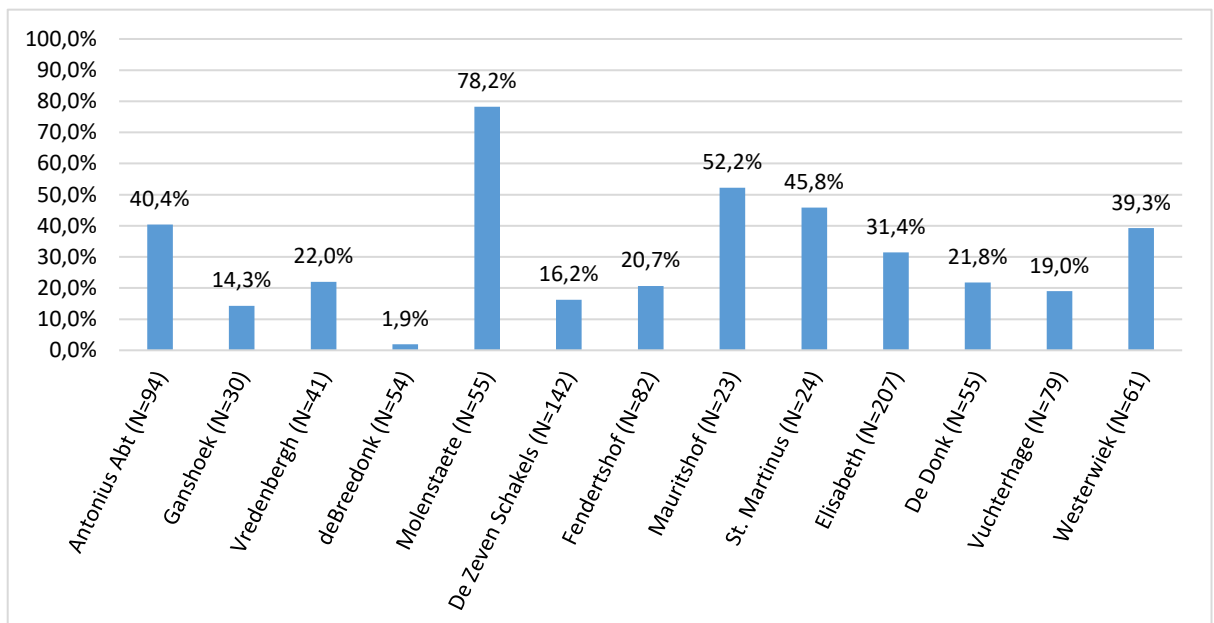
Vanuit de directiebeoordeling kwamen verbeterplannen met betrekking tot het maken van MIC-rapportages van medicatiefouten en het analyseren hiervan.

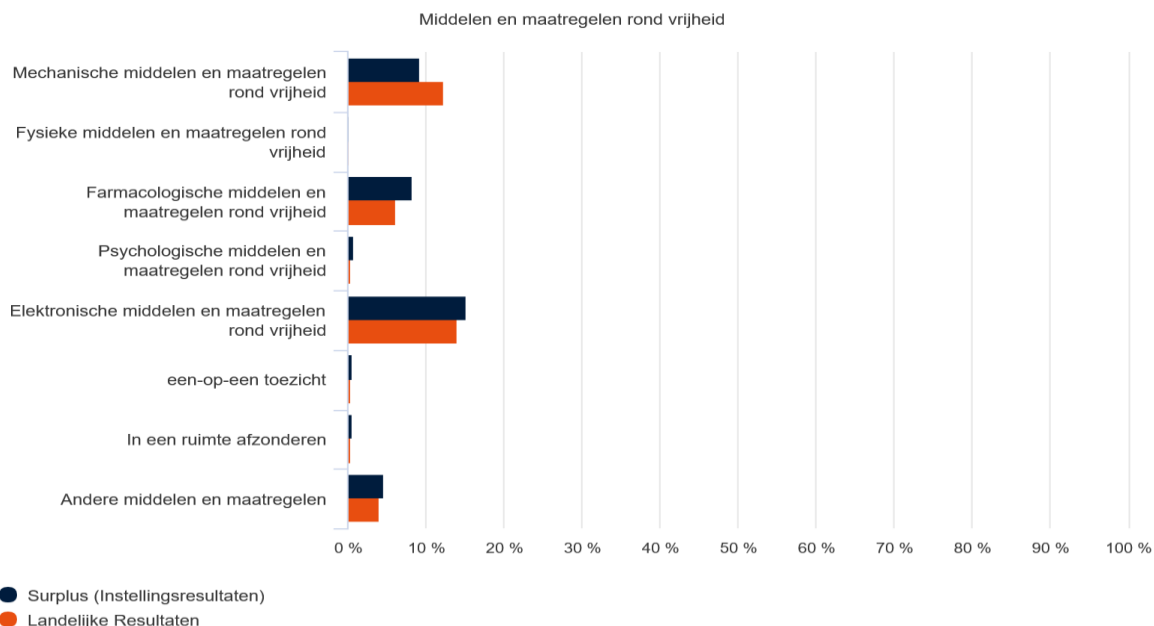
4.2. Decubituspreventie

Door middel van de LPZ-meting is uitgevraagd hoe vaak decubitus categorie 2 en hoger voorkwam binnen de locatie van Surplus. Hieruit kwam naar voren dat het percentage van de meeste locaties onder het landelijk gemiddelde ligt. Bij de regio Drimmelen/Breda komt alleen locatie Vredenbergh boven het gemiddelde uit, maar het is een kleine locatie en het blijkt hier maar om 2 cliënten te gaan. Bij de regio Moerdijk laat alleen locatie St. Martinus een hoger percentage zien. Ook dit is een kleine locatie en het blijkt om maar 1 cliënt te gaan. Bij de regio Breda/Bavel/Ulvenhout scoren de locaties Elisabeth en Westerwiek boven het landelijk gemiddelde. Locatie Elisabeth gaat het om 6,3%; 13 van de 207 cliënten en bij locatie Westerwiek gaat het om 9,8%; 6 van de 61 cliënten.

4.3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Dit onderwerp is uitgevraagd door middel van de LPZ-meting. De norm is gemeten met de vraag of er in de instelling tijdens de afgelopen 30 dagen bij de cliënt middelen en maatregelen rondom de vrijheid zijn toegepast. Hier komen de volgende percentages uit naar voren:

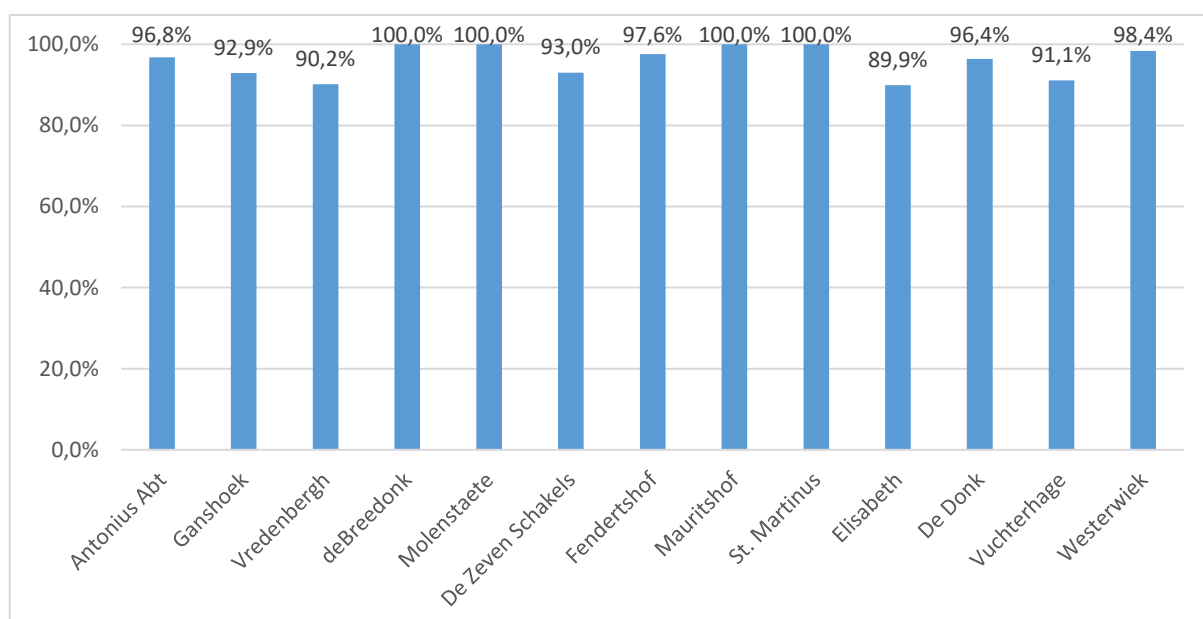




Wat opvalt aan de inzet van het type middel en maatregel binnen Surplus, is dat er minder mechanische maatregelen worden ingezet dan landelijk het geval is, maar dat er op het vlak van farmacologische en elektronische maatregelen een resultaat is wat boven het landelijke gemiddelde uitkomt.

4.4. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

In de LPZ-meting is een vraag meegenomen die betrekking heeft op het vooraf bespreken van het reanimeren, het al dan niet opnemen in het ziekenhuis en onder welke omstandigheden, maar ook het al dan niet opstarten van antibiotica. De meting wijst uit dat er met 94,5% van de bevraagde cliënten van Surplus afspraken gemaakt zijn over het levenseinde. De steekproef wijst uit dat veelal bekend is of de cliënt gereanimeerd zou willen worden. Dit proces verloopt zeer zorgvuldig. Bij het kleine aantal cliënten waarbij deze afspraken er nog niet zijn, gaat het om recente opnames, waarmee het gesprek tussen cliënt en arts nog niet is afgerond. Dit zijn de percentages per locatie:



5. Leren en werken aan kwaliteit

Audits zijn voor Surplus een belangrijk instrument om de (basis)veiligheid en kwaliteit te toetsen en verbeteren. Hiernaast wordt binnen Surplus met een intern controle plan gewerkt dat toeziet op de financiële processen en verantwoording daarvan. In 2018 is, conform het kwaliteitsplan, gewerkt aan de doelstelling om Surplusbreed te gaan werken met expertgroepen en aandachtvelden. Vanuit de expertgroepen worden door de aandachtvelden zelfstandig interne audits in teams uitgevoerd om zicht te houden op de geleverde kwaliteit en te komen tot verbetervoorstellen. In het auditen in en door teams zit een dubbel leermoment: men krijgt verbetermogelijkheden van de collega (aandachtvelder) aangereikt en men ziet best-practices bij een ander team, waar men iets mee kan doen. De planning wordt bewaakt door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid (indien er geen audits hebben plaatsgevonden wordt er de dialoog aangegaan hoe dat komt en worden maatregelen getroffen zodat het alsnog plaatsvindt). Auditen gebeurt waarderend, afdeling Kwaliteit en Veiligheid geeft hier in de voorbereiding op de audits aandacht aan.

In 2018 heeft de eerste ISO-certificering van de nieuwe fusieorganisatie plaatsgevonden. Er is als certificerende organisatie gekozen voor Certificering in de zorg (CIDZ), die voor iedereen een nieuwe partij is. Surplus heeft hierbij het ISO certificaat behaald. Er zijn complimenten gegeven ten aanzien van de houding van de medewerkers. Zij hadden zich kwetsbaar, professioneel en betrokken opgesteld. De aanwezigheid van de leden van de raad van toezicht werd in het bijzonder op prijs gesteld. De sfeer was ontspannen en er was een goede dialoog gevoerd over kwaliteit. Ook over de voorbereidingen was Certificatie in de zorg (CIDZ) tevreden.

Enkele positieve punten die eruit springen:

- De Visie van Zie mij wordt al genoemd op oud Elisabeth locaties.
- Complimenten voor bijzondere medewerkers. Medewerkers die in staat zijn de bewoner 'te lezen', klein geluk te herkennen, maar ook professioneel onderbouwen.
- Nieuwe werkprocessen worden gemaakt op basis van "het beste van drie organisaties". De fusie wordt als meerwaarde gebruikt. Eerst inventarisatie, daarna harmonisatie.
- De inzet van huiskamerkanjers/assistenten voor het creëren van rust, meer welzijn en aandacht voor bewoners.
- Audits worden afgenomen door aandachtsvelden.
- Cliënten voelen zich gezien en gehoord door de medewerkers.
- Innovatie/inzet moderne techniek: snoezelkamer, belevingstafel, CRDL cradle om in contact met bewoners te komen.

Er waren drie midden risico tekortkomingen naar voren gekomen:

- Methodisch werken: rapportage op doelen en evaluatie op doelen nog niet overal zichtbaar.
- (Oorzaak)onderzoek en analyse MIC meldingen vindt versnipperd plaats. Het is niet traceerbaar welke incidenten hebben geleid tot welke maatregelen. Managers en teams hebben geen directe toegang tot overzichtsrapportages. (Vanuit de fusie was dit al in beeld en er was reeds op gehandeld door de raad van bestuur. In 2019 wordt een nieuw organisatie breed meldsysteem geïntroduceerd gekoppeld aan ONS intramuraal en extramuraal. Ook wordt de verbinding gelegd met de tekortkoming die in de CIIO audit voor Welzijn is geconstateerd. Hiermee krijgen de teams rechtstreeks toegang en kunnen acties beter worden opgevolgd).
- Op 1 locatie: onafgesloten medicijnkar in huiskamer terwijl geen zorgmedewerkers of toezicht aanwezig was.

Op deze 3 tekortkomingen zijn reeds plannen van aanpak opgesteld en in gang gezet.

5.1. Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Surplus is per 1 januari 2018 tot stand gekomen uit een fusie tussen de organisaties deBreedonk, Elisabeth en Surplus. Het kwaliteitsverslag van vorig jaar ging over 2017 en was daarom nog wel over de drie verschillende organisaties opgesteld. Er was al wel een gezamenlijk kwaliteitsplan voor 2018 opgesteld, dus dit jaar is er voor het eerst ook een gezamenlijk kwaliteitsverslag. Gedurende 2018 zijn de acties die in de locatieplannen waren opgenomen regelmatig gecheckt op hun voortgang en werden doelen en acties waar nodig bijgesteld of verder doorontwikkeld.

Surplus beschikte in 2018 over een afdeling kwaliteit en veiligheid met een stafmedewerker kwaliteit en veiligheid, zeven adviseurs kwaliteit en veiligheid en een manager kwaliteit en veiligheid. Conform de afspraken is er in 2018 een kwaliteitsplan voor 2019 ontwikkeld op basis van het kwaliteitskader. Basis van het nieuwe kwaliteitsplan is 'Zie mij' overeenkomstig de visie van Surplus. Dit vraagt om luisteren, echt kijken, de kwetsbaarheid opzoeken, in de spiegel durven kijken, vragen stellen, lef tonen en continu breder kijken dan de zorgvraag van de bewoner. Het is belangrijk dat we de bewoner, de familie, naasten, vrijwilligers en medewerkers echt zien. Met het vernieuwde kwaliteitsplan zet Surplus een eigen koers in zodat voor bewoners en stakeholders duidelijk is waar Surplus aan bouwt en waarop bewoners kunnen vertrouwen en welke vernieuwing zij mogen verwachten. Het plan moet gezien worden als een open agenda waarop de locaties jaarlijks het locatieplan baseren en kiezen wat lokaal belangrijk is.

In 2018 is extra aandacht uitgegaan naar de locaties Elisabeth, Vuchterhage, De Donk Westerwiek en Molenstaete naar aanleiding van de eerdere inspectiebezoeken in 2017. Deze bezoeken zijn in 2018 positief afgerond. Echter, de sturing aan de hand van specifieke Verbeterplannen is intern voortgezet.

5.2. Lerend netwerk

Ten behoeve van het ophalen van feedback op het kwaliteitsplan is contact met De Leyhoeve en Martha Flora.

Surplus participeert in de volgende netwerken:

- Stichting West West
(<https://www.bravisziekenhuis.nl/overbravis/laatstenieuwsenagenda/zorgaanbiedersvindenelkaarinwestwest>)
- Verbonden In Zorg (VIZ)
- Netwerk palliatieve zorg. In dit netwerk wordt aan de deelnemers van dit netwerk scholing geboden ten aanzien van palliatieve zorg
- Surplus maakt deel uit samen met andere zorgorganisaties in de regio van twee stroke/CVA netwerken (Breda en Roosendaal). Deze netwerken bieden o.a. scholing en symposia aan het geriatrisch platform: hierin participeren organisaties vanuit het stadsgewest Breda.
- Het geriatrisch platform
- Universiteiten Nijmegen (opleiding SO), Rotterdam (haio), Tilburg (psycholoog)
- Lid van Tranzo, de academische werkplaats ouderen: deelname wetenschappelijk onderzoek b.v. "het verhaal als kwaliteitsinstrument", maar ook resultaten uit ander onderzoek worden gezien op bruikbaarheid binnen Surplus
- Het MTH team maakt voor specifieke vaardigheden vooral gebruik van trainingen en toetsingen in het Skillslab van het Amphia Ziekenhuis. Daar hebben wij specifieke afspraken over
- Intentie om met Martha Flora een samenwerking aan te gaan om van en met elkaar te leren, niet zozeer alleen op MT niveau of vanuit PO&O, maar ook vanuit de werkvloer
- Lid van de coöperatie GRZ de MARQ en de coöperatie wijkzuster

- RZN Regionale zorgorganisaties Nederland
- De Leyhoeve vanuit het lerend netwerk kwaliteitskader en radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties
- SNIV: landelijke surveillance van infectieziekten in verpleeghuizen
- TWB: samenwerkingsverband inzake specialistisch handelen
- Genero: netwerk ouderenzorg Zuidwest Nederland voor kennisuitwisseling tussen praktijk, wetenschap, bedrijfsleven en opleidingen
- Regionaal Dementie Ondersteuningsnetwerk Breda - Oosterhout

6. Leiderschap, governance en management

Het verslag van 2018 over leiderschap, governance en management is opgenomen in het bestuursverslag.

7. Personeelssamenstelling

Als bijlage bij het kwaliteitsplan is de personeelssamenstelling van Surplus reeds gepubliceerd. De samenstelling is voor Surplus van belang om de visie op persoonsgerichte zorg te verwezenlijken in de praktijk. Er wordt dan ook voortdurend op gestuurd. Gezien de huidige arbeidsmarkt is er in 2018 veel aandacht uitgegaan om tot een Surplus arbeidsmarktbeleid te komen. In 2018 is binnen Surplus het arbeidsmarktbeleid 2019 opgesteld. Dit arbeidsmarktbeleid richt zich op personeelswerving enerzijds en personeelsbehoud anderzijds. Bij werving gaat het mede om het vergroten van het aantal herintreders en zij-instromers. Personeelsbehoud richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van werk en werkomstandigheden, het verbeteren van het imago van Surplus, goede arbeidsvoorwaarden, passende kwalificerende opleidingsmogelijkheden en om-, her- en bijscholing, het matchen van behoeften en werkzekerheid, het ontwikkelen en benutten van nieuwe technologie, anders organiseren van werk, beter samenwerken in de keten en verzamelen en ontsluiten van goede sturingsinformatie. Voorts is er aandacht uitgegaan naar de aangegeven normen in het kwaliteitskader inzake **'aandacht aanwezigheid en toezicht', 'specifieke kennis en vaardigheden'** en **'reflectie, leren en ontwikkelen'**.

8. Gebruik van hulpbronnen

In 2018 is een start gemaakt met het systeem CareRate, dat binnen Surplus de naam 'Vertel eens..' heeft gekregen, passend bij de visie Zie mij. Dit systeem wordt gebruikt om de cliënttevredenheid te toetsen. Gedurende twee jaar wordt de gehele organisatie (intramuraal en extramuraal) bekend gemaakt met het instrument. In maart is hier een start mee gemaakt bij een aantal locaties van de regio Moerdijk; in september zijn er een aantal locaties van de andere regio's mee gestart.

In 2018 is een LPZ-meting uitgevoerd op alle intramurale locaties. Vanuit de uitslagen is een rapportage opgesteld. Alle afdelingshoofden/teammanagers hebben een inlogcode gekregen voor hun eigen locatie en hebben de uitslagen van hun eigen locatie ingezien. De expertgroepen zijn hiermee aan de slag gegaan.

In 2018 zijn de voorbereidingen geweest van diverse andere hulpbronnen, zoals een ECD, intranet, documentsysteem en meldsysteem. Doel hiervan is om alle systemen binnen de nieuwe fusieorganisatie te harmoniseren en meteen een optimalisatieslag te maken. In 2019 worden deze systemen ingevoerd.

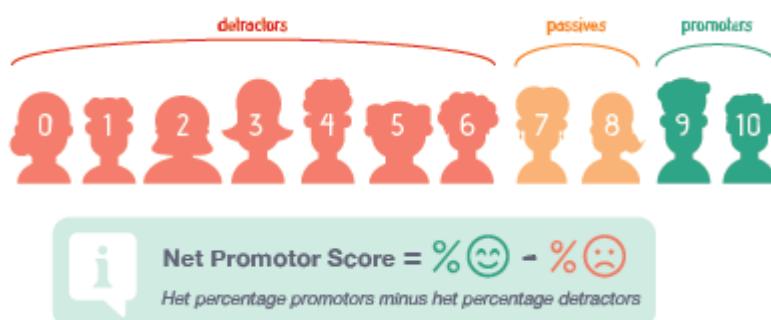
9. Gebruik van informatie

9.1. Cliëntoordelen

In de stuurgroep van 'Vertel eens..' zit ook een vertegenwoordiging van de cliëntenraad, zodat zij goed betrokken blijven. Tevens is het systeem bewust getoetst aan de criteria van het kwaliteitskader. De infographics vanuit de 3 regio's van 2018 zijn te vinden in de bijlagen 1, 2 en 3. In de infographics zijn een paar highlights opgenomen, waardoor er een heel globaal beeld wordt geschetst van de cliënttevredenheid in de drie regio's, waar een grote hoeveelheid aan cliëntoordelen is opgehaald.

Er is voor gekozen om informatie over klachten van cliënten en klachten van medewerkers bij elkaar te brengen in het bestuursverslag van Surplus.

9.2. NPS-score



Vanuit 'Vertel eens' komen de volgende scores naar voren:

Surplus intramuraal totaal geeft een gemiddelde cijfer van 8,0 en een NPS-score van +4. Per regio zien we het volgende beeld:

Regio Moerdijk:

Totaal ontvangen feedback	138
De cliënt waardeert ons met een	8,0
Ik zou Surplus zeer zeker aanbevelen	20%
Ik zou Surplus zeker aanbevelen	60%
NPS-score	0 (20% (scoorde een 9 of 10) – 20% scoorde tussen de 0 en de 6)

Regio Breda/Drimmelen:

Totaal ontvangen feedback	65
De cliënt waardeert ons met een	7,8
Ik zou Surplus zeer zeker aanbevelen	17%
Ik zou Surplus zeker aanbevelen	63%
NPS-score	-3 (17% (scoorde een 9 of 10) – 20% (scoorde tussen de 0 en de 6))

Regio Breda/Bavel/Ulvenhout:

Totaal ontvangen feedback	71
De cliënt waardeert ons met een	8,1
Ik zou Surplus zeer zeker aanbevelen	21%
Ik zou Surplus zeker aanbevelen	73%
NPS-score	+15 (21% (scoorde een 9 of 10) – 6% (scoorde tussen de 0 en de 6))

Vanuit Zorgkaart Nederland komen de volgende scores naar voren:

Cliënten geven Surplus een 7,7.

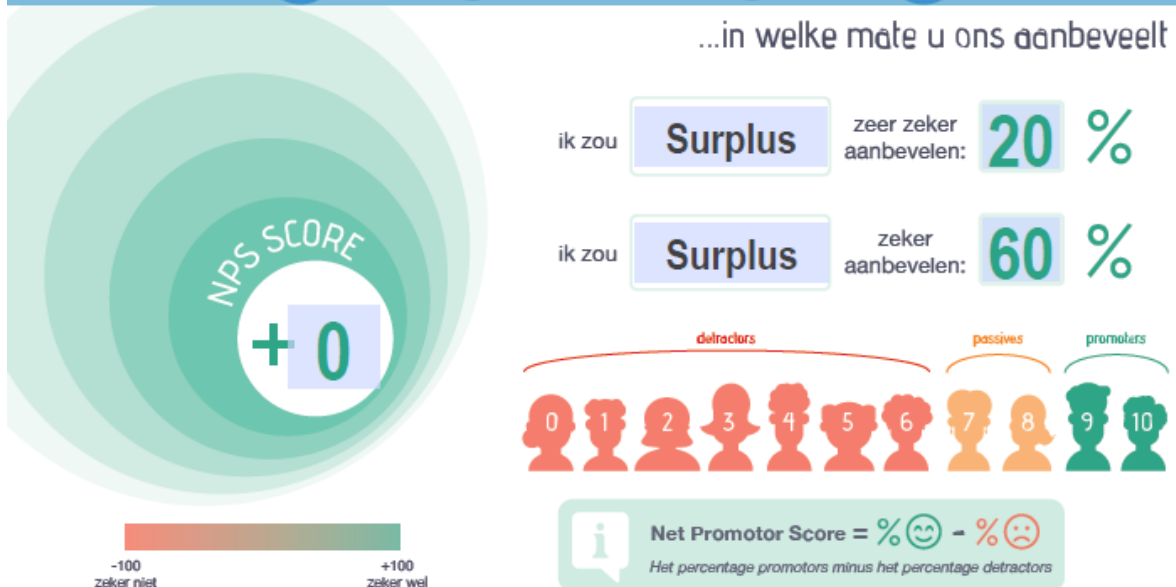
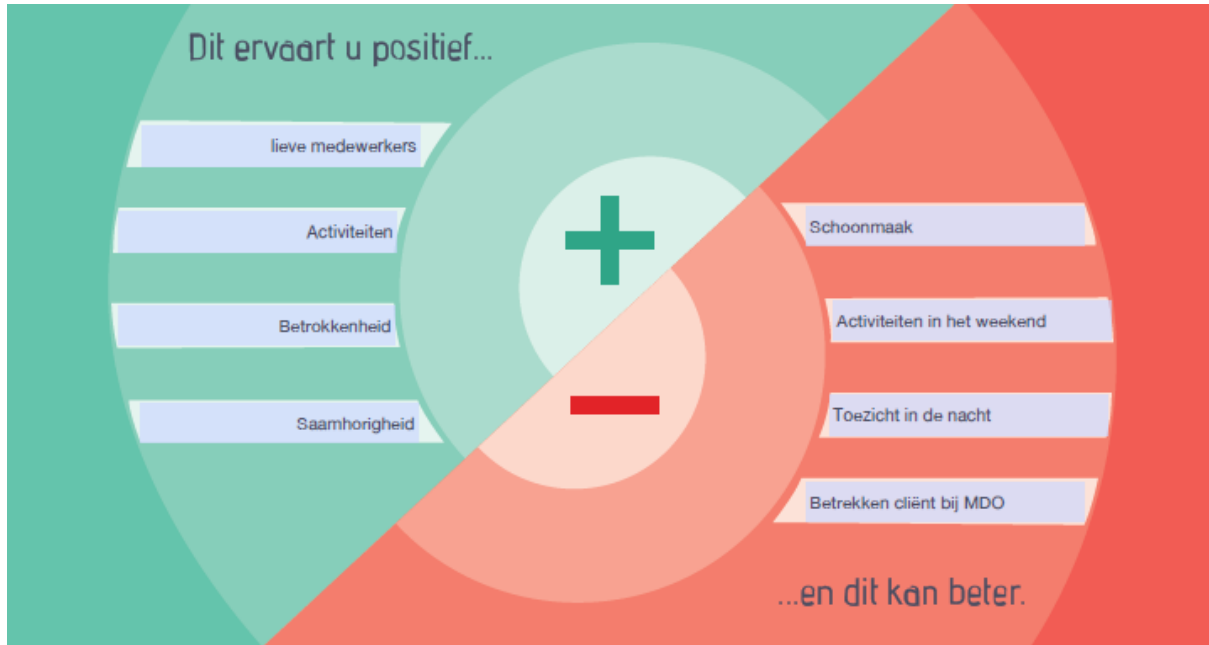
Er zijn 546 waarderingen voor deze organisatie. 89% beveelt deze organisatie aan.

Bijlage 1: Infographic Vertel eens... regio Moerdijk



...en dankzij u hebben we dit voor u opgelost:



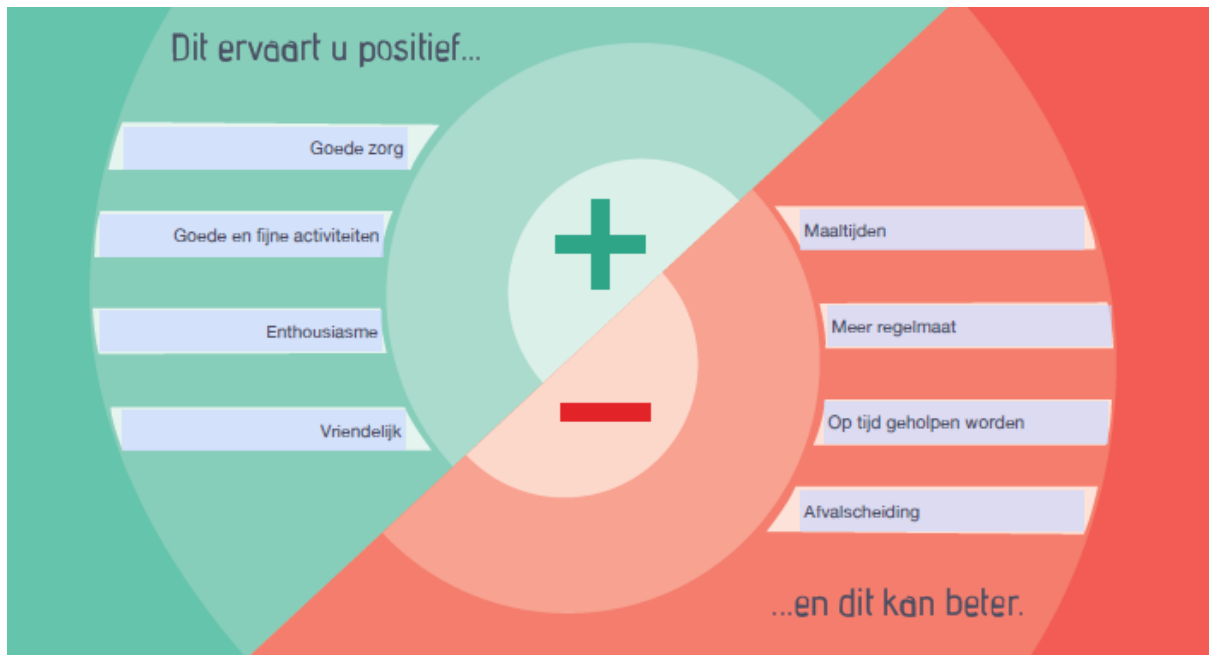


Bijlage 2: Infographic Vertel eens... regio Breda/Drimmelen



...en dankzij u hebben we dit voor u opgelost:





Bijlage 3: Infographic Vertel eens... regio Breda/ Bavel/Ulvenhout



...en dankzij u hebben we dit voor u opgelost:

