

Kwaliteitsverslag Surplus 2019



Inhoudsopgave kwaliteitsverslag 2019

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Zie mij: de bewoner en naasten.....	4
2.1	Vanuit de locatieplannen	4
2.2	Belevingen en ervaringen	5
2.3	Wet zorg en dwang (WZD).....	5
2.4	NPS-score	6
3	Zie mij: de medewerker en vrijwilliger	6
3.1	Vanuit de locatieplannen	6
3.2	Personeelssamenstelling.....	8
3.3	Medewerkerstevredenheid	8
4	Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning.....	9
4.1	Vanuit de locatieplannen	13
4.2	Medicatieveiligheid.....	14
4.3	Decubituspreventie.....	15
4.4	Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen.....	15
4.5	Afspraken over behandeling rond levenseinde	17
4.6	Ondersteuning en hulpbronnen	17
5	Leren en werken aan kwaliteit.....	19
5.1	Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.....	19
5.2	Lerend netwerk	20
6	Leiderschap, governance en management.....	20
7	Kwaliteitsverslag thuiszorg	21
7.1	Zie mij: de cliënt en naasten	21
7.2	Zie mij: medewerker en vrijwilliger	21
7.3	Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning.....	22
8	Kwaliteitsverslag welzijn	25
8.1	Zie mij: de cliënt en naasten	25
8.2	Zie mij: medewerker en vrijwilliger	26
8.3	Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning.....	27

1 Inleiding

Surplus is per 1 januari 2018 tot stand gekomen uit een fusie tussen de organisaties deBreedonk, Elisabeth en Surplus. Binnen de fusieorganisatie Surplus leren we elkaar steeds beter kennen en weten we elkaar steeds beter te vinden. Dit geldt niet alleen binnen de verpleeghuiszorg, maar ook voor de onderdelen verpleeghuiszorg, thuiszorg en welzijn onderling. De verbinding is een belangrijk uitgangspunt van de nieuwe Strategische Koers 2020-2023. Dit heeft ertoe geleid dat in 2019 al een eerste stap is gezet om een Surplus breed kwaliteitsplan voor 2020 te ontwikkelen. In 2019 was het kwaliteitsplan alleen bedoeld voor de verpleeghuiszorg. Toch is ervoor gekozen om in dit kwaliteitsverslag ook alvast de verbinding te maken met de onderdelen thuiszorg en welzijn van Surplus, zodat ook van daaruit beschreven kan worden welke kwaliteitsontwikkelingen aan de orde zijn geweest in 2019.

Belangrijke doelstelling voor 2019 was de harmonisatie van diverse werkwijzen en processen. In het vorige kwaliteitsverslag werd al gesteld dat we nog een lange weg te gaan hadden, gezien dat er nog veel documentatie is uit de oude fusieorganisaties. We pakken de harmonisatie grondig aan binnen Surplus, waarbij is gekozen bij alle werkwijzen/processen te bezien wat waardevol en verantwoord is en op die manier tot geharmoniseerde werkwijzen en processen te komen voor Surplus

In 2019 heeft Surplus op veel fronten gewerkt aan kwaliteit, altijd vanuit de visie van Surplus 'Zie mij'. Deze visie is uitgewerkt in drie thema's: 'Zie mij: de bewoner en mantelzorger', 'Zie mij: de medewerker en vrijwilliger' en 'Veiligheid en voortdurend verbeteren'. Deze thema's geven de locaties houvast in het continu werken aan kwaliteit.

Binnen de locaties Elisabeth en Molenstaete is in 2019 nog hard gewerkt aan speciale verbetertrajecten vanuit eerdere bezoeken van de IGJ.

Binnen Elisabeth is in 2019 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 werd de verbetering vorm gegeven vanuit het ondersteuningstraject van Waardigheid en Trots. Ook hier zijn in 2019 mooie stappen gezet en werd in de eerste helft van 2019 gewerkt aan de afronding. Het inzetten op zelfstandigheid en professionaliteit van medewerkers was daarin essentieel. Zowel binnen Elisabeth als binnen Molenstaete zijn deze trajecten nu positief afgerond. Deze locaties zijn vanaf de tweede helft van 2019 gestart met het werken met locatieplannen vanuit het kwaliteitsplan van Surplus. Om de locatieplannen tot stand te laten komen, zijn bijeenkomsten georganiseerd. Deze waren positief en inspirerend om met elkaar verdere invulling te geven aan kwaliteit.

Kwaliteit maken we samen. Met het instrument voor cliënt- en medewerker-tevredenheid 'Vertel eens...' gaan medewerkers in gesprek met bewoners over de zorg en ontvangen zij feedback. Een andere belangrijke voorwaarde om aan kwaliteit te werken is de benodigde personele bezetting. De huiskamerkanjers en assistenten die

ingezet zijn vanuit de extra middelen hebben in 2019 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. Maar ook het verbeteren van de algehele ondersteuning en ontzorging van medewerkers en bewoners door op een aantal locaties de receptie langer te openen en de uren van de huismeester uit te breiden.

2 Zie mij: de bewoner en naasten

2.1 Vanuit de locatieplannen

De cliënt goed en echt kennen

Een belangrijke actie binnen de locaties in 2019 is om de cliënt beter te leren kennen. Daarbij gaat het er ook om dat niet alleen de aandoening bekend is, maar ook wie de cliënt is en wat de cliënt wil. Zo kunnen er beter passende (kleine) activiteiten worden gedaan, kan er meer aandacht worden gegeven en het sociale netwerk zo veel mogelijk betrokken houden, net zoals dat voor de overgang naar een woonzorgcentrum van Surplus het geval was. Dit beter leren kennen van de cliënt begint al bij aanvang van de zorg. Waar mogelijk voeren we een welkomstgesprek bij de cliënt thuis voordat de cliënt naar de locatie van Surplus verhuist. Zo zien we de cliënt in de eigen thuissituatie en kunnen we al ontdekken hoe we ervoor kunnen zorgen dat de cliënt zich bij ons thuis en welkom zal voelen en welke personen voor de cliënt belangrijk zijn. We vinden het belangrijk dat we de mensen in nabijheid van de bewoner ook echt zien en kennen. Op sommige locaties krijgt de cliënt een welkomstpakket dat aansluit bij wie de cliënt is. Bij locatie de Donk worden inspanningen gedaan om een vrijwilliger aan te nemen en in te werken die een buddy kan zijn voor een nieuwe bewoner. Deze vrijwilliger is dan aanspreekpunt en kan de bewoner begeleiden met wat er allemaal op je af komt bij een verhuizing. Bij locatie Antonius Abt de Kleine Schans is er voor gekozen om een facilitair consulent in te zetten, waar men terecht kan met allerlei praktische vragen. Binnen vrijwel alle locaties wordt na inhuizing gewerkt met een levensboek. Dit is een door Surplus in 2018 zelf ontwikkeld boek, waarin het levensverhaal van de bewoner verteld kan worden. De familie kan dit samen met de bewoner vullen. Dit helpt onze medewerkers de bewoner beter te leren kennen en geeft de mogelijkheid om persoonlijke aandacht te geven en het boek samen door te kijken. Tot slot worden er ook bewoners- en/of familieavonden georganiseerd waar men op een fijne manier informatie of kennis kan delen en men met elkaar in gesprek kan gaan.

Mooie dag

Binnen Surplus wordt er continu aandacht aan besteed dat iedere dag door de cliënten wordt ervaren als een mooie dag. In alle regio's zijn voor de verpleeghuiszorg verbetermaatregelen ingezet m.b.t. welzijnsactiviteiten. Er zijn acties om deze activiteiten beter bij de wensen van de cliënten aan te laten sluiten. Zo is er bij locatie Antonius Abt op aanvraag van mannelijke bewoners gewerkt aan een aanbod dat beter bij mannelijke cliënten aansluit. Tevens zijn er acties uitgezet om de welzijnsactiviteiten verder uit te breiden naar avonden en weekenden. Het gaat dan om centrale, maar ook om decentrale activiteiten, zoals bijvoorbeeld bij locatie deBreedonk ook bij de cliënten op het eigen appartement. Op diverse locaties is gewerkt aan meer toezicht en nabijheid in de gezamenlijke huiskamers door inzet van huiskamerassistenten of huiskamerkanjers. Op de nieuwe locatie van de Ganshoek,

die in 2019 in gebruik is genomen, zijn de huiskamers ingericht naar de wensen van de bewoners. Zij hebben geholpen bij de keuzes voor de inrichting, zodat zij zich zo veel mogelijk thuis zouden voelen. Bij locatie Vredenberg is een herinneringshoek/stilteplek ingericht voor de bewoners. Bij locatie Fendertshof is een vrouwelijke tuinman aangenomen. Zij betreft ook de bewoners bij het onderhouden van de tuin. Tot slot is er ook op diverse locaties aandacht geweest voor het eten en drinken. Dan gaat het zowel om de verbetering van de kwaliteit van het eten als om de beleving van het eten. Zo is er gewerkt aan de sfeer, meer begeleiding tijdens het eten, regelmatig koken op de afdeling door een vrijwilliger of familielid. Maar ook kun je denken aan het uitbreiden van de openingstijden van een restaurant in het weekend.

Wensen en mogelijkheden

Kortom, er wordt binnen Surplus volop gekeken naar de cliënt en wat de wensen en mogelijkheden zijn. Ook door de extra inzet van activiteitenbegeleiding zijn de individuele wensen van bewoners beter in beeld. Hiermee wordt rekening gehouden in het activiteitenaanbod, wat en wanneer men wil eten, etc. Ook wordt op individueel niveau gekeken naar welke wensen er leven bij de cliënt. Het ophalen van wensen was al in 2018 een verbetertraject en in 2019 is er aandacht geweest dat deze wensen meer structureel opgehaald worden en er is aandacht geweest voor de borging van het in vervulling laten gaan van deze wensen. Naast de bewustwording van de (zorg-) mogelijkheden is er ook meer oog voor de eigen regie van de cliënt. Dit gaat over de zorgvraag, maar ook over meer eigenaarschap en inzage in het eigen plan van de cliënt.

Persoonlijk contact

Binnen de regio Breda wordt gewerkt aan het structureel deelnemen van de cliënt en/of familie aan het multidisciplinair overleg. Verder is er binnen Surplus aandacht besteed aan cliëntparticipatie. Dit kan zijn in de vorm van het realiseren van een cliëntenraadpleging, in het oprichten van een menucommissie, etc. Verder is er op diverse locaties ook aandacht geweest voor het meer op elkaar afstemmen van verwachtingen van familie en medewerkers. Ook de Surplus brede invoering van Caren zorgt is gerealiseerd om het contact en de communicatie te bevorderen.

2.2 Belevingen en ervaringen

Binnen Surplus wordt gewerkt met het cliënttevredenheid instrument van CareRate, wat binnen Surplus de naam 'Vertel eens...' heeft gekregen. In de stuurgroep van 'Vertel eens...' zit ook een vertegenwoordiging van de cliëntenraad, zodat zij goed betrokken blijven.

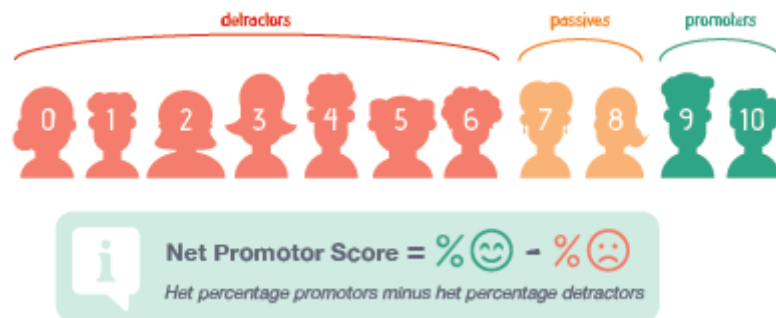
Er is voor gekozen om informatie over klachten van cliënten en klachten van medewerkers bij elkaar te brengen in het bestuursverslag van Surplus.

2.3 Wet zorg en dwang (WZD)

In 2019 heeft Surplus de start gemaakt met voorbereidingen rondom de nieuwe wet zorg en dwang die per 1 januari 2020 is ingegaan. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een projectstructuur in de vorm van een stuurgroep, werkgroep WZD intramuraal en werkgroep WZD extramuraal. Er is een expertgroep Zorg en Dwang, die 1x per 6

weken bij elkaar kwam. In deze expertgroep participeerde ook een student om mee te kijken naar de nieuwe WZD en het beleid te vormen. Een kerngroep kwam wekelijks bij elkaar. Eind 2019 is een interne audit van start gegaan, waarbij aandachtsvelders bij elkaar gekeken hebben naar de inzet van sensors en scholing van medewerkers.

2.4 NPS-score



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

Locatie	NPS	aantal feedback
Antonius Abt	+16	13
De Donk	+19	21
deBreedonk	-6	16
Elisabeth	+26	77
Fendertshof	+4	44
Ganshoek	+30	30
Mauritshof	+25	8
Molenstaete	-5	42
Sint Martinus	+33	12
Vuchterhage	+9	70
Vredenbergh	+13	16
Westerwiek	+21	19
De Zeven Schakels	+5	79

3 Zie mij: de medewerker en vrijwilliger

3.1 Vanuit de locatieplannen

Persoonlijke en teamontwikkeling

Doelen m.b.t. persoonlijke en teamontwikkeling zijn vaak doelen die veel tijd vergen. Veel van de doelen binnen dit thema lopen dan ook door en worden nog meegenomen in de locatieplannen van 2020.

Binnen Surplus is men bezig geweest om medewerkers dichter bij elkaar te brengen en elkaar beter te leren kennen. Zo is er aandacht geweest voor de verschillende functies en rollen. Medewerkers hebben geleerd wat de functies en rollen inhouden,

welke verantwoordelijkheden daar bij horen en wat je van iemand kan en mag verwachten. Het gaat dan bijvoorbeeld om functies als regisseur, kwaliteitsverpleegkundige, seniorverpleegkundige, etc. en om rollen als bijvoorbeeld aandachtsvelder. Daarnaast is er ook veel aandacht geweest voor het leren kennen van de individuele collega's. Medewerkers hebben elkaar beter leren kennen en weten daardoor ook welke deskundigheden de ander heeft opgebouwd. Men weet wie men waarvoor om hulp kan vragen of men kan de taakverdeling op een dag beter aan laten sluiten bij de deskundigheden van de diverse medewerkers.

Met betrekking tot teamontwikkeling heeft op diverse locaties training plaatsgevonden op het gebied van communicatievaardigheden. Naast het feit dat medewerkers hierdoor geleerd hebben beter met elkaar te communiceren heeft dit tevens een positief effect bij het voeren van de welkomstgesprekken bij de cliënt thuis waar in het vorige hoofdstuk over geschreven is.

Bij locatie Fendertshof is gewerkt met een coaching- en ontwikkeltraject om een fijne en veilige woonomgeving en een fijne werkplek te creëren.

Vrijwillige medewerkers

Er wordt moeite gedaan om de vrijwilligers echt te leren kennen, te waarderen en gebruik te maken van de talenten die zij hebben. Vrijwilligers worden ook steeds vaker betrokken in scholingen, waardoor ook zij hun deskundigheid verder kunnen ontwikkelen. Zij krijgen begeleiding en sturing in hun werkzaamheden en er is een degelijke coördinatiestructuur opgezet binnen Surplus. Op de locatie de Donk is er in 2019 extra aandacht geweest voor het welkom heten en daardoor het zich welkom voelen van de vrijwilligers. Bij locatie de Zeven Schakels is er gewerkt aan een verbeterde samenwerking tussen de coördinator vrijwilligers en de aandachtsvelder vrijwilligers.

Voldoende en deskundige medewerkers

Er is volop gebruik gemaakt van de extra middelen die de overheid ter beschikking heeft gesteld voor de verpleeghuizen. Zo zijn er huiskamerassistenten en huiskamerkanjers ingezet, waardoor er meer toezicht is in de huiskamers. Zorgmedewerkers worden hierdoor ontlast en tegelijkertijd komt het ten goede aan de veiligheid en het welzijn van de bewoners. Tevens is er voor een aantal functies uitbreiding van het aantal uren gerealiseerd, zoals activiteitenbegeleiders, receptiemedewerkers en huismeesters. Dit draagt ook bij aan de ontlasting van de zorgmedewerkers. Op locatie Antonius Abt afdeling de Kleine Schans zijn de dag- en

avonddiensten uitgebreid, waardoor de familiecontactpersonen meer ruimte hebben gekregen om hun taken op te pakken. Bij deBreedonk (een locatie waar cliënten wonen zonder de component behandeling) werd in 2019 voor het eerst een specialist ouderengeneeskunde ingezet bij de meer complexe zorg van een aantal bewoners.

Er is ook volop gewerkt aan de deskundigheid van de medewerkers. Het kennisfestival dat op 24 september plaatsvond, heeft hier onder andere positieve aandacht aan gegeven. Er hebben speeddates plaatsgevonden en sessies waarin inhoudelijke onderwerpen als 'dementtalent' en medicatieveiligheid aan de orde zijn gekomen. Ook

was Teun Toebe uitgenodigd om te inspireren hoe je meer kunt doen voor bewoners en kleine geluksmomenten kunt creëren. Voorts is in 2019 veel aandacht geweest om de bevoegd- en bekwaamheid op peil te krijgen en te houden en dit navolgbaar te maken met de integratie naar één scholingssysteem. Dit is nog niet geheel afgerond en zal worden voortgezet in 2020. Op diverse locaties is ook aandacht geweest voor methodisch werken en dit zal ook voortgezet worden in 2020. Specifiek is er aandacht geweest voor het verhogen van de kennis over dementie. Soms is er een externe deskundige ingeschakeld, maar er is ook gebruik gemaakt van de trainingen van 'Into d'mentia', waarbij de cabine met de dementiesimulator en de VR-bril ingezet zijn. Op een aantal locaties is aandacht geweest om het inzicht en de kennis te verhogen over de inzet van vrijheid beperkende maatregelen en de alternatieven die hiervoor ingezet kunnen worden. Er zijn ook veel scholingen/ trainingen geweest over onderwerpen die medewerkers zelf aangedragen hadden. Passend bij de visie 'Zie mij' van Surplus wordt hier ook volop ruimte voor geboden. Op een aantal locaties is aandacht voor het leren omgaan met onbegrepen gedrag, waardoor medewerkers meer vanuit preventie kunnen gaan werken.

3.2 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. In 2019 is veel aandacht gegeven aan de beweging 'Zie mij'. Er zijn expedities gestart en steeds meer collega's nemen deel aan de expedities en workshops. De hiervoor opgeleide coaches begeleiden dit gehele traject. Ook is er in 2019 veel aandacht geschonken aan duurzame inzetbaarheid. Er is beleid ontwikkeld op het gebied van preventie, mobiliteit en verzuimbeleid. In 2019 is aan alle leidinggevendenden een workshop aangeboden om hen mee te nemen in het vernieuwde beleid. Alle voorbereidende werkzaamheden om te komen tot een set aan (preventieve) interventiemogelijkheden zijn in 2019 voorbereid en zullen in 2020 geïmplementeerd worden. Het in 2018 ontwikkelde arbeidsmarktbeleid is in 2019 verder uitgevoerd. Ter ondersteuning van het behoud van personeel zijn aanvullende regelingen gepresenteerd die het mogelijk maken om extra gewerkte uren in te zetten voor andere arbeidsvoorwaarden waardoor een ieder maatwerkoplossingen kan inzetten. Het concept Samen Leren in de Wijk is verder doorontwikkeld. De leergemeenschappen zijn inmiddels een vast gegeven binnen de organisatie waar zowel door collega's in opleiding als andere betrokken zorgmedewerkers gebruik van wordt gemaakt.

3.3 Medewerkerstevredenheid

In 2019 is de medewerkerstevredenheid voor het eerst uitgevraagd door gebruik te maken van de nieuwe methode 'Vertel eens...'. Hier kwam het volgende uit naar voren:



4 Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning

Binnen Surplus wordt gewerkt met expertgroepen m.b.t. bepaalde thema's. Op de locaties zijn dan aandachtsvelders die de kennis onder de teams verder kunnen verspreiden. Tevens worden de aandachtsvelders ingezet bij interne audits rondom hun eigen thema, waardoor ze ook een kijkje kunnen nemen in elkaars keuken. Eén keer per jaar, in november, worden er speeddates georganiseerd. Alle expertgroepvoorzitters vertellen dan aan een vertegenwoordiger van het MT-zorg, de directeur behandeling en begeleiding wat er in dat jaar ondernomen is door de expertgroep en het jaarplan voor het jaar daarop van de expertgroep wordt dan besproken. Dit jaar was bij deze besprekingen ook een CIO (Collega in opleiding) en een medewerker van Stichting Groenhuysen aanwezig. Op deze wijze kreeg de feedback naar de expertgroepen een extra diepgang.

Om de intramurale teams en afdelingen beter te ondersteunen, is in 2019 een 'tuinkalender' tot stand gekomen vanuit de ondersteunende diensten. Het is een kalender waarop in kaart is gebracht welke onderwerpen en vragen gedurende het jaar voorzien zijn, bijvoorbeeld interne audits, externe audit, LPZ-meting, evaluatiemomenten en gesprekken voor de systeembeoordeling, etc. Ook zijn de belangrijkste telefoonnummers en locatiegegevens opgenomen. Dit zodat de samenwerking wordt bevorderd en er zo min mogelijk verrassingen zijn gedurende het jaar.

Halverwege 2018 is reeds een start gemaakt met het meldpunt infectieziekten. Het meldpunt is benaderbaar wanneer er een vermoeden is dat er een infectieziekte op de afdeling is uitgebroken, maar ook bij andere vragen ten aanzien van Hygiëne en

Infectie Preventie. Vanuit hier wordt de verdere coördinatie van deze melding opgepakt en indien aan de orde wordt een uitbraakteam samengesteld. Het meldpunt treedt als linking pin op tussen afdelingen/locaties en de verschillende disciplines en diensten. Het meldpunt richt zich op de registraties van de uitbraak, het instellen van cohorten, verstrekken van protocollen en informatie zoals standaardbrieven voor cliënten/familie/vrijwilligers en posters. Ook wordt er geadviseerd ten aanzien van kweken en het bestellen van (beschermende) hulpmiddelen, zodat de afdelingen daarmee verder kunnen. De medewerkers van de afdeling kwaliteit en veiligheid, die dit meldpunt bemannen, hebben zich steeds verder geschoold in dit onderwerp. Tevens is er na iedere uitbraak samen met de afdeling waar dit plaatsvond geëvalueerd, waardoor het proces steeds verder verbeterd kon worden. Daarnaast kan het meldpunt terugvallen op de Deskundige Infectie Preventie (DIP) van het Bravisziekenhuis en de expertise van de HIP expertgroep.

In 2019 zijn door de vakgroep van Specialisten Ouderengeneeskunde van Surplus voorbereidingen gedaan voor de visitatie die begin 2020 volgde. Voorafgaand aan de visitatiedag hadden de artsen individueel en als groep allerlei vragen beantwoord over diverse terreinen van het functioneren. Tijdens de visitatiedag op 21 januari 2020 kwamen twee visitatoren (specialisten ouderengeneeskunde die verder niets met onze organisatie te maken hebben). Zij werden ondersteund door een secretaris van Verenso, de beroepsvereniging van specialisten ouderengeneeskunde. Zij gingen met diverse mensen in gesprek en schreven hierover een verslag met een beschrijving van de sterke punten en verbeterpunten. Aan de hand van dit verslag maakt de vakgroep een verbeterplan dat voorgelegd wordt aan Verenso.

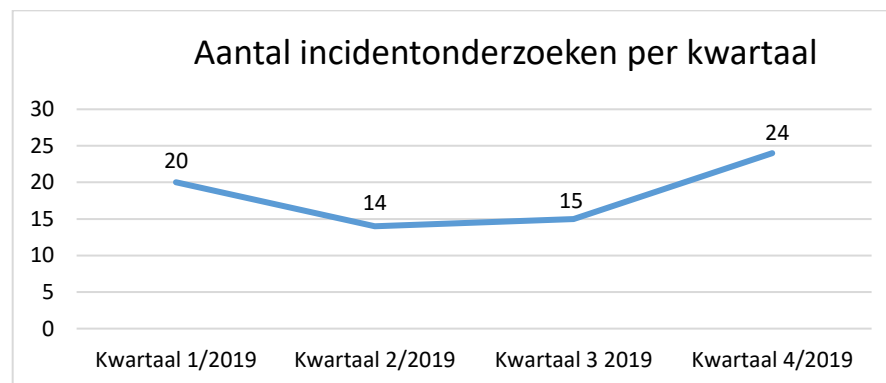
In november 2019 is een campagne van start gegaan m.b.t. veilig melden. Op alle locaties, zowel intramuraal als van de thuiszorg als van welzijn, zijn goodie bags afgegeven. Hierin zaten diverse posters om op te hangen, flyers met uitleg over veilig melden en allerlei gadgets, maar belangrijker nog: de oproep om met elkaar in gesprek te gaan over het melden van incidenten. Naast deze actie is er een themapagina gemaakt op de intranetsite, waar medewerkers informatie kunnen vinden over veilig melden.



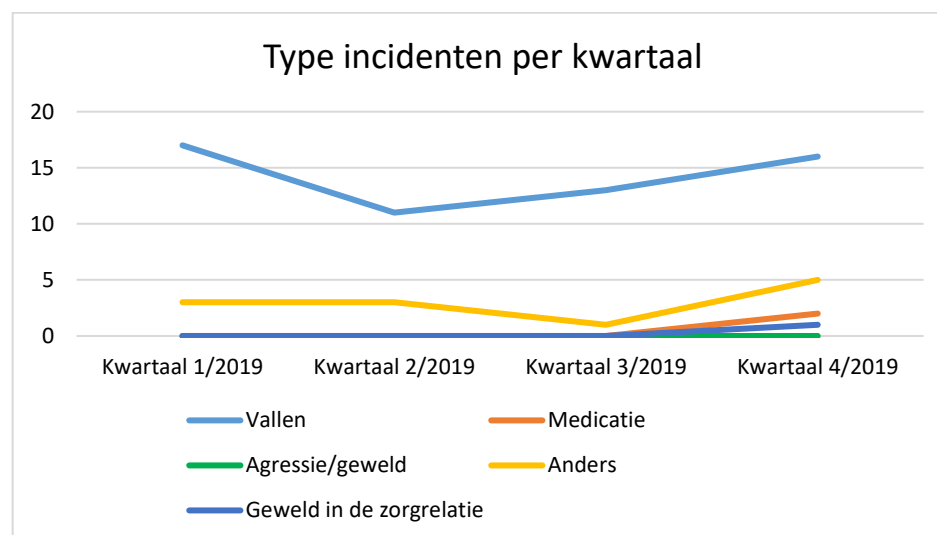
In 2019 zijn de geharmoniseerde procedures incidentonderzoeken door het MT-zorg vastgesteld en is gestart met een 'on-the-road-show' over incidentonderzoeken. De bedoeling is om bij alle teams uitleg te geven over incidentonderzoeken: wat houdt

zo'n onderzoek in, hoe verloopt de procedure en waarom doen we dat? Op deze wijze wordt de nieuwe, geharmoniseerde procedure overal gepresenteerd en proberen we tevens te bereiken dat medewerkers begrijpen wat het belang is van de onderzoeken en dat we hierdoor samen willen leren om herhaling te voorkomen. Inmiddels zijn er 27 presentaties geweest. De overige zullen in 2020 plaats vinden.

In 2019 zijn in totaal 73 incidenten onderzocht door de afdeling kwaliteit en veiligheid. In 2018 waren er 51 incidentonderzoeken. Deze stijging van het aantal onderzoeken komt mogelijk door het nieuwe meldsysteem en de gehouden campagne. Het meldsysteem is in september in gebruik genomen (zie ook hoofdstuk 7 Hulpbronnen). Door het nieuwe meldsysteem komt een melding van een incident met ernstig gevolg automatisch bij de afdeling kwaliteit en veiligheid terecht en is het niet meer afhankelijk van het feit of iemand er aan denkt het door te geven. Bij 6 incidentonderzoeken is gebleken dat het ging om een calamiteit en is melding gedaan bij de inspectie en heeft een uitgebreid calamiteitenonderzoek plaatsgevonden.



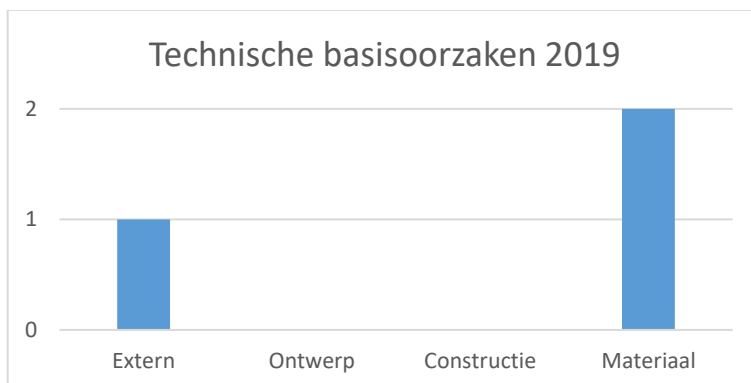
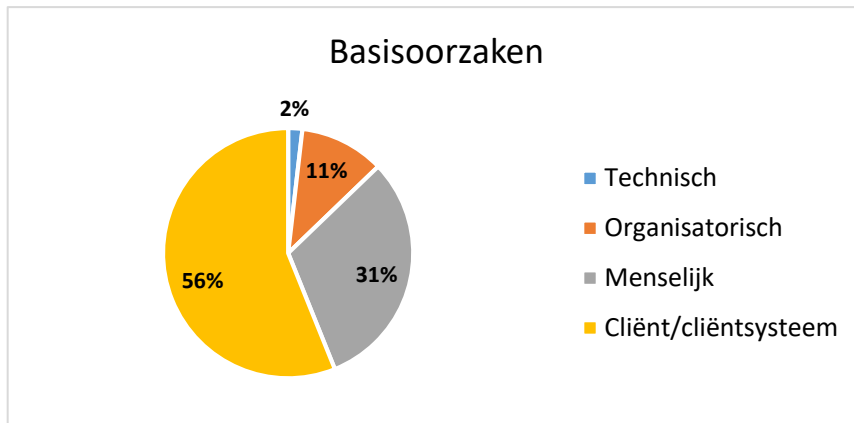
Net als anders is het aantal valincidenten het grootst. Er waren in 2019 geen incidenten met agressie/geweld die onderzocht moesten worden.

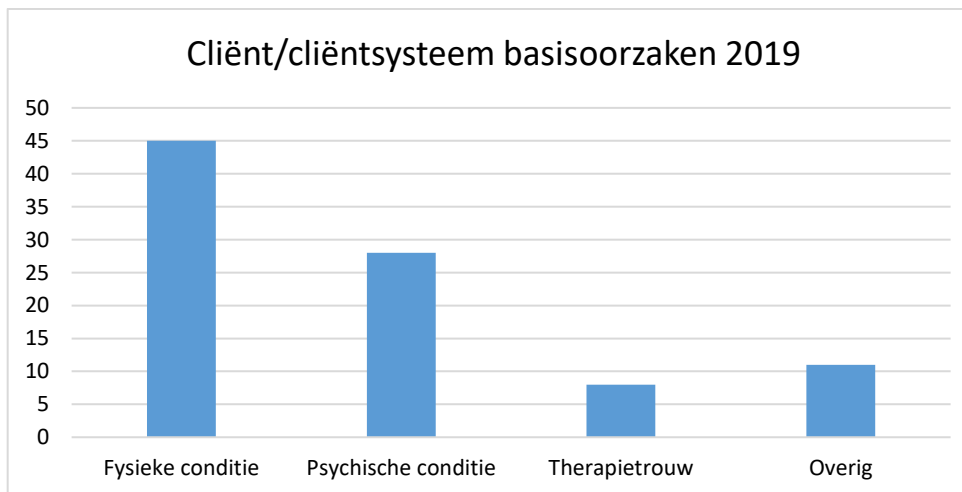


Basisoorzaken

Het grootste aantal basisoorzaken is te vinden in de categorie cliënt/cliëntsysteem. Dit heeft te maken met de doelgroep waar Surplus voor zorgt.

Technisch	3
Organisatorisch	18
Menselijk	51
Cliënt/cliëntsysteem	92





4.1 Vanuit de locatieplannen

Belevingen en ervaringen

In 2018 is een start gemaakt met het ophalen van belevingen en ervaringen van zowel cliënten als medewerkers door middel van 'Vertel eens...'. In 2019 is eveneens aandacht geweest voor het bekend maken van het systeem en het leren werken met 'Vertel eens...'.

Cliëntdossier en registratie van gegevens

In 2019 is veel aandacht geweest voor het integreren van de visie 'Zie mij' in het zorgplan. Hierdoor komt de cliënt meer herkenbaar naar voren. Daarnaast is op diverse locaties hard gewerkt aan het meer methodisch werken in en met het zorgdossier. Dit thema zal ook zeker nog veel aandacht krijgen 2020 en is dan ook door diverse locaties in het locatieplan van 2020 opgenomen. Op diverse locaties is ook aandacht geweest voor rapportage, zowel het rapporteren zelf als het lezen van de rapportage. Daarbij zijn onderwerpen zoals 'wat rapporteer je wel en wat niet?' en 'hoe rapporteer je respectvol?' onder andere bij meerdere locaties onderwerp van gesprek geweest.

Leren van anderen en met elkaar

Surplus werkt aan veiligheidsthema's en het continu verbeteren van kwaliteit onder andere aan de hand expertgroepen. De nieuwste inzichten en standaarden rondom deze veiligheidsthema's worden gevolgd en geïmplementeerd binnen de organisatie door middel van deze expertgroepen. De bedoeling was dat de expertgroepen communiceren met de teams, doordat er binnen ieder team 1 à 2 aandachtsvelders van dat thema aangesteld waren. Binnen veel locatieplannen was dit een punt van aandacht. Zowel het aanstellen van voldoende aandachtsvelders als het in hun kracht zetten van deze aandachtsvelders en de aansluiting met de expertgroepen. In 2019 is gebleken dat het uitgangspunt om 1 à 2 aandachtsvelders per thema per team niet altijd goed haalbaar is. Mogelijk worden er wijzigingen in de werkwijze aangebracht in 2020.

Ondersteunende diensten en staf

Er is gebruik gemaakt van de extra middelen om een aantal ondersteunende diensten (opnieuw of extra) aan te stellen, waardoor het zorgpersoneel ontlast wordt en zij meer tijd overhouden voor de cliënt. Zo is bij locatie deBreedonk de receptie opnieuw geopend en zijn bij de Zeven Schakels de openingsuren van de receptie uitgebreid. Bij een aantal locaties zijn de uren van de huismeesters uitgebreid. Op de Zeven Schakels bij Schakel 1-5 is een administratieve kracht aangesteld, zodat de zorgmedewerkers minder tijd aan administratieve taken kwijt zijn.

Vernieuwing

Met betrekking tot vernieuwing is in een aantal locatieplannen de invoering en het werken met nieuwe digitale systemen opgenomen, bijvoorbeeld het (dubbel) aftekenen van medicatie in Boomerweb.

Binnen de locatie Vredenberg is in 2018 een eerste onderzoek uitgevoerd naar de haalbaarheid van levensbestendig wonen binnen deze locatie. In 2019 is dit voortgezet

met een vervolgonderzoek, waaruit enkele aanbevelingen zijn gedaan. Deze zijn gepresenteerd aan een klankbord en aan de familie.

In september 2019 is een programmamanager eHealth aangesteld binnen Surplus. Deze programmamanager gaat overzicht brengen in de (technologische) oplossingen die we al gebruiken bij Surplus en zal Surplus breed kijken welke toekomstige innovaties en technologieën grote impact (kunnen) hebben. Dit gebeurt altijd vanuit de gedachte om de eindgebruiker te helpen. Te denken valt aan het verkennen en implementeren van leefsirkels met behulp van domotica (Verpleeghuiszorg), technologie inzetten voor de juiste zorg op de juiste plaats (Thuiszorg op afstand) en ook in de wijk zorgen dat technologie een rol speelt (Welzijn).

4.2 Medicatieveiligheid

Vanaf 01-02-2019 is Surplus van start gegaan met een intensieve samenwerking met apotheek Brocacef voor alle locaties met cliënten met behandeling. Conform dienstverleningsafspraken verrichtte Brocacef een locatiebezoek op alle afdelingen met behandeling. Middels dit bezoek werden de medicijnvoorraden en de werkwijzen getoetst aan de landelijke richtlijnen (de veilige principes in de medicatieketen). De resultaten zijn geanalyseerd en er zijn verbetermaatregelen op uitgezet. Hiernaast is

door de expertgroep medicatieveiligheid ook een audit gedaan op het vernieuwde medicatieproces (dat in 2019 overal geïmplementeerd is) en op de top 6 aandachtspunten vanuit de audit uitgevoerd in mei door Brocacef. Dit is gebeurd door de VAM-ers (Verpleegkundige/verzorgende met aandachtsgebied medicatieveiligheid). Daarnaast zijn er in 2019 zes bijeenkomsten georganiseerd voor de VAM-ers ook in verband met de samenwerking met de nieuwe apotheker. Deze zijn goed bezocht. Op het intranet (Spot) is een themapagina over medicatieveiligheid gevuld, waarop medewerkers allerlei informatie kunnen vinden. Tevens is daar een start gemaakt met een groep voor medicatieveiligheid intramuraal.

Bijna alle afdelingen zijn overgegaan tot het elektronisch aftekenen in het systeem Medimo. Naar aanleiding van een evaluatie is naar voren gekomen dat men hier heel tevreden over is.

Uit de LPZ-meting komt naar voren dat de formele medicatiereview overal goed plaatsvindt. Wanneer je gaat kijken naar de deelnemers aan deze medicatiereview, dan valt direct de enorme stijging op van de betrokkenheid van apothekers. In 2018 stond dit op 30,5%, in 2019 is dit gestegen naar 81,7%. De betrokkenheid van de medewerker laat daarentegen een daling zien van 56,3% in 2018 naar 39% in 2019. Op de meeste afdelingen wordt de medicatie per cliënt 1x per 6 weken geëvalueerd tijdens de papieren visite tussen de zorgmedewerker en arts. De arts en apotheker voeren samen vervolgens de medicatiereview uit. Mogelijk is deze vraag door de invoerders verkeerd geïnterpreteerd. De zorgmedewerkers zijn indirect betrokken geweest bij de medicatiebeoordelingen maar niet letterlijk aanwezig geweest bij de reviews.

4.3 Decubituspreventie

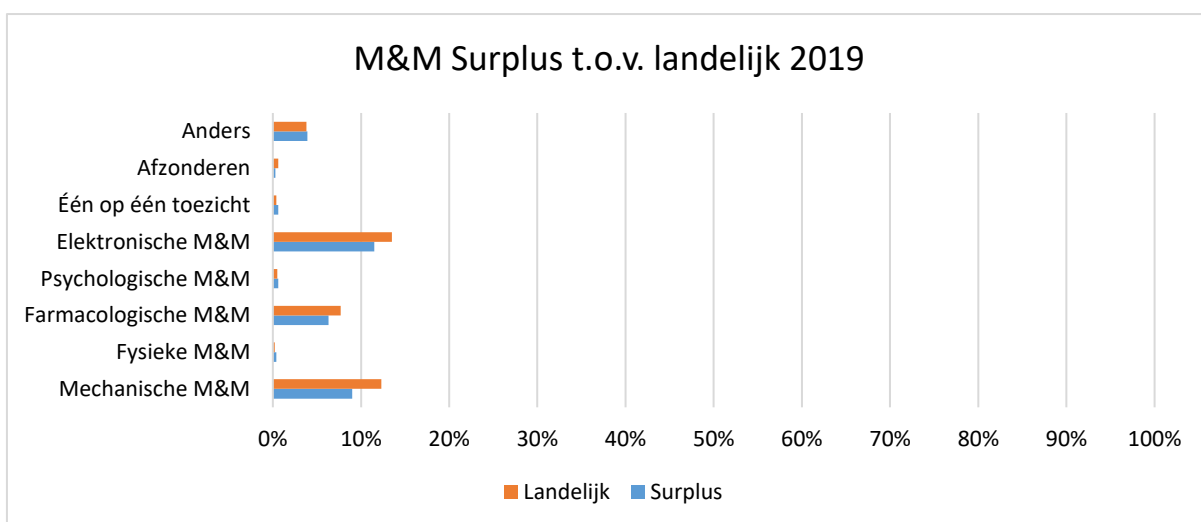
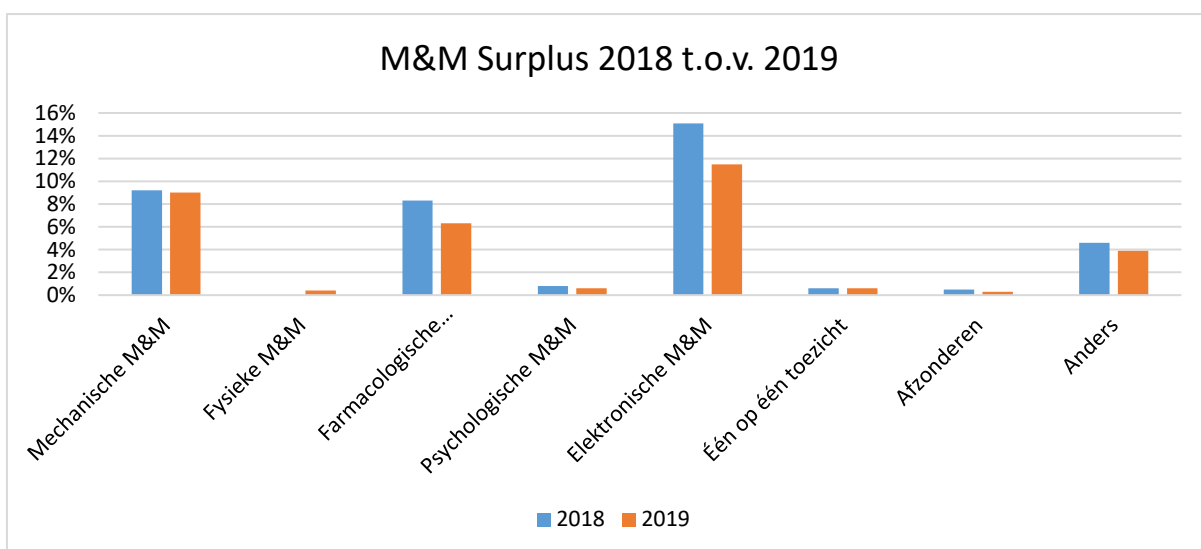
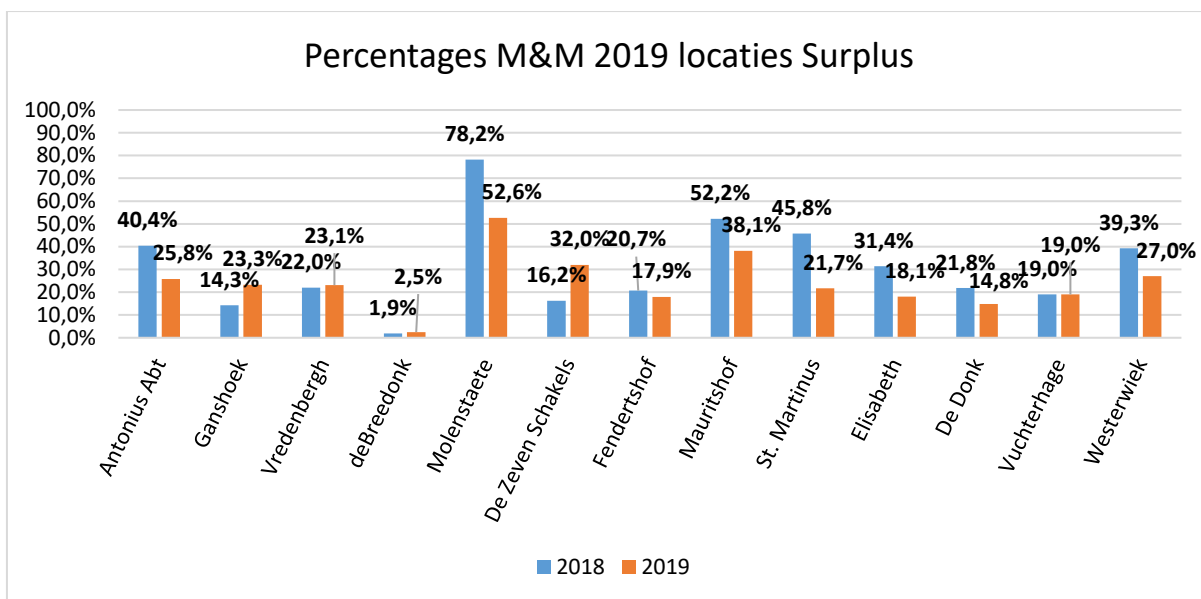
Dit onderwerp is uitgevraagd door middel van de LPZ-meting. De norm is gemeten met de vraag hoe vaak decubitus categorie 2 of hoger voorkwam op de locatie. De meeste locaties kwamen uit onder het landelijk gemiddelde en ging het maar om 1 of 2 cliënten. Vijf locaties kwamen boven het landelijk gemiddelde uit: Vredenberg, Westerwiek, Mauritschhof, Sint Martinus en de Zeven Schakels. Bij vrijwel al deze locaties gaat het om 1, 2 of 3 cliënten. Bij de Zeven Schakels ging het om 9 cliënten, maar dit is ook een grote locatie.

De expertgroep decubitus zal in beeld gaan brengen om welke cliënten het gaat en samen met multidisciplinaire teams de inzet van middelen en de opvolging ervan bespreken. Verder zal doorgepakt worden op de ingeslagen weg dat bij het vervangen van de matrassen een matras aangekocht wordt waarop cliënten met een decubitus graad 1 kunnen verblijven. Repose matrassen zullen dan uit gefaseerd worden.

4.4 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende 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. Hieruit komt naar voren dat het percentage binnen Surplus sinds 2018 gedaald van 29% naar 23,4%. Daarmee is Surplus nu onder het landelijk gemiddelde uitgekomen.

Per locatie komen de volgende percentages naar voren:

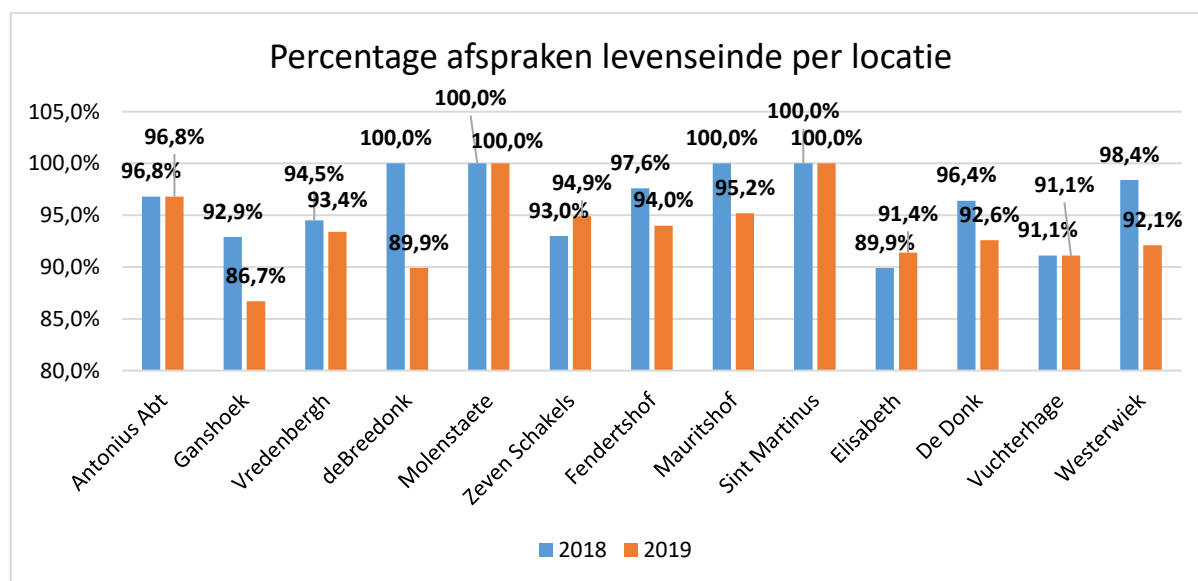


In 2019 is de inzet van VBM overall gedaald binnen Surplus, hetgeen een mooi resultaat is. De grootste dalingen zijn te zien bij farmacologische en elektronische

middelen en maatregelen. Deze daling is mede veroorzaakt doordat er goede verbetermaatregelen zijn opgesteld vanuit de resultaten van de LPZ-meting in 2018. Zo is er bijvoorbeeld bij locatie Molenstaete kritisch gekeken naar de inzet van sensoren en op diverse locaties is men van start gegaan met GRIP, waardoor er op een andere manier omgegaan kan worden met onbegrepen gedrag. Wanneer de resultaten van Surplus vergeleken worden bij de landelijke resultaten, dan is te zien dat Surplus bij de meeste maatregelen onder het landelijk gemiddelde scoort.

4.5 Afspraken over behandeling rond levenseinde

Dit onderwerp is uitgevraagd door middel van de LPZ-meting. De norm is gemeten met de vraag of er bij de cliënten beleidsafspraken zijn gemaakt en vastgelegd in het zorgdossier rondom het levenseinde. Hier is een lichte daling zichtbaar. In 2018 lag het percentage binnen Surplus op 94,5%, in 2019 op 93,4%. Waar we in 2018 eerst iets boven het landelijk gemiddelde uitkwamen, zijn we daar nu iets onder gezakt (94,1). De cijfers zijn opgehaald uit het dossier, waarbij gekeken is naar het veld waar dit ingevuld zou moeten zijn. In 2019 is overgestapt naar een nieuw ECD. Het zou dus kunnen zijn dat niet iedereen dit in het juiste veld heeft ingevuld, maar dat het wel elders in het dossier is opgenomen. Verder kwam uit gesprekken met locaties waar (tevens) cliënten zonder behandeling verblijven naar voren, dat het soms lastig is om op de hoogte van deze afspraken te komen vanwege de afhankelijkheid van de medewerking van de diverse huisartsen. Dit zijn de percentages per locatie in 2018 en 2019:



4.6 Ondersteuning en hulpbronnen

In 2018 zijn de voorbereidingen geweest van diverse 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 zijn deze systemen geïmplementeerd waarbij zo veel mogelijk verbinding tot stand is gekomen.

Voor het ECD is gekozen voor ONS. Binnen de extramurale zorg was hier al een start mee gemaakt in 2018, in 2019 is de intramurale zorg hier naartoe overgegaan. Voor

de oud-Elisabeth locaties was deze overgang niet groot. Zij werkten al met ONS. Voor oud-Surplus locaties hield dit een overgang van Caress naar ONS in. De oud-Breedonk locaties kregen hierdoor voor het eerst te maken met een ECD.

Voor het intranet is gekozen voor Embrace. Binnen Surplus heeft het intranet de naam Spot meegekregen. Er is direct gestart met een winactie om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk medewerkers hun profiel zo volledig mogelijk invulden. Dagelijks worden er berichten geplaatst. In Spot zijn diverse themapagina's en groepen aangemaakt waarop men zich kan abonneren.

Voor het documentsysteem en het meldsysteem is gekozen voor iProva van Infoland. Binnen Surplus heeft dit de naam Speur meegekregen. Door de inrichting van dit systeem is nu makkelijk inzichtelijk welke documenten na de fusie al wel of nog niet geharmoniseerd zijn. De documenten binnen Speur zijn ook te vinden via Spot.

Het meldsysteem heeft de naam Spreek meegekregen. Er is gestart met de mogelijkheid om MIC-meldingen in dit systeem door te geven. Voorheen werd overal nog gewerkt met diverse formulieren. Daarbij moest men dan handmatig doorgeven wanneer er sprake was van een incident met (zeer) ernstig gevolg voor de cliënt met de vraag of hier een onderzoek naar ingesteld kon worden. Dit werd ook nog wel eens vergeten of heel laat pas doorgegeven, waardoor het doen van goed onderzoek belemmerd kon worden. In dit systeem komen deze meldingen automatisch binnen bij de afdeling kwaliteit en veiligheid. Tevens loopt de communicatie nu beter, omdat dit systeem werkt met een automatische mailmergefunctie, waardoor regisseurs, kwaliteitsverpleegkundigen, zorg- en regiomanagers automatisch op de hoogte gebracht worden en de melder altijd een reactie terug krijgt op de melding. In 2020 zal ook een rapportagetool ter beschikking worden gesteld, waardoor men te allen tijde inzicht heeft in het aantal meldingen en men daarover met elkaar in gesprek kan gaan om te zien of er verbetermaatregelen ingezet moeten/ kunnen worden.

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'. Tevens is het systeem bewust getoetst aan de criteria van het kwaliteitskader. Dit systeem wordt gebruikt om de cliënttevredenheid en de medewerkerstevredenheid op te halen en feedback te verzamelen over wat goed gaat en wat beter kan. In 2018 en 2019 is dit systeem geïmplementeerd binnen Surplus. De eerste vier maanden van 2019 waren er nog trainingsmomenten. Daarnaast waren er twee medewerkers die benaderd konden worden met vragen rondom 'Vertel eens...'. In veel gevallen kon op afstand ondersteund worden, maar waar mogelijk en noodzakelijk werd ook op locatie ondersteuning geboden. Hier werd veel gebruik van gemaakt. Door middel van dit systeem kan het hele jaar door continu feedback opgehaald worden, waardoor het werken aan cliënt- en medewerkerstevredenheid een continu proces is. In 2020 zal het verder borgen van de manier van werken hiermee aandacht krijgen, zodat het instrument ook echt geadopteerd wordt.

In november 2019 is een LPZ-meting uitgevoerd op alle intramurale locaties. Vanuit de uitslagen is een rapportage opgesteld. Alle zorgmanagers hebben een inlogcode gekregen voor hun eigen locatie en hebben de uitslagen van hun eigen locatie ingezien. Tevens hebben de adviseurs kwaliteit en veiligheid de uitslagen besproken binnen de

regio die zij ondersteunen. Daar waar nodig zijn verbetermaatregelen ingezet. Tevens zijn de expertgroepen hiermee aan de slag gegaan.

5 Leren en werken aan kwaliteit

5.1 Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Conform de richtlijnen is er in 2018 een kwaliteitsplan voor 2019 opgesteld. Waar in het kwaliteitsplan 2018 voor de hoofdstukindeling nog gekozen was om de hoofdstukindeling zoals voorgesteld in het kwaliteitskader aan te houden, is er in het kwaliteitsplan 2019 voor gekozen om dit meer op te stellen vanuit de visie van Surplus, 'Zie mij'. Hierdoor is het kwaliteitsplan meer eigen en herkenbaar geworden. De inhoudelijke thema's uit het kwaliteitskader en de kadernota zijn geïntegreerd in drie nieuwe Surplus thema's:

- 'Zie mij: de bewoner' bevat Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en Wonen en Welzijn. En vanuit de kadernota Vernieuwing van verpleeghuiszorg en Ketensamenwerking.
- 'Zie mij: de medewerker' bevat uit de randvoorwaarden van het kwaliteitskader Voldoende en vakbekwame medewerkers. En vanuit de kadernota Vertrouwen in vakmanschap.
- 'Veiligheid en voortdurend verbeteren' bevat Veiligheid en Leren en verbeteren van kwaliteit en Gebruik van informatie.

Als logisch gevolg van deze nieuwe hoofdstukindeling van het kwaliteitsplan is ook de hoofdstukindeling van het kwaliteitsverslag ingericht naar de visie van Surplus. Zo sluiten kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag goed op elkaar aan. Een andere slag die gemaakt is, is het toevoegen van Welzijn en Thuiszorg aan het kwaliteitsverslag, zodat er een integraal kwaliteitsverslag van Surplus beschikbaar is (zie hoofdstuk 7 en 8). Dit in opmaat naar het Surplus brede kwaliteitsplan waarin de onderdelen welzijn, thuiszorg en verpleeghuiszorg in verbinding met elkaar worden neergezet. Om te borgen dat vanuit alle drie de onderdelen meegedacht en ontwikkeld wordt, is in september een bijeenkomst georganiseerd met het kader uit alle drie de onderdelen. Middels een creatieve werkwijze heeft iedereen hier een bijdrage kunnen leveren aan de inhoud van het kwaliteitsplan. Deze input is verwerkt in het kwaliteitsplan voor 2020.

Onder het kwaliteitsplan voor de verpleeghuiszorg 2019 is per locatie een locatieplan ontwikkeld. Het plan moet gezien worden als een open agenda waarop de locaties jaarlijks het locatieplan baseren en kiezen wat lokaal belangrijk is. Gedurende 2019 zijn de concrete acties die in de locatieplannen waren opgenomen regelmatig gecheckt op hun voortgang en werden doelen en acties waar nodig bijgesteld of verder doorontwikkeld. Zoals in de inleiding reeds beschreven zijn de locaties Elisabeth, Westerwiek, Vuchterhage, De Donk en Molenstaete halverwege 2019 ook aangesloten bij deze werkwijze.

Tijdens de systeembeoordeling is ook gekeken naar het werken met het kwaliteitsplan en de locatieplannen. Hiervoor zijn verhalen opgehaald uit de praktijk. Hieruit kwam naar voren dat het werken met een locatieplan als positief wordt ervaren. Bij de meeste teams is het besproken in een groot team. Ze hebben zelf de onderwerpen gekozen en

zo werden alle disciplines/niveaus (helpende, verzorgende, regisseur) heel goed betrokken en daardoor heel enthousiast. Het ondersteunt echt in de verbetering van de kwaliteit. Doordat er zoveel mensen bij betrokken zijn heeft het ook een groot draagvlak. Het werd ook besproken met de cliëntenraad. Zij zijn kritisch en komen met opmerkingen en vragen. Het wordt hierdoor echt gezien als meerwaarde.

5.2 Lerend netwerk

Er heeft op 9 april een gezamenlijk overleg plaatsgevonden met Topaz ten behoeve van het ophalen van feedback op het kwaliteitsplan.

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" en "herwaardering van een leefwereldbenadering waarin het aangaan van een verbinding het hart is van zorgen", maar ook resultaten uit ander onderzoek worden gezien op bruikbaarheid binnen Surplus
- Het MVT team maakt voor specifieke vaardigheden vooral gebruik van trainingen en toetsingen in het Skillslab van het Amphia Ziekenhuis. Daar hebben wij specifieke afspraken over
- Lid van de coöperatie GRZ de MARQ en de coöperatie wijkzuster
- RZN Regionale zorgorganisaties Nederland
- Het lerend netwerk vanuit het kwaliteitskader en radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties o.a. Topaz.
- 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 2019 over leiderschap, governance en management is opgenomen in het bestuursverslag.

7 Kwaliteitsverslag thuiszorg

7.1 Zie mij: de cliënt en naasten

Wijkzuster in de wijk

Wijkzusters hebben binnen hun functie de ruimte om vanuit het preventieve gedachtegoed diverse signalen uit de wijk op te pakken. In 2019 is hieraan gehoor gegeven doordat bijvoorbeeld de wijkzuster tijd maakt om een kopje koffie te drinken aan de keukentafel bij cliënten of aan te sluiten bij lokale activiteiten in de wijk. Daarnaast werken wijkzusters met regelmaat mee in zorgroutes waardoor cliënten ook worden gezien tijdens de zorgverlening. Dit geeft de wijkzuster de gelegenheid om samen met de cliënt zorg te evalueren en waar nodig bij te stellen.

Wijkzuster/wijkbroeder in de wijk

Wijkzusters/wijkbroeders hebben binnen hun functie de ruimte om vanuit het preventieve gedachtegoed diverse signalen uit de wijk op te pakken. In 2019 is hieraan gehoor gegeven doordat ze bijvoorbeeld op initiatief van huisartsen worden benaderd voor een huisbezoek bij een niet pluis gevoel bij een burger in de wijk. Maar ook door de laagdrempelige beschikbaarheid en zichtbaarheid in de wijk kunnen burgers vrijblijvend contact opnemen met de wijkzuster/wijkbroeder voor het delen van signalen, voor advies/voorlichting of bij vragen. Daarnaast werken wijkzusters met regelmaat mee in zorgroutes waardoor cliënten ook worden gezien tijdens de zorgverlening. Dit geeft de wijkzuster de gelegenheid om samen met de cliënt zorg te evalueren en waar nodig bij te stellen.

Visie op thuiszorg

In 2019 hebben zorgmedewerkers uit de thuiszorg onder begeleiding zelf een concept-visie op thuiszorg ontwikkeld bestaande uit de bouwstenen 'eigen regie van cliënt/medewerker', 'langer thuis blijven wonen' en 'samenwerking'. Deze drie bouwstenen staan op een fundament van wederzijds respect, gelijkwaardigheid, vertrouwen, eerlijkheid en lenigheid. De visie op thuiszorg kan in 2020 definitief worden vastgesteld.

Ambulant onvrijwillige zorg

In 2019 is de start gemaakt met voorbereidingen rondom de nieuwe wet zorg en dwang die per 1 januari 2020 is ingegaan. Gebaseerd op de landelijk beschikbare informatie en hetgeen moet worden georganiseerd om ambulant onvrijwillige zorg conform de wetgeving te bieden is besloten om voor de thuiszorg niet per 1 januari 2020 de WZD toe te passen. Er zijn nog te veel onduidelijkheden in de wet- en regelgeving en in de regio moet de samenwerking bij ambulant onvrijwillige zorg met onder andere huisartsen nog georganiseerd worden. Surplus heeft besloten om wel vanuit het WZD-gedachtegoed te werken en de nodige voorbereidende activiteiten vanuit werkgroep WZD extramuraal te continueren.

7.2 Zie mij: medewerker en vrijwilliger

Binnen Surplus wordt voor de beroepsopleidingen gewerkt met het opleidingsprincipe 'Samen leren in de wijk' wat voorkomt uit de coöperatie Wijkzuster. Het onderwijs gaat

uit van de leefwereldbenadering en wordt vormgegeven door de leervragen die de collega in opleiding (CIO) tegenkomt bij het werken in de dagelijkse praktijk.

Wijkzusters leveren een bijdrage aan deze beroepsopleidingen door als expert op te treden in een aantal leergemeenschappen. Dit houdt in dat iedere week de wijkzuster een werkplaats verzorgt waarin de wijkzuster kennis en ervaringen deelt met CIO's. Daarnaast worden er zorgmedewerkers thuiszorg als specialist ingezet bij onderwerpen zoals onbegrepen gedrag.

Vanuit de thuiszorg wordt vanaf 2019 gewerkt aan het opstellen van de strategische personeelsplanning. De verwachting is dat deze in 2020 beschikbaar is. Om te komen tot de strategische personeelsplanning vinden gesprekken plaats tussen business control, HR businesspartner, teamleiders en regiomanagers over de huidige/gewenste deskundigheid in de thuiszorgteams, de toekomstverwachtingen rondom beschikbaarheid van voldoende/deskundig personeel en de gevolgen van mogelijke risico's zoals verzuim en openstaande vacatures op het personeelsbestand.

7.3 Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning

Belevingen en ervaringen

Clïëntervaringen zijn in 2019 geïnterviewd door middel van 'Vertel eens... cliënten' en met behulp van het verplichte meetinstrument 'PREM-wijkverpleging'. Geconcludeerd kan worden dat cliënten zich zeer positief uitlaten over de zorg- en dienstverlening van Surplus thuiszorg. Dit blijkt onder andere uit de NPS-score (PREM-wijkverpleging +45; vertel eens cliënten +43) en het feit dat cliënten de thuiszorg waarderen met een gemiddeld rapportcijfer van 8,4 ('Vertel eens... cliënten'). De activiteiten vanuit het gedachtegoed 'Zie mij' lijken een bijdrage te hebben geleverd aan genoemde positieve resultaten, maar bovenal wordt de benadering vanuit medewerkers ten opzichte van cliënten veel genoemd als voorbeeld waaruit blijkt dat cliënten tevreden zijn.

MIC-meldingen en incidenten

Ook in de thuiszorg is medio november 2019 het nieuwe MIC-meldingssysteem geïntroduceerd. Naar aanleiding van de hierbij behorende implementatie heeft het onderwerp '(bijna) incidenten' een impuls gekregen binnen de thuiszorgteams. Nieuwe werkafspraken zijn bijvoorbeeld gemaakt over wanneer een MIC-melding moet worden ingevuld en op welke manier gezamenlijk kan worden geleerd van MIC-meldingen. In afwachting van het dashboard van MIC-meldingen, als hulpmiddel bij analyse, zal in 2020 de ontwikkeling worden gecontinueerd rondom het gezamenlijk leren van MIC-meldingen.

Clïëntdossier

In november-december 2019 heeft conform het centrale auditplan de interne audit omtrent methodisch werken in het cliëntdossier in de thuiszorg plaatsgevonden. Het is gebleken dat cliëntdossiers over het algemeen voldoende informatie bevatten om de benodigde zorg- en dienstverlening te bieden gebaseerd op de wensen en behoeften van cliënten. De stappen rondom opstellen zorgplan, uitvoeren van zorg en evalueren zijn voldoende waargenomen.

De aanbevelingen zijn met name terug te voeren naar het feit dat de gemaakte werkafspraken rondom het gebruik van het cliëntdossier uit december 2017 niet meer voldoen en/of niet meer op deze wijze worden uitgevoerd. De gebruikersgroep ONS extramuraal heeft de opdracht ontvangen om in 2020 de benodigde verbeteringen door te voeren rondom werkafspraken en gebruik van het cliëntdossier.

Project Slimme Zorg (EHealth)

Technologie in de zorg is een ontwikkeling binnen de thuiszorg van Surplus. Technologie wordt ingezet om de kwaliteit van leven voor de cliënt en mantelzorger te vergroten, maar vooral ook om het zorgproces nog efficiënter en gebruiksvriendelijker te kunnen inrichten. Deze technologie is geen doel op zich, maar zal een integraal onderdeel uit gaan maken van zorgprocessen. In samenwerking met zorgverzekeraar CZ en Mobile Care zijn in 2019 de voorbereidingen getroffen voor het project 'Slimme Zorg'. In dit project worden in de komende drie jaar (t/m 2022) bij 600 CZ-verzekerde cliënten met een indicatie voor wijkverpleegkundige zorg eHealth technologie toegepast met als doel inzicht te krijgen of deze eHealth technologie leidt tot verbeterde zorg (kwaliteit van zorg) en minder/betere werkzaamheden (toegankelijkheid en kosten). Gedurende dit onderzoek vinden diverse effectmetingen en evaluaties plaats om deze doelstelling te toetsen.

Expertgroep medicatieveiligheid extramuraal

Zorgmedewerkers uit de thuiszorg zijn vertegenwoordigd in alle expertgroepen van Surplus waarvan enkele expertgroepen specifiek zijn gericht op de extramurale setting zoals 'medicatieveiligheid'.

Voor de aandachtsvelders van de extramurale expertgroep medicatieveiligheid vinden vier keer per jaar bijeenkomsten plaats om werkafspraken over medicatieveiligheid te monitoren, ontwikkelingen te bespreken en ervaringen te delen.

Op basis van het jaarplan heeft de expertgroep 'medicatieveiligheid extramuraal' in 2019 de werkafspraken rondom het medicatiedistributiesysteem geharmoniseerd. Daarnaast heeft een pilot plaatsgevonden met het elektronisch registreren van medicatietoediening en het digitaal dubbel controleren van risicovolle medicatie met behulp van Boomerweb. Op basis van deze bevindingen is besloten deze app binnen alle thuiszorgteams te implementeren. Deze implementatie loopt door in 2020. Ten slotte heeft vanuit de expertgroep een interne audit plaatsgevonden. Het is gebleken dat medicatieveiligheid in de thuiszorg is toegenomen ten opzichte van 2018 aangezien 16 van de 17 uitgevraagde items in 2019 zijn verbeterd.

Externe audits

Externe audits zijn voor de thuiszorg een belangrijk instrument om de veiligheid en kwaliteit van zorg te toetsen en te verbeteren. In 2019 heeft de thuiszorg deelgenomen aan zowel de externe audit ISO als de externe audit Keurmerk Kruiswerk Wijkzuster.

De ISO audit vond plaats voor geheel Surplus waaraan de thuiszorg een bijdrage heeft geleverd in de vorm van een bezoek aan ontmoetingsplein Westerwiek en dagverzorging/dagbehandeling in Zevenbergen.

De externe audit Keurmerk Kruiswerk Wijkzuster is specifiek voor de thuiszorg. Surplus heeft in 2019 niet zoals gebruikelijk een volledige externe audit voor Keurmerk Kruiswerk Wijkzuster doorlopen. Dit werd veroorzaakt door het feit dat vanuit de fusie

van Surplus de trajecten en fasen van het keurmerk in de thuiszorgregio's ongelijk waren. Enkele thuiszorgregio's bevonden zich immers in fase 3 en andere thuiszorgregio's hadden reeds fase 4 behaald. In overleg met CIIO heeft in 2019 alleen een gesprek met CIIO, regiomanager en adviseur kwaliteit & veiligheid plaatsgevonden om fase 3 voor de gehele thuiszorg van Surplus te bestendigen. In april 2020 zal de gehele thuiszorg worden geaudit op fase 4 waarbij gebruik zal worden gemaakt van de nieuwe tool 'zelfevaluatie' als voorbereiding op de externe audit.

8 Kwaliteitsverslag welzijn

8.1 Zie mij: de cliënt en naasten

Belevingen en ervaringen

In zes gemeenten van ons werkgebied is er voor het maatschappelijk werk een klanttevredenheidmeting gedaan. Ook voor Geld & Recht en de informele zorg Etten-Leur is in 2019 een klanttevredenheidsonderzoek ontwikkeld (met Google Forms). Klanten kregen per e-mail een uitnodiging om te reageren. In een aantal specifieke situaties werd daarnaast gebruik gemaakt van een papieren versie.

De cijfer over 2019:

Dienstverlening	Rapportcijfer
Maatschappelijk Werk (hele werkgebied van Surplus Welzijn)	8,8
Geld & Recht (Etten-Leur)	9,6
Buddyhulp (Etten-Leur)	9,2
Mantelzorgondersteuning (Etten-Leur)	9,3

Vanuit Google Forms is ook een NPS uitgevraagd. Dit geeft het volgende resultaat:

	NPS	Aantal
Maatschappelijk werk (hele werkgebied Surplus Welzijn)	+57	72
Geld & Recht (Etten-Leur)	+100	17
Buddyhulp ((Etten-Leur)	+80	25
Mantelzorgondersteuning (Etten-Leur)	+80	30

Blauwe Kracht

Er is een duidelijke visie ontwikkeld voor Surplus Welzijn met zeven beloften: Meedoen mogelijk maken, Oog voor talent, Met elkaar en voor elkaar, Betrouwbaar en veilig, Open voor iedereen, Snel samen aan de slag, We doen het samen. In het kader van de 'Blauwe Kracht' hebben verschillende sessies plaatsgevonden met medewerkers om deze visie te implementeren en uit te dragen. Tijdens een Event Welzijn in november is dat gepresenteerd aan alle medewerkers.

Surplus Welzijn gaat zijn merk versterken door verwachtingen beter te managen en daarmee beter te communiceren wie we zijn en waar we voor staan. Vanuit de visie 'Zie mij' betekent dat, dat alle medewerkers (beroepskrachten en vrijwilligers) hierin meegenomen worden als onderdeel van de Blauwe Kracht. Zodat iedereen kan uitleggen wat Surplus Welzijn tot Surplus Welzijn maakt en waarom je voor ons moet kiezen als opdrachtgever, cliënt, beroepskracht en vrijwilliger. Wij zijn een kei in het maken van verbindingen. Iedereen zegt het maar wij doen het!

VMDM jongerenwerk Surplus

In 2019 hebben de jongerenwerkers zelf een visie op het jongerenwerk ontwikkeld VMDM (Visie, Missie, Doelstellingen & Methoden). Daarin zijn vijf pijlers van het jongerenwerk beschreven: Aanspreekpunt, Signaleren & Consulteren, Talent- en competentieontwikkeling, Vrijwilligerswerk, Individuele begeleiding (12+) binnen het

jongerenwerk. De VMDM is in boekvorm uitgegeven voor netwerkpartners. Dit document is tot stand gekomen met medewerking van alle jongerenwerkers en wordt dus door iedere jongerenwerker onderschreven en uitgedragen. In het managementoverleg is besloten dit voor alle 6 de te onderscheiden soorten dienstverlening vanuit de vakoverleggen te ontwikkelen in 2020.

8.2 Zie mij: medewerker en vrijwilliger

Inwerkprogramma

Tijdens de eerder genoemde zelfevaluatie bleek dat het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers ontoereikend was. Er is tijdens het proces naar certificering een nieuw inwerkprogramma gemaakt, met een werkgroep bestaande uit medewerkers. Het inwerkprogramma is in 2019 geactualiseerd. De nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid van de nieuwe medewerker en de daarbij te bieden ondersteuning door een naaste collega. Het inwerkprogramma biedt daartoe duidelijk handvatten.

Achterwacht buiten kantooruren

Sociaal werkers zijn zich bewust van de verantwoordelijkheid, om binnen de handelingsruimte die zij hebben, onafhankelijk en professioneel verantwoord te handelen. Er kunnen zich in de praktijk echter ook situaties voordoen waarbij zij geconfronteerd worden met een urgent dilemma, een incident of een calamiteit. Een situatie waarbij de sociaal werker behoefte heeft aan professionele reflectie of even overleg met een collega of leidinggevende. Hij moet bijvoorbeeld kiezen tussen handelingsalternatief A of B. In 2019 hebben een aantal van deze dilemma's plaatsgevonden. Daarom is er ten behoeve van medewerkers die buiten kantooruren werken en zich voor een dilemma geplaatst zien waarbij zij even willen overleggen met een leidinggevende alvorens te handelen is een achterwacht opgezet. Per toerbeurt zijn de leidinggevendenden bereikbaar.

Registratie Registerplein

In 2019 zijn alle medewerkers van Welzijn geregistreerd in het register Sociaal Werk. Voor herregistratie (na 5 jaar) moeten zij een bepaald aantal ontwikkelactiviteiten en reflectieactiviteiten gedaan hebben. Hiertoe hebben de medewerkers een ontwikkelplan met bijbehorende leer- en reflectieroute voor zichzelf toegevoegd aan het register. Speciaal hiervoor is een koppeling gemaakt tussen SOLO (Surplus Online Leren & Ontwikkelen) en het Registerplein. De leidinggevendenden zijn gekoppeld aan het Registerplein waardoor zij kunnen meekijken in de portfolio van de medewerkers. In 2020 gaan zij hierover met hen in gesprek gaan tijdens de werkoverleggen.

Nieuwsbrief Registerplein en Kwaliteit

Er is een eerste uitgave geweest van de nieuwsbrief Registerplein en Kwaliteit voor alle medewerkers. De nieuwsbrief is bedoeld om medewerkers nog beter wegwijs te maken in hun registratie op het Registerplein en de werking van het kwaliteitssysteem.

Nieuw Functiehuis

In 2019 is een start gemaakt met het bouwen van een nieuw functiehuis waarbij voor de beschrijvingen gebruik is gemaakt van de competentieprofielen zoals die zijn ontwikkeld door Sociaal Werk Nederland. Voordeel van het nieuwe functiehuis is dat het aantal functies sterk verminderd is waardoor het transparanter wordt welke functies met elkaar te vergelijken zijn. De implementatie zal in 2020 plaatsvinden.

8.3 Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning

Certificaat 'Sterk Sociaal Werk'

In aanloop naar certificering voor Surplus Welzijn hebben de vakoverleggen van maatschappelijk werk, Geld & Recht, jongerenwerk, wijkgerichte dienstverlening, informele zorg en vrijwilligers steunpunten een zelfevaluatie gemaakt voor het vakmanschap en de dienstverlening. Alle betrokken medewerkers hebben de zelfevaluatie individueel ingevuld. Daarna zijn de resultaten besproken en verbeteringen aangebracht, doordat sommige teams goed scoorden en anderen minder. Gedurende dit proces hebben zij veel van elkaar geleerd en is de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd. In november 2018 zijn 45 medewerkers en vrijwilligers extern geaudit door CIIO en op 1 februari 2019 heeft Surplus Welzijn het certificaat 'Sterk Sociaal Werk' van Sociaal Werk Nederland ontvangen. Surplus Welzijn heeft in het proces naar certificering alle medewerkers betrokken. Daarin waren we landelijk uniek en een voorbeeld voor de branchevereniging. Tijdens een bijeenkomst over het kwaliteitskader met Sociaal Werk Nederland en CIIO in Breda, hebben we een presentatie gegeven aan andere organisaties (ca. 20) over hoe Surplus dit heeft aangepakt. Daarnaast zijn er nog 3 organisaties bij ons op werkbezoek geweest om te horen hoe wij alle medewerkers hebben betrokken in het proces van certificering.

Verbeterpunten

Uit de externe audit van november 2018 kwamen een 6-tal verbeterpunten naar voren, waar een plan van aanpak voor is gemaakt. Onderstaand een overzicht van deze verbeterpunten met de uitgevoerde acties in 2019.

1. Verbetering van de evaluaties en klanttevredenheid bij maatschappelijk werk.
 - De beoogde verbeteringen in de evaluaties zijn besproken met het maatschappelijk werk tijdens het vakoverleg waardoor dat nu beter gaat.
 - Er is een nieuwe methode geïmplementeerd om de klanttevredenheid van het maatschappelijk werk te meten. Direct na het afsluitende gesprek krijgt de klant een mail met het verzoek een tevredenheidsonderzoek in te vullen.
2. Verbeteren van de registraties in het cliëntdossier door maatschappelijk werk.

Er is een training ontwikkeld voor maatschappelijk werkers ter verbetering van de registraties en men voert een intercollegiale toets uit op elkaars dossiers die besproken worden in de teams. De trainingen zijn in januari 2020 gestart.
3. Optimaliseren van het kwaliteitssysteem.

Kwaliteitsdocumenten van Welzijn zijn opgenomen in het centrale documenten-beheersysteem. Daarnaast is in de werkomgeving een aparte map aangemaakt met een overzicht van alle documenten Welzijn. Er zijn per vakoverleg 2 medewerkers geworven die aandacht-functionaris 'Kwaliteit' worden (implementatie in 2020). Zij gaan met de kwaliteitsadviseur een interne vorm van auditen opzetten.

4. Een registratiesysteem opzetten voor het jongerenwerk en de wijkgerichte dienstverlening.

Er is in overleg met jongerenwerkers een inrichting ontworpen ter registratie van het jongerenwerk in Regas. Momenteel vindt een test plaats door jongerenwerkers en daarna wordt het geïmplementeerd. Daarnaast is een start gemaakt van de inrichting voor de wijkgerichte dienstverlening in Regas. Deze wordt in Q2 2020 in Regas ingebouwd.

5. RI&E voor alle locaties van Welzijn.

Voor de locaties van Welzijn wordt in 2020 een RI&E uitgevoerd.

6. Risicomanagement beter op orde brengen.

Er is een digitaal meldsysteem ontwikkeld voor de MIC- en de MIM-meldingen voor alle medewerkers van Welzijn. Zij hebben een app op hun telefoon geïnstalleerd waarmee zij meldingen kunnen doen, zodat deze op geaggregeerd niveau geanalyseerd kunnen worden. Daarnaast hebben alle medewerkers een informatieboekje, posters en gadgets ontvangen in het kader van de Surplus brede 'meldcampagne'.