

(Kwaliteits-)Jaarverslag 2023

Toekomstbestendig door passende zorg



00	Voorwoord	4
01	Strategie, beleid en praktijk	6
1.1	Evean. Dit zijn wij	6
1.2	Meerjarenbeleid	8
1.3	Evean en concernsynergie Espria	9
02	Cliënt	10
2.1	Ontwikkelingen in de zorg	10
2.2	Projecten en innovaties	13
2.3	Cliënttevredenheid	18
2.4	Cliëntenparticipatie	21
2.4.1	Structuur cliëntenmedezeggenschap	21
2.4.2	Centrale Cliëntenraad	22
03	Medewerker	24
3.1	Algemeen	24
3.2	Voldoende personeel	24
3.3	Deskundig personeel	31
3.4	Medewerker tevredenheid	34
3.5	Medewerkersparticipatie en medezeggenschap	35
04	Duurzame bedrijfsvoering	38
4.1	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	38
4.2	Zorg en wonen	39
4.3	Zorgverkoop	40
4.4	Digitalisering en zorgtechnologie	41
4.4.1	Digitalisering	41
4.4.2	Zorgtechnologie	44
4.5	Financieel beleid	48
4.6	Risicomanagement	50
4.7	Toekomstparagraaf	53
05	Samenwerking en marktpositie	56
5.1	Samenwerkingsrelaties	56
5.2	Marktpositie	58
06	Kwaliteit en veiligheid	61
6.1	Monitoring kwaliteit	61
6.2	Gerealiseerd beleid in 2023	65

07	Profiel van de organisatie	67
7.1	Algemene identificatiegegevens	67
7.2	Structuur van de organisatie.....	67
7.3	Kerngegevens.....	69
7.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	69
7.3.2	Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	70
08	Bestuur en toezicht.....	75
8.1	Raad van Bestuur, directie en Raad van Commissarissen.....	75
8.2	Normen voor goed bestuur	76
8.3	Toezicht verklaring Raad van Commissarissen Espria over 2023 in het kader van de WMG	76
09	Verklarende woordenlijst	78
	Bijlagen.....	79

Voor u ligt het jaardocument en de jaarrekening van Evean. Hierin vindt u een beschrijving van onze activiteiten en behaalde resultaten in het verslagjaar 2023.

Toekomstbestendige zorg

De uitdagingen in de zorg zijn groot. We kunnen niet meer naar mensen en zorg blijven kijken zoals we vandaag doen. De zorg loopt vast, nu of straks! Te weinig mensen, te veel vraag en te weinig geld. Op veel plekken kunnen we al niet meer tijdig en met de juiste deskundigheid zorg bieden die mensen nodig hebben. Willen we dat mensen op ons kunnen blijven rekenen, dan moet het fundamenteel anders in de zorg. Het anders denken over en kijken naar de zorg vraagt meer dan ooit dat er een beroep wordt gedaan op de creativiteit en de veerkracht van zorgaanbieders, professionals, mensen die ondersteuning en zorg nodig hebben, hun verwanten en sociaal netwerk, maar ook van de maatschappij. Toekomstbestendige zorg vergt verbetering van de organiseerbaarheid en betaalbaarheid. Belangrijke landelijke programma's waar Evean samen met collega-instellingen in de regio in participeert ten behoeve van deze toekomstbestendige zorg zijn het Integraal Zorgakkoord (IZA) en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO). In het Integraal Zorgakkoord zijn afspraken gemaakt om te zorgen dat we in de toekomst aan alle Nederlanders die dit nodig hebben zorg kunnen blijven bieden. Daarvoor zijn samenwerking, preventie en het versterken van de eerstelijnszorg belangrijk. Ook wordt geïnvesteerd in opleiden, loopbaanperspectief, professionele zeggenschap en het verlagen van administratieve lasten, zodat verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten met plezier hun werk kunnen blijven doen. Met het WOZO-programma wordt erop ingezet dat ondersteuning en zorg zich aanpassen aan de voorkeur van ouderen om zo lang mogelijk regie op het eigen leven te houden en dat zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk worden uitgesteld of zelfs worden voorkomen.

Bestendig in balans

Een voorwaarde voor toekomstbestendige zorg is een financieel gezonde organisatie. Hier is in 2023 hard op gestuurd. Het jaar 2023 stond in het teken van de volgende fase van ons transitieplan Bestendig in balans, waarmee in 2022 gestart is. Er zijn grote stappen gezet om de implementatie van het capaciteitsmanagement vorm te geven en de bijbehorende reorganisatie door te voeren. In 2024 zullen we profiteren van deze implementatie, waarbij de eerste maanden nog wel flinke uitdagingen zullen opleveren om de aangepaste organisatie met de nieuwe software en werkwijze direct te laten renderen.

De juiste zorg op de juiste plek

De kwaliteit van de zorg in Nederland staat onder druk door flink toenemende zorgkosten en een oplopend tekort aan zorgprofessionals. Het is belangrijk dat iedereen met een zorgvraag ook in de toekomst goede zorg kan krijgen. Dat is zorg of ondersteuning die werkt, dicht bij de cliënt.

Dit vraagt om passende zorg: een andere aanpak en een andere manier van denken dan voorheen. Uitgaand van meer nadruk op gezondheid (voorkomen van ziekte), samenwerking in de regio en meer innovatie. Passende zorg is een beweging die we met elkaar moeten inzetten om te voorkomen dat de zorg straks vastloopt. Ook Evean is hier actief mee bezig, door in te zetten op preventie, getrapte zorg en zorgtechnologie.

Met Evean Vooruit! - programmatisch werken

In 2023 is gestart met het samenstellen van programma's onder de naam Met Evean Vooruit! Deze programma's vormen de leidraad voor de projecten die bijdragen aan het toekomstbestendig maken en toegankelijk houden van onze zorgverlening. Een belangrijk uitgangspunt hierin is om onderlinge verbanden in kaart te brengen en af te stemmen met elkaar.

De zes programma's:

- *Visie op betekenisvol leven*
- *Capaciteitsmanagement*
- *Clïëntreis (werktitel)*
- *Zorgtechnologie & Innovatie*
- *Werkplezier Werkt!*
- *Bestendig in balans/Samen Gaan voor Resultaat*

Ook in 2023 waren de inspanningen van alle Evean-medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en cliënt-medezeggenschap erop gericht om dag in dag uit, direct of indirect, een bijdrage te leveren aan het welbevinden van onze cliënten. Want cliënten en hun verwanten staan bij ons centraal.

Het gaat om hun leven, hun welbevinden, hun wensen, hun keuzes. Onze professionals geven daar vanuit betrokkenheid invulling aan. De persoonlijke relatie met de cliënt en zijn/haar naasten staat voorop. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Nu, maar zeker ook in de toekomst. De dialoog met onze cliënt en naasten enerzijds en de dagelijkse dialoog met onze professionals zijn de bron voor ontwikkeling en innovatie. Wij danken iedereen die hieraan bijdraagt.

Sandra Oud en Marieke van Guldener

Directie Evean

➤ 1.1 Evean. Dit zijn wij

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam. Evean levert – naast intramurale verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg) – onder andere eerstelijnsverblijf, eerstelijnsbehandeling, geriatrische revalidatiezorg, thuiszorg, wijkverpleging, medisch specialistische verpleging thuis, nacht- en waakzorg, thuisbegeleiding, dagbesteding, verzorgd wonen en Volledig Pakket Thuis (VPT).

Evean, werkmaatschappij van Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Espria biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen. De verschillende organisaties die deel uitmaken van Espria werken vanuit hun eigen identiteit en hebben in het eigen werkgebied een sterke reputatie.

Voor alle zorgorganisaties binnen Espria gelden daarbij dezelfde uitgangspunten:

- De cliënt staat centraal
- De professional heeft samen met de cliënt de regie over het zorgproces.
De focus ligt op herstel van eigen kracht en op thuis bij eigen naasten
- We richten ons op welbevinden en mogelijkheden in plaats van op ziekte en gebrek

Onze missie en visie

Het meerjarenbeleid van Evean is vertaald in onze missie en visie naar dagelijkse zorg.

Van missie...

Evean staat voor passende zorg en ondersteuning ten behoeve van een waardevol leven voor de cliënt, waarin zelfstandigheid en behoud van identiteit voorop staan. Wanneer door een aandoening, ouderdom of een andere persoonlijke situatie (tijdelijk) een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning, blijft dit onverminderd van kracht. Wij bieden zorg en ondersteuning in alle fases van het volwassen leven, inclusief de stervensfase. Wij doen dit samen met de cliënt en naasten.

...naar visie...

De cliënt en medewerker staan bij ons centraal. In het gesprek tussen cliënt, naasten en medewerker wordt de hulpvraag van de cliënt duidelijk en is gastvrijheid het uitgangspunt. Gastvrijheid betekent dat wij elkaar hartelijk en uitnodigend bejegenen. De cliënt, familie en mantelzorgers voelen zich welkom en merken de bevoegdheid van onze medewerkers. We kijken eerst naar de zelfredzaamheid van de cliënt en mogelijkheden van informele- en netwerk zorg en e-health. Daarna gaan we over tot de inzet van formele zorg. Wij willen de juiste zorg op de juiste plaats bieden.

Zorg en ondersteuning bieden wij thuis, tenzij... Is thuis niet mogelijk dan zijn onze locaties er, passend bij de hulpvraag van de cliënt. Hierbij werken we nauw samen met onze netwerkpartners, zorg en ondersteuning, om antwoord te kunnen geven op de huidige en toekomstige vraag. Het opleiden en werven van medewerkers is hier onderdeel van. We onderscheiden ons door specialistische zorg en ondersteuning en geven onze medewerkers de mogelijkheid zich hierin verder te ontwikkelen. Wij passen de laatste ontwikkelingen toe op het gebied van wetenschap en zorgtechnologie en zijn steeds op zoek naar innovaties. Wij zijn een duurzame organisatie, die maatschappelijk verantwoorde keuzes maakt.

...naar dagelijkse zorg

Onze cliënten bepalen samen met onze professionals welke zorg en ondersteuning het beste aansluiten bij de hulpvraag en mogelijkheden. Zorg is maatwerk en elke keer anders. Onze medewerkers zijn deskundig en zetten dit in wanneer wij samen besluiten nemen die van invloed zijn op het werk.

Leren van elkaar, initiatief nemen, lef tonen en fouten mogen maken, zijn voor ons belangrijke uitgangspunten. Op die manier zorgen wij er samen voor dat onze zorg en ondersteuning merkbaar en continu verbetert. Dan leveren wij de beste zorg en ondersteuning. Medewerkers die werkplezier hebben en uitstralen maken het verschil voor het welbevinden van onze cliënten.

Nieuwe kernwoorden en waarden Evean

In 2023 is het nieuwe waardenkompas van Evean vastgesteld als onderdeel van “Met Evean Vooruit!”. Daadkrachtig is onze eigenwaarde. De waarde waar we bekend om willen staan. Verbindend en deskundig zijn onze ankerwaarden. Deze zitten in de kern van onze organisatie en willen we meenemen naar de toekomst. Durf en trots zijn onze aspiratiewaarden. Daar zit de grootste uitdaging. Met durf kom je verder en we mogen trotser laten zien wat we allemaal doen en kunnen.



Nieuwe merkpositionering

Bij Evean zien wij ontwikkeling als de basis voor het welzijn van ouderen, vandaag en morgen: persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers én ontwikkeling op het gebied van innovaties. Ontwikkelingen om de kwaliteit van leven van ouderen te vergroten.

Wij hebben alle specialismen in huis. Van voorkomen van zorg tot zorg bij de laatste levensfase. Allemaal onder één dak. Eén partner voor alle zorgvragen. Dat geeft vertrouwen voor cliënten en hun omgeving.

Wij weten welke specialistische ondersteuning onze cliënten nodig hebben door de juiste aandacht, benodigde zorg en ondersteunende innovaties te combineren. Cliënten kunnen dan zo lang mogelijk zelfredzaam in hun eigen omgeving zijn. Vanuit het besef dat mensen zo lang als mogelijk in hun vertrouwde omgeving willen blijven wonen, hanteren wij bij Evean het volgende uitgangspunt: “zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan en passende zorg als zorg nodig is”. De uitgangspunten van Passende zorg vormen hierbij de leidraad.

En als thuis wonen niet langer mogelijk is, dan kan de cliënt ook in één van onze huizen terecht. Waar de cliënten ook wonen, bij ons krijgen zij de juiste zorg die maximaal bijdraagt aan hun kwaliteit van leven.

➤ 1.2 Meerjarenbeleid

Strategische doelstellingen 2023-2025

In het jaarplan 2023 waren 6 strategische doelstellingen het uitgangspunt:

1. De klanttevredenheid is goed
2. De medewerker tevredenheid is hoog
3. Wij bieden significant meer klanten zorg, ondersteuning en/of behandeling met hetzelfde personeel
4. Onze verhouding intramuraal/extramuraal komt steeds meer in balans, met als doel op lange termijn 50/50 verdeling
5. Evean is en blijft een systeemspeler
6. Wij hebben een deels vernieuwde infrastructuur zowel in (digitale) zorg als in gebouwen

Deze doelstellingen zijn verdeeld over 4 thema's:

- Cliënt
- Medewerker
- Bedrijfsvoering
- Samenwerking en marktpositie

In de volgende hoofdstukken van dit jaarverslag wordt aan de hand van deze 4 thema's toegelicht wat er met betrekking tot de strategische doelstellingen in 2023 bereikt is. Daarnaast is er een hoofdstuk kwaliteit toegevoegd aan het jaarverslag, waarmee er een geïntegreerd (kwaliteits-) jaarverslag wordt vastgesteld. Hiermee houden we het kwaliteitsdenken als integraal onderdeel van onze zorgverlening en ondersteuning. De evaluatie op de verbeterplannen voor de locaties is in een addendum toegevoegd.

➤ 1.3 Evean en concernsynergie Espria

Concern

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Specifiek voor het Espria-concern is dat meerdere branches onder één dak en één regie zijn samengebracht. Espria en de bijbehorende groepsmaatschappijen richten zich op kwetsbare mensen. In de dienstverlening staat de cliënt centraal; het bevorderen van herstel van eigen kracht, thuis bij naasten en welbevinden nemen hierbij een belangrijke plaats in.

Samenwerking

Meer dan ooit wordt van organisaties verwacht dat zij over de grenzen van de afzonderlijke domeinen een samenhangend aanbod aan kwetsbare mensen bieden. Samenwerking door de groepsmaatschappijen moet onderscheidende meerwaarde brengen. Er wordt onderling door de groepsmaatschappijen expertise gebracht en gehaald. Meerwaarde uit samenwerking creëren is de basisfilosofie van Espria. Binnen Espria wordt op verschillende onderwerpen en in verschillende structuren samengewerkt. Zo wordt in de Groepsraad afgestemd over concernkaders en het strategisch concernbeleid. Op verschillende thema's, zoals kwaliteit en veiligheid, mens en arbeid, facilitaire zaken en vastgoed, zijn experttafels ingericht die de Groepsraad adviseren over het beleid op strategisch niveau. Daarnaast zijn er tijdelijke projectgroepen die 'over de groepsmaatschappijen heen' werken.

➤ 2.1 Ontwikkelingen in de zorg

De ontwikkelingen in de maatschappij vragen om anders denken over en kijken naar zorg. Dit vraagt meer dan ooit dat er een beroep wordt gedaan op de creativiteit en de veerkracht van zorgaanbieders, professionals, mensen die ondersteuning en zorg nodig hebben, hun verwanten en sociaal netwerk, maar ook van de maatschappij. Deze toekomstbestendige en toegankelijke zorg vraagt verbetering van de organiseerbaarheid en betaalbaarheid.

Passende zorg

In 2023 is Passende zorg verder onder de aandacht gebracht en is gewerkt aan bewustwording bij zorgprofessionals. Hierbij is de aandacht vooral gegaan naar de zorgprofessional in de extramurale zorg. De volgende activiteiten zijn hierbij aan bod gekomen.

- **De kracht van herhaling**

Gedurende het jaar is op verschillende manieren informatie over vormen van Passende zorg gecommuniceerd. Zowel bij berichtgeving op intranet, in nieuwsberichten en bij de presentatie van nieuwe werkprocessen is een link gelegd met Passende zorg. Herhaling vergroot de kans dat zorgprofessionals de principes van Passende zorg toepassen in hun dagelijks werk. Een voorbeeld van een werkproces dat met behulp van de principes van Passende zorg is gepresenteerd, is de werkwijze Professionele alarmopvolging. Door het netwerk van de cliënt meer te betrekken kan de inzet van schaarse professionals efficiënter worden toegepast. Tevens komt het de zelfredzaamheid van de cliënt en het netwerk ten goede.

- **Een bewustwordingssessie**

Zorgprofessionals hebben, op initiatief van een aantal wijkverpleegkundigen, tijdens een centrale sessie termen die zij tegenkomen in de praktijk benoemd en in relatie gebracht met de principes van Passende zorg. Het doel was om structuur aan te brengen in de veelheid aan termen waar wijkverpleegkundigen mee te maken krijgen. Tevens kan deze structuur wijkverpleegkundigen helpen om Passende zorg in hun teams uit te dragen.

- **Moving story board**

In 2022 is een korte film voor verwijzers gemaakt met uitleg over de principes van Passende zorg zoals ze in de wijkverpleging worden toegepast. In 2023 is een soortgelijke korte film door en voor wijkverpleegkundigen gemaakt. Deze film heeft als doel de principes van Passende zorg te verduidelijken vanuit het perspectief van de zorgprofessional in het contact met de cliënt. Ook dient het als hulpmiddel bij de kennisoverdracht tussen wijkverpleegkundigen en de teamleden.

- **Experts Positieve gezondheid**

11 Wijkverpleegkundigen hebben in 2023 de scholing Positieve gezondheid afgerond. Doel van de scholing was: kennis en vaardigheden ontwikkelen om samen met de cliënt te komen tot Passende zorg waarbij de tools van Positieve gezondheid worden gebruikt. Deze experts hebben als opdracht om Positieve gezondheid onder de aandacht te brengen van collega's. Dit kunnen zij doen door de theorie te bespreken maar, beter nog, door Positieve gezondheid in het contact met collega's toe te passen en uit te dragen. Om dit te kunnen uitvoeren zal in 2024 een verdiepingsscholing worden aangeboden.

- **Passende zorg in de keten**

Evean heeft op verschillende niveaus structureel overleg met ziekenhuizen en huisartsen in de regio. Hierbij is Passende zorg een vast agendapunt als het gaat om organiseren en overdracht van zorg. Samen met de cliënt/patiënt de juiste vertaalslag maken van het ene domein naar het andere is hierbij de uitdaging.

- **Passende zorg door wijkverpleegkundigen**

Wijkverpleegkundigen hebben een maatschappelijke opdracht bij het bewerkstelligen van Passende zorg. Het ontstijgt het niveau van zorgprofessional en cliënt. Samen met ambassadeurs wijkverpleging en een aantal inhoudsdeskundigen is een tweetal bijeenkomsten georganiseerd. Hierin werd Passende zorg als integraal onderdeel van het werk van de wijkverpleegkundige gepresenteerd. In de bijeenkomsten werd naast het geven van praktische informatie ook een discussie op gang gebracht. Ten slotte werd advies aan de deelnemers gevraagd over de vorm en inhoud van dit soort bijeenkomsten zodat het in 2024 Evean breed een vervolg kan krijgen.

- **Zelfredzaamheidsmodel**

Er is een start gemaakt met het actualiseren van het zelfredzaamheidsmodel. Inmiddels is een conceptversie ontwikkeld waarbij de principes van Passende zorg terug te vinden zijn. In 2024 wordt dit aan de hand van een aantal klankbordsessies met zorgprofessionals definitief gemaakt.

Informele zorg

In Espria verband is afgelopen jaar een gezamenlijk traject uitgevoerd om een visie op informele zorg te ontwikkelen. Binnen Evean werken wij dit verder uit in onze Visie op betekenisvol leven en in het programma cliëntreis. In het kader van deskundigheidsbevordering van onze medewerkers zijn voor meerdere locaties in de Zaanstreek voorstellingen aangeboden die gaan over informele zorg. Samen met de cliëntenraad is in het Eduard Douwes Dekkerhuis verder onderzocht hoe informele zorg in te zetten binnen deze locatie. In de extramurale zorg is informele zorg vanuit de gehanteerde zelfredzaamheidsmatrix al veel meer gebruikelijk.

Dit staat dan ook model voor de intramurale locaties van Evean. Van belang is dat Evean vanuit het programma cliëntreis verdere stappen maakt om de maatschappelijke beweging voor de inzet van informele zorg te vertalen naar de situatie van Evean.

Palliatieve zorg

In 2023 is op basis van de 10 verbeterpunten uit het adviesrapport 'Verbeterplan palliatieve zorg (september 2022)' een start gemaakt met de aanpak van 6 van deze verbeterpunten.

- Vanaf 1 januari 2023 zijn 2 projectleiders Palliatieve zorg (2x 12 uur) aangesteld om uitvoering te geven aan het Verbeterplan palliatieve zorg. Daarnaast sluiten zij aan bij netwerkpartners op het onderwerp palliatieve zorg en proactieve zorg in de regio en landelijk.
- Gedurende het jaar is het Expertteam palliatieve zorg samengesteld met afvaardiging van de verschillende disciplines en regio's van Evean. Zij zijn inmiddels 5x bij elkaar geweest.
- Samen met experts in de palliatieve zorg van Evean is een addendum geschreven op de Missie visie van Evean, ... naar Palliatieve zorg.
- Voor de inzet van aandachtsvelders palliatieve zorg (positionering en kennis) is gestart met het schrijven van een profiel voor deze aandachtsvelders palliatieve zorg.
- Rondom de dag van de palliatieve zorg is alle teams de mogelijkheid geboden om het Stellingenspel, ontwikkeld door leden van het Expertteam, te spelen om zo een aanzet te geven om de basiskennis over palliatieve zorg te vergroten. Meerdere teams hebben naar aanleiding van deze bijeenkomsten aangegeven graag meer scholing te willen krijgen over dit onderwerp.
- Er is een start gemaakt om in samenwerking met de werkgroep Dossiervoering te onderzoeken hoe palliatieve zorg een structurele plek binnen elektronisch cliëntendossier (ECD) kan krijgen.

Waardigheid en Trots

In 2019 is gestart met het Waardigheid en trots Op Locatie (WOL) programma. De uitvoering van het programma is twee keer verlengd; eerst tot medio 2023 en vervolgens voor een aantal locaties tot eind 2023. Met behulp van het programma WOL, onder andere door inzet van primair proces coaches, werd inzichtelijk naar welke thema's van het kwaliteitskader aandacht moest gaan. Hiermee hoopt Evean haar kwaliteit integraal voor de toekomst beter te kunnen borgen met behulp van ondersteunende diensten, behandeling en in samenhang met Evean als geheel. Belangrijke thema's in het WOL-traject waren positionering en inzet van de coördinerend verpleegkundigen, teamontwikkeling en welzijn.

- **Positionering en inzet van de coördinerend verpleegkundigen**

Op alle locaties is er individuele en/of groep coaching gegeven aan de coördinerend verpleegkundigen (CVPK). De coaching richtte zich voornamelijk op rolverduidelijking om de onderlinge samenwerking, de samenwerking met manager en kwaliteitsverpleegkundige, en de coachende rol binnen het team te verbeteren.

- **Teamontwikkeling**

Op locaties is het nodige gedaan rondom teamontwikkeling, zowel in de management-teams, teams van CVPK als de afdelingsteams. Het WOL-traject heeft de onderlinge verhoudingen in teams zichtbaar gemaakt. Er is in sommige teams veel aandacht besteed aan het geven en ontvangen van feedback. Stabiliteit in en daadkrachtig leidinggeven wordt als kwetsbaar punt genoemd en zeker in relatie tot teamontwikkeling. Vanuit WOL is bijgedragen aan een passend Management Development (MD) programma.

- **Welzijn**

Rondom het thema welzijn zijn meerdere initiatieven opgepakt om het welzijnsperspectief te versterken en de samenwerking met familie te verbeteren. Focus van de coaching lag vooral op het begeleiden van project- of werkgroepen, ondersteunen van kartrekkers en uitwerken van opbrengsten en richtlijnen. Iets waaraan WOL heeft bijgedragen is het positioneren van de coördinator welzijn en het bevorderen van de samenwerking tussen zorg- en welzijnsmedewerkers. Structurele overleggen ondersteund door WOL hebben een nieuwe impuls gegeven aan verbeterdoelen rondom wonen en welzijn.

Terugkijkend zien we dat er vooruitgang is geboekt in de locaties. Er is een mooie beweging in gang gezet, waarbij we binnen Evean bewust hebben gekozen voor het bouwen met dat wat er is. Inmiddels is de verkenning gestart richting Waardigheid en Trots naar de Toekomst. De thema's in dit programma sluiten aan op de programmalijnen waar binnen Evean voor gekozen is.

➤ 2.2 Projecten en innovaties

Dossiervoering en methodisch werken

Het meerjarige project Dossiervoering-Methodisch werken is gestart in 2022. In 2023 lag de focus op de deelgebieden dossiervoering Intramuraal, Vaardigheden en Procesbeschrijvingen.

Resultaten:

- De methodiek van het intramurale dossier is in samenspraak met zorgprofessionals in testgroepen aangepast naar de methodiek 4 Leefdomeinen en de Adl-lijst is drastisch verkort. De implementatie van deze verbeteringen volgt in 2024.
- Er is een concept scholingsplan opgesteld, dat in 2024 verder aangescherpt zal worden.
- Na een brede procesbeschrijving dossiervoering-methodisch werken worden de procedures voor de intra- en extramurale zorg en de begeleiding in 2024 verder uitgewerkt in stappenplannen en werkinstructies.

Evean zorgt... met muziek

De focus voor 2023 lag op het borgen van de inzet van muziek op de werkvloer. Er is aandacht besteed aan het vergroten van de bewustwording en het delen van kennis, tips en adviezen over het gebruik van muziek in het contact met de cliënt. Daarnaast is getracht het gebruik van muziek te borgen in een methodisch denk- en werkproces in lijn met het vakgebied muziektherapie. We deden dit in samenwerking met Zuyd Hogeschool en zochten ook samenwerking met onze eigen Evean muziektherapeuten. Pareltje van dit jaar werd het muziekkennisfestival 'Evean zorgt met muziek' in het Eduard Douwes Dekkerhuis; waar de kracht en toegevoegde waarde van muziek te zien en horen was tijdens diverse workshops voor medewerkers en bewoners van Evean.

Concrete activiteiten:

- Intranetberichten ('Muziek op Maandag; elke eerste maandag van de maand)
- Groepsgesprek aandachtsvelders om meer/beter met muziek aan de slag te gaan op de werkvloer
- Bijdrage aan inspiratiewebsite over muziek in de zorg van lectoraat vaktherapie Zuyd Hogeschool
- Muziekkennisfestival met workshops over muziek in de zorg
- Muziekvragenlijst in ONS dossier, toegankelijk voor zorgprofessionals intra- extramuraal
- Samenwerking met Espria muziekproject; in evaluatie en uitproberen van Oerradio en andere muziekinitiatieven
- Presentatie in wijkteams over muziek en hoe in te zetten bij zorg voor de cliënt in de wijk.

Crisis-afdeling Korenaar/Oostergouw

De nieuwe crisisafdeling Korenaar binnen Evean Oostergouw voor cliënten met dementie werd in mei 2023 geopend. De afdeling heeft 15 plekken waar zorg en behandeling wordt geleverd aan patiënten met dementie die plotseling niet meer thuis kunnen wonen. Een deel van deze doelgroep vertoont in meer of mindere mate 'onbegrepen gedrag' in de vorm van wanen, hallucinaties en fysieke- en/of verbale agressie. Om als professional passende zorg en behandeling te kunnen leveren op de afdeling wordt de scholing complexe ouderen- psychiatrie gevolgd door een aantal van onze behandelaren.

Doorontwikkeling Volledig Pakket Thuis

Evean is in 2023 gestart met de doorontwikkeling van het VPT-aanbod. Deze zorgvorm werd al ruim 10 jaar aangeboden, maar tot op heden bleef de omvang van het aantal cliënten en het aantal arbeidsplaatsen voor medewerkers beperkt. Reden voor doorontwikkeling en uitbreiding in het afgelopen jaar is dat Wlz-zorg thuis een belangrijke schakel is in het goed, betaalbaar en toegankelijk, dus toekomstbestendig, houden van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare ouderen.

Resultaat 2023

- Stijging aantal cliënten van 30% (van 64 op 05-01-23 naar 91 op 31-12-23)
- Implementatie van de nieuwe functie ThuisSupporter vanaf juli 2023
- Opzet en uitvoering scholingstraject ThuisSupporter
- Taakherschikking in de VPT- teams; meer focus op eigen kennis, kunde en specialismen bij zorgprofessionals. thuis supporters voor welzijn/individuele begeleiding
- Herindeling van bestaande VPT-teams om werk-werk reisafstanden te verminderen
- Efficiëntie en kwaliteit in diensten/vermindering van onder aannemer schap op huishoudelijke hulp. Plan voor verbetering dienst maaltijden (maaltijdvergoeding), om in 2024 in werking te brengen
- Snellere instroom, focus op cliëntenpopulatie ZZP4 (van crisis-handelen naar preventie)
- Bekend maakt bemind; uitbreiding van de communicatie over het interne en externe aanbod
- Nieuw merk: van VPT naar Evean Gewoon Thuis
- Ontwikkeling van diverse kennismaterialen (flyer, infographic, presentaties) en nieuwe pagina op website Evean
- Regionale samenwerking Wlz-zorg Thuis met VVT- organisaties Zorgcirkel, Stichting Wonen en Zorg Purmerend, Zorggroep Zaanstreek

Regeling Inzicht II: eOverdracht verpleegkundigen en Persoonlijke Gezondheid Omgeving (PGO)

Doelen van het programma eOverdracht:

- Het verminderen van administratieve lasten
- Een verbeterde kwaliteit en volledigheid van de inhoud van de overdracht
- Het minder herhaaldelijk uitvragen van informatie bij cliënten
- Het faciliteren van een verbeterde continuïteit van zorg in de keten
- Dit alles zodat zorgverleners meer tijd aan cliënten kunnen besteden

Resultaat 2023:

- Evean heeft in de regio's Amsterdam en Noord-Holland-Noord op basis van subsidie vanuit het ministerie van VWS aan de regeling Inzicht II deelgenomen. De einddatum voor het gesubsidieerde programma Inzicht is in 2022 uitgesteld naar 1-7-2023
- Cliënten kunnen inmiddels met behulp van een Persoonlijke Gezondheid Omgeving (PGO) gegevens uit ONS opvragen
- De verpleegkundige eOverdracht tussen ziekenhuizen en VVT is nog (niet) in productie genomen omdat de leverancier Nedap nog niet de juiste verwerking binnen hun programmatuur heeft ingebouwd
- Voor 2024 is in beide regio's de intentie om de minimale eOverdracht te implementeren

Geneeskundige zorg voor specifieke cliëntgroepen in de thuissituatie

Evean vindt het van belang dat de kennis van de ouderenzorg ook in de thuissituatie ingezet kan worden. Vanuit de GZSP-beleidsregel (Geneeskundige zorg voor specifieke patiëntgroepen) is hier een mogelijkheid voor. Deze zorg wordt geleverd aan patiënten zonder WLZ-indicatie waar de kennis van bijvoorbeeld de Specialist ouderengeneeskunde of GZ-psycholoog van meerwaarde is. Sinds 2023 wordt binnen Evean ook de Verpleegkundig Specialist ingezet bij deze zorgvraag thuis. Bijvoorbeeld bij ouderen met multi problematiek. Vanuit Behandelzaken wordt multidisciplinaire kennis ingezet om ouderen met complexe zorgvragen de juiste zorg te bieden in de thuissituatie. De GZSP-werkgroep heeft deze vorm van behandeling in 2023 verder gepositioneerd in de regio. Dit doen wij onder andere ook in samenwerking met andere VVT-organisaties en huisartsenkoepels. Evean heeft een sterke toename gezien in het aantal consulten in 2023 binnen Zaanstreek-Waterland en Amsterdam-Noord (NOA).

IDDSI

IDDSI (International Dysphagia Diet Standardization Initiative) is een internationaal raamwerk dat gebruikt wordt om verschillende consistenties (dikte/vloeibaarheid) van eten en drinken in te delen. Het doel is om wereldwijd dezelfde terminologie voor consistentie-aanpassingen te gebruiken; in verschillende landen wordt het raamwerk al geïmplementeerd in verschillende zorginstellingen. Er is in 2023 een pilot gedraaid om de IDDSI te implementeren bij cliënten met slikproblemen op enkele afdelingen van locatie Oostergouw.

Ambulante geriatrische revalidatiezorg

De ambulante zorg is een belangrijk onderdeel van de geriatrische revalidatie. Door het leveren van ambulante zorg kan de cliënt sneller naar huis en van daaruit verder revalideren. Vanuit wetenschappelijk onderzoek komt er steeds meer bevestiging dat thuis revalideren een positiever effect heeft op het activiteitsniveau van de patiënt ten opzichte van een klinisch traject. Het leveren van ambulante zorg heeft als groot voordeel dat de behandelaar de cliënt in de thuissituatie ziet functioneren. Zo kan er getoetst worden of de cliënt thuis daadwerkelijk veilig functioneert en kan er ingespeeld worden op mogelijke problemen die tijdens het klinische traject nog niet bekend waren.

Ambulante zorg wordt op alle drie de revalidatielocaties van Evean aangeboden. De afgelopen twee jaar is er een mooie groei te zien in het aanbod van het aantal aangeboden ambulante trajecten. Waar het in 2019 nog 6% was, ligt het gemiddelde de afgelopen jaar (2023) op circa 20%. Op bepaalde afdelingen wordt er altijd een ambulant traject aangeboden, mits de cliënt voldoet aan de criteria.

Diversiteit en inclusiviteit

Evean ambieert een steeds meer inclusieve organisatie te zijn, waarbinnen medewerkers en cliënten zichzelf mogen en kunnen zijn. Een organisatie waarin iedereen welkom is als zijn of haar eigen ik.

Binnen deze ambitie richt Evean zich op divers en inclusief werkgeverschap voor medewerkers. En op een diverse en inclusieve behandeling van cliënten die intramuraal of extramuraal aan Evean verbonden zijn. Een diverse samenstelling van onze medewerkerspopulatie brengt een bredere mix van creativiteit, kennis en persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers met zich mee. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers zich bewust zijn van de diversiteit en de verschillende (culturele) achtergronden van de cliënten.

In de huidige maatschappij wordt het kunnen leveren van cultuur sensitieve zorg steeds belangrijker. Daarbij is in 2023 uitdrukkelijk onze kennis op het gebied van ‘inclusiviteit’ meegenomen, die onlosmakelijk aan het kenmerk van diversiteit is verbonden.

De werkgroep Diversiteit & Inclusiviteit (D&I) heeft zich in 2023 ingezet om een gefundeerde missie en visie te ontwikkelen. Om daarin de juiste nuance en behoefte te verweven is een start gemaakt met een D&I sessie waarin we onder Evean medewerkers ophalen wat dit voor hen betekent, welke ervaringen zij hebben en waar de behoefte ligt. In 2024 vinden nog enkele sessies plaats om een grotere pool te creëren waarop we onze missie en visie bepalen.

Ondertussen zijn opnieuw een drietal Evean locaties gecertificeerd als Roze Loper locatie, en worden belangrijke momenten voor de LHBTIQ-community belicht tijdens dagen als bijvoorbeeld Pride en Paarse Vrijdag. In de corporate communicatie van Evean heeft D&I een vaste plek gekregen op de hiervoor genoemde dagen, en besteden we tevens aandacht aan alle feestdagen, en niet alleen aan de Kerstviering die in Nederland van oudsher de meeste aandacht krijgt.

Inrichting Acute Thuiszorg Zaanstreek/Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV)

Om te kunnen voldoen aan de eisen vanuit wet en regelgeving met betrekking tot acute thuiszorg en 24/7 verpleegkundige dekking in de regio Zaanstreek, wordt, volgens het voorgenomen besluit, een Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV) opgericht. Dit betreft een ambulant team dat zowel intra- als extramuraal inzetbaar zal zijn voor de meest voorkomende handelingen. Hiermee kan structureel gehoor gegeven worden aan verzoeken van SEH en HAP.

Resultaat 2023:

In 2022 is een businesscase opgesteld en voorgelegd aan het MT. Op basis van het voorgenomen besluit van de directie zijn er een OR-adviestraject en een CCE-adviestraject opgestart. Er zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd met medewerkers en er is een risico-inventarisatie opgesteld voor de 3 locaties Oostergouw, De Rietvelden en Guisveld. Het project Inrichting acute thuiszorg Zaanstreek/Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV) heeft in 2023 vertraging opgelopen en zal in 2024 een vervolg krijgen. Één en ander in samenhang met de verdere ontwikkeling van de regionale samenwerking op het gebied van de acute thuiszorg.

WijkKliniek

In 2023 zijn de voorbereidingen voor het starten met de WijkKliniek in Recura vervolgd. De start van de WijkKliniek is verplaatst naar 2024. In de WijkKliniek zijn ouderen met licht medisch specialistische zorg welkom om direct te werken aan herstel en zelfredzaamheid. Voorheen was voor deze ouderen een ziekenhuisopname nodig, maar door intensieve samenwerking tussen ziekenhuis Zaan Medisch Centrum (ZMC), Recura en huisartsen is dit nieuwe zorginitiatief tot stand gekomen. In de WijkKliniek gaat medische zorg geboden worden in een activerende omgeving, waarbij de nadruk ligt op het behoud van zelfredzaamheid. De WijkKliniek is een initiatief dat past in de Regiovisie Ouderenzorg Zaanstreek-Waterland, waarbij met alle ketenpartners samen is geschetst hoe we de komende jaren willen samenwerken. Evean heeft de ambitie om de acute ouderenzorg in de regio te versterken door een WijkKliniek.

Deelname aan studies

Het Wond Expertisecentrum heeft geparticipeerd in een internationale casestudie reeks om te onderzoeken wat er nodig is om zorg op een juiste manier te delen met de cliënt en diens omgeving. Daarnaast is er een filmpje gemaakt hoe shared discussion (gedeelde discussie) toegepast kan worden in de dagelijkse praktijk. Deze is in mei gepresenteerd op het European Wound Management Congres 2023.

De medische dienst van Evean neemt deel aan de peilstations Leren van Data op de onderwerpen proactieve zorgplanning, urineweginfecties en lage luchtweginfecties. Als peilstation van Leren van Data levert Evean gepseudonimiseerde cliëntgegevens aan Amsterdam UMC ten behoeve van kwaliteitsverbetering en wetenschappelijk onderzoek.

➤ 2.3 Cliënttevredenheid

Cliënttevredenheidsonderzoek – nieuwe methode

In 2022 is besloten dat Evean ervaringen en meningen van cliënten wil horen over de belangrijkste thema's: welbevinden, wonen, zorg (behandeling) en ondersteuning. Waarna in 2023 een digitale vragenlijst is ingericht in het systeem TriasWeb voor de doelgroepen: wonen bij Evean, thuiszorg, revalidatie, dagbesteding en thuisbegeleiding.

De vragenlijsten van de intra- en extramurale doelgroep bestaan uit zelfgekozen vragen en de verplichte vragen (totaal vragenset en de PREM). Tevens is er een koppeling mogelijk met Zorgkaart Nederland. De vragenlijsten zijn in 2023 als puntmeting ingezet, maar worden vanaf 2024 vier weken nadat de cliënt in zorg is gekomen automatisch uit gezet en vervolgens periodiek herhaald.

De vragenlijsten van de andere doelgroepen worden met behulp van een iPad of uitnodigingsbrief aan de cliënten aangeboden.

De uitkomsten kunnen in actuele tijd, zowel op team- als op organisatieniveau, worden ingezien in het systeem TriasWeb en worden meegenomen in de beschikbare managementinformatie. De bedoeling is dat verbeterpunten zoveel mogelijk op teamniveau worden opgepakt.

Uitkomsten intramurale cliënttevredenheid

In 2023 hebben 248 van de intramurale cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 16,5%.

Het meest gewaardeerd worden:

- Houding en bejegening
- Op de hoogte zijn en samenwerking

Minder gewaardeerd worden:

- Passende zorg en welzijn; in het bijzonder de ruimte die cliënten ervaren om wensen ten aanzien van intimiteit en seksualiteit te bespreken. Aandacht voor echte persoonsgerichte bejegening.
- Activiteiten aanbod; uit de open vragen blijkt dat het activiteiten aanbod geregeld als ontoereikend en onvoldoende persoonsgericht ervaren worden.
- Ambiance; in het bijzonder het schoonhouden van de eigen kamer. Er is meer aandacht gewenst voor gezelligheid en sfeer.
- Maaltijden; in het bijzonder de mate waarin rekening wordt gehouden met het wensdieet.

PREM (Patient Reported Experience Measure) wijkverpleging

In 2023 hebben 148 van 1.609 aangeschreven cliënten de PREM wijkverpleging ingevuld.

Dit is een respons van 9,2%. Bij alle thema's is de score ten opzichte van 2022 stabiel gebleven of verhoogd, zie onderstaande tabel. Uit de meting blijkt dat 88% van de cliënten de wijkverpleging van Evean aanbeveelt. Veel van de cliënten bevelen de wijkverpleging aan. Het gemiddelde cijfer is een 8,6, wat een stijging is t.o.v. 2022 toen was het gemiddelde cijfer een 7,9.

Uitkomsten PREM 2022-2023

Aantal deelnemers	2023 - 148	2022 - 412
Thema	Score 2023	Score 2022
Vast team	8,1	6,7
Afgesproken tijden	8,0	7,0
Wensen	8,7	8,2
Leven	8,6	8,1
Aandacht	8,9	8,6
Op je gemak	8,9	8,7
Deskundigheid	8,5	8,5
Gezondheid	8,5	8,5
Kwaliteit	8,2	8,0
Aanbevelingsvraag	88%	79%

Cliënten in de thuiszorg zijn het meest tevreden over:

- Het op je gemak voelen bij de zorgverleners
- De aandacht waarmee zorgverleners cliënten behandelen
- Het meenemen van de wensen in de zorgverlening, de mate waarin de zorgverlening aansluit bij de manier waarop cliënten willen leven en de ervaren kwaliteit van leven
- Zorg past bij de manier van leven
- Ondersteuning en regie bij hulpvraag

De laagste scores zijn ook ruime voldoende en betreffen de ondersteuning bij zorgtechnologie, de logistieke planning en het komen op de afgesproken tijd.

Uit de extra vragen die gesteld zijn namens de Centrale Cliëntenraad Evean blijkt dat:

- meer dan de helft van de respondenten op de hoogte is dat hun belangen worden behartigd door een regionale cliëntenraad thuiszorg
- minder dan de helft van de respondenten is bekend met de bereikbaarheid van de cliëntenraad
- circa 15% van de respondenten aangeeft bereid te zijn om lid te worden van de regionale cliëntenraad thuiszorg

De resultaten van de PREM wijkverpleging worden besproken met de cliëntvertegenwoordiging, het MT en de betrokken teams. Verbeteracties naar aanleiding van de resultaten worden geïntegreerd in het verbeterplan van de teams, regio's en/of Evean-breed.

Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaart Nederland (ZKN) kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. In 2023 is Evean gestart met de optie om de waardering van de vaste vragen in het CTO rechtstreeks door te laten plaatsen op ZKN. Dit heeft voor de intramurale zorg een verdubbeling opgeleverd van het aantal meldingen (38 meldingen in 2022 en 79 in 2023).

Het totaal aantal waarderingen voor heel Evean (intra- en extramuraal) betreft 194 met een 8,0 als gemiddelde aanbevelingsscore. In 2022 waren er 220 waarderingen en was het gemiddelde waarderingcijfer 8,2.

Om het CTO onder de aandacht te brengen en deelname te verhogen zijn er onder andere een poster en een flyer ontwikkeld. Daarnaast is gevraagd aan de teammanagers om het CTO bij de cliënten onder de aandacht te brengen. De resultaten worden door de teammanagers bij team overleggen, familiebijeenkomsten en overleg cliëntenraad onder de aandacht gebracht.

➤ 2.4 Cliëntenparticipatie

2.4.1 Structuur cliëntenmedezeggenschap

Het uitgangspunt is dat medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie plaatsvindt. Op lokaal niveau worden daarom de meeste onderwerpen besproken die direct de kwaliteit van zorg en het welbevinden van cliënten raken. Wanneer onderwerpen één eenheid overstijgen worden deze op het niveau daarboven besproken. De medezeggenschap volgt hierbij de zeggenschap.

Evean/Espria heeft de cliëntenmedezeggenschap in verschillende lagen georganiseerd:

- De verpleeghuizen, zorglocaties en extramurale organisatorische eenheden hebben in principe allemaal een eigen cliëntenraad, de zogenoemde lokale cliëntenraden.
- In 2023 waren binnen Evean 12 lokale cliëntenraden vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad Evean; 4 lokale cliëntenraden hadden geen afvaardiging maar lieten zich wel vertegenwoordigen door de Centrale Cliëntenraad Evean. Eén lokale cliëntenraad is niet aangesloten bij de Centrale Cliëntenraad en laat zich niet door deze centrale raad vertegenwoordigen. Eén lokale cliëntenraad dient nog opgericht te worden.
- De groepsmaatschappijen binnen Espria hebben ieder een eigen regionale (of centrale) cliëntenraad met daaronder lokale cliëntenraden.
- De regionale/centrale cliëntenraden van de groepsmaatschappijen zijn vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad Espria. Deze cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur als gesprekspartner.

2.4.2 Centrale Cliëntenraad

Nieuwe visie en missie CCE

In 2023 heeft de CCE een nieuwe visie en missie opgesteld.

Visie: De CCE wil middels zijn besluitvorming over locatie-overstijgende onderwerpen, de lokale cliëntenraden ondersteunen om bewoners en cliënten een zo zinvol en menswaardig mogelijk leven te bieden.

Missie: Om tot uitvoering van de visie te komen zal de CCE zich ten opzichte van voorliggende onderwerpen controlerend opstellen en onderwerpen zoveel mogelijk meetbaar proberen te krijgen.

Uitdagingen

Bewoners en cliënten zijn (bijna) niet meer in staat om zelf zitting te nemen in een cliëntenraad, ook zijn zij steeds korter in zorg. Het vinden van nieuwe cliëntenraadsleden onder verwanten of geïnteresseerden verloopt moeizaam en is een van punt van zorg.

Kort jaaroverzicht Centrale Cliëntenraad Evean (CCE)

De CCE adviseert vanuit cliëntenperspectief, gevraagd en ongevraagd, over Evean-brede beleidsvoornemens conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) en heeft als gesprekspartner de directie van Evean. Daarnaast biedt de CCE een platform voor de aangesloten lokale cliëntenraden; de leden wisselen informatie uit en leren van elkaar. Bij het geven van adviezen en het verlenen van instemming probeert de CCE zoveel mogelijk de input vanuit de lokale cliëntenraden (via de afgevaardigden) mee te nemen.

Adviezen

De CCE heeft in 2023 de volgende adviesaanvragen ontvangen:

- Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV) Zaanstreek
- Herinrichting Thuisbegeleiding
- VPT huishoudelijke hulp
- Samenwerking ambulante nachtzorg Amsterdam
- Samenvoeging TT-team Zaanstreek-Waterland en Amsterdam
- Concept Jaarrekening Stichting Evean Zorg 2022
- Concept Kwaliteitsjaarverslag 2022
- Visie op organiseren en veranderplan Behandelzaken en Specials
- Aandelenoverdracht Recura
- Begroting 2024

Er is nog niet geadviseerd over TOV (dit traject is binnen de organisatie nog niet afgerond) en de begroting 2024 (dit geschiedt begin 2024). Over de andere aanvragen is advies gegeven, al dan niet met aandachts- en/of zorgpunten.

Instemming

De volgende instemmingsaanvragen zijn in 2023 ontvangen:

- Stoppen met contante betalingen;
- Beleid professionele alarmopvolging
- Huisregels
- Kwaliteitsjaarplan Evean 2024

De CCE heeft instemming gegeven over bovenstaande onderwerpen, al dan niet met zorg- of aandachtspunten. De directie heeft de aangegeven punten overwogen en waar mogelijk aanpassingen gedaan. Wanneer de aanbevelingen niet werden overgenomen heeft de directie dit beargumenteerd.

Besproken thema's

Het CCE Dagelijks Bestuur heeft regelmatig informeel overleg met de directie.

Naast de advies- en instemmingsaanvragen zijn in de acht overlegvergaderingen met de directie ook de volgende onderwerpen en thema's aan de orde geweest:

- Indexatie horeca- en dienstenprijzen
- Indexatie waskosten door Rentex
- Aanbestedingstraject Eten en Drinken
- Cliënttevredenheid PREM en cliënttevredenheidsonderzoek intramuraal
- Financiële rapportages
- Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP)
- Uitvoering Transitieplan
- Palliatieve zorg
- Kaderbrief Espria

➤ 3.1 Algemeen

Vanuit medewerkersperspectief is het van belang dat Evean zich blijft ontwikkelen als een werkgever waar je gezien wordt en je bijdrage wordt gewaardeerd en herkend. Binnen Evean ben je als medewerker ‘aan zet’. Hiermee bedoelen we dat je vanuit je professionele autonomie de ruimte hebt om te handelen en besluiten. De kaders waarbinnen je deze ruimte krijgt zijn helder en begrijpelijk, en samen met het management vastgesteld. Evean staat als organisatie bekend om de durf om samen de zorg anders vorm te geven dan we gewend zijn. Hiervoor is innovatie, onderzoek, ondernemerschap, doorzettingskracht en durf essentieel. Om vrijheid van handelen en professionaliteit te bereiken geloven wij in samen werken, samen leren en samen ontwikkelen. Initiatieven zijn gericht op het versterken van dit zogenoemde ‘samen’. Om samen te kunnen werken, leren en ontwikkelen is het van belang dat je jezelf kent, weet waar je goed in bent, waar je talenten liggen en waarin je je kunt en wilt ontwikkelen. Wij geloven in de kracht van het team waarbinnen je werkt. Samen maak je de werksfeer, leer je van elkaar, heb je plezier en geef je elkaar steun.

➤ 3.2 Voldoende personeel

In 2023 is ingezet op de merkontwikkeling van Evean met als doel de positie van Evean in de markt te verstevigen. Binnen de huidige arbeidsmarkt met krapte aan personeel is het van groot belang om voldoende deskundig personeel te behouden en aan te trekken, om zorg te kunnen blijven bieden aan onze cliënten bij een groeiende zorgvraag. Hiermee willen we het effect versterken van het aantrekken en behouden van medewerkers.

Werving nieuwe medewerkers

In 2023 heeft geen arbeidsmarktcampagne voor de werving van nieuwe medewerkers plaatsgevonden. Er is gericht ingezet op regionale activiteiten voor potentiële nieuwe medewerkers en leerlingen, waaronder een bijdrage in de Zorgspecial in onder andere de Kop van Noord-Holland, columns door medewerkers in de streekkrant, een LED-scherm in het centrum van Purmerend, speeddaten met potentiële nieuwe medewerkers, inloopmomenten, open avonden op scholen en berichten via sociale media.

Leerlingen

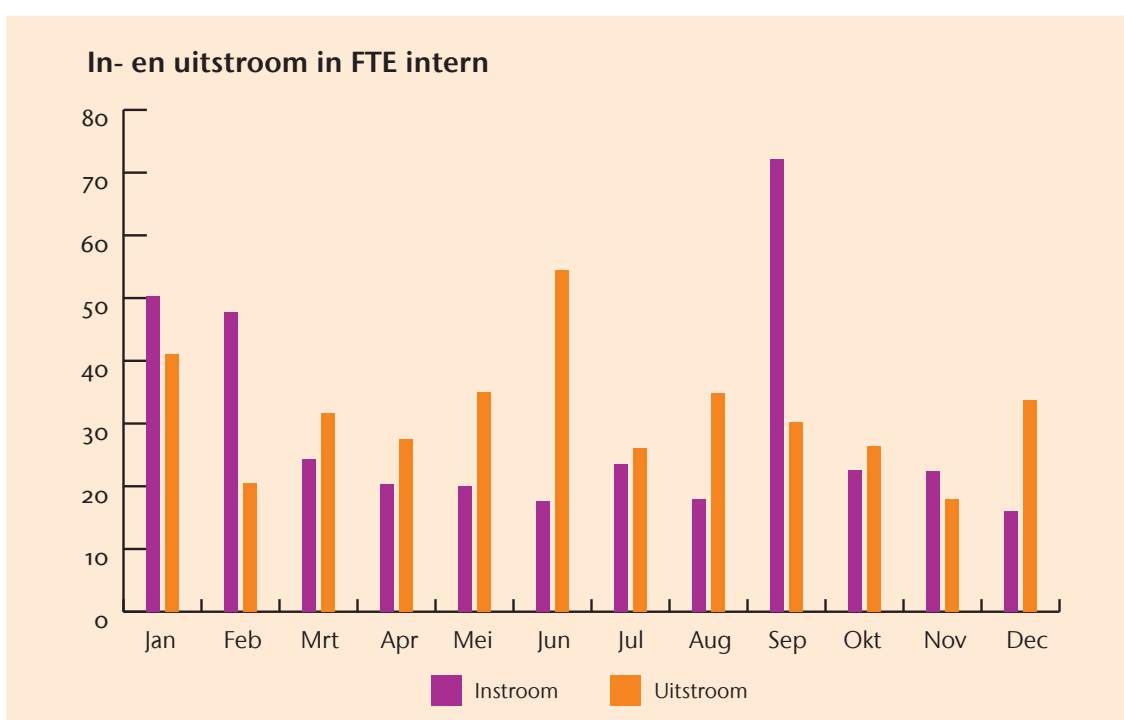
Binnen Evean worden medewerkers voor onder andere verpleging en verzorging, specialist ouderengeneeskunde en GZ-psycholoog opgeleid. Voor de zorgfuncties kunnen dit nieuwe medewerkers zijn of medewerkers die zich verder willen ontwikkelen naar een andere functie of niveau. Het onderstaande overzicht geeft het aantal leerlingen weer dat in 2023 een opleiding verpleging of verzorging heeft gevolgd of de opleiding nog volgt.

Opleiding	Geslaagd in 2023	Gestopt/ uit dienst in 2023	Geheel/ gedeeltelijk in opleiding in 2023
Helpende	9	2	39
Verzorgende IG	32	12	109
MZ niveau 3			2
MBO-VP	26	9	83
MZ niveau 4	2		3
HBO-V	5	10	40
Totaal	74	33	276

Instroom en uitstroom medewerkers

In 2023 was er een lagere instroom van medewerkers ten opzichte van de uitstroom. In het overzicht voor de formatieplaatsen (Fte's) zijn de medewerkers meegenomen met een dienstverband bij Evean inclusief stagiaires en flex-medewerkers. In januari en september is een piek te zien bij instroom als gevolg van de start van diverse opleidingen. De piek in juni voor uitstroom van medewerkers kan tevens verklaard worden door de afronding van opleidingen van leerlingen en stagiaires.

Binnen Evean worden exitgesprekken gevoerd met de medewerkers die Evean verlaten om zicht te krijgen op hun beweegredenen en hier op te kunnen anticiperen.



Verzuim 2023

Het verzuimpercentage van Evean was voortschrijdend in december 2022 11,3% en in 2023 10,2%. De voor 2023 gestelde KPI om op het landelijk gemiddelde verzuimpercentage van 7,5% uit te komen is niet behaald. Wel zijn verschillende ontwikkelingen ingezet om grip te krijgen op verzuim.

- Het algemene verzuimproces is in samenwerking met bureau Morgens stapsgewijs doorlopen met als doel het te actualiseren en waar nodig te optimaliseren. De uitwerking van de verbeterpunten volgt in 2024.
- De functie van casemanager Verzuim is alleen nog gericht op verzuimbegeleiding, het deel inzetbaarheid valt nu onder verantwoordelijkheid van de HR-adviseurs.
- Vanuit een samenwerking van verschillende vakgebieden en werkmaatschappijen is een voorstel uitgewerkt gericht op het duurzaam verlagen van verzuim op locaties waar het verzuim boven de 7,5% uitkomt. De basis van het plan gaat over het vormen van een A-team (A= aandacht/actie) bestaande uit verschillende disciplines. Het A-team gaat bij een afdeling/locatie waar hoog verzuim is, vanuit de verschillende disciplines van het team op zoek naar de oorzaak en stelt daar een plan van aanpak op. De afdeling/locatie werkt het plan dan verder uit.
- Adequate medische begeleiding vormt een belangrijke basis om grip te krijgen en houden op verzuim. Evean is in 2023 noodgedwongen meerdere keren gewisseld van arbodienstverlener. De krapte van het aanbod van bedrijfsartsen treft alle groepsmaatschappijen, waardoor gekozen is om een tweede partij naast de vaste aanbieder Immediator aan te trekken. Per 1 januari 2024 start Robidus in de regio Amsterdam.
- Tevens is het doel om de ERD (Eigen Risico Drager) gerelateerde werkzaamheden en daarmee verbonden processen (Ziektewet en WIA) verder te standaardiseren en centraliseren. Dit met als doel om efficiënter te werken, kwetsbaarheid in de continuïteit te verminderen en ruimte te creëren bij de centraal casemanagers om strategische taken op te pakken. De 5 centrale casemanagers werken nu 2 dagen per maand samen op een locatie, om tot een grote verbinding en uniformiteit te komen.
- De begeleiding van de Ziektewet is tijdelijk uitbesteed geweest aan VerzuimMeesters. Vanaf juli 2023 is de begeleiding weer opgepakt door de centrale casemanager.
- In navolging van de ingezette organisatiewijziging van de afdeling M&A is het proces rondom verzuim in 2023 belegd bij M&A ondersteuning.

Programma Capaciteitsmanagement

De doelstelling van dit programma is het implementeren van capaciteitsmanagement binnen Evean op de onderdelen Operationeel, Tactisch en Strategisch, Flexibilisering en ICT & ondersteuning. Het programma heeft als doel dat alle Evean-collega's invloed hebben op het eigen rooster en vervolgens kunnen rekenen op een werkrooster dat beter aansluit bij de persoonlijke behoeften en helpt bij het realiseren van goede werk-privé balans. En daarnaast optimalisatie van de capaciteit om cliënten beter van noodzakelijke zorg en ondersteuning te voorzien.

Binnen het programma wordt met twee projecten gewerkt aan het waarmaken van deze beloften:

Project 1: Roosteren

Om vanuit project Roosteren de kwaliteit van roosters te verbeteren is inzicht in de voorkomen en contracturen van Evean collega's essentieel. Die twee onderdelen zijn intramuraal in kaart gebracht. Dit in nauwe samenwerking met de coördinerend verpleegkundigen, de teammanagers en andere betrokken collega's. Ook extramuraal zijn de eerste stappen gezet binnen dit project.

Project 2: Optimalisatie inzet naar zorgvraag

Voor de optimalisatie van de inzet naar zorgvraag worden cliënt-activiteit-profielen gemaakt. Daarbij wordt voor verschillende doelgroepen zoals somatiek, psychogeriatrische zorg en revalidatie in kaart gebracht welke activiteiten er op een dag voorbij komen. Aan al deze activiteiten worden de benodigde handelingen en taken gekoppeld, plus welk type functie voor iedere handeling nodig is. Zo wordt inzicht verkregen in hoe de kennis en kunde van collega's beter en slimmer kan worden ingezet. Er wordt toegewerkt naar de juiste 'opstelling' van opleidingsniveaus gekoppeld aan werkzaamheden. Op deze manier komt er zorgcapaciteit beschikbaar, terwijl de nieuwe functie van Huissupporter wordt ingezet op werkzaamheden waarvoor niet perse zorgkwalificaties nodig zijn.

Het doel hiervan is om het vaste personeel beter in te zetten, waardoor we in de planning minder afhankelijk worden van personeel-niet-in-loondienst (PNIL). Dit zorgt voor meer stabiliteit, herkenbaarheid en continuïteit bij het leveren van zorg en is financieel effectiever.

In 2023 is er een verdere uitrol van het programma capaciteitsmanagement geweest. Er is gestart met pilots in het Eduard Douwes Dekkerhuis en Oostergouw eind 2023 is dit uitgebreid naar alle intramurale locaties. Daarbij is samen met de diverse zorgteams inzicht verkregen in de taken en verantwoordelijkheden, waardoor er scenario's ontstaan in samenwerking en taakdifferentiatie. Deze scenario's worden in 2024 uitgezet in concretisering en acties, waarbij verder gekeken wordt naar extramuraal en andere specifieke onderdelen van Evean.

Terwijl we het proces rondom Plannen & Roosteren anders inrichten, is in 2023 gelijktijdig gewerkt aan de herinrichting van de teams Plannen, Roosteren en Flex. Dit raakt aan de formatie van de hiervoor genoemde teams, en mede daarom is dan ook een adviesaanvraag bij de OR ingediend. In het najaar van 2023 heeft de OR positief geadviseerd en zijn vervolgens medewerkers benoemd en geplaatst in de nieuwe organisatie van Plannen, Roosteren en Flex, deze start formeel op 15 januari 2024.

Huissupporter en Thuissupporter

Per april 2023 is besloten om binnen het VPT – naast de reguliere zorgprofessionals – een nieuwe functie in te zetten: de Thuissupporter. Met de inzet van de Thuissupporter kunnen we nóg meer aandacht schenken aan het welzijn van de cliënt én groei in dit zorg- en ondersteuningsaanbod realiseren.

Vanuit de onderzoeken van het programma Capaciteitsmanagement kwam naar voren dat er intramuraal ook behoefte is aan deze nieuwe functie binnen Evean: de Huissupporter. Een mooie nieuwe functie, waarbij gezelschap en support bieden aan onze bewoners voorop staat. Daarnaast wordt de Huissupporter geschoold om andere zorgprofessionals te ondersteunen en ontzorgen door bewoners te helpen met wassen en aankleden.

Vanaf september zijn de eerste Huissupporters gestart in het Eduard Douwes Dekkerhuis. In de andere locaties starten vanaf begin januari 2024 de eerste Huissupporters.

Zowel de Huissupporter als de Thuissupporter zijn medewerkers zonder zorgdiploma. Zij krijgen trainingen aangeboden om hun werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Wanneer zij dat willen, kunnen zij zich net als andere medewerkers doorontwikkelen naar de functie van helpende, verzorgende IG of zelfs nog verder.

Het Potentieel Pakken (HPP)

In 2022 is gestart met het project Het Potentieel Pakken (HPP). Uitgangspunt van HPP is om talent binnen organisaties optimaal in te zetten, bij te dragen aan het oplossen van personeels tekorten en het verminderen van financiële kwetsbaarheid van medewerkers. Hiervoor ondersteunt HPP organisaties om hun medewerkers te voorzien van passende contracten en gezonde roosters.

Begin 2023 zijn er bij meerdere teams van dialoog-en roostersessies geweest, waarbij het potentieel aan contractuitbreiding in kaart is gebracht. De verdere aanpak is medio 2023 integraal meegenomen in de aanpak van capaciteitsmanagement, onder andere in relatie tot toepassing van het Kader Werktijden. Hiermee is de separate projectmatige aanpak in 2023 geëindigd.

Herijking zorgfuncties

Bij Evean was sprake van veel helpenden en verzorgenden in verschillende functies. Voor deze functies waren verschillende functiebeschrijvingen, wat leidde tot onduidelijkheid in de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Om deze reden is het traject herijking zorgfuncties uitgevoerd. De onduidelijkheid is door de herijking van de functies deels opgelost en het aantal functiebeschrijvingen is verminderd. De functieprofielen van medewerkers in de rol van Verzorgende IG, Verzorgende, Helpende+ en Helpende zijn opnieuw beschreven qua inhoud, taken en verantwoordelijkheden. Inmiddels zijn de medewerkers geplaatst in het functieprofiel dat het meest passend is.

Jaargesprekken

Op Espria niveau is besloten om het onderwerp jaargesprekken in zijn algemeenheid te herijken en deze op te hangen aan een centraal thema als “de medewerker op één” en wordt vanaf 2024 een meer laagdrempelige vorm van jaargesprekken geïntroduceerd.

Administratieve lastenverlichting

Doelstelling:

Verhogen van het werkplezier bij medewerkers door het verlagen van administratieve lasten (ontregelen van zorg) om zo meer tijd te kunnen vrijmaken voor cliëntenzorg.

Resultaten:

Extramurale zorg

De extramurale zorg is gestart met dit project. Er is uitvraag binnen alle regio's gedaan welke administratieve werkzaamheden de teams zagen die anders / slimmer georganiseerd konden worden, tijdswinst op konden leveren en het werk gemakkelijker zouden maken.

Met de meer dan 100 aangedragen verbeterpunten is een afvaardiging van verpleegkundigen aan de slag gegaan. Zij hebben de punten onderzocht, gegroepeerd op onderwerp en opgehaald hoe vaak een specifiek punt aangedragen is door de verschillende teams.

Uit deze analyse is een top 11 met de meest genoemde ontregelonderwerpen ontstaan:

1. Bereikbare dienst
2. Afschaffing minuten registratie
3. BEM
4. Proces Medido
5. WEC wondregistratie
6. Controle op ID kaart
7. Dubbel aftekenen risicovolle medicatie
8. Afschaffen handtekening op zorgovereenkomst
9. Aanvraag waakzorg formulier
10. Rekenmodule
11. Uitvoeringsverzoeken



Deze onderwerpen zijn ontregeld met hulp van een groep kartrekkers (verpleegkundigen, teammanagers en medewerkers vanuit ondersteunende diensten) die samen met medewerkers van de werkvloer en ondersteunende afdelingen het onderwerp onderzochten en een ontregeld werkproces gemaakt hebben.

Van de aangedragen top 11 worden er momenteel nog twee onderwerpen ontregeld: de bereikbare dienst en de afschaffing van de minutenregistratie. Dat wordt uitgewerkt in de gezamenlijkheid met de andere Espria VVT-groepsmaatschappijen. Bij het onderwerp controle ID-kaart is de conclusie getrokken dat het niet mogelijk is om deze te ontregelen. De andere genoemde punten zijn allemaal ontregeld, het proces is aangepast. Het is moeilijk aan te geven hoe veel tijd er in totaal exact is bespaard met de ontregelde onderwerpen, aangezien dit ook afhankelijk is van de hoeveelheid handelingen van een zorgprofessional en het moeilijk te meten is hoe veel het ontregelen van werkprocessen het werkplezier vergroot. Om deze reden is gekozen voor bijgevoegde infographic, waarbij de tijdswinst per handeling wordt benoemd.



Samenwerking binnen Espria

In dit traject is nauw samengewerkt met de andere VTT groepsmaatschappijen binnen Espria, waarbij onderling informatie is uitgewisseld over de onderwerpen die aangedragen zijn om te ontregelen. Dit heeft gezorgd voor meer verbinding tussen de verschillende groepsmaatschappijen. Zorgprofessionals hebben elkaar bezocht op de eigen werkplekken. Hier hebben zij informatie uitgewisseld over hoe binnen de eigen groepsmaatschappij werkprocessen geregeld zijn en hoe zaken efficiënter kunnen.

Daarnaast hebben de groepsmaatschappijen ervoor gekozen om ontregelonderwerpen die in alle groepsmaatschappijen aangedragen zijn, in gezamenlijkheid te onderzoeken en ontregelen. Dit zijn de onderwerpen bereikbare dienst en afschaffing minutenregistratie. Vanuit de Espria samenwerking niveau zijn ook Robotic Process Automation (RPA) en spraakgestuurd rapporteren nog toegevoegd.

Intramurale zorg

Ook de intramurale zorg is inmiddels gestart op twee locaties, Guisveld en Eduard Douwes Dekkerhuis. Vanuit eenzelfde methodiek zijn er ontregelonderwerpen opgehaald, deze zijn per onderwerp en locatie verder ontregeld. Waar er op de twee locaties dezelfde onderwerpen opgehaald zijn is verbinding gelegd om deze onderwerpen in gezamenlijkheid te ontregelen.

➤ 3.3 Deskundig personeel

Leren en ontwikkelen

Sinds 2023 wordt er gewerkt aan een leer- en ontwikkelcyclus, waar een zogenaamde vloot-schouw onderdeel van is, oftewel een team- en medewerker analyse. Wat leeft er bij individuele medewerkers wat speelt er in het team en hoe verhoudt zich dat tot de zorgvraag. Op basis van deze analyse wordt een plan van aanpak opgesteld een zogenaamd TOP (Team Ontwikkel Plan), met als doel de medewerkers en het team te ontwikkelen en beter te laten aansluiten bij de zorgvraag.

We richten beleid en werkprocessen zo in dat leren en ontwikkelen bijdragen aan het behalen van de strategische doelstellingen van Evean. Voormalig praktijkopleiders groeien nu in de rol van expert praktijkleren. Zij spelen een belangrijke rol in de verschuiving van het opleiden in het klaslokaal, naar het ontwikkelen van medewerkers door een combinatie van informeel leren op de werkplek en formeel leren tijdens opleiding/training of cursus.

Management Development traject

In 2023 is het Management Development (MD) traject gestart voor Evean teammanagers. Dit leiderschapsprogramma “bouwen aan leiderschap” heeft als doel alle teammanagers te ondersteunen in het verwezenlijken van de visie van Evean én in de verdere groei van hun eigen leiderschapskwaliteiten. Door het doorgroeien van teammanagers op het gebied van leiderschap bouwen we namelijk aan Evean. Met alle teammanagers, regiomanagers en de directie heeft er een gezamenlijke bijeenkomst plaats gevonden als start van het traject. In 2023 zijn 3 groepen gestart en in 2024 worden er nog 2 groepen georganiseerd.

Subsidie voor leren en begeleiden

Er zijn verschillende subsidiegelden aangevraagd en toegekend. Dit betekent dat de plannen om het leren in de zorg toegankelijker, anders en breder te kunnen inzetten uitgevoerd kunnen gaan worden in 2024 om zo meer studenten op te leiden en de kwaliteit van de begeleiding te verhogen.

Symposia Behandelzaken

- Behandelzaken symposium Procesgericht werken
- Behandelzaken symposium Seksualiteit en intimiteit in het verpleeghuis

De symposia werden goed bezocht (meer dan 85% van de behandelaren) en zorgen voor kennismaking, ontwikkeling, kennisdeling en verbinding binnen Evean Behandelzaken.

Daarnaast is er aandacht voor ontwikkeling vanuit het scholingsbeleid van Evean Behandelzaken. Het scholingsbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en besproken met de vakgroep-trekkers.

Indonesische studenten verpleegkunde

Begin 2023 zijn 20 Indonesische verpleegkundigen gestart in met een opleiding verpleegkunde in een aantal locaties in de Zaanstreek. Deze verpleegkundigen hebben in Indonesië een half jaar lang Nederlandse les en cultuurlessen gevolgd. Zij worden in Nederland opgeleid tot niveau 5/6 en blijven tot 4 jaar in Nederland. Ze lopen op verschillende locaties en thuiszorg stage en hebben een arbeidsovereenkomst van 1 uur op de locatie waar ze gestart zijn. Ze zijn gehuisvest in de locatie de Westerwatering.

LEER-unit

In Nieuw Groenland is een start gemaakt met een leerunit. Op de eerste etage is de helft van de cliënten betrokken bij deze leerafdeling. Op deze afdeling heeft een leercoach de begeleiding en neemt de dagelijkse zaken op zich, waarbij de leerlingen elkaar coachen. Het ROC Regio college heeft Nieuw Groenland genomineerd voor de beste BPV-organisatie (Beroeps Praktijk Vorming). Bij de prijsuitreiking tijdens het uitblinkersgala bleek dat Evean net naast de prijs had gegrepen. De nominatie bevestigt het succes van de wijze waarop studenten in de LEER-unit de juiste begeleiding geboden wordt.

ONS Evean vernieuwd

Eind februari is ONS Evean vernieuwd. Om medewerkers hierover te informeren en scholen zijn er meerdere scholingsmethoden ingezet:

- De digicoaches hebben met de opleidings-ambulancebus van Evean 38 locaties bezocht
- Webinars over de wijzigingen in ONS
- Snelkaart over de wijzigingen ONS

Intercollegiale toetsing wijkverpleegkundigen

De doelstelling van dit project was het terugdringen van ongewenste praktijkvariatie in de indicaties en meer eenheid in het klinisch redeneren. De indicatiestelling bepaalt welke zorg noodzakelijk is op basis van de zorgvraag en zorgbehoefte van de cliënt en is het startpunt van goede zorg.

Gebleken is dat door deelname aan intercollegiale toetsing wijk- en specialistisch verpleegkundigen op een gestructureerde manier reflecteren, van elkaar leren en zo samen hun professioneel handelingskader verder kunnen ontwikkelen en vormgeven. In 2023 is het project afgerond; het proces is geëvalueerd en is er een voorstel gemaakt hoe intercollegiale toetsing een plaats te geven binnen Evean. Uit de evaluatie komt naar voren dat de uren voor het opleidingsgedeelte binnen het project volledig zijn benut, maar voor het aantal deelname uren is dit niet het geval. Dit komt voornamelijk omdat er minder medewerkers hebben meegedaan dan initieel verwacht. Om meer medewerkers te laten deelnemen is ingezet om zaken goed in te regelen zoals het goed inrichten van het leerplein, met een daarbij horende tegel intercollegiale toetsing op het intranet, afspraken met de HR servicedesk, communicatieberichten op intranet en communicatie in de lijn.

Het advies van het Evean-MT is om door te gaan met het aanbieden van intercollegiale toetsing. Ook al is het geen verplichte scholing, het is een krachtig instrument om vakbekwaam te blijven als wijkverpleegkundige je daarbij verder te ontwikkelen. De wijkverpleegkundigen die de intercollegiale toetsing hebben gevolgd zijn enthousiast en zien de meerwaarde in van deze bijeenkomsten. Daarnaast zal er aandacht zijn om het onderwerp intercollegiale toetsing periodiek te plaatsen op intranet welk belang en meerwaarde intercollegiale toetsing heeft. Ook worden de datums vermeld wanneer de procesbegeleiders de “trainingen” aanbieden en openstaan op leerplein.

Evean, en de werkgroep intercollegiale toetsing zal zich blijven inzetten om intercollegiale toetsing als middel aan te blijven bieden binnen de wijkteams en teammanagers in staat te stellen om intercollegiale toetsing mee te nemen in de team-ontwikkelplannen (TOP).

➤ 3.4 Medewerker tevredenheid

Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO)

In het voorjaar van 2023 is het MTO uitgevoerd. Het onderzoek is door 1.865 medewerkers ingevuld. De respons van Evean is vergelijkbaar met voorgaande jaren en lager dan het landelijk gemiddelde. Landelijk valt op dat de respons in grotere organisaties doorgaans lager is dan die bij kleine. Andere grote zorgorganisaties (>1.000 medewerkers) hebben een respons van 46%.

De doelstelling van een respons voor heel Evean van 65%, Extramuraal 70% en Intramuraal 60% is niet behaald. De behaalde respons is 47%, 67,5% en 35,5%. Net als in eerdere jaren is de respons in de Thuiszorg veel hoger dan intramuraal. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat medewerkers in de Thuiszorg dagelijks met een eigen digitale device werken.

De resultaten zijn op een enkele tiende punt na hetzelfde als in 2020. Ook de thema's die worden genoemd als aantrekkelijk (het werk zelf en cliënten) en als verbeterpunt (communicatie en werkdruk) zijn ongewijzigd. Communicatie en Werkdruk worden afgelopen jaren steeds weer als belangrijkste verbeterpunten genoemd.

De vooraf gestelde waardering is met enkele tienden van punten niet gehaald:

	Doel	Score
Werkbeleving	7,3	7,2
Mogelijkheid tot veranderen	5,5	5,3
Bevlogenheid	8,2	7,8

Op organisatieniveau spelen al verschillende initiatieven die bijdragen aan genoemde thema's; werving en scholing van nieuwe medewerkers, oprichting van de PAR, oprichting van het centrum voor talentontwikkeling en het leiderschapsprogramma.

Verbeterpunten die aangegeven werden zijn communicatie, werkdruk en wisselingen binnen de leiding. Omdat thema's als werkdruk en communicatie op verschillende manieren beleefd kunnen worden is het advies gegeven om de verbeterinitiatieven op de werkvloer te laten ontstaan en uitvoeren, door en met medewerkers zelf. Zo zien medewerkers dat hun mening serieus genomen wordt en dat zij invloed hebben. Leidinggevenden hebben ter ondersteuning hierbij tips ontvangen om verbetering te bespreken en in te zetten in de teams.

➤ 3.5 Medewerkersparticipatie en medezeggenschap

Ondernemingsraad (OR)

De OR is betrokken bij plannen die de komende jaren hun beslag zullen krijgen. Een samenhangende aanpak van de actuele knelpunten met aandacht voor de medewerker op 1, vindt de OR noodzakelijk.

Een belangrijke ontwikkeling in het afgelopen jaar was de herinrichting van het proces van plannen, roosteren en flex en de voorgenomen invoering van capaciteitsmanagement. De OR heeft gemerkt dat dit proces veel onrust en onzekerheid teweeg heeft gebracht bij de betrokken medewerkers. Door de veelheid aan onderwerpen en documenten, heeft de OR een kritische houding moeten innemen tijdens de behandeling van de adviesaanvraag. Zo werden op aandringen van de OR veel meer bijeenkomsten georganiseerd om duidelijkheid te geven en vragen te beantwoorden waarmee medewerkers hun weg vonden naar de OR. Als afronding van het adviestraject heeft de OR een convenant afgesloten met de directie waarin heldere afspraken zijn gemaakt over het vervolgtraject met evaluaties.

In het afgelopen jaar heeft de OR weer deelgenomen aan netwerkorganisaties van Ondernemingsraden in Amsterdam en Noord-Holland. Doel is het uitwisselen van informatie om van daaruit gerichte voorstellen te doen aan bestuurders, politici en vakbonden. Zo zijn via het POZA (Platform OR-en Zorgorganisaties Amsterdam), initiatieven genomen om de bereikbaarheid van Amsterdam voor zorgprofessionals onder de aandacht van gemeente en Sigra te brengen. Dat heeft geresulteerd in een onderzoek waarin carpoolen, parkeren op straat en parkeerhubs voor zorgprofessionals zijn onderzocht.

Samenwerking met de bestuurder

In het verslagjaar heeft de OR intensief samengewerkt met directie en Raad van Bestuur gezien de vele advies- en instemmingsaanvragen die aan de OR zijn voorgelegd.

Leidraad voor de samenwerking voor de OR is de blijvende focus op de OR-speerpunten:

- Participatie;
- Planning & roosters op orde
- Werkdruk, vitaliteit en overige arbeidsomstandigheden
- Het binden en boeien van (nieuwe) medewerkers

De OR wil stimuleren dat de invloed van medewerkers op eigen werk en de organisatie groot wordt en ziet daarom graag dat medewerkers actieve invloed hebben op ontwikkelingen die hen direct aangaan. Dit leidt tot kwalitatief betere medezeggenschap voor de medewerkers. Door deze vroege betrokkenheid en invloed kan gewerkt worden aan een breed draagvlak voor beleid. Dat leidt weer tot betere implementatie van beleid. Door regelmatig af te stemmen en te evalueren met de directie, wordt samen het resultaat van het beleid gemonitord.

De OR merkt op dat de wisseling van de manager M&A, de toenemende besluitvorming op Espria-niveau en de reorganisatie van de afdeling M&A vermoedelijk hebben geleid tot vertraging in de besluitvorming en behandeling van personele regelingen, zoals bijvoorbeeld de kilometervergoeding, vergoedingen lestijd leerlingen, ARBO-zaken zoals BHV beleid en Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en de analyse van jaargesprekken en medewerkers-tevredenheid.

Samenstelling en scholing OR

Helaas heeft de OR tijdens het verslagjaar afscheid moeten nemen van drie leden die om persoonlijke redenen het OR-werk niet meer erbij konden doen. Gelukkig kon de OR met de resterende leden doorgaan met het perspectief op nieuwe verkiezingen in 2024. De scholingsdagen in het verslagjaar heeft de OR als productief en wenselijk ervaren. Het zijn steeds weer momenten van reflectie, plannen bijstellen en de samenwerking met de directie tegen het licht houden. Over de bijdrage van het directieteam aan deze scholingsdagen is de OR dan ook tevreden.

Ontvangen advies- en instemmingsaanvragen

De OR heeft in het verslagjaar 2023 onderstaande advies- en instemmingsaanvragen ontvangen en behandeld:

Adviesaanvragen

- Herinrichting Plannen, Roosteren en Flex
- Samenvoegen Behandelzaken en Specials
- Samenvoegen TT-team Zaanstreek Waterland en Amsterdam
- Samenwerking Ambulante Nachtzorgteam Amsterdam
- Visie op organiseren veranderaanpak Staf/ondersteuning en Behandelzaken/Specials
- Voorgenomen aandelenoverdracht Recura BV

Instemmingsaanvragen

- Aanpak wisseling bedrijfsartsen
- Beleid Wagenpark
- Categorieën medewerkers BHV-vergoeding
- Inwerk- en leercoach
- Inzet Robidius Medisch Verzuim Consult Amsterdam
- Kader Werktijden
- Periodiek Medisch Onderzoek (PMO)
- Vaststelling Strategisch Opleidingsplan (SOP)
- Wijziging Waarderingsregeling extra gewerkte diensten
- Wijziging Waarderingsregeling nieuwe medewerkers

Overige onderwerpen van gesprek

- Langetermijn Huisvestingplan (LTHP)
- Kennismaking en uitwisseling met Professionele Adviesraad (PAR)
- Programma Met Evean Vooruit
- Espria traject Samen Gaan voor resultaat (rendementsverbetering/overheadreductie)
- Kwaliteitsjaarverslag met OR-input
- Jaarverslag Klachtencommissie
- Systeembeoordeling inclusief directiereactie
- Risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E)
- Herijking zorgfuncties
- Analyse medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO)

Professionele Adviesraad (PAR)

Door professionele zeggenschap goed te organiseren, krijgen zorgprofessionals zeggenschap over hun eigen beroepsontwikkeling. Zo kunnen zij hun beroep naar professioneel inzicht uitvoeren en op alle niveaus meebepalen hoe zorg wordt georganiseerd. De professionele adviesraad van Evean adviseert over alles wat betrekking heeft op de beroepsinhoud en kennisontwikkeling voor de zorgverlening binnen de organisatie. In het eerste kwartaal van 2023 is de professionele adviesraad Evean met tien leden geïnstalleerd die zo goed mogelijk de professionals van Evean vertegenwoordigen. Momenteel is er één vacature. De raad is op Intranet te vinden voor informatie en contact, er wordt om de 4 weken vergaderd. Missie, visie en jaarplan zijn ontwikkeld. PAR-leden hebben zich in 2023 via een ondersteuningsprogramma verder bekwaamd in hun rol om hun collega's goed te kunnen vertegenwoordigen, waarbij het leren van gevraagd en ongevraagd adviseren aan de orde is gekomen. Binnen de organisatie is de professionele adviesraad bezig om op verschillende manieren in contact te komen met collega's, bijvoorbeeld door de ambassadeurs uit te nodigen voor een kennismaking en deelname aan interne groepen en bijeenkomsten. Extern wordt contact gelegd en kennisgemaakt met vergelijkbare raden in andere organisaties. In 2023 is de professionele adviesraad betrokken geweest bij diverse projecten en documenten binnen Evean.

Monitor Zeggenschap

Eén extramuraal team en twee intramurale teams hebben in 2023 deelgenomen aan de landelijke Monitor Zeggenschap. Ook de PAR heeft deelgenomen door een bijdrage te leveren aan de vragen over formele zeggenschap. Deelname aan de landelijke Monitor Zeggenschap is een goede stap om het onderwerp zeggenschap in de organisatie te belichten en te leren wat aandachtspunten zijn. Resultaten kunnen worden gebruikt om te bepalen welke initiatieven of interventies nodig zijn om zeggenschap te versterken. Dit zal in 2024 een vervolg krijgen.

➤ 4.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

CO₂-reductie

Espria heeft zich gecommitteerd aan de klimaatdoelstellingen (onder andere Green Deal Zorg 3.0), waarbij de nadruk ligt op meer duurzame huisvesting. De meest urgente afspraak is de reductie van CO₂-emissie en vermindering van energieverbruik. De eerste stap in dat traject is het uitvoeren van een aantal maatregelen van EML, de Erkende Maatregelen-Lijst. Deze zelfstandige energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd, en zoveel mogelijk door de Technische Dienst zelf.

CO₂-compensatie

De CO₂-uitstoot voor de bezorging van de Evean-attenties in 2023 zijn 100% gecompenseerd. Deze compensatie vindt plaats door de speciaal geselecteerde duurzame energieprojecten van Climate Neutral Group. Met deze projecten wordt elders CO₂--uitstoot teruggebracht.

Gescheiden inzameling van Plastic en Drankkartons (PD)

Er zijn voorbereidingen getroffen om vanaf 2024 op alle locaties PD (Plastic en Drankkartons) gescheiden in te zamelen. Door PD te scheiden van het restafval kunnen deze materialen gerecycled worden. Dit levert aanzienlijke milieuwinst op, omdat er hierdoor minder restafval verbrand hoeft te worden. We geven hiermee ook concreet inhoud aan de MVO-doelstelling uit ons jaarplan en aan de Green Deal Zorg.

Nieuwe leverancier voedingsconcepten na gezamenlijk inkoopproces

Vanaf 1 januari 2024 worden de maaltijden geleverd door één leverancier. Doordat Espria op concernniveau de aanbesteding van eten en drinken heeft uitgevoerd voor alle zorgorganisaties maken we naast schaalvoordeel en efficiency, ook een kwaliteitsslag. De gekozen leverancier biedt voedingsconcepten op maat aan, waarbij ook gelet is op voedselverspilling, maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en bestelgemak voor de medewerkers.

Nieuwe bedrijfskleding

Nadat eerder een breed gedragen besluit werd genomen om medewerkers van Evean te voorzien van bedrijfskleding, is de nieuwe Evean bedrijfskleding vanaf de zomerperiode uitgeleverd. Het dragen van de bedrijfskleding is voorgeschreven, afhankelijk van de functie wordt een pakket met keuzemogelijkheid aangeboden. Leidinggevendenden dragen geen bedrijfskleding, tenzij zij meewerkend zijn. De kleding wordt altijd gedragen, niet alleen in geval van besmettingsrisico's. Zo wordt voorkomen dat medewerkers ongelijkheid ervaren en worden interpretatieverschillen en risico's voorkomen.

Verduurzaming vastgoed

In 2023 is de verduurzaming van de gebouwen verder doorgezet. Grote stappen zijn al gemaakt met het bijna portefeuille breed toepassen van alle maatregelen die een korte terugverdientijd hebben. Tevens zijn er veel energiebesparende technieken toegepast in de luchtbehandelingstechniek en in de warmtebehoefte van onze gebouwen. De komende jaren zal deze aanpak verder geïntensiveerd worden in lijn met de aangescherpte Greendeal Zorg 3.0.

Participatie mensen met een afstand op de arbeidsmarkt

Evean werkt samen met diverse scholen, zoals het ROC. Meerdere locaties dienen als leerwerkbedrijf voor partners in zorg en welzijn. Zo zijn de locaties Guisveld en Westerwatering een leerwerkbedrijf van Odion, waar mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking verschillende soorten werkzaamheden kunnen uitvoeren. We zien dat wanneer deze medewerkers goed bekend en begeleid zijn, zij op meerdere plekken inzetbaar zijn.

> 4.2 Zorg en wonen

Wonen en Vastgoed

De vraag naar huisvesting wijzigt geleidelijk. De gewijzigde indicatiestelling leidt tot een instroom van steeds complexere zorgvraag op de intramurale locaties. Dit vraagt deels om andere huisvesting en innovatieve technieken en deels om aandacht voor de effecten die het heeft op de vraag naar huisvesting van niet-intramurale zorgvragers. De gewenste en te verwachten groei van VPT en de ontwikkeling van de vergoeding van de huisvestingskosten zijn medebepalend voor hetgeen nodig is in de huisvestingsportefeuille. Het is duidelijk welke kwaliteit en omvang onze huidige portefeuille heeft. Rekening houdend met de genoemde wijzigingen, de bestaande portefeuille, onze verwachtingen en mogelijkheden wordt jaarlijks een lange termijn huisvestingsplan (LTHP) opgesteld.

In essentie richt het LTHP zich, voor wat betreft intramurale capaciteit, op een gerichte transformatie van verzorghuisplaatsen naar verpleeghuisplaatsen en op beperkte capaciteitsaanpassing. In enkele gevallen kan er met gerichte investeringen op bestaande locaties een portefeuillevverbetering behaald worden. In andere gevallen zijn er onderzoeken gaande naar nieuwbouw van locaties zoals bij Festina Lente en het Korthagenhuis.

Los van de intramurale huisvesting speelt in toenemende mate de vraag in hoeverre er aan de behoefte naar extramurale huisvesting wordt voldaan en vooral welk aandeel een zorgorganisatie hierin heeft. Er zijn interessante ontwikkelingen door Evean geïnitieerd in doorontwikkelen van seniorencomplexen en aanleunwoningen. Dit gebeurt veelal in samenwerking met woningbouwcorporaties. Tevens is aandacht voor de rol die intramuraal bezit hier eventueel in kan spelen naast het participeren in nieuwbouwontwikkelingen binnen de relevante gemeenten.

Domotica

Parallel aan de gebouwaanpassingen en de gewijzigde vereisten voor de doelgroep, ontwikkelt de zorgtechnologie zich verder. Dit zal ertoe leiden dat er op veel van onze locaties aanpassingen of algehele vernieuwing van de zorg- en bewoners ondersteunende techniek aan de orde is. Een deel van de aanpassingen heeft betrekking op bouwtechnische zaken; in toenemende mate echter zal dit een meer ICT-gerichte aanpak vergen. Een belangrijke stap is gezet met het volledig vernieuwen van de zorgdomotica op de locatie Swaensborch in Monnickendam, in samenwerking met de ICT-afdeling van het SSC Espria. Tevens is beleid opgesteld om de overige locaties de komende jaren te voorzien van nieuwe technologie. Dit zal deels met het SSC Espria opgepakt worden en deels door Evean in samenwerking met marktpartijen.

Huisvesting studenten

Voor de locatie Henriette Roland Holst is er een akkoord voor het huisvesten van studenten door Connect Generations. Als tegenprestatie verrichten deze studenten vrijwilligerswerk op deze locatie. De kamers zijn in 2023 opgeknapt en het contract is ondertekend, zodat vanaf 2024 4 studenten verwelkomd worden. Zij gaan wonen en vrijwilligerswerk verrichten binnen de locatie.

> 4.3 Zorgverkoop

In 2023 heeft Evean nadrukkelijker ingezet op passende zorg met de daarbij horende bekostiging, uitgaand van de afspraken binnen het Integraal Zorgakkoord (IZA), die als doel hebben om zorg goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. In samenwerking met aanbieders voor drie regio's zijn business cases onplanbare nachtzorg wijkverpleging opgesteld; deze zijn via de preferente zorgverzekeraars goedgekeurd. Ook is een samenwerkingsovereenkomst strategisch partnership 2024-2026 met de preferente zorgverzekeraar/zorgkantoor afgesloten. Hierin wordt de gezamenlijke ambitie gedeeld om de zorg zo 'zelf mogelijk, zo thuis mogelijk en zo digitaal mogelijk' te leveren, om op deze manier de zorg voor kwetsbare ouderen betaalbaar en toegankelijk te houden. De preferente zorgverzekeraar/zorgkantoor omarmt het doel van Evean om 30% van de zorg anders in te vullen, zodat de zorgvraag in de toekomst beter opgevangen kan worden.

➤ 4.4 Digitalisering en zorgtechnologie

4.4.1 Digitalisering

Projecten Digitalisering

Digitale Werkomgeving (DWO)

Als onderdeel van de digitale strategie (Digitaal aan Zet) van Evean en Espria zijn alle Evean collega's in 2023 overgegaan naar de nieuwe Digitale Werkomgeving (DWO). Door het DWO is het opstarten van programma's gemakkelijker geworden, werken we veiliger én plaats onafhankelijk samen.

Resultaten:

- In een periode van 12 weken zijn ±5.500 medewerkers gemigreerd
- ±950 laptops en ±2.600 tablets zijn omgewisseld
- **Trainingen:**
 - 65 DWO basistrainingen
 - 55 DWO verdiepingstrainingen
- **Ondersteuning:**

Digicoaches

 - De digicoaches hebben een cruciale rol gespeeld in de ondersteuning op de werkvloer; zij zijn hierbij geholpen door een groep studenten die ook op de locaties aanwezig waren.
 - Servicepunt Evean

Het servicepunt Evean werd door medewerkers goed gevonden. Er zijn in totaal +-1.000 service verrichtingen omtrent DWO beantwoord (omruilen laptop, hulp bij installatie en wegwijzen).
 - Functioneel beheer

De functioneel beheerders hebben een belangrijke rol gespeeld bij het "landen" van onze belangrijke (zorg)applicaties op de nieuwe werkplek.
- **Ervaringen medewerkers**

Over het algemeen zijn de medewerkers erg positief. Uiteraard zijn er ook kritische geluiden te horen en is het werken met Office 365 en MFA erg wennen. Voor de meeste mensen is dit nieuw. Daarnaast zijn sommige punten nog niet opgelost, waardoor voor een aantal medewerkers de nieuwe werkplek nog niet optimaal voor hen werkt.

Kwaliteitsdashboard

Doelstelling:

Samen met onze VVT-collega's binnen Espria en het SSC wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een kwaliteitsdashboard. Doel van dit dashboard is om op een andere manier te kijken naar de inhoud van de zorgregistraties en data, waarbij je niet alleen zicht krijgt in de zorg op cliëntniveau, maar ook op wijk-, team-, locatie-, regio- en organisatieniveau.

In 2021/2022 heeft een pilot gelopen binnen de drie VVT-organisaties om de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van het dashboard te toetsen. De bevindingen hieruit zijn geprioriteerd en verder ontwikkeld in het dashboard.

Resultaat 2023:

2023 stond in het teken van verdere doorontwikkeling van enkele modules van het kwaliteits-dashboard, waarbij per KPI (kritische prestatie indicator) verdere verdieping met inhouds-deskundigen en gebruikers vanuit de werkvloer plaatsvindt en vervolgens implementatie per KPI.

Er worden diverse gebruikersgroepen onderscheiden en rapportages zijn passend bij de betreffende gebruikersgroep.

DigiRehab pilot “Sterker thuis” Heerhugowaard

Doelstelling:

In 2022 heeft een eerste pilot plaats gevonden rondom Sterker Thuis/DigiRehab, met positief resultaat. In het najaar van 2023 is een tweede pilot gestart. “Sterker Thuis” is een op maat gemaakt digitaal trainingsprogramma dat begeleid wordt door een collega van het wijkteam en toegankelijk is via de iPad. Het doel van het programma is om de conditie, kracht en coördinatie van de cliënt te verbeteren, waardoor deze zich zowel fysiek als mentaal fitter voelt en beter in staat is om zelfstandig dagelijkse activiteiten uit te voeren. Het doel van de pilot is het toetsen of Evean (Espria) op de lange termijn DigiRehab en de daarbij behorende werkwijze duurzaam in kan gaan inzetten binnen de zorgorganisatie.

Resultaat 2023:

Collega's in de wijkteams Heerhugowaard, Graft en Langedijk zijn inmiddels geschoold en hebben hun certificaat in ontvangst mogen nemen. De teams van Heerhugowaard en Graft zijn, samen met de cliënten, gestart met trainen. Team Langedijk zal in januari 2024 aansluiten. Hoewel geen van de cliënten het programma heeft afgerond, zijn de eerste resultaten reeds zichtbaar. De meeste cliënten laten een toename zien in hun fysieke capaciteit. Zowel de medewerkers als de cliënten zijn positief over het programma. In 2024 wordt het huidige project vervolgd, de mogelijkheden van structurele vergoeding zijn besprekpunten met zorgverzekeraar VGZ.

Maximaal Digitaal**Doelstelling:**

Onder het credo 'Maximaal Digitaal' zetten VVT's in de regio's Amsterdam en Amstelland-Meerlanden samen slim in op zorgtechnologie en digitale zorg. Dit met de ambitie om maximaal bij te dragen aan het toegankelijk houden van de zorg door verhoging van het aantal zelfstandige levensjaren van ouderen in de regio. Dit programmaplan 'Maximaal Digitaal' bevat de ambitie, doelen en resultaten en projecten om dit te realiseren. Evenals een toelichting op de besturing en organisatie van het programma en de wijze waarop de samenwerking tussen de organisaties wordt georganiseerd.

Resultaat 2023:

In 2023 zijn er diverse bijeenkomsten geweest om kennis uit te wisselen en zijn werkgroepen opgestart om aan gezamenlijke doelen te werken. Onderwerpen zijn onder andere Medicijndispensers en Rolbeschrijving Ambassadeur Zorgtechnologie.

Digicoaches**Doelstelling:**

Het zelfsturende team is in 2023 opgenomen in het programma zorgtechnologie.

Resultaat 2023:

Samen met de programmamanager is bedacht dat de digicoaches ook een belangrijke bijdrage gaan leveren aan de digitale vaardigheden van de medewerkers.

Digitaal aan Zet

Doelstelling:

In het Espria-programma 'Digitaal aan Zet' is in 2023 gezamenlijk gewerkt aan het ontwikkelen van verschillende innovaties in samenwerking met de andere groepsmaatschappijen.

Resultaat 2023:

De nadruk lag hierbij op de samenwerking met Icare en Zorggroep Meander. De samenwerking heeft veel inzichten opgeleverd en er zijn plannen gemaakt om in 2024 door te pakken op het dashboard slimme meldingen.

4.4.2 Zorgtechnologie

Zorgtechnologie

Het programma Zorgtechnologie en Innovatie voorziet in een verhoging in het gebruik van zorgtechnologie zodat diverse ambities gerealiseerd kunnen worden, waaronder 30% anders. Het programma voorziet ook in een bevordering van de digitale vaardigheden die onder andere nodig zijn om zorgtechnologie te kunnen gebruiken. Tevens is er ruimte voor innovatie; de introductie van en onderzoek naar nieuwe (bestaande) zorgtechnologieën die mogelijk beter passen bij cliënten, bewoners en medewerkers.

Projecten zorgtechnologie

Medido

Doelstelling:

Opschalen inzet Medido.

Resultaat 2023:

De inzet van de Medido is opgeschaald van 332 in 2022 naar 413 in 2023

Medimo

Binnen Evean werd met 2 verschillende elektronische voorschrijfsystemen (EVS) gewerkt; EVS HiX en EVS Medimo. Per 1 januari 2024 is gestopt met het EVS HiX. Hiervoor in de plaats is binnen heel Evean EVS Medimo geïmplementeerd. Medimo wordt vanaf 2024 als voorschrijf-systeem gebruikt en ook als elektronische toedienregistratie. Met de implementatie van Medimo zien we een kans om het medicatiebeleid en het medicatieproces vanuit één systeem nog beter te ondersteunen. Medimo biedt binnen VVT-instellingen veel voordelen die wij binnen Evean kunnen gebruiken om de zorg efficiënter, effectiever maar ook goedkoper te organiseren.

Implementatie Elektronisch medicatie toedienregistratiesysteem (eTRS) CareXS Noord-Holland Noord en Zaanstreek-Waterland

Doelstelling:

In 2020 is dit regionale project gestart in de regio Noord-Holland-Noord door een groot aantal VVT-organisaties, apotheken en apotheekhoudende huisartsen vanuit het samenwerkingsverband met SIGRA en ZorgRing. Het doel was om gezamenlijk een elektronisch medicatie-toedien-registratiesysteem (eTRS) te implementeren, namelijk het geselecteerde eTRS systeem CareXS van leverancier CHS. Het werken met digitale toedienlijsten in CareXS draagt bij aan het verhogen van de medicatieveiligheid, de onderlinge samenwerking en een efficiënter toedienmedicatie ketenproces.

Resultaat 2023:

De implementatie van CareXS voor alle extramurale Evean teams in regio Noord-Holland-Noord en regio Zaanstreek-Waterland is afgerond. De beheertaken zijn in het eerste kwartaal van 2023 overgedragen naar de ondersteunende afdelingen. Eind 2023 werd in deze regio's bij ruim 1.650 extramurale Evean cliënten gebruik gemaakt van de digitale toedienlijsten in CareXS, met meer dan 78 samenwerkende apotheken. Het regionale project en het subsidietraject voor Evean worden in het eerste kwartaal 2024 afgerond.

Beeldzorg - Compaan

Doelstelling:

Opschalen inzet Compaan.

Resultaat 2023:

De inzet van Compaan is gestegen van 55 in 2022 naar 63 in 2023.

Tessa Zorgrobot

Doelstelling:

In navolging van de pilot Tessa eind 2021, is in 2022 besloten de Tessa zorgrobot verder op te schalen en de Tessa Taas te implementeren binnen de extramurale zorgteams van Evean. Tessa Taas geeft extra ondersteuning aan de zorgteams bij het inzetten van de Tessa robot bij extramurale cliënten. Specifieke ondersteuning wordt geboden bij het bespreken van dit hulpmiddel met een (potentiële) cliënt en begeleiding bij het doorlopen van de aanvraag en installatie van de zorgrobot.

Resultaat 2023:

Na de kick-off bijeenkomsten en scholingen in de Evean regio's Amsterdam, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland-Noord in 2022, is aansluitend het Taas traject voor alle extramurale zorgteams aangeboden en ingepland. Na afronding van dit traject, mei 2023, is aansluitend geëvalueerd met de leverancier.

- 44 extramurale zorgteams hebben het aangeboden Taas traject doorlopen en afgerond. De evaluatie van het Taas traject inclusief inhoudelijke resultaten per zorgteam is oktober 2023 opgeleverd. De geadviseerde vervolgstappen worden in 2024 onder het programma Zorgtechnologie & Innovatie meegenomen.
- Eind december 2023 waren 74 actieve Tessa zorgrobots bij Evean cliënten. Eind december 2022 waren dit er 64 bij extramurale Evean cliënten.
- Eind 2023 is besloten om het Tessa contract te verlengen en de dienstverlening verder door te ontwikkelen samen met de leverancier.

HelpSoq – pilot Guisveld

Doelstelling:

Afgelopen jaar is men in Guisveld gestart met een pilot met de HelpSoq. Dit hulpmiddel ondersteunt bewoners en medewerkers bij het aantrekken van steunkousen met minimale belasting van polsen en gewrichten. Daarbij stimuleert het de zelfstandigheid van bewoners.

Resultaat 2023:

De pilot was een dusdanig succes dat er acht HelpSoq's zijn aangeschaft en nu dagelijks worden gebruikt.

Arbo-zorgtechnologie voor medewerkers

Doelstelling:

In 2023 is er een oriëntatie geweest op de inzet van het exoskelet. Dit geraamte helpt de medewerker om goed op te letten bij het tillen en bukken. De inzet levert een bijdrage aan de preventie van ziekteverzuim.

Resultaat 2023:

Resultaten moeten nog geanalyseerd worden.

Zorgtechnologie VPT

Doelstelling:

Regionaal project in samenwerking met Zorgcirkel, Zorggroep Zaanstreek en Stichting Wonen en Zorg Purmerend. Het project richt zich op organisatie en implementatie van zorgtechnologie bij de doelgroep VPT, zodat mensen langer zelfstandig thuis wonen van mensen met zorg. Met dit project werken we toe naar een verlaging van de druk op de intramurale zorg en geven we door middel van VPT en digitale ondersteuning mensen weer meer eigen regie over hun leven.

Resultaat 2023:

Dit project is eind 2023 gestart. De projectgroep is inmiddels vormgegeven. Eerste bijeenkomsten van de projectgroep hebben plaats gevonden, waarin het project is verkend. De behoeftes van de medewerkers, cliënten en mantelzorgers worden geïnventariseerd; het projectplan wordt eerste kwartaal 2024 opgesteld.

➤ 4.5 Financieel beleid

Verlagen percentage ondersteuning

Uitgangspunt is dat de ondersteuning van Evean niet meer dan 10% van de totale omzet mag bedragen. Dit betreft alle indirecte kosten vanuit de decentrale ondersteuning, de centrale ondersteuning, services van Espria en projectondersteuning. Aangezien Evean hier afgelopen jaren flink boven zat (op ruim 13%) en dekkingsbijdrage van de overhead bij het eventueel stoppen van dienstverlening zou kunnen dalen, is het noodzakelijk om de kosten van ondersteuning te verminderen.

Evean heeft als uitvloeisel van het programma Capaciteitsmanagement in 2023 de organisatie voor plannen, roosteren en flex gereorganiseerd. In lijn met de eerdere Berenschot-benchmark is hierbij de formatie behoorlijk gereduceerd, wat heeft geleid tot mobiliteit en eind 2023 ook tot boventalligheid van medewerkers. Op grond van het Sociaal Kader Espria zetten wij ons in om deze medewerkers van werk naar werk te begeleiden. Ook andere ondersteunende afdelingen hebben een eerste stap gezet om terug te gaan in formatie, bijvoorbeeld door vacatures niet in te vullen.

Binnen Espria is op basis van de overhead-gegevens met peildatum november 2022 een benchmark uitgevoerd door Berenschot. Vervolgens is onder de noemer Samen Gaan voor Resultaat in 2023 een Espria breed traject gestart om gezamenlijk een reductie van de overhead te realiseren. In eerste instantie wordt ingezet op de thema's Mens & Arbeid, Verzuim, Inkoop en Beleid. De focus ligt op het bundelen van kennis, expertise en investeringen bij de ondersteunende diensten met als doel de kwaliteit van de ondersteunende diensten te behouden en waar mogelijk te verbeteren en de kosten van de ondersteunende diensten te verlagen. Dit kan door slimme en effectieve bedrijfsvoering te bieden met een meerwaarde voor de kwaliteit en ondersteuning van de zorg voor de cliënt. Uitgangspunt is: We doen het samen, tenzij. Daarbij denken we niet vanuit een individuele organisatie maar vanuit het slim organiseren van Espriabrede processen.

Mede hierdoor moeten de negatieve resultaten uit 2022 en 2023 vanaf 2024 omgebogen worden naar positieve resultaten in de komende jaren. Het ingezette programma capaciteitsmanagement en het verminderen van het ziekteverzuim zijn, naast het reduceren van de overheadkosten, de belangrijkste pijlers om dit te kunnen realiseren.

In onderstaande tabellen zijn de ratio's en het resultaat over 2023 afgezet tegenover voorgaand jaar.

Stichting Evean Zorg	2023	2023
Netto resultaat	-1.857.660	-3.044.495
Rendement	-0,72%	-1,23%
Budgetratio	21%	23%
Liquiditeitsratio	1,3	1,5

Definitie:

Rendement: resultaat / totale bedrijfsopbrengsten

Budgetratio: eigen vermogen / totale bedrijfsopbrengsten

Liquiditeitsratio: vlottende activa (incl. liquide middelen) / kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)

Stichting Evean Zorg	2023	2023
Solvabiliteit	45%	47%
Loan to value	0,29	0,33
Debt Service Coverage Ratio	1,8	1,1
Interest Coverage Ratio	-2,0	0,2

Definitie:

Solvabiliteit: eigen vermogen / balanstotaal

Loan to value: langlopende schulden / vaste activa

Debt Service Coverage Ratio: (resultaat na belastingen + afschrijvingen + rente) / (rente + aflossingen komend jaar)

Interest Coverage Ratio = bedrijfsresultaat / rentelasten

Indien Evean winst behaalt kan deze uitsluitend worden aangewend ten bate van een instelling welke voldoet aan de vereisten, zoals omschreven in artikel 5, lid 1, sub c, ten eerste of ten tweede, Wet op de vennootschapsbelasting 1969 juncto artikel 4 Uitvoeringsbesluit vennootschapsbelasting 1971 (of een daarvoor in de plaats gekomen wettelijke bepaling (en)) of een algemeen maatschappelijk belang.

➤ 4.6 Risicomanagement

Algemeen

Onder het motto Bestendig in Balans hebben wij in juni 2022 de speerpunten van Evean gepresenteerd om versnelling aan te brengen in herstel van het evenwicht in de bedrijfsvoering. En om de transitie naar een andere werkelijkheid binnen enkele jaren tegelijk vorm te geven. Deze versnelling doen wij door snel kleine bewegingen te maken. Dit om de grote beweging die al is ingezet vast te houden en het voor alle betrokkenen behapbaar en overzichtelijk te houden.

We realiseren ons dat de opgave veel van onze medewerkers vraagt. Het in balans krijgen van onze bedrijfsvoering moet hand in hand gaan met het op peil houden van de kwaliteit van zorg, aandacht voor de medewerkers en hun ontwikkelingsmogelijkheden.

Er wordt gestuurd op aanvullende maatregelen waarin een goede balans is. Aan de ene kant een doorontwikkeling van de staf en ondersteuning. En aan de andere kant mogelijkheden om duurzame keuzes te maken. Keuzes die direct leiden tot besparing en voor de komende jaren geen verdere ontwikkeling in de weg staan. Belangrijkste risico bij alle maatregelen is uitloop in tijd. Dit vraagt strakke sturing, maar ook keuzes en focus op welke trajecten aandacht krijgen vanuit management en de betrokken medewerkers bij staf en ondersteuning. De mate van taakvolwassenheid van de teams en individuele medewerkers is een noodzakelijke randvoorwaarde om ons transitieplan tot succesvolle uitvoering te brengen.

Risico's en mogelijke beheersmaatregelen

Onvoldoende invulling van vacatures en afhankelijkheid PNIL

Er is een tekort aan medewerkers als gevolg van verschillende oorzaken. Hierdoor komt de continuïteit van zorg in het gedrang. Op dit moment zijn vacatures moeilijk in te vullen. Er staan veel vacatures open met een lange doorlooptijd. Het percentage medewerkers in vaste dienst is gedaald en we zijn meer afhankelijk van zzp'ers en andere inhuur. Dit is een veront- rustende ontwikkeling in verband met de stijging van loonkosten bij inhuur van personeel.

Inefficiënt plan- en roosterproces

In 2022 is het programma capaciteitsmanagement gestart dat begin 2024 moet leiden tot een efficiënte en goed gestuurd plan- en roosterproces met een vernieuwde inrichting. Met onder meer als doel meer regie over het rooster vanuit het primair proces en inzicht in de forecast. De processen zijn uniform, helder en op orde en de flex-organisatie krijgt een rol die ondersteunend is aan de interne medewerkers. Hierdoor hebben we meer grip op onze externe inhuur.

Beperkte daling van verzuim

Aanvullende maatregelen zijn nodig in 2024 om het verzuim verder te verlagen conform de raming in de begroting 2024.

Tekort aan medewerkers

De zorg kan niet altijd geleverd worden door de krapte aan medewerkers resulterend in een lagere extramurale productie bij vooral de wijkverpleging en een lagere intramurale bezetting. Een brede aanpak om te komen tot een oplossing voor de personele krapte is noodzakelijk. Deze aanpak zien wij in samenhang met Espria. Onder andere in het verhogen van de mogelijkheden tot het volgen van een opleiding en toename van zijinstroom in de zorg. Daarnaast wordt in 2024 gewerkt aan het zoeken en vinden van oplossingen die mogelijk leiden tot het anders inrichten van de personeelsopbouw rond de cliënt. Bijvoorbeeld in de vorm van het werven van medewerkers op niveau 2/2+. En ook de toevoeging van medewerkers op het gebied van welzijn en begeleiding: de Thuissupporters in het VPT en de Huissupporters intramuraal. Ook zal gekeken worden naar de mogelijkheden van de inzet van informele zorg en familieparticipatie.

Eigenaarschap binnen zorgthema's

Evean verwacht met het vervolgen en borgen van de verbeterpunten vanuit het programma Waardigheid en Trots een verbetering te realiseren op de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg door binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. Belangrijke onderdelen zijn om samen met de zorgteams het eigenaarschap terug te brengen en te werken aan teamontwikkeling.

Zichtbaarheid in de regio als systeemaanbieder

Evean is als zogenaamde systeemaanbieder meer zichtbaar in de regio en neemt vanuit die rol verantwoordelijkheid in de regionale samenwerking binnen de keten. Door de samenwerking met verschillende ketenpartners kunnen we zorgen voor het bieden van passende zorg op de juiste plaats binnen de regio's.

Bekostiging

De toekomstige bekostiging van de verpleging, verzorging en thuiszorg brengt onzekerheid met zich mee. Ook in relatie tot de actuele algemene kostenstijgingen. Die worden niet altijd vergoed vanuit de financiers. De toenemende druk op doelmatigheid en tariefdruk in combinatie met schaarste op de arbeidsmarkt en toenemende zorgvraag leiden tot een verdere kloof tussen zorgvraag en financierbaarheid daarvan. Voor Evean betekent dit onder meer dat inzet van zorgtechnologie en verlaging van verzuim en aantrekkelijk werkgeverschap speerpunten zijn voor 2024. Daarnaast wordt in regionaal verband intensief samengewerkt om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen. Desondanks vraagt de genoemde kloof op verschillende andere niveaus (politiek, maatschappelijk en vanuit financiers) een herbezinning om de continuïteit en kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

Huisvesting

Het kwantitatief en kwalitatief voldoen aan de vraag naar huisvesting is van groot belang voor de prestatie die Evean wil leveren. De vastgoedportefeuille van Evean kent daarin vele uitdagingen. Het afgelopen jaar kenmerkt zich door noodgedwongen heroriëntatie op enkele initiatieven en een scherpe blik op de lopende verplichtingen. De nieuwbouwvoorbereiding voor verschillende locaties heeft voortgang geboekt, maar wordt ernstig belemmerd door onhaalbare bouwkostenstijgingen.

Uitloop in tijd

Belangrijkste risico bij alle maatregelen is uitloop in tijd. Dit vraagt strakke sturing maar ook keuzes en focus op welke trajecten aandacht krijgen vanuit management en de betrokken medewerkers bij staf en ondersteuning. De mate van taakvolwassenheid van de teams en individuele medewerkers is een noodzakelijke randvoorwaarde om ons transitieplan tot succesvolle uitvoering te brengen.

Onvoldoende ondernemerschap

De mindset vanuit 'ondernemerschap' is nog onvoldoende verankerd binnen de hele organisatie. Randvoorwaardelijk is dat zorgmanagement en staf / ondersteuning hier commitment en prioriteit aan geven.

Afhankelijkheid ondersteunende diensten

De afhankelijkheid van ondersteunende diensten op het bereiken van resultaat is een groot risico. Als voorbeeld: de aanname van nieuwe medewerkers en daarmee de afbouw van PNIL is mede afhankelijk van de inzet van recruitment. Maar ook het functioneren van de bedrijfsarts in relatie tot het terugdringen van het verzuim. Dat vereist vanuit de regio ook maximale scherpheid in de klant – leveranciersverhouding. Er wordt ingezet op efficiënte inzet van de ondersteunende diensten door herstructurering van de staf/ondersteuning in 2024 in Espria-verband.

Toch is het noodzakelijk om als zorgaanbieder een passend aanbod te blijven garanderen. Dit betekent wel dat de hogere kosten op een andere manier gecompenseerd dienen te worden. Via initiatieven als domotica en het continu verbeteren van de bedrijfsvoering (zorgexploitatie) op alle terreinen wordt hieraan gewerkt.

Financiële instrumenten

Evean maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten om tussentijdse rente-fluctuaties of andere financiële risico's te beheersen. Krediet-, liquiditeits-, of kasstroom-risico's in relatie tot financiële instrumenten zijn derhalve niet aan de orde.

➤ 4.7 Toekomstparagraaf

Samen werken aan de zorg van de toekomst

De uitdagingen in de zorg zijn groot. We kunnen niet meer naar mensen en zorg blijven kijken zoals we vandaag doen. De zorg loopt vast, nu of straks! Te weinig mensen, te veel vraag en te weinig geld. Op veel plekken kunnen we al niet meer tijdig en met de juiste deskundigheid zorg bieden die mensen nodig hebben. Willen we dat mensen op ons kunnen blijven rekenen, dan moet het fundamenteel anders in de zorg. Het anders denken over en kijken naar de zorg vraagt meer dan ooit dat er een beroep wordt gedaan op de creativiteit en de veerkracht van zorgaanbieders, professionals, mensen die ondersteuning en zorg nodig hebben, hun verwanten en sociaal netwerk, maar ook van de maatschappij. Toekomstbestendige zorg vergt verbetering van de organiseerbaarheid en betaalbaarheid.

Met Evean Vooruit!

Met de beweging Met Evean Vooruit! scheppen we de voorwaarden om als organisatie een antwoord te kunnen geven op de uitdagingen in de zorg waar ook Evean mee te maken heeft. Als zorgorganisatie willen we dat mensen op ons kunnen blijven rekenen; om toekomstbestendig te blijven zal ook Evean de organisatie van zorg aan moeten passen.

Programmatisch werken

In 2023 is gestart met programmatisch werken onder de naam Met Evean Vooruit! Hiermee willen we de belangrijke veranderingen om de zorg toegankelijk te houden goed en integraal kunnen sturen en volgen. Aan elk programma hangen projecten die bijdragen aan het behalen van onze speerpunten en de pijlers binnen het jaarplan van Espria. Het in kaart brengen en onderling afstemmen van onderlinge verbanden is daarbij een uitgangspunt.

We richten ons in de komende jaren op zes programma's:

- Visie op betekenisvol leven
- Cliëntreis
- Werkplezier Werkt!
- Capaciteitsmanagement
- Bestendig in balans/Samen Gaan voor Resultaat
- Zorgtechnologie & Innovatie

Evean en Espria – Samen werken aan toekomstbestendige zorg

Het jaarplan van Evean is gebaseerd op het jaarplan van Espria.

Voor alle werkmaatschappijen van Espria wordt in 2024 aan dezelfde drie pijlers gewerkt:

1. Werkplezier Werkt!
2. 30% anders: Zorg van de toekomst
3. Samen gaan voor resultaat

Pijler 1: Werkplezier Werkt!

Met de Espria brede beweging ‘Werkplezier Werkt!’ werken we aan gezondheid, bevlogenheid, talentmanagement en onze werkinrichting om ons werkplezier gedurende deze periode van verandering te vergroten. We bundelen onze krachten om samen de beweging naar ‘de voorkant’ te maken door de focus te leggen op duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en het werkplezier (van werkende collega’s) te versterken. Belangrijk is om medewerkers te behouden, minder personeel niet in loondienst (PNIL) in te zetten en het verzuim onder medewerkers te beperken.

Evean geeft invulling aan ‘Werkplezier Werkt!’ met:

- Het uitbreiden van de samenwerking met de Ledenvereniging
- Inzet andere/nieuwe functies
- Arbeidsmarktcampagne (vervolg)
- Vitaliteit en duurzaamheid
- Uitwerking strategisch opleidingsplan
- Sturing op personeelsinformatie
- Aandacht voor inclusiviteit en diversiteit binnen de organisatie

Pijler 2: 30% anders: Zorg van de toekomst

Transformatie in de zorg is noodzakelijk om ‘intern het huis op orde te krijgen’. De toenemende vraag naar zorg en toenemende zwaarte van de zorg en complexiteit moeten opgevangen kunnen worden terwijl de beschikbare middelen (collega’s en financiën) afnemen. Met als doel dat kwalitatief goede zorg ook in de toekomst toegankelijk, beschikbaar en betaalbaar is. Samen waarborgen dat mensen die zorg nodig hebben, op ons kunnen blijven rekenen. En dat het fijn werken is en blijft. De organiseerbaarheid van bovenstaande punten vereist inzet van ons als Evean, maar ook van de samenleving. De uitgangspunten van Passende zorg vormen hierbij het kader.

Evean geeft invulling aan ‘30% anders Toekomstbestendige zorg’ met:

- Het vergroten van de inzet op informele en netwerkzorg
- Opschaling van Evean Gewoon Thuis (VPT)
- Regionale samenwerking in de nachtzorg
- Start Wijkliniek
- Verhogen inzet Zorgtechnologie
- Oprichting Behandel- en Expertisecentrum (BEC)

Pijler 3: Samen Gaan voor resultaat

De beste zorg en ondersteuning bieden vraagt om voldoende financiële middelen. Aangezien onze (financiële) middelen beperkt zijn, moeten er permanent prioriteiten gesteld en keuzes gemaakt worden in gezamenlijkheid met de cliënt en zijn vertegenwoordigers. We staan voor een grote maatschappelijke opgave: de zorg beschikbaar en betaalbaar houden, ook voor de meest kwetsbaren in onze samenleving. Om dat waar te maken gaan wij samen terug naar de eenvoud. Op dit moment geven wij in vergelijking met andere organisaties te veel geld uit aan ondersteunende processen. We gaan meer processen standaardiseren en eenvoudiger maken. Onze eigen rol is om onze slagkracht en veranderkracht te vergroten. De kracht van samen is ook samen daadkracht tonen!

Dat betekent dat we ondersteunende processen samen gaan organiseren op Espria-niveau. Daarmee behalen we een gezond financieel resultaat, om te blijven investeren in onze cliënten, medewerkers, technologie en toekomstbestendige woon- en behandellocaties. Dat doen we onder andere via het programma 'Samen gaan voor resultaat!'

Evean geeft invulling aan 'Samen Gaan voor Resultaat' met:

- Ondersteuning in evenwicht brengen met primair proces
- Uitvoering lange termijn huisvestingsplan

➤ 5.1 Samenwerkingsrelaties

Samenwerken en zorgen doe je niet alleen. Als Evean willen we ook via samenwerkingsverbanden het beste uit onszelf halen om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Daarbij gaan we uit van de juiste zorg op de juiste plek. Daartoe werken we samen met andere partners om de dienstverlening in de hele keten naadloos aan te laten sluiten op de veranderende behoeften van cliënten. Dat doen we zowel voor regionale cliënten als met onze Espria-partners, gericht op specifieke doelgroepen.

Samenwerking in de keten is van belang voor goede zorg aan onze cliënten. Evean heeft dan ook vele samenwerkingsrelaties. Een aantal nieuwe en bestaande samenwerkingsverbanden worden hieronder verder toegelicht.

Nieuwe samenwerkingspartners 2023

In 2023 heeft Evean de volgende nieuwe samenwerkingsverbanden getekend:

- Samenwerkingsovereenkomst Mediq en Evean 2023-2025
“Samen de regie over effectieve wondgenezing”
- Intentieovereenkomst programma G’oud
- Convenant samenwerking Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam eerste lijn (NOA)
- Convenant JINC
- Convenant Medicatieveiligheid in de thuissituatie en extramurale setting in de regio Noord-Holland Noord
- Convenant Zorg in de Wijk Amsterdam 2023 -2024
- Samenwerkingsovereenkomst Evean en De Zorgcirkel betreft de samenwerking in de nacht bij Alarmopvolging voor de Zorgkantorregio’s Zaanstreek en Waterland
- Deelnemersovereenkomst Stichting anders werken in de zorg (AWIZ)
- Samenwerkingsovereenkomst Groot Amsterdam 2023-2028
- Samenwerkingsovereenkomst Stichting Evean Zorg en Stichting Hospice Het Thuis van Leeghwater
- Samenwerkingsovereenkomst Stichting Evean Zorg en Hospice Veerhuis
- Samenwerkingsovereenkomst strategisch partnerschap Zilveren Kruis-Evean
- Samenwerkingsovereenkomst samenwerken aan een toekomstbestendige ouderenzorg in Amsterdam met Sigra en deelnemende zorgorganisaties

Hieronder een korte toelichting van enkele van deze nieuwe samenwerkingsverbanden.

Samenwerking nachtzorg

In de regio’s Noord-Kennemerland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam is met andere VVT-organisaties een samenwerking in de nachtzorg gestart. In deze regio’s zijn afspraken gemaakt om de zorg in de nacht slimmer te verdelen. Door deze samenwerking wordt een belangrijke stap gezet om ook in de nacht passende zorg te kunnen blijven leveren.

Strategisch Partnerschap Zilveren Kruis

Zilveren Kruis en Evean zijn een Strategisch Partnerschap aangegaan. Met deze bijzondere samenwerking willen beide partijen gezamenlijk de kwaliteit en toegankelijkheid van de ouderenzorg in de toekomst blijven waarborgen. De visie en aanpak van Evean heeft Zilveren Kruis het vertrouwen gegeven dat Evean de juiste partner is om intensief mee te gaan samenwerken. Het hoofddoel van deze samenwerking is het versnellen van de duurzame transitie, met een sterke focus op innovatie. Innovatie wordt hierbij ruimer gezien dan alleen technologische ideeën. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt, zal onder andere gekeken worden naar een grotere inzet van het informele netwerk, verplaatsing van intramurale zorg naar huis, ondersteuning om zo lang mogelijk thuis te blijven, versnelde implementatie van digitale zorg en zorgtechnologie en samenwerking binnen en buiten de regio.

Regionaal verpleegkundig overleg

Om de regionale samenwerking verder uit te breiden is er in de regio Zaanstreek regionaal verpleegkundig overleg opgestart. Het afgelopen jaar is bij de 4 overleggen de verbinding met elkaar gelegd. Op deze manier heeft men ervaringen kunnen uitwisselen, elkaar geadviseerd bij (ingewikkelde) casuïstiek, van elkaar geleerd en bij een toenemende zorgvraag van een bewoner is er zelfs een aantal keer besloten om over te plaatsen. Dit heeft geleid tot een vloeiende doorstroom van cliënten in de regio en meer werkplezier onder de verpleegkundigen. In 2024 wordt er verder vormgegeven aan de invulling van het regionaal verpleegkundig overleg.

NOA – Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam eerste lijn

De huisartsenpraktijk kan de specialist ouderengeneeskunde via NOA eerste lijn laagdrempelig betrekken als er sprake is van een complexe zorgvraag bij kwetsbare ouderen. Het liefst voordat er een acute situatie ontstaat. Verwijsvragen kunnen bijvoorbeeld zijn: cognitieve screening, algehele achteruitgang met bijvoorbeeld vallen, en probleemgedrag bij dementie. De diensten die zij bieden zijn telefonisch collegiaal overleg, deelname aan een MDO, thuisconsult van een specialist ouderengeneeskunde bij de patiënt thuis.

Stedelijk Zorg in de Wijk

Stedelijk Zorg in de Wijk en de Amsterdamse Huisartsenalliantie hebben een convenant getekend, hiermee wordt uitgesproken dat zij de handen ineenslaan en samen werken aan passende integrale zorg voor de inwoners in de wijk. Stedelijk Zorg in de Wijk is een samenwerkingsverband van zorgaanbieders van wijkverpleging in Amsterdam voor ketenpartners, de Gemeente Amsterdam, Cliëntenbelang Amsterdam, Zilveren Kruis en andere betrokkenen in de stad waardoor de wijkverpleging toegankelijk blijft voor de Amsterdammers die deze zorg nodig hebben. Passende zorg is het uitgangspunt.

Reablement

Reablement is een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden. Zoals ze dat zelf willen. Dit vraagt een andere houding van iedereen rondom de oudere: thuis, in de wijk en in het ziekenhuis. In een samenwerking met Zorgcirkel neemt ook Evean Behandelzaken deel aan het project Reablement in Zaanstreek-Waterland. Vanuit Evean leveren wij een projectleider aan die een belangrijke trekkersrol heeft in het project. Hiermee dragen wij bij aan het langer thuis wonen van bewoners in Zaanstreek-Waterland.

Samenwerking met Altide

De samenwerking met Altide Medisch Servicecentrum (de nieuwe naam van NAAST-ZCN) is verder vormgegeven door optimalisatie van processen.

Samenwerking met Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Het specifieke van het Espria-concern is dat meerdere branches onder één dak en één regie zijn samengebracht. Espria en de groepsmaatschappijen richten zich op kwetsbare mensen. In de dienstverlening staat de cliënt centraal en nemen herstel van eigen kracht, thuis bij naasten en welbevinden een belangrijke plaats in.

➤ 5.2 Marktpositie

Marketingstrategie

Gelijk oplopend met de ontwikkeling van de merkstrategie is de (marketing)communicatiestrategie verder vormgegeven. Marketingcommunicatie wordt geïntegreerd waarbij al onze communicatiekanalen zorgvuldig gecoördineerd worden met als doel om een overzichtelijke, consistente en overtuigende boodschap naar onze stakeholders te communiceren.

➤ 6.1 Monitoring kwaliteit

Evean werkt conform de uitgangspunten van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het Toetsingskader toezicht op de wijkverpleging en andere landelijke kwaliteitskaders. Het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg vereist het opstellen van een kwaliteitsjaarplan. De reikwijdte voor dit kwaliteitsjaarplan betreft de Wlz-cliënten intramuraal en extramuraal met een ZZP 4 t/m 10. De verbeterdoelen voor de beschreven thema's gelden ook voor de overige extramurale zorg. Informatie over de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening wordt op verschillende manieren verzameld.

Vanaf 1 januari 2024 vervangt het Generiek Kwaliteitskompas het bestaande Kwaliteitskader verpleeghuiszorg (inclusief addendum) en het betreffende deel van het Kwaliteitskader wijkverpleging. Bij het schrijven van het jaarplan 2024 is nog onvoldoende duidelijk of en welke verplichtingen er zijn per 2024. Het komende jaar wordt nog uitgegaan van de huidige Kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en wijkverpleging.

Systeembeoordeling

In de systeembeoordeling van 2023 stonden de processen en diensten van afdeling Mens & Arbeid centraal. De verbeterpunten uit de systeembeoordeling liggen onder andere op het gebied van communicatie, leiderschap teammanager, samenwerking tussen afdelingen en teams, ontwikkel- en opleidingsmogelijkheden individueel en in teams, leerlingen en recruitment. De afdeling M&A pakt de aandachtspunten die naar voren zijn gekomen op in 2024 door deze op te nemen als doelstellingen in het M&A jaarplan.

Het betreft de onderstaande doelstellingen:

- Processen verzuim, opleiden, recruitment en onboarding zijn vastgelegd met de bijhorende rollen, verantwoordelijkheden van betrokken functionarissen binnen en buiten M&A rekening houdend met elkaars expertise.
- Communicatie is onderdeel van alle ontwikkelingen. We streven daarbij naar transparantie en vindbaarheid voor de medewerkers zodat zij zich maximaal ondersteund voelen door M&A.
- Doorontwikkeling HR advies zodat zij hun rol pakken en de managers beter worden geadviseerd en ondersteund.
- Ontwikkeling centrum Talentontwikkeling en bekendheid met hun producten binnen de organisatie.
- Er is een strategische arbeidsmarkt benadering voor voldoende personeel.

De realisatie van bovenstaande doelstellingen draagt bij aan het effectief ondersteunen van Evean op het gebied van medewerkers en organisatie zodat daarmee het primaire proces in staat wordt gesteld optimaal te functioneren en de organisatie en regio doelstellingen bereikt worden.

Landelijke meting kwaliteitsindicatoren

De kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg over het meetjaar 2023 zijn in de periode januari/februari 2024 op cliënt- en teamniveau verzameld. De resultaten zijn als bijlage toegevoegd.

HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)-audit

Eind maart van het verslagjaar heeft de HKZ-audit plaatsgevonden, waarbij de uitkomsten heel positief waren en het HKZ-certificaat weer is verkregen.

Er was veel positieve feedback van de auditors op de betrokkenheid en het enthousiasme van de medewerkers en begeleiders die aan de gesprekken hebben deelgenomen. Passie voor het werk en persoonsgerichte zorg is wat de auditors hebben gezien en hebben gehoord in alle gesprekken en tijdens het meelopen bij het zorgmoment. Tijdens de interviews gaven collega's aan de binnen Evean in gang gezette beweging naar toekomstbestendige zorg te herkennen, met onder meer inzet van zorgtechnologie, informele zorg, welzijnsfuncties en ook het verlichten van de administratielast intra- en extramuraal om deze beweging mogelijk te maken.

Het samenwerken tussen zorg en behandeling leidt in de optiek van de auditors tot een verbeterde communicatie en professioneel werken. Positieve effecten werden ook gezien binnen de teams, het samen doen, positieve teamcultuur en het gericht zijn op voortdurend willen leren en verbeteren.

Er is ook ruimte voor verbetering. Uit de audit zijn enkele minors en een aandachtspunt naar voren gekomen.

- De openstaande minor ten aanzien van onderhoud klein medische apparatuur kon nog niet helemaal afgesloten worden.

Daarnaast zijn er enkele nieuwe minors gesignaleerd met betrekking op:

- rapporteren op zorgdoelen;
- ontbreken van periodieke audit op voedselveiligheid;
- LMS (Leer Management Systeem) is niet ondersteunend voor managementinformatie;
- en het niet opvolgen en uitvoeren op onderdelen van het medicatiebeleid.

Als aandachtspunt is opgemerkt dat onvoldoende duidelijk is of het proces van opvragen van VOG's van vrijwilligers uitgevoerd wordt in lijn met het vrijwilligersbeleid.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

Het aantal gemelde incidenten is in 2023 afgenomen ten opzichte van 2022.

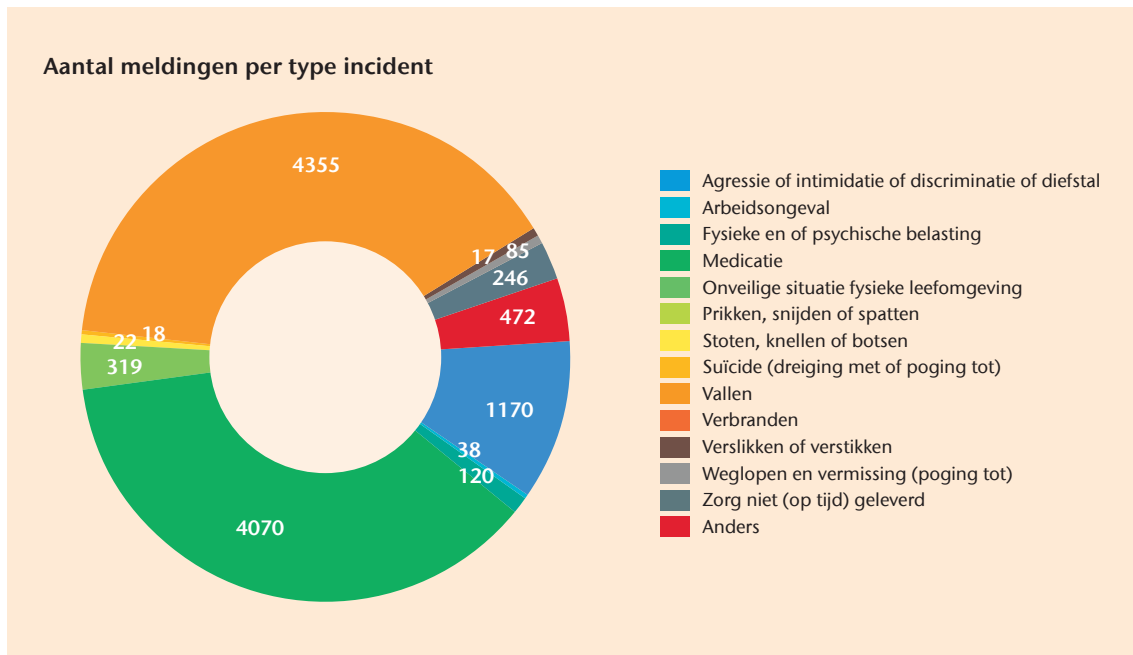
De top 3 is qua type meldingen gelijk gebleven. Binnen deze top 3 is het aantal meldingen bij het type vallen en medicatie afgenomen, waar er bij het type agressie juist een toename zichtbaar is. Dit is mogelijk te herleiden met de toenemende complexiteit in de intramurale setting; het zegt iets over waar medewerkers mee te maken krijgen.

Dat het aantal meldingen fors is teruggelopen op vallen en medicatie kan komen door de trainingen en workshops die zijn aangeboden door Triasweb (meer bewustwording bij melder en/of afhandelaar). Anderzijds is het lastig te benoemen waardoor het aantal meldingen is teruggelopen en er geen duidelijke oorzaak benoemd kan worden.

Jaar	Aantal incidenten	Vallen	Medicatie	Agressie
2023	10.998	4.355	4.070	1.170
2022	13.142	5.268	4.534	983
2021	13.457	5.464	4.589	1.012
2020	12.619	5.240	4.204	895

Leren van incidenten en verbeteren gebeurt op meerdere niveaus. Dit is een samenhangend cyclisch proces, zowel op niveau van afdelingen en teams als in locatie en werkgebieden. De centrale incidentencommissie beoordeelt periodiek de analyses die door de regiomanagers van iedere regio zijn gemaakt. Met de bedoeling Evean-brede adviezen te formuleren per tertaal.

De afhandeling van incidenten op team- of afdelingsniveau is cruciaal gebleken waar het gaat om het juist identificeren en registreren van oorzaken van een incident. Om dit te blijven ondersteunen zijn in heel 2023 workshops gegeven door Triaspect aan de afhandelaren (de medewerker binnen het team of de locatie die de incidentmeldingen behandelt) bij Evean. Hierin is ook aandacht geweest voor verdieping in het analyseren en verbeteren naar aanleiding van incidenten. In 2024 worden de workshops wederom aangeboden. Daarnaast is het incidenten-meldformulier verbeterd met behulp van Triaspect. In december 2023 is er een actie uitgezet bij Triaspect om de optie “anders” te verwijderen. Het systeem is hierdoor meer gebruiksvriendelijk en nodigt de melder uit zich nog bewuster te zijn om meer specifieke informatie over de achterliggende oorzaak van een incident te formuleren, wat de analyse op verdere niveaus ondersteunt. Ook is er een directe koppeling gemaakt met het cliëntdossier ONS, waardoor de melder de rapportage direct kan overnemen in het meldformulier. Hiermee wordt de administratieve last verminderd.



Meldingen met ernstig letsel of overlijden

Meldingen met ernstig letsel of overlijden van cliënten worden structureel beoordeeld door een team beleids- en kwaliteitsmedewerkers in afstemming met een specialist ouderengeneeskunde. In 2023 is van drie incidenten met ernstig letsel een calamiteitenmelding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan. Met de PRISMA-methode zijn deze calamiteiten onderzocht en zijn mogelijkheden om te verbeteren vastgesteld. De voortgang op de uitvoering daarvan wordt drie keer per jaar, als onderdeel van de periodierapportage, beoordeeld.

Eind 2023 hebben wij op Espria niveau kennis gemaakt de FRAM-analyse, dit is een andere methode voor calamiteiten onderzoek. In 2024 wordt verder beoordeeld of deze methode binnen Espria naast de PRISMA-methode gebruikt kan gaan worden.

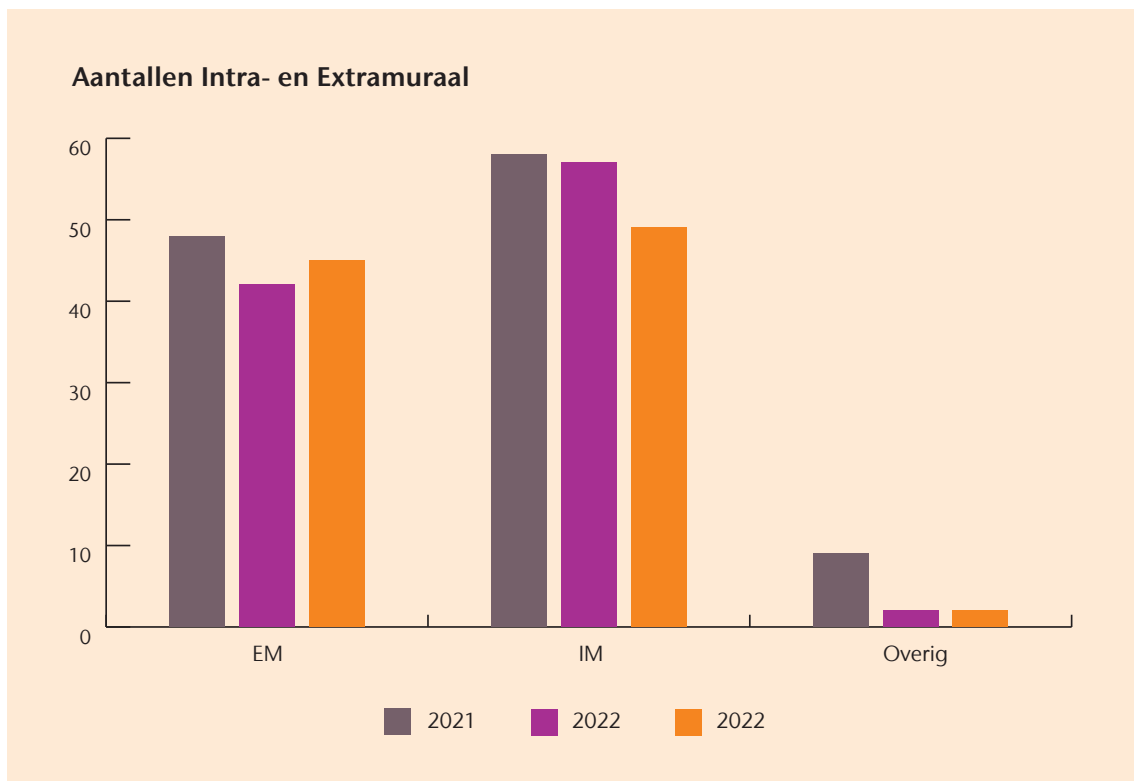
Meldingen geweld tussen cliënten

Meldingen van geweldsincidenten tussen cliënten waar sprake was van lichamelijk of geestelijk geweld betroffen uitsluitend meldingen uit de intramurale zorg. Van twee incidenten is melding gedaan bij de IGJ. Daarna is onderzoek is gedaan met de PRISMA-methode. De analyse van deze incidenten op organisatieniveau is als bijlage 5 toegevoegd.

Klachten

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar 2 klachten ontvangen. Beide klachten hebben niet geleid tot een zitting. Voor 2023 geldt dat voor het merendeel van de klachten een oplossing in de lijn is gevonden. Bijvoorbeeld door een gesprek met de betrokken leidinggevende,

waarbij klager veelal is geadviseerd en ondersteund door de klachtenfunctionaris van Evean. Overige klachten zijn besproken in de lijn, waarbij de klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld ter ondersteuning van de verschillende partijen. In de volgende tabel staat het aantal klachten weergegeven.



Narratieve verantwoording

In het onderzoeks- en leertraject narratief verantwoorden zoeken 3 toonaangevende VVT organisaties (Evean, Icare en Zorgbalans) met Stichting Presentie als kennisinstituut relationeel zorg verlenen naar vernieuwende manieren van verantwoording. Manieren van verantwoording die recht doen aan (a) de complexiteit van zorg en de context waarin die zorg wordt verleend, (b) de beweeglijkheid en flexibiliteit van zorgteams die nodig is voor goede zorg, en (c) het relationele netwerk waarin zorg wordt verleend en ontvangen.

In 2023 zijn we in gesprek gegaan met teams uit de locaties Acht Staten en de Lishof over verhalen uit hun werk. Een onderzoeker van Stichting Presentie heeft de verhalen verder uitgediept door interviews af te nemen. Soms met cliënten, familieleden of medewerkers. In samenspraak met de teams zijn deze verhalen uitgeschreven tot een kort pakkend verhaal. Ook het management deelt verhalen die in hun praktijk relevant zijn. Verhalen over goede of juist moeilijke zorg. Over waar het vanzelf gaat of juist niet. Die verhalen zoeken we niet om te oordelen, maar om samen te onderzoeken hoe deze kunnen helpen bij verantwoording.

In het onderzoek, dat op ontwikkeling van zowel kennis als praktische aanwijzingen was gericht, zagen we het volgende:

- Zorgprofessionals geven graag inzicht in hun werk middels verhalen. Ze geven zo een beeld van de zorg waarop ze trots zijn, maar ook waarmee ze worstelen. Ze leren direct van elkaars verhalen. Vooral het horen van ieders perspectief op de zorg voor een cliënt wordt als leerzaam ervaren.
- Het gericht ophalen van het perspectief van de cliënt en diens familie is nog niet zo vanzelfsprekend, maar blijkt steeds heel betekenisvol.
- Het helpt als verhalen op gevoelsniveau raken, als het taalgebruik expliciet is en niet verhullend en als in het verhaal meerdere stemmen aan het woord komen. Het helpt ook als het gehele verloop van een zorgtraject in beeld komt waardoor ook kan worden gevolgd hoe het handelen van het team – en het erbij blijven als het (even) niet lukt – uitpakt.
- Het vertellen van verhalen aan anderen die open luisteren geeft erkenning aan het team. Open luisteren vraagt om het in beheer nemen van het eigen snelle oordelen of een beroepsmatige focus op bijv. incidenten of problemen die opgelost moeten worden. Samen onderzoeken blijkt veel meer inzicht te geven dan controleren en vergelijken met normen of afspraken. Open luisteren maakt ruimte voor onderzoekende vragen.
- Onderzoekende vragen zijn bijvoorbeeld: wat is er feitelijk gebeurd? Wanneer is het begonnen? Wie zijn betrokken? Wat zijn hun perspectieven? Hoe ben je tot een afweging gekomen? Wat betekende dat voor cliënt of bewoner en diens familie? Wat zeggen die er zelf over? Enz. Het gaat erom een completer beeld te krijgen en tegelijk ook in het spoor van het verhaal te blijven. Een goede gespreksleider is hierbij belangrijk.
- Uit het onderzoek blijkt dat je niet per se heel veel verhalen nodig hebt om in gesprek te gaan. Je kunt één verhaal kiezen uit 3 beschikbare, daarover met elkaar in gesprek gaan en dan toch een heel goed beeld krijgen van de kwaliteit van de zorg en van het team. Elk verhaal kan functioneren als een soort van sleutelgat waardoor je in een onderzoekend, verdiepend gesprek een breder beeld kunt krijgen.

Hygiëne-/Infectiepreventie

De HIC-commissie heeft in samenwerking met Tensen en Nolte, de aangesloten extern infectie preventiedeskundige, in 2023 alle Covid-19 protocollen geïntegreerd in de bestaande hygiëne protocollen. Waarbij alle bestaande hygiëne protocollen zijn vereenvoudigd en geactualiseerd. Daarnaast zijn er 6 goed bezochte basis hygiëne trainingen voor zorgpersoneel geweest en zijn er, op basis van steekproef, audits uitgevoerd. De op te pakken verbeteracties uit de audit-rapporten gaan onder andere over handhygiëne, opslag linnengoed en verbandartikelen.

Medicatieveiligheid

In 2023 zijn er audits gehouden op verschillende locaties en thuiszorgteams van Evean om het vernieuwde medicatiebeleid met bijbehorende werkinstructies intra- en extramuraal te toetsen. Opgehaalde input wordt gebruikt om in 2024 deze stukken opnieuw te evalueren en aan te passen daar waar nodig.

Verder is er gewerkt aan een uniform elektronisch voorschrijfsysteem en elektronische toedienregistratie. De uitrol hiervan is gestart in het laatste tertaal van 2023. In 2024 zal deze uitrol verder gaan plaatsvinden. Dit geldt voor alle intramurale locaties met en zonder behandeling. In 2024 zal gekeken worden of de thuiszorg hierin ook meegenomen kan worden. Zij werken op dit moment met een ander elektronisch toedienregistratie systeem.

Spiegelinformatie wondzorg

Ieder jaar ontvangen de zorginstellingen spiegelinformatie over behandelduur van complexe wonden. Ook Evean heeft deze weer ontvangen en we zien een stabiel beeld. Een beeld wat we vanaf de start van de ontvangen spiegelinformatie zien. Structureel zijn cliënten met complexe wonden 1 week korter in zorg bij Evean dan bij andere zorginstellingen.

De werkwijze die Evean hanteert door de ingang van zorg altijd bij de zorg te laten, regie door de specialistische zorg structureel in te zetten naast de uitvoering door generalistische zorg, gebruik te maken van 1 dossier en digitaal foto's uploaden en bespreken, laat zien dat dit een effectieve en efficiënte werkwijze is.

> 6.2 Gerealiseerd beleid in 2023

Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang is onderdeel van onze zorgverlening aan cliënten met een psychogeriatrisch beeld. In 2023 hebben we ons verder gericht op de uitvoering van de Wzd ambulant in de extramurale zorg. In 2022 is met de ketenpartners van Zaanstreek Waterland een handreiking Wzd ambulant opgesteld. Deze is gepresenteerd bij de kick off bijeenkomst begin 2023. In de handreiking zijn de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken professionals in de keten vastgelegd, evenals een stroomschema van de te nemen stappen. Daarnaast zijn er nog 2 themabijeenkomsten georganiseerd. In deze bijeenkomsten is aandacht besteed aan hoe te handelen wanneer onvrijwillige zorg wordt overwogen of indien nodig wordt ingezet. Het uitgangspunt van de wet is: Onvrijwillige zorg, NEE, tenzij.... Zie voor verdere informatie de analyse Wzd IGJ die als bijlage 6 is toegevoegd.

Meldcode Huiselijk geweld

Evean is in 2022 gestart met aandachtsvelders met betrekking tot de meldcode Huiselijk geweld als sparringpartner voor zorgmedewerkers. In 2023 hebben de aandachtsvelders 7 meldingen ontvangen van signalen van een mogelijke onveilige situatie en konden zij medewerkers ondersteunen bij de aanpak.

Meldingen signalen huiselijk geweld 2023

Aantal	Soort signalen	Intramuraal	Extramuraal
3	Fysiek	2	1
1	Verwaarlozing		2
2	Psychisch		2
1	Financieel		1

Privacy

De Digitale WerkOmgeving en Office 365 zijn geïmplementeerd. De (interne) privacy-incidenten die hieruit volgden, konden snel worden opgelost. In 2023 was privacy bewustwording weer een belangrijk aandachtspunt. Onder andere zijn er gedurende de oktober-cybersecurity maand, wekelijks bijdragen op intranet geplaatst over wisselende onderwerpen. Daarnaast zijn er meerdere DPIA's (Data Protection Impact Assessments, risico-inventarisaties met betrekking tot privacy en informatieveiligheid) uitgevoerd. Onder andere over het gebruik van toezichthoudende camera's. De implementatie van het loggingbeleid is verder uitgewerkt met checks op de logging in ONS, met name wat betreft het gebruik van de escalatieknop. Vanaf januari 2024 zullen die controles maandelijks worden uitgevoerd.

➤ 7.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Evean Zorg
Adres	Waterlandplein 5
Postcode	1441 RP
Plaats	Purmerend
Telefoonnummer	0900 98 97
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41232302
E-mailadres	info@evean.nl
Internetpagina	www.evean.nl

➤ 7.2 Structuur van de organisatie

Stichting Evean is één van de groepsmaatschappijen van Espria. Een beschrijving van Espria en de structuur van het concern zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2023 van Espria.

Juridische structuur

Onder Stichting Evean Zorg valt Revalidatiehotel Recura BV (100% van de aandelen in bezit).

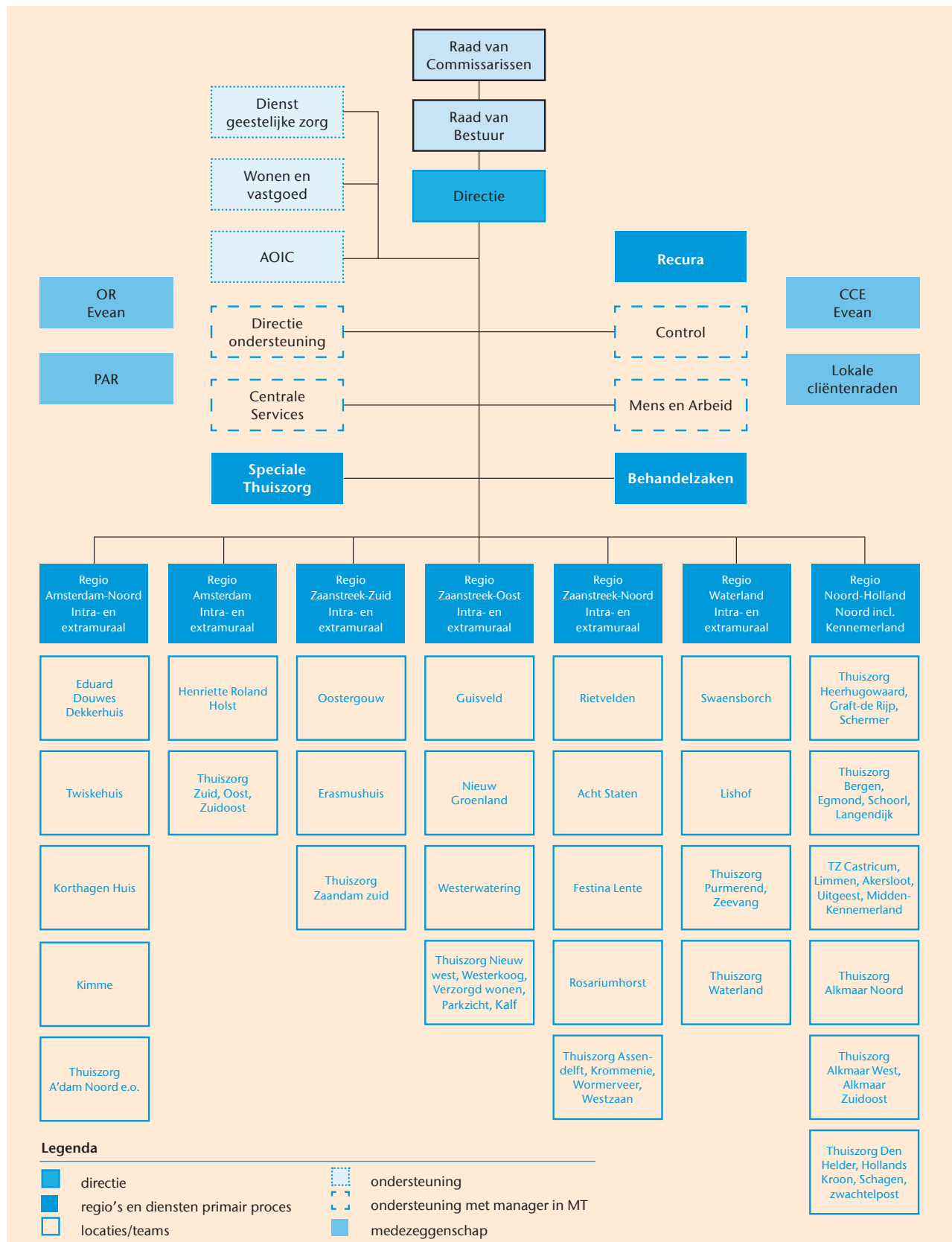
Organogram

Binnen Evean wordt gewerkt in zeven regio's waar extramurale en intramurale zorg deel van uitmaken. In de inrichtingsstructuur worden de regio's aangestuurd door vijf regiomanagers. De locaties en thuiszorgteams worden aangestuurd door teammanagers met daaronder verpleegkundig coördinatoren. Daarnaast is er in het verslagjaar een manager Behandelzaken en een manager Specials (Thuiszorg).

De tweehoofdige directie, de regiomanagers en de manager Behandelzaken en de manager Specials worden ondersteund door de afdelingen Control, Directieondersteuning, Mens en Arbeid en Centrale Services. De directie, de regiomanagers, de manager Behandelzaken en de manager Specials vormen samen met de managers Control, Mens en Arbeid, de directie-secretaris en de manager Centrale Services het Managementteam (MT).

Bij Evean hebben de intramurale locaties ieder afzonderlijk een cliëntenraad en voor de thuiszorg zijn er drie regionaal georganiseerde cliëntenraden. Daarnaast is er een Centrale Cliëntenraad Evean die bestaat uit een afvaardiging van de lokale intramurale (met uitzondering van de LCR Twiskehuis) en extramurale cliëntenraden.

Organogram december 2023



Evean heeft een ondernemingsraad die in april 2020 is geïnstalleerd. Voor het efficiënt functioneren heeft de ondernemingsraad (OR) een aantal commissies en werkgroepen ingesteld die de OR adviseren bij te nemen besluiten over onder andere ingediende advies- en instemmingsaanvragen. Twee OR-leden hebben zitting in de Centrale Ondernemingsraad (COR) Espria. De OR neemt deel aan de POZA (Platform OR en Zorginstellingen Amsterdam) en het Platform OR- en VVT Noord-Holland. Twee CCE-leden hebben zitting in de CCR Espria.

➤ 7.3 Kerngegevens

7.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland. Te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam. Evean levert - naast intramurale verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg) - zorg en ondersteuning aan de thuiswonende cliënt.

Evean is actief op verschillende terreinen in de vorm van:

- Verpleging en verzorging Wet langdurige zorg
- Eerstelijnsverblijf
- Geriatrische revalidatiezorg
- Wijkverpleging
- Volledig Pakket Thuis
- Medisch specialistische Verpleging Thuis
- Nacht- en waakzorg
- Thuisbegeleiding
- Dagbesteding
- Verzorgd wonen
- Eerstelijns paramedische behandeling
- Eerstelijns consult Specialist Ouderengeneeskunde

7.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Nadere typering Wlz-zorg	Ja/Nee
Zorg voor cliënten met een somatische aandoening of beperking	ja
Zorg voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening of beperking	ja
Zorg voor cliënten met een psychiatrische aandoening	ja
Zorg voor cliënten met een lichamelijke handicap	ja
Zorg voor cliënten met een verstandelijke handicap	nee
Zorg voor cliënten met een zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis	ja

Patiënten/cliënten gehele organisatie (exclusief medisch-specialistische zorg)	Aantal patiënten/ cliënten
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van verslagjaar (a)	8.024
Aantal nieuw ingeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (b)	9.351
Totaal aantal unieke patiënten/cliënten in zorg in verslagjaar (c=a+b)	17.375
Aantal uitgeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (d)	9.788
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg/behandeling op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	7.587

Cliënten Zvw en Wlz	Aantal cliënten
Cliënten Wlz op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	1.453
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	98
Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis	737
Aantal cliënten dat zorg bij u inkoopt o.b.v. persoonsgebonden budget	6
Aantal cliënten extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	8
Cliënten Zvw op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten wijkverpleging, inclusief Intensieve Kindzorg	4.837
Aantal cliënten geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	64
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	57

Wmo-cliënten	Aantal
Aantal Wmo-cliënten op 1 januari van verslagjaar (a)	518
Aantal nieuw ingeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (b)	181
Totaal aantal Wmo-cliënten in zorg/behandeling in verslagjaar (c=a+b)	699
Aantal uitgeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (d)	226
Aantal Wmo-cliënten op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	473

Personeel op het niveau van de gehele organisatie						
Personeel	Verloop personeel in verslagjaar				Totaal personeel op 31-12 van verslagjaar	
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen	Aantal fte's
Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL						
Cliëntgebonden personeel (a)	431	264	393	238	3.557	1.986
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	40	33	69	48	520	386
Totaal personeel in loondienst (a+b)	471	296	462	286	4.077	2.373
Ingehuurd personeel						
Cliëntgebonden personeel (a)	949	67	877	62	743	234
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	13	11	12	10	10	11
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	962	78	889	72	753	244
Stagiaires	147	77	131	75	97	48
Vrijwilligers	996	64	1.120	73	2.123	109

Verdeling personeel naar financieringsstroom	Zvw	Wlz	WMO	Jeugd-wet	Forensische Zorg	Overig
Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur)	31%	67%	2%	0%	0%	1%

Personeel verpleging, verzorging en thuiszorg cliënten Wlz en Zvw, exclusief kraamzorg		
Personeel	Aantal werkzame personen op 31-12 van verslagjaar	Aantal fte's op 31-12 van verslagjaar
Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL		
Cliëntgebonden personeel in loondienst (a)	3.473	1.939
Niet-cliëntgebonden personeel in loondienst (b)	508	377
Totaal personeel in loondienst (a+b)	3.980	2.317
Zelfstandigen		
Cliëntgebonden personeel (a)	0	0
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	0	0
Totaal zelfstandigen (a+b)	0	0
Ingehuurd personeel		
Ingehuurd cliëntgebonden personeel (a)	725	228
Ingehuurd niet-cliëntgebonden personeel (b)	10	10
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	735	238
Nadere specificatie cliëntgebonden medewerkers (loondienst + inhuur), niet voor jeugdhulp en jeugdbescherming en -reclassering		
Specialist ouderengeneeskunde/basisarts	19	16
(GZ-)Psycholoog	16	13
Verpleegkundig specialist	70	45
Verpleegkundige hbo	281	206
Verpleegkundige mbo	253	160
IG-Verzorgende	677	438
Verzorgende/helpende	1.220	582
Zorghulp	377	106

Vacatures		
Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar	Waarvan moeilijk vervulbaar
Totaal personeel	247	222
Waarvan personeel met patiënt-/cliëntgebonden functies (zoals verpleegkundigen/verzorgenden,agogisch begeleiders mbo,agogisch begeleiders hbo,medici, gedragskundigen)	220	198

Intramurale capaciteit	
Capaciteit	Aantal op 31-12 verslagjaar
Aantal bedden dat beschikbaar is voor verblijfszorg	1.635
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf	1.500
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	73
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor eerstelijnszorg	62

Productie en omzet Wlz en Zvw	
Productie in verslagjaar	Aantal op 31-12 verslagjaar
Productie en omzet Wlz gedurende het verslagjaar	
Aantal dagen zorg met verblijf	532.000
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	25.724
Omzet zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	5.625.107
Omzet zorg op basis van Persoonsgebonden Budget	48.996
Omzet zorg op basis van eerstelijnszorg (tijdelijke subsidieregeling)	4.462.775
Omzet zorg op basis van extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	0.00
Productie en omzet Zvw gedurende het verslagjaar	
Aantal in verslagjaar geopende DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	705
Aantal in verslagjaar gesloten DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	565
Omzet op basis van DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	9.634.300

Stichting Evean maakt deel uit van Espria. Espria is een zorgconcern met meerdere groepsmaatschappijen en ondersteunende bedrijfsonderdelen op het gebied van ICT, administratie, inkoop en facilitaire dienstverlening. De verschillende zorgorganisaties binnen Espria bieden verpleging, verzorging en thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking, zorg op afstand en personenalarmering. Espria realiseert meerwaarde voor de aangesloten zorgorganisaties door samenwerking op het gebied van zorgkwaliteit, werkgeverschap, innovatie, kennisdeling en kostenefficiënte ondersteuning. De grootschaligheid in het beheer ondersteunt zo de kleinschaligheid in de directe cliëntenzorg. Dit alles om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en in een zelfgekozen omgeving te laten functioneren en passende zorg te bieden. Hierbij is het welbevinden van cliënten het uitgangspunt.

➤ 8.1 Raad van Bestuur, directie en Raad van Commissarissen

Stichting Espria is statutair bestuurder van Stichting Evean. De stichting kent twee statutaire organen: de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. De directies van de groepsmaatschappijen geven integraal leiding aan hun groepsmaatschappij. Zij zijn gevolmachtigd van de Raad van Bestuur. Binnen vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op. Deze worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De directie is binnen de kaders van het jaarplan en de begroting integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende bedrijfsvoering. Daarnaast geeft zij samen met de andere directies invulling aan een zo groot mogelijke synergie en de realisatie van de gezamenlijke strategie van Espria. Over het gevoerde beleid legt de directie verantwoording af aan de Raad van Bestuur, die statutair verantwoordelijk is. Een verdere toelichting op de samenstelling en portefeuilleverdeling van de Raad van Bestuur is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2023 van Espria.

Groepsraad

In de besturingsstructuur van Espria wordt gewerkt met een Groepsraad. De directies van de groepsmaatschappijen participeren samen met de Raad van Bestuur in de Groepsraad waar strategisch beleid en kaders voor het concern als geheel en haar onderdelen worden vastgesteld. Rondom de Groepsraad is een aantal experttafels ingericht. Deze tafels adviseren over het beleid en de kaders voor het concern op strategisch niveau. De experttafels zijn gevormd rondom belangrijke strategische thema's, zoals kwaliteit en veiligheid, mens en arbeid, facilitaire zaken en vastgoed.

Raad van Commissarissen

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze voert het toezicht over het concern als geheel. Naast het monitoren van de realisatie van de afgesproken doelstellingen ziet de Raad van Commissarissen in het bijzonder toe op het functioneren van de Raad van Bestuur. Naast zijn toezichthoudende taken en de werkgeversrol adviseert de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur waar nodig. In het geconsolideerde jaarverslag van Espria over 2023 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzen.

> 8.2 Normen voor goed bestuur

Voor alle groepsmaatschappijen binnen Espria gelden eenduidige normen voor professioneel bestuur, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Een toelichting op het gevoerde beleid ten aanzien van bestuur en toezicht is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2023 van Espria.

De honorering van bestuurders, toezichthouders, directeuren en andere functionarissen vindt plaats binnen de kaders van de Wet normering topinkomens. De verantwoording hierover is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2023 van Espria.

> 8.3 Toezicht verklaring Raad van Commissarissen Espria over 2023 in het kader van de WMG

Governance

Stichting Espria is een zorgconcern met meerdere zorgorganisaties. Elke zorgorganisatie heeft een (tweehoofdige) directie die verantwoordelijk is voor de integrale dagelijkse bedrijfsvoering. Het bestuur van deze rechtspersonen wordt gevoerd door Stichting Espria.

Stichting Espria wordt bestuurd door een statutaire driehoofdige Raad van Bestuur. De directies van de zorgorganisaties geven integraal leiding aan hun zorgorganisatie. Binnen vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op. Deze worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

Voor alle zorgorganisaties binnen Espria gelden eenduidige normen voor professioneel bestuur, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en van transparante verantwoording daarover. De statuten van zowel Espria als alle zorgorganisaties voldoen aan de Governancecode Zorg.

De Raad van Commissarissen van Stichting Espria houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen Espria en haar zorgorganisaties. Daarnaast vervult de Raad de werkgevers- en adviesrol naar de Raad van Bestuur.

Het reglement van de Raad van Commissarissen bevat regelingen met betrekking tot onder andere onafhankelijkheid, tegenstrijdige belangen en nevenfuncties. Alle commissarissen zijn onafhankelijk en kunnen ten opzichte van elkaar, de Raad van Bestuur, de zorgorganisaties en andere organen onafhankelijk functioneren, mede als gevolg van de waarborgen in het reglement.

Raad van Commissarissen als werkgever

De Raad van Commissarissen (RvC) is als werkgever onder andere verantwoordelijk voor de remuneratie en de evaluatie van het functioneren van de bestuurders. In dat verband heeft in 2023 ook de juiste toepassing van de Wet normering topinkomens (WNT) aandacht van de Raad van Commissarissen gehad. De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur alsmede de honorering van de Raad van Commissarissen voldeden in 2023 volledig aan de regels van de WNT.

Dankwoord RvC

De Raad van Commissarissen is onder de indruk van de grote inzet en betrokkenheid van alle medewerkers en vrijwilligers in het afgelopen jaar. Vanuit financieel perspectief was het een lastig jaar en dat heeft zijn weerslag gehad op de organisatie. Tegelijkertijd wordt er binnen de gehele Espria-organisatie merkbaar hard gewerkt aan de verbetering van vele processen en is ook de transformatie in de zorg binnen Espria ten volle in gang gezet. De Raad heeft grote waardering voor de flexibiliteit, het aanhoudende enthousiasme en de warmte waarmee alle medewerkers en vrijwilligers zich het afgelopen jaar hebben ingezet voor de zorg aan zovele kwetsbare mensen.

Audit	<i>toetsing/doorlichting</i>
Benchmark	<i>prestatie vergelijken met een andere gelijksoortige organisatie</i>
Casuïstiek	<i>praktijkvoorbeelden/ praktijksituaties</i>
Co morbiditeit	<i>tegelijkertijd voorkomen van twee of meer aandoeningen of stoornissen bij één persoon</i>
Dashboard	<i>digitaal overzicht van kwaliteitsindicatoren</i>
Domotica	<i>automatisering van processen en handelingen in huis</i>
E-health	<i>digitale toepassingen in de zorg: het gebruik van informatie- en communicatietechnologie</i>
Extramuraal	<i>zorg in de thuissituatie</i>
Feedback	<i>terugkoppeling aan iemand over het effect van zijn of haar gedrag of prestaties</i>
Governance	<i>wijze van besturen</i>
IGJ	<i>Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd</i>
Implementatie	<i>het procesmatig en/of planmatig invoeren van een vernieuwing of verandering</i>
Inclusie	<i>de insluiting in de samenleving van achtergestelde groepen op basis van gelijkwaardige rechten en plichten</i>
Informele zorg	<i>zorg en ondersteuning die niet door een professional wordt verricht</i>
Input	<i>inbreng</i>
Intramuraal	<i>zorg in de locaties</i>
LMS	<i>Leer Management Systeem</i>
Management	<i>bedrijfsleiding, het besturen van een bedrijf of andere organisatie</i>
Monitoring	<i>systematisch volgen van de ontwikkelingen in de naleving of in de kwaliteit van een sector zonder dat er een oordeel of interventie op hoeft te volgen</i>
Netwerkzorg	<i>een gecoördineerde manier van samenwerken van een groep zorgaanbieders</i>
Overhead	<i>het geheel van functies en algemene kosten. Bij overhead-reductie kijken we naast formatie ook naar algemene kosten</i>
Professional	<i>iemand die zeer ervaren, bedreven en kundig is in wat hij doet</i>
Q1, Q2, Q3, Q4	<i>kwartaal 1, kwartaal 2, kwartaal 3, kwartaal 4</i>
Recruitment	<i>werving en selectie</i>
Stakeholder	<i>belanghebbende</i>
Synergie	<i>een situatie waarin een samenwerking effectiever is dan dat iedereen voor zich zou werken</i>
Transitie	<i>structurele verandering</i>
Wlz	<i>Wet langdurige zorg</i>

Bijlagen

01	Bijlage 1 Verbeterplannen locaties	81
	Waardigheid en trots	81
1.1	Locatie Acht Staten	82
1.2	Locatie Evean Eduard Douwes Dekkerhuis	84
1.3	Locatie Erasmushuis	87
1.4	Locatie Festina Lente	90
1.5	Locatie Guisveld	92
1.6	Locatie Henriëtte Roland Holst	95
1.7	Locatie De Kimme	98
1.8	Locatie Korthagenhuis	101
1.9	Locatie Lishof	104
1.10	Locatie Nieuw Groenland	107
1.11	Locatie Oostergouw	109
1.12	Locatie Rietvelden	112
1.13	Locatie Rosariumhorst	115
1.14	Locatie Swaensborch	118
1.15	Locatie Twiskehuis	121
02	Bijlage 2 Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie	124
03	Bijlage 3 Indicatoren Kwaliteitskader verpleeghuiszorg	130
3.1	Advance Care Planning	131
3.2	Bespreken van medicatiefouten in het team	134
3.3	Aandacht voor eten en drinken	134
3.4	Decubitus	135
3.5	Medicatiereview	136
3.6	Continentie	136
04	Bijlage 4 Personeelssamenstelling	137
05	Bijlage 5 Geweldsincidenten tussen cliënten	138
06	Bijlage 6 Analyse onvrijwillige zorg	151
6.1	Inleiding	151
6.2	Wet zorg en dwang in de praktijk	151
6.3	Overzicht onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg volgens het stappenplan	153
6.2.1	Overzicht onvrijwillige zorg	154
6.2.2	Vrijwillige zorg volgens stappenplan	157
6.4	Analyse	159
6.3.1	Terugblik	159
6.3.2	Onvrijwillige zorg	159
6.3.3	Vrijwillige zorg volgens het stappenplan	161
6.3.4	Maatregelen	161
6.5	Conclusie	165
6.6	Reactie Cliëntenraad	166

De verbeterplannen van de locaties zijn opgesteld aan de hand van de doelstellingen uit het meerjarig (kwaliteits)jaarplan die betrekking hebben op kwaliteit. Daarnaast is per locatie beschreven welke specifieke doelstellingen er zijn voor de locatie op onderstaande thema's.

Op het moment dat er voor 2023 geen doelstellingen zijn op een thema voor de betreffende locatie dan is dit verbeterthema niet opgenomen in het verbeterplan.

- Persoonsgerichte zorg
- Professioneel handelen
- Methodisch werken
- Medicatieveiligheid
- Hygiëne
- Wet zorg en dwang
- Leren en verbeteren
- Versterken van de rol van de verpleegkundige
- Uitbreiding zorgpersoneel
- Taakverschuiving
- Zinvolle dagbesteding
- Inzet zorg technologie

➤ Waardigheid en trots

In 2021 is Waardigheid en Trots op locatie (WOL) gestart voor het overgrote deel van de locaties. Het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots op locatie is bedoeld om de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. In 2021 is een start gemaakt met de uitvoer van de plannen van aanpak die aan de hand van de scans zijn opgesteld door de locaties door de zorg, behandelaren en ondersteunende diensten. In 2023 is de uitvoer van de plannen van aanpak verder gecontinueerd. Bij de verschillende thema's is aan de slag gegaan met de onderstaande onderwerpen.

Persoonsgerichte zorg	Wonen en welzijn	Veiligheid	Leren en verbeteren
Rol coördinerend en kwaliteitsverpleegkundige	Samenspel tussen zorg en welzijn	Uitvoeren kwaliteitsplan	Open cultuur van professioneel werken
Persoonsgerichte zorg op regie bewoner	Woonleefklimaat in de huiskamers	Aandachtsvelders en locatie werkgroepen	Teamplan maken
Multidisciplinaire samenwerking	Samenspel met familie/ verwanten	Teamcheck, cyclisch verbeteren (PDCA)	Sturen op locatiejaarplan
Kennis en deskundigheid complexe zorg	Huisvesting passend bij doelgroep	Kwaliteitsbewust werken	Regionaal leren en verbeteren

➤ 1.1 Locatie Acht Staten

Acht Staten ligt in Wormerveer, midden in een woonwijk, vlakbij het NS-station en het Wilhelminapark. Acht Staten biedt verzorging en verpleging. Ook is er ruimte voor ouderen die tijdelijk zorg nodig hebben. Aan Acht Staten grenzen zorgwoningen die via woningcorporatie Parteon worden verhuurd.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Acht Staten

Waar zijn we trots op/gaat goed:	Wat willen we verbeteren:
1. Oplossingsgerichtheid 2. Samenwerken 3. Focus op de cliënt	1. Taakvolwassenheid vergroten voor alle medewerkers 2. Ombuiging van zorg naar welzijn 3. Opname proces

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Juiste positionering coördinerend verpleegkundige (cvpk)

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Tevreden medewerkers
- Taakvolwassenheid teams
- Tevreden cliënten
- Kwaliteitsverhoging
- Behouden cvpk

Aanpak

- In 2023 boventallige inzet cvpk
- Taakverdeling goed uitrollen
- Coachen team ontwikkeling
- Pop cvpk
- Aandachtsvelders per afdeling
- Van eerste verantwoordelijke verzorgende (evv) naar contact verzorgende

Resultaat (wat is er bereikt)

- Juiste positionering cvpk
- Hoge tevredenheid medewerkers
- Taakvolwassenheid blijft een ontwikkeling; doorgang in 2024
- Aandachtvelders per afdeling is in gang gezet
- Herijking heeft plaatsgevonden

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Taakvolwassenheid medewerkers blijft een ontwikkeling.
Wordt opgenomen in vitaliteitsjaarplan in 2024

2 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Welzijn positioneren

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Welzijn verhogen
- Samenwerking met zorg verhogen
- Diepere focus persoonsgerichte zorg
- Zorginzet verlagen
- Tevreden cliënten

Aanpak

- Formatie welzijn aanvullen
- Informele zorg uitrollen
- Informatie ophalen bij cliënten, cliëntenraad en familie

Resultaat (wat is er bereikt)

- Formatie is op orde
- Informele zorg en familie participatie is een begin mee gemaakt.
Dit loopt door in 2024.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Informele zorg en familie participatie worden in bijeenkomsten met contactpersonen onder de aandacht gebracht en gesprekken gaan plaats vinden.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Opnameproces inrichten

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Juiste doelgroep ontvangen
- Betere afstemming tussen verschillende professionals/ cliënt en familie
- Persoonsgerichte benadering

Aanpak

- Monitoren aanmelding cliënten
- Multidisciplinair opname gesprek
- Opname map vernieuwen
- Verhogen tevredenheid cliënt/ familie

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Aanmeldingsprocedure is helder
- Multidisciplinair opname gesprek is doorgeschoven naar 2024
- Opname mappen zijn vernieuwd
- Cliënten en familie zijn zeer tevreden

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Start wordt in Q1 gemaakt betreffende multidisciplinair opname gesprek

> 1.2 Locatie Evean Eduard Douwes Dekkerhuis

Eduard Douwes Dekker ligt in Amsterdam-Noord, vlakbij winkelcentrum Bezaanjachtplein. Het centrum grenst aan een park en heeft een bushalte op ongeveer 250 meter afstand. Eduard Douwes Dekker biedt verzorging, verpleging en revalidatie.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Eduard Douwes Dekker

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. **Wonen en welzijn:** Iedereen die het EDD binnenkomt wordt welkom en gastvrij ontvangen, er is een prettige sfeer in de centrale hal en wandelgangen.
2. **Personeelssamenstelling:** Door goede samenwerking met de zorgondersteuners (planning) is de basisbezetting stabiel; de roosters zijn op orde
3. **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:** Samenwerking met KLM medewerkers en vrijwilligers

Wat willen we verbeteren:

1. Hygiëne; zowel persoonlijke hygiëne van de medewerkers als facilitair (gebouw)
2. Methodisch werken; dossiervoering op orde, conform eisen
3. Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen deskundigheid, passend bij de doelgroep waar zij mee werken

1 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Hygiëne; zowel persoonlijke hygiëne medewerkers als facilitair (gebouw).

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Het gebouw is zichtbaar schoon
- Iedere medewerker werkt volgens de geldende WIP (werkgroep infectie preventie) richtlijnen
- Een positief beoordeelde hygiëne audit (Tensen & Nolte)

Aanpak

- Bestaande verbeterpunten Plan van Aanpak hygiëne bijwerken en hieraan opvolging geven
- Coaching on the job door coördinerend verpleegkundige (cvpk) en kwaliteit verpleegkundige (kvpk)
- Lik op stuk beleid

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Er is in 2023 veel aandacht voor hygiëne geweest, zowel op de werkvloer door medewerkers aan te spreken als tijdens teamoverleggen.
- Audit op afdeling Edu was voldoende
- Audit op PG was duidelijk verbeterd
- Audit op Maro was onvoldoende; er is een nieuw plan van aanpak is opgesteld

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Hygiëne is in 2024 het eerste thema op de kwaliteitskalender en is voor alle medewerkers
- De schoonmaak blijft voor het hele gebouw een voortdurend punt van aandacht, mede ook doordat het een oud gebouw is

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Methodisch werken; dossiervoering op orde.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Continuïteit van zorg is gewaarborgd
- Dossierchecks door CVPK met positief resultaat
- Medewerkers zijn digivaardig
- Medewerkers zijn zich bewust van de risico's indien het dossier niet op orde is

Aanpak

- Steekproefsgewijs dossiers checken door cvpk en aandachtspunten ter lering en verbetering onder de aandacht brengen
- Medewerkers stimuleren met digicoach aan de slag te gaan
- ONS trainingen
- Casusbesprekingen ter lering en verbetering

Resultaat (wat is er bereikt)

- Vaste medewerkers zijn op de hoogte van de aanwezigheid van een digicoach
- De data van hun aanwezigheid hangt op de deur en wordt via de nieuwsbrief gecommuniceerd. Mede door de invoering van de digitale werkomgeving is hun bekendheid sterk toegenomen.
- Dossierchecks worden regelmatig gedaan

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Blijvende aandacht voor de dossiercheck en de MDO gesprekken

3 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen deskundigheid, passend bij de doelgroep waar zij mee werken.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Medewerkers weten welke competenties zij zouden moeten beheersen en geven bij hun teammanager (TM) aan waar ze behoefte aan hebben
- Medewerkers bezoeken klinische lessen, fysiek in het EDD gegeven

Aanpak

- Jaargesprek
- Organiseren van klinische lessen door TM, KVPK en decentrale kwaliteitsmedewerker

Resultaat (wat is er bereikt)

- Jaargesprekken loopt
- De basis op orde training loopt
- Klinische lessen werden onder de aandacht gebracht
- Er hebben regelmatig casus besprekingen plaats gevonden.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Via de 6 thema's op de kwaliteitsjaarkalender blijven we klinische lessen aanbieden
- Voor de 'nieuwe functie' huissupporter is er een scholingsplan.

➤ 1.3 Locatie Erasmushuis

Erasmushuis ligt in Zaandam, in een groene wijk, vlakbij het Darwinpark. In de buurt zijn winkels, een kinderboerderij en het natuurhistorisch museum. Erasmushuis biedt verzorging en verpleging. Aan Erasmushuis grenzen zorgwoningen die door woningcorporatie ZVH worden verhuurd.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Erasmushuis

Waar zijn we trots op/gaat goed:	Wat willen we verbeteren:
1. Personeelsmix is ten opzichte van 2022 verbeterd van 50 fte begin van het jaar naar 72 FTE 2. Kwaliteit van zorg is verbeterd, wondzorg gaat goed en hygiëne audit is verbeterd. 3. Scholing is deels op orde en er is een scholingsplan opgemaakt voor 2023	1. Methodisch werken en dossiervorming 2. Verzuim naar 10% in 2023 3. Multidisciplinaire samenwerking in 2023 op orde

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Aan het einde van 2023 is het methodisch werken en dossiervorming op orde waarbij elke medewerker zicht heeft op de wensen en behoefte van een cliënt.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Zorgvrager krijgt persoonsgerichte zorg
- Kwaliteit en continuïteit van zorg en dossiervoering
- Samenwerking tussen cliënt, mantelzorg en collega's
- Activiteitenplan 2023

Aanpak

- Scholingsplan 2023
- Scholing ONS
- Warm welkom bewoners + folder over het Erasmushuis.
- Activiteitenplan 2023 welzijn

Resultaat (wat is er bereikt)

- Zorgdossiers zijn op orde. Er wordt beter gerapporteerd.
2 coördinerend verzorgenden en een jobcoach bieden extra ondersteuning en uitleg over zorgplannen en rapporteren.
- Warm welkom wordt gerealiseerd. Afspraak is dat een zorgmedewerker meeloopt met rondleiding. Vanuit welzijn wordt buddy toegewezen.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Medewerkers blijven begeleiding krijgen van coördinerend verzorgenden en jobcoach m.b.t. invullen zorgplan en hoe te rapporteren.
- Informatieboekje Erasmushuis wordt in 2024 bijgewerkt.
Bewoners krijgen welcomsbloemetje + kaartje.
- Activiteitenplan 2024 worden bewoners meer bij betrokken.
- Werven vaste medewerkers blijft prioriteit hebben.
Gestart met aannemen huissupporters, ook inzetbaar op welzijn.
- Verder opzetten mantelzorgbeleid.
- Mantelzorg onderdeel maken van MDO en familieavond.

2 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Aan het einde van 2023 is het verzuim onder de 10% in het Erasmushuis.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Boeien en binden van de medewerkers
- Continuïteit op de werkvloer
- Positieve teamsfeer
- Veilige werkomgeving

Aanpak

- Warm welkom nieuwe medewerkers
- Jaargesprekken
- Teamvergaderingen
- Teamuitjes
- Teamontwikkeling

Resultaat (wat is er bereikt)

- Verzuim is gemiddeld niet onder de 10% geweest.
Is opnieuw speerpunt in 2024.
- Teamuitjes hebben plaatsgevonden
- Teamvergaderingen hebben vanaf juli minder plaatsgevonden
vanwege afwezigheid teammanager
- Jaargesprekken zijn deels gehouden.
- Nieuwe medewerkers worden begeleid door jobcoach.
Staan 2 weken boventallig.
- Vacature ruimte door vertrek medewerkers

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Door stabiliteit Arbodienst en inzet verzuimmanager meer grip op verzuim
- Teamvergaderingen zijn voor het hele jaar gepland.
- Betere screening nieuwe medewerkers

3 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Aan het einde van 2023 is er een structurele multidisciplinaire samenwerking binnen het Erasmushuis waarbij de cliënt centraal staat.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Multidisciplinaire overleggen (MDO) worden goed uitgevoerd
- Familieavonden 2x per jaar
- Familieparticipatie
- Multidisciplinair overleg binnen de teams
- Locatie overleg met onderwerp: multidisciplinaire samenwerking

Aanpak

- Implementatie MDO
- Familieavonden organiseren
- Plan van aanpak maken betreft familie participatie
- Jaarplanning locatie overleg
- Jaarplanning multidisciplinair overleg

Resultaat (wat is er bereikt)

- MDO's zijn ingepland en worden gehouden
- Familieavonden zijn gehouden
- Er is zicht op alle overleggen

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Overleggen zijn ingepland
- Familieavond is gepland, mantelzorg is onderwerp

➤ 1.4 Locatie Festina Lente

Festina Lente ligt in Assendelft, in een dorpse omgeving met veel winkels in de buurt. Festina Lente is omgeven door een mooie tuin met groot terras. De bushalte is tegenover de hoofdingang. Festina Lente biedt verzorging, verpleging en kortdurend verblijf. Grenzend aan Festina Lente zijn zorgwoningen, die worden verhuurd door woningcorporatie Woonzorg Nederland.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Festina Lente

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. Bewustwording op gang gekomen bij de medewerkers op gebied van methodisch werken.
2. Taakvolwassenheid bij de VIG is groter geworden.
3. Er is meer verbinding tussen Zorg en Welzijn

Wat willen we verbeteren:

1. Werken naar taakvolwassenheid van alle niveaus zorg en facilitair
2. Inzetten van informele zorg
3. Verbeteren op gastvrijheid in de weekenden

1 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

In december 2023 is er een taakvolwassenheid bij alle medewerkers.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Medewerkers nemen hun verantwoordelijkheid, eigenaarschap en zijn betrokken
- Medewerkers zijn op de hoogte van eigen en elkaars taakfunctieomschrijving en werken volgens deze omschrijving

Aanpak

- Geven van workshop methodisch werken
- Vertegenwoordiging van alle zorgmedewerkers in de aandachtsgebieden
- In teamoverleggen wordt de taakfunctieomschrijving en de daarbij behorende verantwoordelijkheden meegenomen
- De taakvolwassenheid bespreekbaar maken in de jaargesprekken van de medewerkers

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Er zijn stappen genomen door de herijking van de Vig met coördinerende taken.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Is opnieuw opgenomen in het kwaliteits-verbeterplan van 2024

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

In december 2023 is het inzetten informele zorg toegenomen met 5%.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Het vergroten van betrokkenheid en inzet van het sociaal netwerk van de cliënt met als doel het voortzetten van betekenisvolle relaties wat bijdraagt aan het levensgeluk van de cliënt

Aanpak

- Familieparticipatie wordt geïntegreerd in het opname gesprek
- Verhuiskaartjes voor opname naar het netwerk gestuurd
- Vrijwilligers worden getraind om te gaan met psychogeriatrische bewoner d.m.v. workshop en coaching door de geriatrisch verpleegkundige (GVP)
- Familieparticipatie als informele zorg wordt beschreven in de map inhuizing

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- In de intake gesprekken is dit geïntegreerd. Welzijn coördinatoren doen de gesprekken en zijn nog even zoekende naar wanneer. Het wordt nu gedaan tussen 4-6 weken.
- Verhuiskaartjes waren geen succes.
- Er is een presentatie gehouden in combinatie met Moribus coach vanuit een andere locatie.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Is opgenomen in het plan van 2024.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

In december 2023 is de klanttevredenheid op gebied van gastvrijheid verhoogd.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Uitbreiding van de werkuren van de receptioniste met aanvullende gastvrouw taken gericht op welzijn

Aanpak

- Van 11.00-16.00 is de receptie bemand
- Receptionisten worden meegenomen in de scholingen die worden gegeven op gebied van psychogeriatric
- Houden aan de taakomschrijving

Resultaat (wat is er bereikt)

- Wordt nog gewerkt aan de uren, wat haalbaar is.
- Taakomschrijving is nog niet duidelijk, het valt onder facilitair, maar er zijn ook taken die ook onder welzijn vallen.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Is deels opgenomen in het plan van 2024.

➤ 1.5 Locatie Guisveld

Guisveld ligt in Zaandijk, vlakbij een natuurgebied en NS-station Zaandijk Zaanse Schans. Ouderen kunnen terecht in Guisveld voor verzorging en verpleging. Ook zijn er zorgwoningen die worden verhuurd door Parteon.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Guisveld

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. De zorgtoppers van Guisveld
2. Het duurzaam opleiden van nieuwe zorgtoppers
3. Zinnige dagbesteding voor bewoners staat weer centraal na onderbreking door Corona

Wat willen we verbeteren:

1. Werken volgens hygiënekaders en kwaliteitsnormen
2. Duurzame inzetbaarheid voor onze zorgtoppers
3. Familieparticipatie

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Werken volgens hygiënekaders en kwaliteitsnormen.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Een voldoende op de hygiëne audit voor alle afdelingen.

Aanpak

- Plan van aanpak voor hygiëne heel Guisveld
- Hygiëne staat op een leuke manier op de agenda tijdens werkoverleggen
- Klinische les hygiëne organiseren
- De zorg ontlasten door efficiënte oplossingen in te zetten; kastjes ophangen, juiste prullenbakken, kamers voorzien van handschoenen en plastic schorthouders.

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Een voldoende op alle hygiëne audits.
- Er zijn praktische aanpassingen gedaan (onder andere nieuwe verrijdbare prullenbakken, kasten in de gezamenlijke badkamers, wasmanden en uniformen) waardoor hygiëne maatregelen makkelijker uit te voeren zijn.
- Hygiëne in het algemeen is van een beter niveau.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Borgen van de gemaakte verbetering. Door continue aandacht te blijven besteden aan hygiëne.
- 3 x per jaar overleg met hygiëne aandachtvelders plannen.

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Duurzame inzetbaarheid voor onze zorgtoppers.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Een verlaging van het langdurig verzuim
- Een verlaging van de verzuimfrequentie
- Voor de verzuimdrempel actie ondernemen om verzuim te voorkomen

Aanpak

- Bij mogelijk langdurig verzuim direct acteren door gesprek in te plannen en aanmelden bedrijfsarts.
- Bij 3 keer verzuim in 1 jaar vindt er een frequent verzuimgesprek plaats
- Inzet preventie coach
- Adviseur inzetbaarheid uitnodigen bij teamoverleg

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Verzuim is gemiddeld genomen het gehele jaar onder begroting (<8,0%) gebleven.
- Er worden frequent verzuimgesprekken gevoerd, waardoor meldingsfrequentie omlaag gaat.
- Coach duurzame inzetbaarheid (voorheen: preventie coach) wordt bij 25% van de medewerkers ingezet.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Onderzoeken of coach duurzame inzetbaarheid voor alle medewerkers ingezet kan worden, start met pilot op één afdeling.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Familieparticipatie.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Betrokkenheid van familieleden bij het gehele zorgproces (ADL zorg, vocht/voeding en welzijn). Dit om zorgmedewerkers te ontlasten en in te spelen op de grote arbeidstekorten die er al zijn en volgens voorspellingen alleen maar groter worden in de toekomst.

Aanpak

- Onderzoek doen naar mogelijkheden rondom inzet familie: activiteiten, inschrijfschema
- Spiegelbijeenkomst organiseren over betrokkenheid van familie met 1e Contact Persoon en zorg
- Persoonlijke oproep doen aan familie voor ondersteuning bij activiteiten

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Spiegelbijeenkomsten zijn georganiseerd.
- Inschrijfschema is opgesteld en heeft op alle afdelingen gehangen, heeft helaas niet het gewenste resultaat gehad.
- Start met welzijn 2.0 is gemaakt, waarbij er meer activiteiten worden aangeboden.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Er zal in 2024 weer een vervolg worden gegeven aan de spiegelbijeenkomst.
- Met welzijn 2.0 zullen de activiteiten meer inzichtelijk worden gemaakt wat hopelijk leidt tot betrokkenheid van meer familie.

➤ 1.6 Locatie Henriëtte Roland Holst

Henriette Roland Holst (EHRH) ligt in een groene wijk in Amsterdam-Zuidoost, vlakbij het Nelson Mandelapark. Henriette Roland Holst biedt ouderen verzorging en verpleging. Ook is er ruimte voor ouderen die tijdelijk zorg en dagbesteding nodig hebben. Grenzend aan Henriette Roland Holst zijn zorgwoningen die worden verhuurd door woningcorporatie Woonzorg Nederland. Ook heeft deze locatie appartementen Beschermd Wonen voor 36 cliënten met psychische of psychosociale problemen, en een afdeling Groepsverzorging waar twaalf ouderen wonen met oriëntatie- en geheugenproblemen.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Henriëtte Roland Holst

Waar zijn we trots op/gaat goed:	Wat willen we verbeteren:
1. Wonen en Welzijn: meeste activiteiten in huis zijn weer opgestart na corona en worden goed bezocht. We koken elke dag vers voor onze bewoners. 2. Leren en verbeteren met elkaar: incidenten worden vaker gemeld en besproken in teamoverleggen. 3. Wonen en welzijn: mensen mogen hier zijn wie ze zijn. Er zijn meerdere doelgroepen in huis die met elkaar in contact zijn. Het is een warm multicultureel huis, een afspiegeling van de wijk.	1. Veiligheid: Medicatie veiligheid/ Hygiëne infectiepreventie 2. Wonen en Welzijn: Zinnvolle dagbesteding 3. Persoonsgerichte Zorg: Zorgleefplannen

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

- Veiligheid. Medicatie veiligheid borgen door te starten met Medimo.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Digitaal aftekenen en opiaten portaal. Zorgt voor minder fouten met medicatie en is toekomst bestendig. Deze werkwijze zorgt voor meer structuur/betere samenwerking met de apotheek, minder regelzaken

Aanpak

- Inventariseren mogelijkheid Medimo in samenwerking met de apotheek
- Wifi op orde op locatie
- iPads voor afdeling

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- WiFi is aangepakt op locatie
- Voor elke medicijnkar is een laptop geregeld

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- In april 2024 gaat de locatie over op Medimo
- Ter voorbereiding hiervan worden de coördinerend (cvpk) verpleegkundigen getraind door de kwaliteitsverpleegkundigen. De cvpk trainen vervolgens hun team.

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

- Hygiëne infectie- preventie (HIP)

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- De zorg werkt volgens protocollen HIP.
- Betere wondzorg, goede inzet PBM.

Aanpak

- HIP-scholing geven
- Aandachtsvelders op locatie, werkgroep HIP-actief
- Voorlichten via nieuwsbrief/ teamoverleggen/opnemen in de teamjaarplannen/ theesessies en klinische lessen
- Monitoring op de voortgang/houding en gedrag door de teammanager
- Plan van aanpak maken naar aanleiding van rapport Tensen & Nolte

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Plan van aanpak van rapport van Tensen & Nolte is gemaakt en gedeeld met de werkgroep HIP op locatie
- Alle afdelingen hebben een HIP-aandachtsvelder

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Adviezen van Tensen & Nolte worden ingezet aan de hand van het plan van aanpak (handenalkohol vervangen, pompjes op BW opgehangen, gebruik van wasmanden op de afdeling)
- De aandachtsvelders moeten hun rol oppakken/moeten meer in hun kracht worden gezet. Cvpk als kartrekkers van werkgroepen
- Gebruik van ONS m.b.t. wondplannen moet nog verbeterd worden, op een enkele afdeling nog papieren wondplannen aanwezig

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Zinnvolle dagbesteding

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Iedere bewoner heeft een zinnvolle dag of wordt hierbij ondersteund.
- Hogere cliënttevredenheid

Aanpak

- Inrichten van meerdere huiskamers (project huiskamers)
- Individueel programma voor bewoners
- Werven vrijwilligers/studenten in huis
- Zorg levert ook welzijn
- Inzet leerlingen en stagiaires op welzijn
- Meer familie participatie

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Per januari 2024 komen er 4 studenten in lege appartementen wonen, in ruil voor vrijwilligerswerk
- De groep vrijwilligers is uitgebreid

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- De visie op de huiskamers moet nog verder worden vormgegeven. Dit is opgenomen in het jaarplan voor 2024 en maakt onderdeel uit van het plan voor de herinrichting van het HRH
- Inzet van stagiaires MMZ (MBO Maatschappelijke Zorg)

4 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Zorgleefplannen op orde

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Zorgleefplannen zijn op orde en hebben een duidelijke samenhang met de geboden en noodzakelijke zorg. Afwegingen zijn herleidbaar.
- Risico signalering, GWI en cliëntprofiel I is de basis van het zorgleefplan.
- Zorgleefplan wordt op de juiste wijze ingezet. Er wordt op doelen gerapporteerd.
- Medewerkers kennen hun bewoners, bewoners/familie/naasten zijn betrokken.

Aanpak

- Scholing Coördinerend verpleegkundigen (cvpk)
- Individuele coaching medewerkers
- Cvpk monitort de zorgplannen/ aandachtsvelders ondersteunen CVPK en collega's

- Duidelijke afspraken met Specialist Ouderengeneeskunde en huisartsen en behandelaren (MDO, invullingen dossier, afspraken nakomen, wondzorg, fysiotherapie, ergotherapie, diëtiste en psycholoog)
- Monitoring op de voortgang door de teammanager

Resultaat (wat is er bereikt)

- De monitoring van de zorgleefplannen ligt nu bij de cvpk, met aansturing van de teammanager, ondersteuning van de kwaliteitsverpleegkundige en aandachtsvelder ONS
- Op groepsverzorging zijn nu jaarlijkse MDO's ingezet

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Jaarlijkse MDO's voor alle afdelingen, dit is meegenomen in het jaarplan voor 2024
- Zorgleefplannen blijven een aandachtspunt voor de locatie. Het grootste deel van de medewerkers heeft uitleg/training gehad over het zorgleefplan. Cvpk monitort de voortgang op eigen afdeling en stuurt bij of schakelt hulp in waar nodig.

➤ 1.7 Locatie De Kimme

De Kimme is rustig gelegen in Amsterdam-Noord en biedt ouderen verzorging en verpleging. Ook is er ruimte voor thuiszorg en dagbesteding. Grenzend aan De Kimme zijn zelfstandige woningen die verhuurd worden door vastgoedregisseur MVGM.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Verzorgingshuis Kimme

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. Persoonlijke zorg: Gaat heel goed. Klein huis, maar alles goed geregeld op gebied van zorg, activiteiten, sfeer, aandacht bewoners en medewerkers. Dit blijkt uit diverse metingen.
2. Samenwerking Apotheker: Van diverse apothekers, overgegaan naar 1 apotheker. Hiervoor akkoord van de bewoners. Regelmatig overleg met de apotheker. Afspraken zullen voortaan worden vastgelegd in een actie en besluiten lijst.
3. ONS activiteiten: Worden goed bijgehouden. Continuïteit wordt gewaarborgd. Er zijn geen papieren "schaduwlijsten".

Wat willen we verbeteren:

1. Medewerkers houden hun kennis op relevante onderwerpen ten aanzien van de doelgroep waar zij mee werken op peil
2. Methodisch werken; dossiervoering verder op orde brengen en houden
3. Hygiëne zowel persoonlijke hygiëne medewerkers als facilitair (leefomgeving cliënten)

1 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Medewerkers zijn geschoold in relevante onderwerpen passend bij de doelgroep waar ze mee werken.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- In teamoverleggen casussen bespreken van complexe(re) zorgsituaties, eventueel voorbeelden uit andere locaties gebruiken

Aanpak

- Team geeft scholingsbehoefte of onderwerpen ter verdieping aan bij teammanager zodat scholing, klinische les of casuïstiekbespreking in samenwerking met M&A, kwaliteitsverpleegkundige, en/of decentrale kwaliteitsmedewerker georganiseerd kan worden

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Dit is nog niet bereikt. Er hebben nog geen scholingen plaatsgevonden.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- De coördinerend verpleegkundige gaat rondvragen waar behoefte aan is en geeft dit door aan de teammanager.
- Voorstel is om vooraf aan een teamoverleg een scholing, klinische les of casuïstiekbespreking te organiseren in samenwerking met M&A, kwaliteits-verpleegkundige en/of decentrale kwaliteitsmedewerker

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Methodisch werken; de nut en noodzaak hiervan blijvend onder de aandacht brengen.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Dossiers zijn compleet, actueel en gericht op persoonlijke en passende zorg

Aanpak

- Men zoekt naar Verbetering in dossiervorming m.n. vanuit de huisarts
- Structureel dossierchecks door team met gebruik van de tool “zicht op kwaliteit” van WOL. Verbeteringen die hieruit voortvloeien vastleggen, monitoren en evalueren

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Dossiers zijn op orde en up to date. Dossiers zijn duidelijk voor iedereen.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Elke maand een dossiercheck.
- Er zijn nog dingen die toegevoegd moeten worden in het dossier zoals wel/niet reanimeren (reanimatiehartje bij een paar bewoners).

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Hygiëne.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Alle medewerkers werken volgens de geldende WIP richtlijnen

Aanpak

- In 2023 laten auditen.
- Tussentijdse hygiëne-audit door Sanne en Michelle met gebruik van de tool “zicht op kwaliteit” van WOL. Verbeteringen die hieruit voortvloeien vastleggen, monitoren en evalueren

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Wij zijn geaudit in december. Er zijn wat punten die opgepakt moeten worden.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- De coördinerend verpleegkundige heeft samen met Demi de hygiëne audit doorgenomen. Er zijn al punten opgepakt.
- Elke maand hebben ik en Demi een hygiëne overleg gepland staan. Dit om te bespreken hoe het gaat en wat er eventueel nog opgepakt moet worden.

4 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Activiteitenaanbod.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Nu goed door extra handjes middels vervangend werk. Extra handjes continueren.

Aanpak

- Extra uren meenemen in de begroting 2023

> 1.8 Locatie Korthagenhuis

Korthagenhuis ligt in een rustige buitenwijk in Amsterdam-Noord. Winkelcentrum Boven ‘t Y is in de buurt. Korthagenhuis biedt ouderen verzorging en verpleging. Ook wonen er mensen die tijdelijk zorg nodig hebben, bijvoorbeeld na een operatie. Speciale zorg is er voor slechtziende of blinde mensen. Korthagenhuis biedt nu ook Verzorgd Wonen.

Evean verbeterplan kwaliteit 2022: Korthagenhuis

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. De groepszorg die wordt bezocht voor cliënten met zzp 4 en 5 ter ondersteuning van hun dagstructuur.
2. Inzicht in de stand van zaken van het methodisch werken, we hebben zicht op de vraagstukken m.b.t. dit proces en kunnen hiermee aan de slag.
3. Er is een start gemaakt om als team gezamenlijk te leren en te verbeteren.
4. De resultaten van de hygiëne audit van 11 augustus 2022.
5. De gestructureerde overleggen.

Wat willen we verbeteren:

1. Leren en verbeteren
2. Veiligheid
3. Persoonsgerichte zorg

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Medewerkers weten wat ze doen en waar ze nog kennis nodig hebben.
De cliënt krijgt waar hij recht op heeft.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Medewerkers zijn bewust bekwaam.
Cliënten hebben een passend en geldig zorgplan.

Aanpak

- Audit uitkomsten (aan de hand van thema's zoals medicatieveiligheid, zorgleef plan of hygiëne) gebruiken voor trainingen
- Coaching on the job en toetsen
- Intervisie op kwaliteitsthema's
- Casuïstiek bespreken op bewoners niveau

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- 90 % van de bewoners hebben een actueel zorgplan.
- Klinische lessen door de apotheek en leerling verpleegkundigen zijn uitgevoerd.
- 1x per maand is er een bewonersbespreking waarbij indicaties en complexe zorg worden besproken door de TM/CF/CW/CVPK.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- 10% is nog niet behaald i.v.m. veel nieuwe bewoners en veel verloop qua VIG-ers en een tekort aan VIG-ers, waardoor steeds een herindeling qua contactverzorgenden moet plaatsvinden.

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Cliënt krijgt zorg naar behoefte en wensen en naar zorgzwaarte.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Zorgbehoefte cliënt is in beeld en vastgelegd in het zorgplan.

Aanpak

- Cliëntverhaal wordt opgehaald, gesprek met cliënt waar behoefte ligt op gebied van welzijn zorg en wonen. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan en vertaald in zorgdoelen en interventies waarop gerapporteerd kan worden. Een en ander wordt structureel geëvalueerd.
- Risicosignalering wordt eerst ingevuld, daarna het opstellen van het zorgleef plan.

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- 1x per 6 maanden wordt een cliëntbespreking gehouden met de bewoner/cliënt en eerste contactpersoon en wordt het actuele zorgplan besproken en indien nodig bij wijzigingen aangepast en actueel gemaakt.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

- Veilige zorg aan de bewoners van het Korthagen en veilige woonomgeving voor cliënten
- Veilige werkomgeving voor de medewerkers van Korthagen

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Cliënt en medewerker voelen zich veilig binnen het KH. Medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht.

Aanpak

- Communicatietraining
- Gestructureerd teamoverleg
- Aanstellen van verschillende aandachtsvelders waarvoor een plan van aanpak wordt opgesteld.
- Samenwerken met elkaar en gezamenlijke verantwoordelijkheid (door alle geledingen)
- Afspraak is afspraak en we spreken elkaar hierop aan. We geven elkaar waardevolle feedback.
- Oppakken verbeterpunten voortkomend uit de analyse rapportage facilitair.

Resultaat (wat is er bereikt)

- MT van het Korthagenhuis heeft een top 9 punten qua communicatie samengesteld waaraan iedereen zich moet houden. Vooraf heeft er een communicatietraining door een coach van waardigheid en trots plaatsgevonden.
- Lijst met aandachtsvelden wordt door de CVPK's opgepakt in overleg met het zorgteam.
- 1x per 6 maanden wordt het plan van aanpak facilitair met TM/CF geëvalueerd.
- Kaartensysteem(rode/gele/ groene). Kaart kan door bewoners bij de liften worden meegenomen en worden ingevuld, in de brievenbus geplaatst tegenover de receptie en wordt door MT van het EKH opgepakt.
Rood= klacht/geel= advies of tip/ groen= compliment.
- Meldingen incidenten medewerkers (MIM) wordt direct besproken door TM/CVPK.

➤ 1.9 Locatie Lishof

Lishof ligt in het rustige dorp Oostzaan, vlakbij recreatiegebied 't Twiske. Een klein winkelcentrum is in de buurt. Lishof is in 2012 volledig gerenoveerd. Lishof biedt verzorging, verpleging, kortdurend verblijf, dagbesteding en verblijf in een woongroep.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Evean Lishof

Waar zijn we trots op/gaat goed:	Wat willen we verbeteren:
1. Persoonsgerichte (warme zorg), medewerkers kennen de bewoners goed, grote mate van betrokkenheid. 2. Wonen en Welzijn, mooie woonruimtes, restaurant en activiteiten aanbod. 3. WZD en MDO nieuwe stijl zijn goed geïmplementeerd op KSW.	1. Leren en verbeteren van het reflectief vermogen medewerkers. Professionalisering; de puntjes op de i 2. Familieparticipatie/informele zorg benutten 3. Leren omgaan met zwaardere zorg In het verzorgingshuis, zowel In het zorgplan als in de multidisciplinaire samenwerking in het team

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

In de Lishof heerst een goed leer- en werkklimaat voor medewerkers, leerlingen en stagiaires.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Medewerkers werken graag voor Evean in de Lishof en bieden kwalitatief goede zorg die past bij de hulpvraag van de cliënt.

Aanpak

- Waardigheid en Trots (WOL) op locatie gestart in 2022 met een doorlooptijd in 2023. Coaching traject door WOL-coach op locatie. Coördinerend verpleegkundigen/Verzorgenden worden in hun kracht gezet en voeren coaching on the job uit.

Resultaat (wat is er bereikt)

- Coördinatoren hebben scholing gevolgd "omgaan met weerstand" en zijn hierdoor beter in staat de medewerkers te coachen en te begeleiden tijdens operationele werkprocessen, maar juist ook bij veranderingen.
- Intramuraal: Whiteboard ingezet bij dagstart, waardoor er duidelijke taakverdeling in zorgprocessen doorontwikkeld is.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- KSW: blijvende aandacht voor mentale werkdruk gezien toename zwaardere zorg, scholing onbegrepen gedrag is nodig. Dit wordt opgepakt Q1 2024.
- KSW: werken aan leerklimaat, nu nog een tekort aan werkbegeleiders. Proces gestart in samenwerking met afdeling Opleidingen.

2 **Locatiedoelen** (wat willen we bereiken)

Familie en mantelzorgers voelen zich betrokken bij de Lishof en hun bijdrage wordt benut.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Familie en of mantelzorgers leveren een actieve bijdrage waardoor aan de groeiende zorg/welzijnsvraag kan worden voldaan
- Daarnaast een verhoging van de cliënt tevredenheid (eigen netwerk)

Aanpak

- In 2023 zal bij de aanvang van de zorg door de zorgconsulent informele zorg worden geïntroduceerd en toegelicht
- In samenwerking met de cliëntenraad wordt in 2023 twee keer per jaar een familie avond georganiseerd zowel KSW als Intramuraal waar de informele zorg wordt geëvalueerd

Resultaat (wat is er bereikt)

- Familieavonden worden jaarlijks gehouden zowel op KSW als op IM. Daaruit kwam een zeer positieve respons en de basis is gelegd voor beter participeren van familieleden en verwachtingen van elkaar verhelderen.
- Cliëntenraad is bij deze familieavonden aanwezig.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Introductie informele zorg door familie door zorgconsulent is nog niet zo inzichtelijk. Teammanager gaat aansluiten bij rondleiding en intake om hier meer zicht op te krijgen.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Multidisciplinaire behandeling wordt ook Intramuraal ingezet i.v.m. de toenemende zorgzwaarte.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Cliënten ontvangen de zorg en behandeling die past bij de zorgzwaarte

Aanpak

- Afdeling inkoop maakt afspraken met het zorgkantoor/zorgverzekeraars over passende financiering in 2023
- Overlegstructuur met de huisartsen structureel inrichten

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Dit is niet gerealiseerd. De zorgzwaarte neemt intramuraal toe. Behandelinzet vanuit Evean is niet gelukt. Huisarts is eindverantwoordelijk.
- Er is een overlegstructuur met de huisartsen, maar deze is minimaal. Huisartsen geven aan niet meer tijd hiervoor vrij te kunnen maken.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Er zijn plannen voor nieuwbouw, 30 bedden met behandeling. Dit in plaats (uitruil) voor de 34 appartementen waar nu WLZ zonder behandeling geleverd wordt. Deze strategische plannen dienen in de toekomstige tijd nader uitgewerkt dan wel gerealiseerd te worden om het probleem van zware zorg in de appartementen het hoofd te bieden.

➤ 1.10 Locatie Nieuw Groenland

Nieuw Groenland ligt in Zaandam, vlakbij een winkelcentrum, natuurgebied en de Zaanse Schans. Nieuw Groenland biedt ouderen verzorging en verpleging. Ook is er ruimte voor ouderen die tijdelijk zorg nodig hebben. Grenzend aan Nieuw Groenland zijn zorgwoningen die worden verhuurd door woningcorporatie Rochdale.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Nieuw Groenland

Waar zijn we trots op/gaat goed:	Wat willen we verbeteren:
1. Persoonsgerichte zorg: medewerkers kennen bewoners 2. Wonen en Welzijn: zowel in groep als individueel is er aandacht	1. BHV: Er zijn voldoende BHV-ers aanwezig tijdens elke dienst 2. Veiligheid: een kwalitatieve en kwantitatieve verbetering 3. Persoonsgerichte zorg 4. Personeel: we boeien en binden onze medewerkers

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

BHV (bedrijfshulpverlening)

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Er zijn voldoende (bedrijfshulpverlening) BHV-geschoolde medewerkers aanwezig in elke dienst
- Medewerkers worden met vaste regelmaat meegenomen in de BHV-ronde op Nieuw Groenland

Aanpak

- Oprichting/continuering van BHV-commissie op NG die met vaste interval overleg heeft met elkaar
- Faciliteren van voldoende centrale BHV-scholingsmomenten
- Faciliteren van voldoende locatiespecifieke BHV-informatiemomenten

Resultaat (wat is er bereikt)

- BHV-commissie is weer opgestart. Jaarplanning ontbreekt
- Scholings momenten gaan nog niet naar tevredenheid.
- Informatiemomenten worden gegeven door coördinerend verpleegkundige. Dit wordt als positief ervaren.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Jaarplanning opvragen en weer inplannen
- Scholingsmomenten worden in samenspraak met Opleidingen weer ingepland

2 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Veiligheid.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Afname van het aantal MIC-meldingen
- Verbetering van kwaliteit van MIC-meldingen (melding incidenten cliënt)
- Verbetering van kwaliteit MIC-analyses
- Structureel aandacht voor preventieve maatregelen

Aanpak

- Opzetten van somatische groepszorg: meer toezicht voor de kwetsbare bewoners
- Scholing/toelichting voor het doen van MIC-meldingen
- Audit-systeem v. MIC-analyses?

Resultaat (wat is er bereikt)

- MIC-analyse wordt nu maandelijks besproken in incidenten overleg op locatie. Dit heeft als doel dat er eerder wordt bijgestuurd op veel dezelfde voorkomende incidenten. Resultaat een afname van medicatie incidenten.
- De kwaliteit van de maand analyse op teamniveau is gestegen, medewerkers worden zich er meer bewust van om te leren van incidenten.
- De somatische groepszorg is gestart, vereenzaming en toezicht op de kwetsbare bewoners is hierdoor geborgd. Bewoners nemen naar tevredenheid deel aan deze vorm van groepszorg.

3 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Persoonsgerichte zorg.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Opzetten van Somatische Groepszorg

Aanpak

- Inventarisatie van scholingsbehoefte ten behoeve van somatische groepszorg
- Verbeteren van familieparticipatie

Resultaat (wat is er bereikt)

- De somatische groepszorg is gestart naar tevredenheid van bewoners en medewerkers.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Inventariseren van scholingsbehoefte volgt dit jaar
- Familieparticipatie volgt

> 1.11 Locatie Oostergouw

Oostergouw ligt in Zaandam, vlakbij het water De Gouw. Oostergouw biedt verzorging, verpleging en kortdurend verblijf. Ook is er ruimte voor ouderen die revalideren na een ziekenhuisopname en nog niet thuis kunnen wonen. De locatie is goed bereikbaar met auto en openbaar vervoer. Dichtbij Oostergouw bevindt zich het Zaans Medisch Centrum.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Oostergouw

Waar zijn we trots op/gaat goed:

- Diversiteit van zorg
- Medewerkers/Flex-ers die iedere dag zorg leveren binnen Oostergouw
- Door de grootte van de locatie is er onderling veel draagkracht samenwerking WAN hoofd/TM/Coördinator facilitair/kwaliteits-medewerker/afdelingen

Wat willen we verbeteren:

- Medewerkerstevredenheid verhogen
- Cliënttevredenheid verhogen
- Efficiency en samenwerking (financieel gezond)

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Nieuwe afdeling inrichten en integreren binnen de locatie Oostergouw.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Het aanbieden en uitbreiden van crisiszorg binnen Oostergouw

Aanpak

- Er is een werkgroep geformeerd die zich bezig houdt met de inrichting, aannemen van personeel en communicatie

Resultaat (wat is er bereikt)

- Nieuwe afdeling is ingericht
- Personeel is aangenomen
- Visie is beschreven
- Processen zijn beschreven, vastgesteld en geïmplementeerd

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Trainingen hebben plaatsgevonden
- Door fluctuatie team moet hier continue op bijgestuurd worden
- Conform begroting inzet is nog niet bereikt

2 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Welzijn verhogen door uitbreiden van themamaltijden, aanbieden van meer variatie in activiteiten ook in avonden/weekenden.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Gevarieerd aanbod van activiteiten verspreid over 7 dagen 24 uur
- Verminderen van eenzaamheid /onrust

Aanpak

- Voedingsassistenten, activiteitenbegeleiders en familie/mantelzorgers meer betrekken bij de afdeling

Resultaat (wat is er bereikt)

- Medewerkers welzijn werken 1x per 2 weken in de avond, doen dan een kookgroep
- 1 afdeling heeft een familieavond georganiseerd
- Uiteten in eigen huis is weer ingezet
- Medewerkers welzijn werken sinds 2023 met de feestdagen
- Nieuw welzijn plan is uitgewerkt en geïmplementeerd met aandachtsgebieden
- Aandachtvelden welzijn op de afdelingen zijn aangesteld
- Gesprekken met aandachtvelden en welzijnsmedewerker op afdeling hebben plaatsgevonden over de behoefte op de afdeling van de cliënten
- Informatieboekje opname is ontwikkeld.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Vrijwilligers worden geworven voor de avond
- Familieavonden moeten nog ingeregeld worden op alle afdelingen
- Uitbreiding informele zorg. Medewerkers hierin meenemen
- Verwachtings-management aan de voorkant bij opname gesprek over informele zorg
- Uitbreiden welzijn op de afdelingen

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

- Optimaliseren instroom-, door-, uitstroom cliënten/bewoners
- Formatie en deskundigheidsmix op orde en/of in kaart brengen

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Financieel gezond
- Stabiliteit binnen de teams
- Leveren van kwalitatief goede zorg
- Medewerkers in hun kracht
- Verlagen verzuim

Aanpak

- Optimaliseren processen
- Proces cliëntopname evalueren, bijsturen, borgen
- Door middel van het programma Planmotion de formatiemix en uitstroom in kaart brengen

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- WLZ: Uitstroom is nog vertraagd, veel wisseling bij de behandelaars, waardoor familiegesprek en MDO niet altijd plaats kon vinden en diagnoseformulieren op zich lieten wachten. Vanaf week 37 lagen we elke week vol, Grote Kaar (GK) kwam toen terug vanuit Recura.
- WLZ: Veel wisseling onder de teammanagers, heeft niet gezorgd voor stabiliteit, maar er is altijd gezorgd voor waarneming. Er is niet geschoold aan de hand van het TOP plan, maar op casus niveau.
- September 2023 draaide de GRZ onder begroting en hadden we gemiddeld 16 bedden leeg verdeeld over de 3 afdelingen. Dit was met name het gevolg van het feit dat GK was uitgeplaatst naar Recura als gevolg van de brand.
- Troffel lag vrijwel altijd vol
- Gorter had lege bedden als gevolg van een lager aanbod van cliënten, dit was een probleem wat landelijk en regionaal zichtbaar was. Bovendien kwamen de opnames in een dusdanige conditie binnen dat zij vrijwel binnen 48 uur overleden waren.
- Medio september kwam GK terug naar Oostergouw, echter konden we toen niet geheel gaan vullen, aangezien er personeel uitval was als gevolg van hoog verzuim. Er is wel opgenomen maar met een lager tempo dan gebruikelijk, waardoor het ca. 1 maand heeft geduurd voordat GK weer vol lag.
- Formatie en deskundigheidsmix als gevolg van verzuim onder niveau, waardoor cliënten met hoog complexe zorgvraag niet kon worden opgenomen en in de weekenden geen opnames mogelijk waren

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Verzuim daalt, medewerkers die langdurig verzuim hadden, keren terug en zijn deels hersteld of 100% hersteld.
- De 3 afdelingen liggen vol en Troffel en Gorter kunnen deels ook weer starten met opnames in het weekend.
- Aanbod van de palliatieve cliënten is weer gegroeid.
- Formatie en deskundigheidsmix gaat weer naar het groene vlak, doordat het verzuim daalt.
- Hierdoor kunnen er ook weer cliënten met hoog complexe zorg worden opgenomen, dit wel steeds met de overweging of het echt kan en met goede afstemming met de zorgaanbieder, waardoor deze zorgvraag wel trager binnen komt dan normaal.

➤ 1.12 Locatie Rietvelden

De Rietvelden is een kleinschalige woonvorm voor dementerende ouderen. De Rietvelden is centraal gelegen in Wormerveer, dichtbij uitvalswegen en de markt. De huiselijke, kleinschalige woonvoorziening biedt ruimte aan 96 bewoners, verdeeld over twaalf wooneenheden.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Rietvelden

Waar zijn we trots op/gaat goed:	Wat willen we verbeteren:
1. Overleg onvrijwillige zorg is opgestart (maandelijks worden multidisciplinair maatregelen besproken) 2. Er is een stap gemaakt ten aanzien van persoonsgerichte zorg, met behulp van Moribuscoaches (bewonerskaart is ingevoerd) 3. Er is meer bewustwording m.b.t. algemene hygiëne (uitkomst hygiëne audit is ruim voldoende)	1. Familie participatie 2. Methodisch werken 3. Persoonsgerichte zorg met de focus op welzijn

1 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Het vergroten van betrokkenheid en inzet van het sociaal netwerk van de bewoner met als doel het voortzetten van betekenisvolle relaties wat bijdraagt aan het levensgeluk van de bewoner.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Bewoner behoudt zijn sociale netwerk na inhuizing op de Rietvelden.
Dit netwerk en de zorgmedewerker werken effectief samen

Aanpak

- Familieparticipatie is een vast onderwerp tijdens het inhuizingsgesprek, het MDO en de familieavonden (Q2)
- Afspraken rondom informele zorg worden gemaakt en vastgelegd in het zorgleefplan (Q2)
- Familie ontvangt 3 verhuiskaarten vanuit de locatie zodat de bewoner in beeld blijft bij zijn informele netwerk (Q2)
- Workshop familieparticipatie voor medewerkers door Kwaliteit verpleegkundige (KVPK) (Q1)
- Familie wordt actief geïnformeerd en betrokken bij welzijnsactiviteiten (Q2)

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Familie participatie wordt meegenomen bij de (schriftelijke) intake (zorgbemiddeling).
- Inmiddels ingezet
- Theatervoorstelling Nico en zijn netwerk heeft plaatsgevonden.
Opkomst was zeer laag
- Familie wordt geïnformeerd middels Familienet, actief benaderd door medewerkers zorg en medewerkers Welzijn

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Afspraken rondom familie participatie zijn nog niet volledig geïntrigeerd bij de zorg en worden nog niet vastgelegd in het zorgdossier
- Coördinerend vplk en EVV moeten meer sturen op familie participatie en het vastleggen ervan

2 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Er wordt methodisch gewerkt, bewoners dossier is actueel en op orde, waardoor passende zorg wordt geboden.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Er wordt tenminste elke week op elk doel gerapporteerd
- Het aanpassen van het zorgleefplan wordt losgekoppeld van het MDO

Aanpak

- Ieder kwartaal steekproefsgewijs dossier check door kwaliteitsverpleegkundige (KVPK), uitkomst wordt besproken met de coördinerend verpleegkundige (CVPK) (Q1)
- De CVPK en de KVPK halen bij de medewerkers informatie op om te achterhalen wat nodig is om methodisch te kunnen werken (Q2)
- Vervolgens wordt er een werkgroep: methodisch werken opgestart (Q3)

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Binnen de regio is er geen KVPK die steekproefsgewijs dossiercheck doet
- Er vindt nog onvoldoende structureel dossiercheck plaats.
Cvpk moet hiervoor nog een planning maken.
- Methodische werkgroep is nog niet opgestart. Nog niet duidelijk, wat is er nodig en wie moeten betrokken zijn.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Bewoners ervaren een daginvulling gebaseerd op individuele wensen op het gebied van welzijn.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- De medewerker ervaart geen belemmering om invulling te geven aan de welzijnsbehoefte van de bewoner

Aanpak

- De medewerker welzijn haalt op wat er nodig is om geen handelingsverlegenheid te ervaren ten aanzien van het doen van welzijnsactiviteiten met cliënten (Q2)
- De medewerker welzijn start vervolgens in samenwerking met de KVPK de werkgroep: zinvolle daginvulling op (Q3)

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Workshop zinvolle dagbesteding is vormgegeven door medewerkers Welzijn, geestelijk verzorger en psycholoog. Zorgmedewerkers hebben deze workshop gevolgd

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Wat later op de middag en in de avond wordt er meer gedaan aan activiteiten dan in de ochtend - overdag. Dat kan te maken hebben met de drukte en hectiek van het moment. Op KSW 3 is de groep medewerkers nog klein die een activiteit doet. Veelal is dit nu nog de medewerker Welzijn die aanzet tot activiteit. Medewerker Welzijn is nog bezig met het ontwikkelen en opstellen van dagprogramma's.

➤ 1.13 Locatie Rosariumhorst

Rosariumhorst ligt in Krommenie, in een parkachtige omgeving, vlakbij een winkelcentrum en zwembad. De bushalte is vlakbij. Rosariumhorst biedt verzorging, verpleging en tijdelijke zorg.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Rosariumhorst

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. Door het cultuurprogramma is er bewustwording op gang gekomen t.a.v. de onderlinge communicatie
2. Er is bereidheid om multidisciplinair samen te werken aan goede zorg en welzijn
3. Huiselijke en gastvrije uitstraling op de locatie/etages

Wat willen we verbeteren:

1. Vergroten werkgeluk en medewerkers-tevredenheid
2. Duidelijke visie op zorg, welzijn/wonen en technologie kijkend naar de toekomst van Rosariumhorst
3. Inzetten van informele zorg

1 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Uit de tevredenheid score blijkt dat de medewerkers met plezier op Rosariumhorst (RH) werken. Tevredenheid score 75%.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- < 2 vacatures
- Ziekteverzuim 4%
- Goede sfeer < aanspreek cultuur
- Collegialiteit < men voelt zich welkom
- Tevreden bewoners en familie
- Er is een wachtlijst van bewoners
- Inspraak/invloed hebben op alle processen
- Eigenaarschap < taakvolwassen

Aanpak

- Zichtbaarheid MT < aandacht
- Luisteren, waardering, afspraken nakomen < borgen cultuurprogramma
- MTO (medewerkertevredenheid onderzoek) invullen
- GWI (Groninger Wellbeing Indicator) gesprekken < behoefte peilen
- Opleiden, ontwikkelen < groeien
- Coachen in hulpvraag
- Informeren/uitleggen/begrip < dagstart naar de etages

Resultaat (wat is er bereikt)

- Respons MTO 59%
- Verbeterpunten: communicatie en werkdruk. Op alle etages flapovers opgehangen waar medewerkers verbeterpunten kunnen aangeven
- GWI gesprekken niet voldoende gehouden, wel kennismakings-gesprekken
- TOP gemaakt
- Op elke etage is gestart met een dagstart/weekstart bord

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Uitwerken van de flapovers MTO, met coördinerend verpleegkundige en terugkoppelen naar de etages
- Het streven is dat in 2024 iedere medewerker een GWI gesprek heeft gehad
- Moet nog verder ontwikkeld worden en vorm krijgen

2 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

In 2023 is duidelijk hoe de toekomst van zorg, welzijn/wonen en zorg technologie van de locatie eruit komt te zien.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Voldoen aan de eisen en behoefte van de doelgroep < inzetten van de juiste deskundigheid en zorg technologie
- Duidelijkheid over de richting die we gaan inslaan < doelgericht aansturen, collectief de beweging maken---stip op de horizon

Aanpak

- Gesprekken voeren met vastgoed, regiomanager, behandelzaken over de (on)mogelijkheden
- Besluit vormen directie
- Business Case/plannen maken om de eisen te realiseren
- Deskundigheid bevordering omtrent zorgtechnologie en de daarbij behorende wet en regelgeving

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Gesprekken zijn begin 2023 gevoerd en geïnterviewd, kijkend naar de toekomst van RH, zijnde een PG huis.
- Vastgoed zou dit verder gaan uitwerken.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Plannen zijn on hold gezet i.v.m. financiële budget dat er momenteel niet is voor RH.
- Regiomanager zal dit oppakken.
- In 2024 gaat RH een pilot draaien omtrent de inzet van zorgtechnologie.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

In 2023 wordt er 40% meer informele zorg (netwerk, vrijwilligers) geboden op elke etage.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Betrokkenheid van het netwerk, vrijwilligers bij het welzijn van de bewoners
- Samenspel zorg/welzijn omtrent de bewoner door zorg, familie en vrijwilligers < putten uit belangrijke info (levensloop) waar familie over beschikt

Aanpak

- Werkgroep opstarten < WOL
- Workshop < Bewustwording medewerkers
- Verwachting management naar het netwerk bij rondleiding, inhuizen en MDO < welkombrief
- PVA maken < implementatie

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Er is een werkgroep familieparticipatie gestart, van elke etage zijn er 2 medewerkers aangesloten
- Theaterstuk Nico en zijn netwerk was de start om medewerkers en familie bewust te maken over de samenspel van zorg en familie.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Er is een jaarplanning gemaakt voor 2024 voor de overleggen met de werkgroep en worden er avonden georganiseerd voor familie
- Bij opnamegesprek wordt aan familie gevraagd wat mogen wij niet van u overnemen.

➤ 1.14 Locatie Swaensborch

Swaensborch (SB) ligt vlakbij het oude centrum en de haven van Monnickendam. Swaensborch beschikt over een fraaie tuin, een terras, wandelpaden en parkjes. Op loopafstand zijn er winkels, een bibliotheek, een huisartsenpraktijk, een apotheek en het busstation. Swaensborch biedt verzorging, verpleging, dagbesteding en kortdurend verblijf. Grenzend aan Swaensborch zijn zorgwoningen die verhuurd worden door woningcorporatie Woonzorg Nederland.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Swaensborch

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. Aanspreekcultuur
2. Zorgtechnologie inzet
3. Zorgproces verandert naar welzijnsmodel in plaats van medisch

Wat willen we verbeteren:

1. Informele zorg
2. Deskundige en bekwame medewerkers
3. Multidisciplinair werken

1 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Informele zorg: Eind 2023 zitten we op 40% inzet informele zorg.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Met inzet van informele zorg is de professional puur voor de medische zorg aanwezig. Waardoor werkdruk verlaagt en de bewoner alsnog zijn/haar benodigde zorg krijgt.

Aanpak

- Nieuwe bewoners: Bij de rondleiding benoemen, bij de administratieve intake nogmaals benoemen, tijdens de zorgintake de afspraken maken en vastleggen in het zorgdossier
- Huidige bewoners: Familiebijeenkomst, daarna gesprekken voeren met familieleden door EVV-er (eerst verantwoordelijke verzorgende) en hierbij de afspraken afleggen

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Er zijn familiebijeenkomsten en bewoners bijeenkomsten gerealiseerd waarin er gevraagd wordt naar ondersteuning vanuit de familie. Hierbij worden voorbeelden gegeven wat de familie dan zou mogen doen. Werd goed ontvangen bij de familiebijeenkomst.
- Bij de KSW zien we een hogere ondersteuning vanuit familieleden. Er is meer bewustwording gecreëerd wat de mogelijkheden zijn tijdens een bezoek.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Na verdere uitvraag en intercollegiaal overleg is er regionaal meer behoefte aan een uitwerking. Vandaar dat dit punt is meegenomen in het Regionale Jaarplan 2024.
- De 40% inzet informele zorg is bijgesteld naar 5%.

2 **Locatiedoelen** (wat willen we bereiken)

Zorgtechnologie: Domotica inzet is er al. Dit uitbreiden naar meer.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Met meer inzet van zorgtechnologie wordt eigen regie van onze bewoners bevorderd en vast gehouden en blijft de medische zorg over voor de professional

Aanpak

- Samen met het innovatie team uitbreiden

Resultaat (wat is er bereikt)

- Aandachtvelders zijn in hun rol gezet hebben 2 wekelijks overleg.
- Scholing verzorgd vanuit aandachtvelders aan medewerkers over domotica, werken vanuit een handboek.
- Ondersteuning is op gang gekomen met de ICT Espria, zij zijn wekelijks aanwezig.
- Oudere grotere verstoringen zijn opgelost, urgente storingen worden sneller en adequaat opgepakt.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- Optimaal gebruik maken van de aanwezige infrastructuur.
- Binnen het project wat ondersteund wordt door Waardigheid en trots van gesloten naar open deuren heeft zorgtechnologie een prominente rol.

3 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Zorgproces veranderen naar het welzijnsmodel:

Zorgproces zodanig inrichten dat het welzijn van onze bewoners het uitgangspunt is en niet meer het medische.

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Het welzijn van onze bewoners als uitgangspunt geeft de bewoner volledig regie over zijn/haar eigen leven

Aanpak

- Samen met de coördinerende verpleegkundige en de teams het zorgproces doornemen en dit veranderen waarin welzijn het uitgangspunt is
- Er is een behoefte peiling gedaan bij alle bewoners, resultaten zijn meegenomen in de herinrichting van de Faam en de Lelie.

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- We gaan vraaggericht werken in plaats van aanbod gericht. Wat heeft u nodig, individuele aandacht.
- Herinrichting van de Lelie is gerealiseerd en de Faam volgt. Andere werkwijze vanuit hulp/zorg vraag bewoner kijkend naar verdeling. Welzijn wordt aangeboden op individuele behoefte.
- Ondersteunend medewerkers welzijn zijn aangenomen en ingezet.
- Welzijn wordt uitgenodigd voor het MDO en teamoverleg
- Huissupporters zijn aangenomen en ingezet op de etages.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Methodisch werken op welzijn voorzetten. Vermelden in zorgplan.
- Plan van aanpak moet verder worden uitgewerkt op de uitkomsten van de behoefte peiling.
- Welzijn wordt onder punt 1. in het kwaliteitsjaarplan 2024 verder opgepakt.

1.15 Locatie Twiskehuis

Twiskehuis ligt in een rustige wijk in Amsterdam-Noord: Tuindorp Oostzaan. Rondom het gebouw zijn twee prachtige tuinen. Twiskehuis biedt verzorging, verpleging en kortdurend verblijf. Ook is er een woongroep voor ouderen met dementie. Ook bevindt zich hier het Odensehuis: een ontmoetings- en informatieplek voor mensen met (beginnende) dementie, hun familie en vriendenkring. Ook heeft het Twiskehuis een afdeling Groepsverzorging waar twaalf ouderen wonen met oriëntatie- en geheugenproblemen.

Evean verbeterplan kwaliteit 2023: Twiskehuis

Waar zijn we trots op/gaat goed:

1. Positieve sfeer
2. Samenwerking met nieuwe ideeën
3. Kamerbezetting binnen gestelde termijn

Wat willen we verbeteren:

1. Communicatie intern als extern
2. Samenwerking apotheek
3. Bewustwording hygiëne alle disciplines

1 Locatiedoelen *(wat willen we bereiken)*

Intern: Open en eerlijk en opbouwend gecommuniceerd wordt

Extern: Klantvriendelijke en toegankelijk communiceren

Beoogd resultaat *(wat levert het op)*

- Betere samenwerking en minder PNIL (personeel niet in loondienst), beter teamgevoel
- Tevreden bewoners en familie
- Hogere kwaliteit van zorg = a+b

Aanpak

- Inzet rolmodellen met goed voorbeeldgedrag
- Vertrouwen geven en positieve feedback
- ‘Ja maar’ wordt ‘Ja en’

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Er is samenwerking tussen alle disciplines en de collega’s denken en werken actief mee naar de oplossing. Dat resulteert in veel minder externe inhuur. Leidraad is: wat is er nodig en wie kan dat doen. Taken en verantwoordelijkheden worden indien mogelijk gedeeld en/of overgenomen.
- CTO was zeer succesvol en gaf een heel positief beeld van hoe de bewoners het TH momenteel beleven. CTO gaat jaarlijks herhaald worden.

Voortgang (wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)

- De nieuwe communicatie en het meedenken is nog pril en heeft vertrouwen nodig. Dus hoewel het doel zeer zeker bereikt is, is het nu vooral borgen en successen delen.

2 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Goede verstandhouding met de apotheek.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Geen incidenten meer. Duidelijke communicatie over wie is waarvoor verantwoordelijk.
- Veilige medicatie zorg

Aanpak

- Inzet kwaliteitsverpleegkundige
- In gesprek blijven maar veel via mail om feiten te monitoren
- Veel evalueren met alle partijen en incidenten blijven melden

Resultaat (wat is er bereikt)

- Er zijn beduidend minder incidenten en er is een goede communicatie. Mede door uit te gaan van verwachtingsmanagement en helder te hebben wat de cirkel van invloed is voor het TH in deze kwestie. Door op de situatie te anticiperen is er beduidend minder ruis en irritatie achteraf vanwege te verwachten “fouten” van de apotheek, huisarts of andere behandelaar.

3 Locatiedoelen (wat willen we bereiken)

Werken volgens de gestelde hygiëne richtlijnen.

Beoogd resultaat (wat levert het op)

- Minder besmettingsgevaar
- Veilige zorg, zowel voor bewoners als medewerkers
- Minder risico met afval door vacuümsysteem

Aanpak

- Vacuümsysteem
- Aandachtsvelder hygiëne
- Workshop Tensen & Nolte
- Zie 1: Feedback en open communicatie

Resultaat *(wat is er bereikt)*

- Er zijn vacumeer machines ingezet en iedereen heeft een Evean uniform.
Men durft elkaar inmiddels wel aan te spreken, op een opbouwende wijze.

Voortgang *(wanneer doel nog niet volledig bereikt; welke aanpak/bijsturing)*

- Workshops en aandachtsvelders zijn nog niet voldoende een vaste routine en heeft de aandacht van de coördinerend verpleegkundige en de hygiëne werkgroep.

Bijlage 2

Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Onderstaande tabel geeft weer hoe er binnen de extramurale zorg van Evean voldaan wordt aan het kwaliteitskader voor de cliënten met een WLZ-indicatie.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.			
Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur over een voorlopig zorg(leef)plan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon, en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na intake.	Tijdens intake, voor aanvang zorg, wordt een zorg(leef)plan in het Omaha-classificatiesysteem opgesteld door de (wijk) verpleegkundige. Hier worden zorgdoelen, acties, afspraken, bijzonderheden, omgangsvormen en hoofd- en onderaannemers in opgenomen.		
De verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorg(leef)plan is belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVV-er).	Zorgcoördinatie kan bij verzorgende niveau 3(IG) belegd worden, de eindverantwoordelijkheid voor het opstellen van de zorgplannen ligt bij de (wijk)verpleegkundige.	Een (wijk)verpleegkundige minimaal niveau 4+ is eindverantwoordelijk voor het opstellen van het zorgplan.	

Bijlage 2

Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Multidisciplinaire aanpak			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgprofessional samenwerkt in de zorg. Daarvoor stemt de zorgprofessional af met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten de eigen zorgorganisatie) als met het informele netwerk.	De (wijk-)verpleegkundige en zorgcoördinator werken structureel samen met de ketenpartners in de wijk en binnen de eigen organisatie. Hoofd- en onderaannemers staan verwerkt in het zorgplan.	Ketensamenwerking binnen de sociale kaart in de wijk wordt toegepast	
Een cliënt bepaalt zelf wie (welke zorgaanbieder) zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis. Deze zorgorganisatie is de coördinator van de zorg thuis.		Indien cliënt kiest voor Evean, is Evean de zorgcoördinator en zorgt Evean voor de verantwoording van de ZZP aan het zorgkantoor. Evean zet zo nodig hoofd- en onderaannemers in. Cliënt wordt volledig geïnformeerd in een voorafgaand AIB-gesprek en maakt naar aanleiding van dit een gesprek wel/niet een keuze voor zorgverlening door Evean.	De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het uitzoeken van de eigen bijdrage.
Bij een Wlz-indicatie voor langdurige zorg thuis kan voor de cliënt van een specialist ouderengeneeskunde ingeschakeld worden. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden als consulent en sparringpartner van de huisarts of –als de kwetsbaarheid en de complexiteit van de problematiek toeneemt- als medebehandelaar (al dan niet kortdurend) of hoofdbehandelaar van de cliënt.		Een specialist ouderengeneeskunde van Evean kan in consult gevraagd worden.	

Bijlage 2

Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Verantwoord thuis wonen			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
De zorgorganisatie informeert de cliënt over de zorg die in de thuissituatie geleverd kan worden en zorgt voor de randvoorwaarden om te komen tot integrale zorg. Zij maakt daarvoor afspraken met de betreffende betrokken professionals om te komen tot veilige en verantwoorde zorg.	De (wijk)verpleegkundige bespreekt met de cliënt de mogelijkheden en onmogelijkheden wat betreft de zorgverlening, regisseert de organisatie van de zorg.	Evean biedt 7x 24 uur zorg (gepland en ongepland) in de thuissituatie. Evean kan een breed productaanbod leveren zoals specialistische zorg en op consult (para-)medische zorg Met onderaannemers wordt de zorg aangevuld. Multidisciplinaire samenwerking met ketenpartners.	
De zorgprofessional begeleidt de cliënt om verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Daarbij is aandacht voor de borging van e 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid, de rol van de mantelzorger(s) en de afstemming in de wijk met andere zorgprofessionals, zoals beschreven in het zorg(leef)plan.	Risico's omtrent gezondheid en veilig wonen worden meegenomen in Omaha assessment. De voortgang van de zorgverlening wordt periodiek door de (wijk)verpleegkundige geëvalueerd. Risicosignalering en zelfredzaamheidsmatrix worden gebruikt voor risico-inschatting.	Evean biedt 7x 24 uur zorg (gepland, ongepland) in de thuissituatie. Vanuit de ZZP kan alarmering ingezet worden.	
De cliënt bespreekt het mogelijk verloop van zijn/haar gezondheidstoestand met de zorgprofessional. De cliënt mag advance care planning verwachten.	Tijdens het Omaha assessment wordt door de (wijk)verpleegkundige in samenwerking met de cliënt via een classificatiesysteem de huidige score en de gewenste score bepaald. In overleg met de cliënt worden hier in de actuele en potentiële problemen in kaart gebracht en is er aandacht voor advance care planning. Vanuit dit assessment wordt in overleg passende zorg voor de korte termijn vastgesteld en wordt richting gegeven aan passende zorg en behandeling in toekomstige scenario's.		

Bijlage 2

Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Wonen en welzijn			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn.	Vanuit Omaha-assessment	Dagbesteding, kleding-verzorging, maaltijden worden aangeboden via onderaannemers. Evean biedt advies over een veilige woonomgeving (evt. inzet ergotherapeut, casemanager en alarmering).	
De noodzaak tot woningaanpassingen vormen onderdeel van het gesprek tussen de zorgprofessional en de cliënt als het gaat om verantwoord thuis blijven wonen.	Een veilige woonomgeving is onderdeel van het Omaha assessment. Indien nodig wordt advies/instructie gegeven. Evean werkt samen met Medipoint waar slimme en veilige woonoplossingen worden geleverd.		

Veiligheid			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
Veiligheidsthema's (bijvoorbeeld medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, veilige zorgrelatie en wanneer dat aan de orde is onvrijwillige zorg) zijn indien relevant onderdeel van gesprek geweest tussen zorgprofessional en cliënt bij de bespreking van het zorg(leef)plan. Daarnaast vormt dit ook onderdeel van gesprek tussen de verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt.	Veiligheidsthema's zijn onderdeel van het Omaha assessment en leiden bij een ondersteuningsvraag tot een zorgdoel in het zorgplan. De zorg wordt 2x per jaar geëvalueerd. Onvrijwillige zorg 4 keer per jaar.	Indien nodig wordt dit besproken in het MDO met betrokken hulpverleners.	De Wet zorg en dwang die in januari 2020 is ingegaan maakt het mogelijk om onvrijwillige zorg in de thuis-situatie in te zetten. Evean heeft in 2023 verder gewerkt aan bewustwording en scholing rondom de wet zorg en dwang.
De zorgaanbieder zorgt dat zorgprofessionals de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen kunnen bieden (bijvoorbeeld rond infectiepreventie, onvrijwillige zorg, voldoende ruimte en hulpmiddelen om cliënten te verzorgen, voldoende bekwaam en bevoegd personeel, ondersteunende ICT etc.)		Evean heeft beleid op de vigerende richtlijnen en zorgt voor scholing en borging van voldoende bevoegd en bekwaam personeel.	De Wet zorg en dwang maakt het mogelijk om onvrijwillige zorg in de thuis-situatie in te zetten. Evean heeft in 2023 verder gewerkt aan beleid, bewustwording en scholing rondom de Wet zorg en dwang. Dit wordt voortgezet in 2024.

Bijlage 2

Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Leren en verbeteren			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
Er is voor alle zorgverleners voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De organisatie faciliteert dit zowel binnen de eigen organisatie, als waar nodig, ook buiten de organisatie door het inzetten van externe deskundigheid.		Doelstellingen: behoud van identiteit cliënt en stimuleren van eigen regie centraal, waarbij medewerkers ruimte krijgen om zich gezien en gehoord te voelen, te kunnen uitblinken in hun vak en te werken aan een effectieve samenwerking. Wijk- en specialistisch verpleegkundigen nemen vanuit professionele zeggenschap deel aan inhoudelijke zorgontwikkelingen.	
Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een WLz-indicatie heeft op bij hen passende en toegankelijke manier openbaar gemaakt hoe zij invulling geven aan de verschillende eisen uit het addendum. Zorgorganisaties bespreken met vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers hoe zij invulling geven aan de eisen. De uitkomst stellen zij beschikbaar voor het zorgkantoor als basis voor de dialoog over de kwaliteit van de geleverde zorg. Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een WLz-indicatie levert maakt deel uit van een lerend netwerk met tenminste twee andere collega zorgorganisaties.			Evean maakt deel uit van een lerend netwerk met Magenta en Viva! zorggroep waarin uitgewisseld wordt op thema's, waaronder het kwaliteitsjaarplan om van elkaar te leren.
Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een WLz-indicatie levert beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem.		Evean heeft een kwaliteitsmanagement systeem en is in bezit van een geldig HKZ certificaat VVT.	

Bijlage 2

Vereisten Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Leiderschap, governance en management			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
De zorgorganisatie organiseert de zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg. Daarbij faciliteert de organisatie zorgprofessionals om te leren en verbeteren en ondersteunt de organisatie de zorgprofessional in de afstemming met externe partijen en zorgprofessionals van andere zorgorganisaties.		(Wijk-)verpleegkundigen werken in een organisatie brede structuur waarin professionele zeggenschap het uitgangspunt is en medewerkers worden gestimuleerd om mee te denken en van elkaar te leren en verbeteren.	
Elke Raad van Bestuur van een zorgorganisatie voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie werkt volgens de geldende versie van de Zorgbrede Governance Code.			

Gebruik van informatie			
	Zorgplan	Elders, nl:	Opmerkingen
Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2020 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) score van de eigen organisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.			De cliënttevredenheid wordt via het systeem Triasweb uitgevraagd. Hierin is ook de mogelijkheid om de vragen van Zorgkaart Nederland te beantwoorden.
Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie dient minimaal één keer per jaar de cliëntervaringen te verzamelen met een instrument dat voldoet aan bovenstaande criteria.			Zie boven (nr 19)

Indicatoren Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inleiding

De basis voor deze bijlage wordt gevormd door de gegevens die zijn verzameld ten behoeve van de landelijke meting kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg, met name de indicatoren basisveiligheid. De peildatum voor de verzameling van deze gegevens was 15 januari 2024. Op deze datum zijn de indicatoren beoordeeld zoals omschreven in het Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg, versiedatum 26 juni 2023. De hierna genoemde gegevens hebben alleen betrekking op cliënten met een indicatie ZZP-VV (zorgzwaartepakket verpleging verzorging) 4 t/m 10 die op de peildatum in één van de locaties van Evean verbleven. Uitzondering hierop is de meting met betrekking tot decubitus. Deze meting betreft alle cliënten in de intramurale locaties, inclusief de revalidatie, en komt rechtstreeks uit het kwaliteitsdashboard die een directe koppeling heeft met de dossiers. Dit maakt dat gedurende het hele jaar per locatie van afdeling tot en met organisatieniveau de decubitusprevalentie kan worden gemonitord.

Over verslagjaar 2023 zijn bij Evean de volgende landelijke indicatoren basisveiligheid gemeten: Verplichte indicatoren

1. Advance Care Planning (ACP)
2. Bespreken van medicatiefouten in het team
3. Aandacht voor eten en drinken

Keuze-indicatoren, opgenomen in de meting:

1. Decubitus: deze indicator geeft informatie over de prevalentie van decubitus en is internationaal gevalideerd. De uitkomsten kunnen vergeleken worden met de resultaten van de meting in 2022 en kunnen aanleiding zijn voor teams om samen met de wondverpleegkundige en/of Specialist Ouderengeneeskunde te leren en verbeteren op basis van casuïstiekbespreking.
- 2a. Medicatiereview
- 2b. Continentie

Naast de genoemde inhoudelijke reden voor de keuze van deze indicatoren geldt ook dat de benodigde data hiervoor eenvoudig vanuit systemen en dossiers beschikbaar zijn en deze indicatoren voorgaande jaren ook zijn gemeten (continentie uitgezonderd), waardoor vergelijking mogelijk is. De keuze voor de onderwerpen is afgestemd en de uitkomsten van de indicatoren worden besproken met de cliëntenraden.

Verplichte indicatoren basisveiligheid

➤ 1. Advance Care Planning

Om ongewenste, onnodige of medisch zinloze zorg te voorkomen, is het nodig om doorlopend en anticiperend met de cliënt/cliëntvertegenwoordiger in gesprek te zijn over wensen en mogelijkheden van de cliënt over de zorg. Dit ten opzichte van de prognoses van aandoeningen, zorgafhankelijkheid alsmede de medische verwachtingen voor de toekomst.

Om te monitoren of en met welke uitkomst de gesprekken gevoerd en in het cliëntdossier vastgelegd zijn, is de indicator Advanced Care Planning opgenomen in het kwaliteitskader VVT. Met deze indicator worden beleidsafspraken rondom reanimeren, stoppen met levensverlengende behandelingen, wel of geen ziekenhuisopnames gemonitord.

Toelichting

Advance Care Planning is gericht op de door de cliënt gewenste en medisch gezien mogelijke zorg en behandeling, ook rondom het levenseinde. Wanneer de cliënt een ZZP-indicatie met behandeling heeft en de SO-regiebehandelaar is, is het voeren van gesprekken hierover met de cliënt/ cliëntvertegenwoordiger onderdeel van het medische beleid.

Voor cliënten met een ZZP-indicatie zonder behandeling is het mogelijk om als centrale zorgverlener afspraken met betrekking tot reanimatie op grond van een reanimatiepenning of een schriftelijke wils- of huisartsenverklaring vast te leggen in het zorgdossier.

Uitkomsten

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat de volgende percentages zien over de mate waarin gesprekken over medische behandeling rond het levenseinde worden gevoerd, waarbij één of meerdere afspraken hierover worden vastgelegd. Deze percentages zijn afgezet tegen de meting in 2022. (zie bijlage 1)

Er is bij Evean de afgelopen jaren een duidelijke toename te zien van het percentage cliënten waarbij gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde zijn gemaakt. Bij de meeste locaties is een toename of stabiel beeld te zien t.o.v. 2022 (zie bijlage 2).

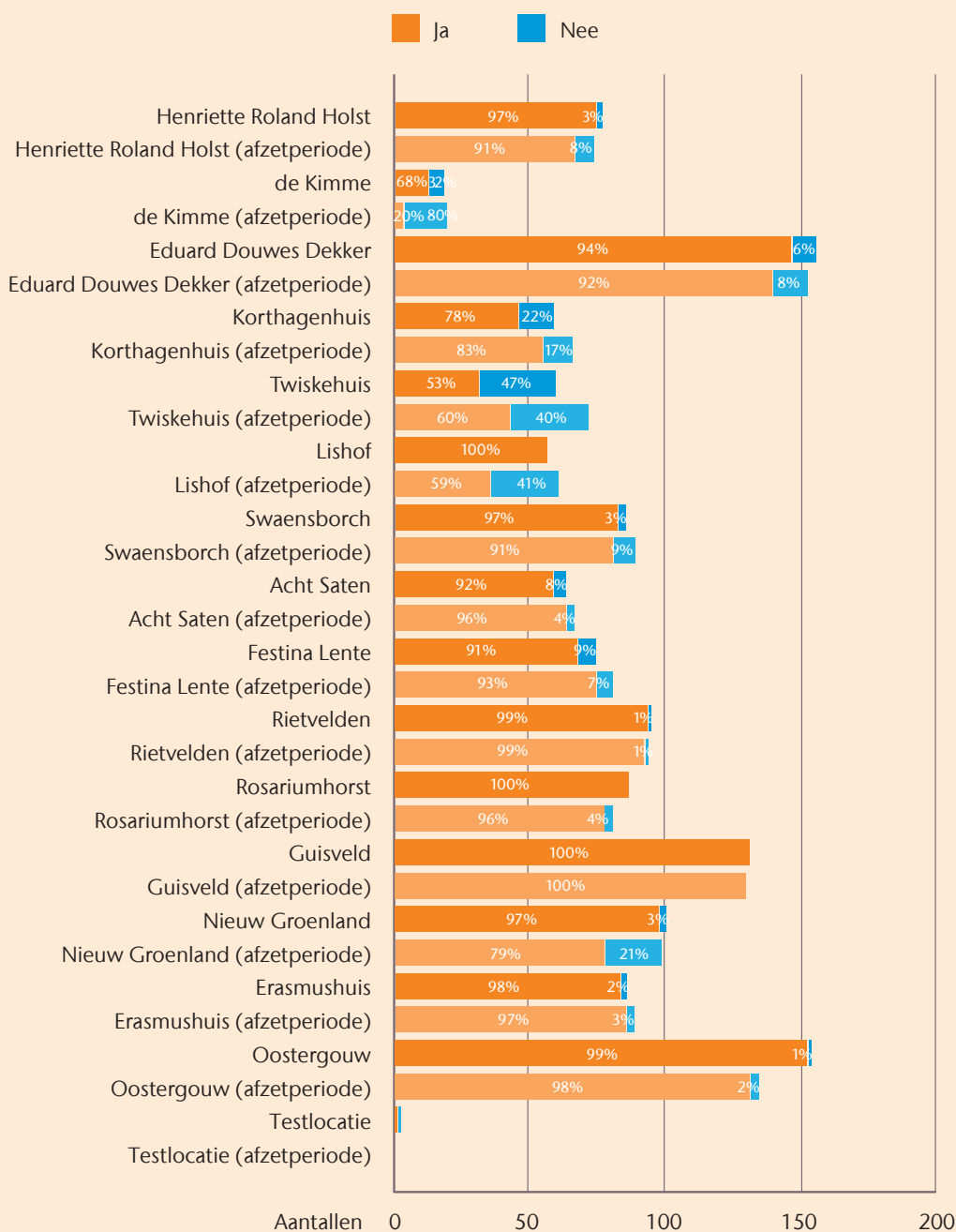
Kijkend waarover afspraken zijn vastgelegd zien we dat de aandacht voor ACP afspraken met betrekking tot de reanimatiewens nog steeds toenemen.

Totalen per vraag/antwoordcombinatie

SELECTIECRITERIA: Traject 'Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg (jaarlijkse meting)';

Vraag: 'Zijn er beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het cliëntdossier?';

Antwoorden: 'Ja, Nee'; Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2024 tot en met 31-12-2024'. Groeperen op: Locatie. Afzetperiode: Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2023 tot en met 31-12-2023'.

Zijn er beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het cliëntendossier?

Totalen per vraag/antwoordcombinatie

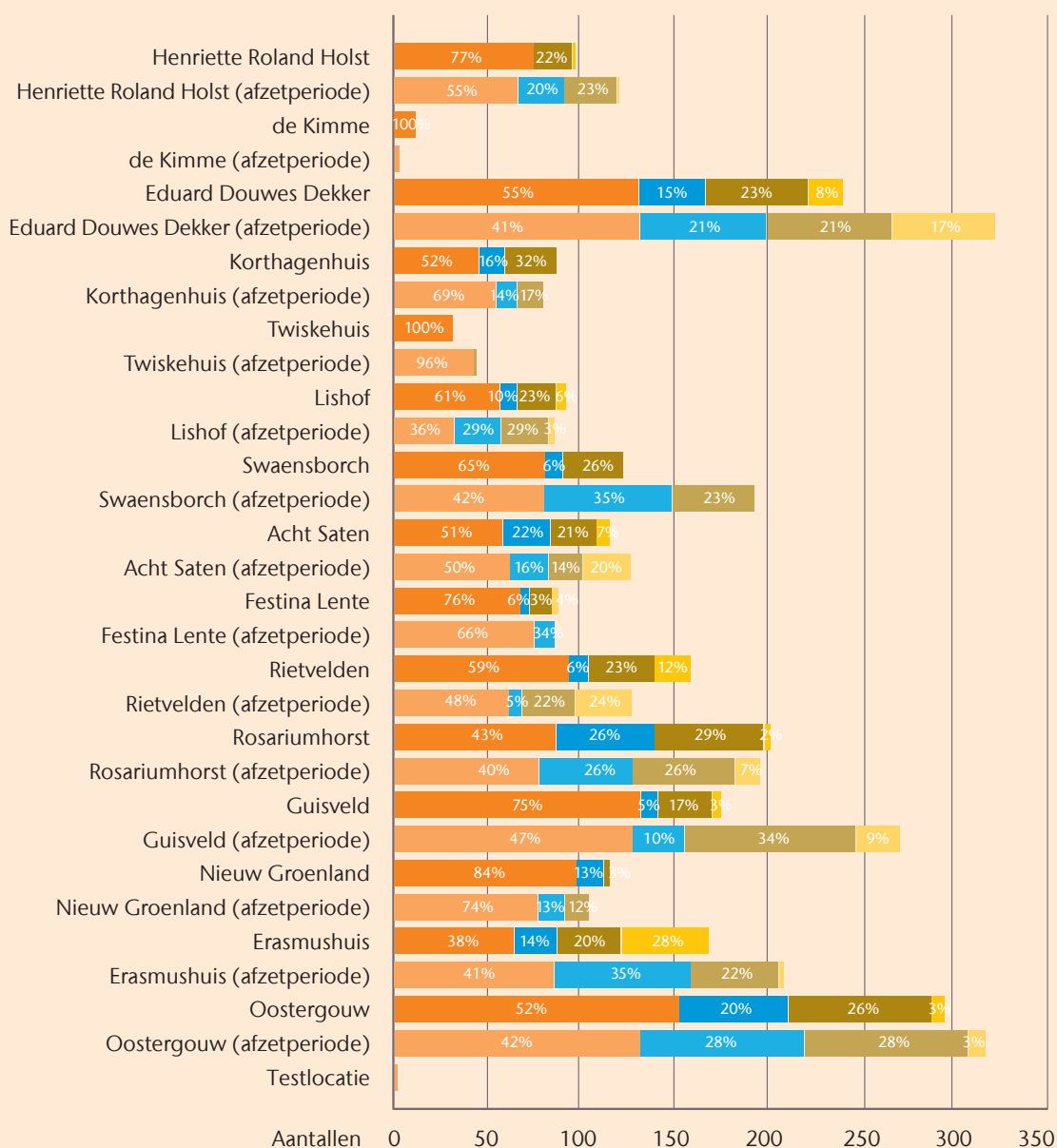
SELECTIECRITERIA: Traject 'Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg (jaarlijkse meting)';

Vraag: 'Zijn er beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het cliëntdossier?';

Antwoorden: 'Ja, Nee'; Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2024 tot en met 31-12-2024'. Groeperen op: Locatie. Afzetperiode: Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2023 tot en met 31-12-2023'.

Zijn er beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het cliëntendossier?

Reanimeren Levensverlengende handelingen Ziekenhuisopname Anders, nml.



➤ 2. Bespreken van medicatiefouten in het team

Toelichting

Het medicatiebeleid van Evean is gebaseerd op de landelijke richtlijn 'De Veilige Principes in de medicatieketen'. Hierin worden diverse randvoorwaarden benoemd van medicatieveiligheid. Twee van deze randvoorwaarden zijn omgezet in een indicator voor de verpleeghuiszorg, namelijk:

1. het op teamniveau bespreken van medicatiefouten
2. het uitvoeren van medicatiereviews met een vertegenwoordiger van het zorgteam.

Ad 1. Bespreken van medicatiefouten in het team

De eerste indicator met betrekking tot medicatieveiligheid richt zich op het leren van medicatiefouten op de afdeling en geeft antwoord op de vraag of teams ten minste ieder kwartaal informatie over incidenten en bijna incidenten krijgen teruggekoppeld en op basis daarvan verbeteracties kunnen uitzetten. De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat zien dat op alle locaties op (bijna) alle afdelingen de medicatiefouten in het team met de medewerkers worden besproken.

Ad 2. Uitvoeren medicatiereviews met vertegenwoordiger van het zorgteam

Het medicatiegebruik van cliënten die onder de medische verantwoordelijkheid vallen van de specialist ouderengeneeskunde wordt minimaal één keer per jaar gezamenlijk beoordeeld door de specialist ouderengeneeskunde en de apotheker. De cliënt en de zorgmedewerker waren hierbij niet standaard aanwezig. Vanaf 2023 zien we wel dat de zorgmedewerker vaker wordt betrokken, maar dit zijn nog uitzonderingen. De betrokkenheid van de cliënt blijft ondanks aangepast beleid nog achter.

➤ 3. Aandacht voor eten en drinken

Bij driekwart van de cliënten zijn afspraken met betrekking tot eten en drinken vastgelegd in het dossier. Dit aantal is licht toegenomen in vergelijking met het vorige jaar.

De afspraken die zijn vastgelegd betreffen:

- voorkeuren voor bepaald eten en drinken;
- voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie en vorm);
- gewenste hulp bij eten en drinken;
- voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken;
- anders namelijk; korte weergave van eventuele andere afspraken die zijn opgenomen in het zorgdossier.

➤ 4. Decubitus

Op cliëntniveau wordt het risico op huidletsel als onderdeel van de halfjaarlijkse risico-signalering periodiek beoordeeld. Daarnaast kan (toename van) dit risico ook tussentijds worden gesignaleerd. Op verwijzing van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) kan bij decubitus en ander huidletsel het WEC (wondexpertisecentrum) ingeschakeld worden. De wondverpleegkundige registreert de categorie decubitus, stelt het wondbehandelplan op en monitort de voortgang van de behandeling. De wondverpleegkundige werkt samen met de SO en zorgmedewerkers op de afdeling die uitvoering geven aan het wondbehandelplan.

Uitkomsten

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat de volgende cijfers zien over de prevalentie van decubitus categorie 2 of hoger:

Decubitus	Regio	Aantal cliënten in de locatie met decubitus categorie 2, 3 of 4	Totaal aantal cliënten in de locatie	Cliënten met decubitus categorie 2, 3 of 4 t.o.v. het totaal aantal cliënten in de locatie
Henriette Roland Holst	Amsterdam	10	119	8%
Eduard Douwes Dekker	Amsterdam Noord	9	180	5%
Kimme	Amsterdam Noord	0	14	0%
Korthagenhuis	Amsterdam Noord	3	64	5%
Twiskehuis	Amsterdam Noord	1	73	1%
Lishof	Waterland	1	67	1%
Swaensborch	Waterland	10	103	10%
Acht Staten	Zaanstreek Noord	2	76	3%
Festina Lente	Zaanstreek Noord	5	79	6%
Rietvelden	Zaanstreek Noord	3	93	3%
Rosariumhorst	Zaanstreek Noord	3	88	3%
Guisveld	Zaanstreek Oost	7	127	6%
Nieuw Groenland	Zaanstreek Oost	0	110	0%
Erasmushuis	Zaanstreek Zuid	5	96	5%
Oostergouw	Zaanstreek Zuid	7	185	4%
EVEAN		70	1.472	5%

Indicatoren Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Het percentage cliënten op de peildatum met decubitus categorie 2 of hoger (5%) is licht gestegen ten opzichte van de vorige meting (4%). In Henriette Roland Holst, Guisveld, Swaensborch en Festina Lente is de prevalentie van decubitus categorie 2 of hoger, hoger dan het Evean gemiddelde van 5%. Dit betreft ook een toename ten opzichte van de meting in 2022. In Eduard Douwes Dekker, Lishof en Festina Lente is de prevalentie van decubitus categorie 2 of hoger gedaald ten opzichte van vorig jaar. De verschillen hoeven echter niet direct samen te hangen met het signaleren van risico's en het tijdig proactief inzetten van maatregelen. De prevalentie hangt ook samen met de fysieke situatie bij binnenkomst van de cliënt. Cliënten komen in de intramurale locaties vaker in een slechtere conditie dan voorheen binnen en de gemiddelde verblijfsduur neemt af. De marges in de decubitus prevalentie zijn dusdanig klein dat dit geen brede aanknopingspunten biedt ter verbetering.

➤ 5. Medicatiereview

Het doel van een medicatiereview is het waarborgen van veiligheid van de cliënt en het voorkomen van ziekenhuisopnames op basis van medicatieproblemen. Deze indicator is gemeten op de locaties waar cliënten verblijven met een ZZP VV met behandeling én langer dan zes maanden in zorg zijn.

Het medicatiegebruik van cliënten die onder de medische verantwoordelijkheid vallen van de specialist ouderengeneeskunde wordt minimaal één keer per jaar gezamenlijk beoordeeld door de specialist ouderengeneeskunde en de apotheker. De cliënt en de zorgmedewerker waren hierbij niet standaard aanwezig. Vanaf 2022 zien we wel dat de zorgmedewerker vaker wordt betrokken, maar dat dit zijn nog uitzonderingen. De betrokkenheid van de cliënt blijft ondanks aangepast beleid nog achter.

➤ 6. Continentie

Deze indicator gaat in op de gewoonten, vaardigheden en aandoeningen van cliënten met betrekking tot de toiletgang en in hoeverre cliënten ondersteund kunnen worden hun gewoonten en continentie te behouden, zodat minder snel overgegaan hoeft te worden op bijvoorbeeld incontinentiemateriaal. Deze indicator is alleen gemeten in de locaties Festina Lente, Korthagenhuis, Kimme en Twiskehuis, waar cliënten met een ZZP VV zonder behandeling verblijven, aangezien daar de keuze indicator medicatiereview niet van toepassing is. Op de Lishof heeft het team zelf de meting sinds 2022 ingezet wat in 2023 heeft geleid tot persoonsgerichte plannen m.b.t. continentie.

4 Bijlage 4 Personeelssamenstelling

Evean (kwaliteits)jaarverslag 2023

Indicator	uitkomst
Aantal personeelsleden	1.888
Aantal FTE	1.128
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	17,6%
Percentage inzet uitzendkrachten/PNIL	13,5%
Percentage kosten uitzendkrachten/PNIL	22,9%
Gemiddelde contractomvang	0,60
Percentage FTE per niveau	
Niveau 1	4,4%
Niveau 2	18,5%
Niveau 3	9,1%
Niveau 4	28,1%
Niveau 5	10,6%
Niveau 6	1,0%
Behandelaren/(para-) medisch	7,1%
Overig Zorgpersoneel	13,4%
Leerlingen	7,7%
Aantal stagiairs	94
Aantal vrijwilligers	988
Ziekteverzuimpercentage	10,4%
Verzuimfrequentie	1,0
Percentage instroom	24,3%
Percentage uitstroom	22,3%
Percentage doorstroom kwalificatieniveau	1,4%
FTE zorg/cliënt-ratio	0,85

Inleiding

Onder geweld (in de zorgrelatie) wordt onder meer verstaan lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten die gedurende ten minste een dagdeel in dezelfde accommodatie verblijven. Deze incidenten vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en omvat ook een meldplicht. Deze meldplicht betreft ook minder ernstig geweld tussen cliënten. Afzonderlijke melding aan de inspecties van elk van deze gebeurtenissen leidt tot een onevenredige verzwaring van de administratieve lasten voor aanbieders en de uitvoeringslasten van de inspecties.

Dat minder ernstig geweld tussen cliënten plaatsvindt, kan niettemin een indicatie zijn van verhoogd risico voor de veiligheid van cliënten. De intensiteit van een langdurig gezamenlijk verblijf maakt deze cliënten extra kwetsbaar en afhankelijk van hoe Evean geweld voorkomt en optreedt tegen geweld waarmee cliënten worden geconfronteerd.

De situaties van incidenten van minder ernstig geweld tussen cliënten onderling hoeven niet afzonderlijk te worden gemeld maar moeten wel worden geregistreerd en geanalyseerd. Evean gebruikt het meld- en verbetersysteem TriasWeb voor het melden en analyseren van incidenten. In dit systeem worden ook de oorzaken van incidenten geregistreerd.

Uitgangspunt van de beleidsregels

Geweld tussen cliënten ernstig of minder ernstig komt bij sommige cliëntenpopulaties veelvuldig voor. Het gaat om alle vormen van lichamelijke en/of geestelijke mishandeling en dwang die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht. Geweldsincidenten waarbij sprake is van seksueel geweld – ongeacht of dit is tussen cliënten of tussen een medewerker/opdrachtnemer van Evean en een cliënt – dienen altijd te worden gemeld bij de inspectie. Dit geldt ook voor alle incidenten waarvoor een medische en/of psychologische en/of gedragskundige behandeling van het geweld noodzakelijk is die niet voortvloeit uit het reguliere behandeltraject en voor incidenten waarover contact is geweest met de politie of het openbaar ministerie (politie-interventie, aangifte).

Omschrijving van de cliëntenpopulatie

Evean heeft in totaal 16 intramurale locaties. In één locatie wordt uitsluitend geriatrische revalidatiezorg (GRZ) geleverd. In de overige 15 locaties wordt zorg met en/of zorg zonder behandeling geleverd in het kader van de WIZ. In twee van deze 15 locaties is een afdeling voor geriatrische revalidatiezorg (GRZ). Meerdere locaties hebben één of meerdere plaatsen voor eerstelijnsverblijf (ELV). Zie bijlage 2 voor de gemiddelde verdeling van de indicaties per locatie.

In totaal zijn er in de locaties 52 teams/afdelingen. Dagbesteding wordt op 19 locaties geboden, hier verblijven cliënten gedurende tenminste een dagdeel in dezelfde accommodatie.

Beleid

Het beleid van Evean is erop gericht om probleemgedrag zo vroeg mogelijk te signaleren, gebaseerd op de richtlijn probleemgedrag (Verenso, 2018) en de praktische uitwerking hiervan in het stroomdiagram probleemgedrag (2021).

Observaties en vervolgbeleid worden besproken in het multidisciplinair overleg (MDO), tijdens cliëntbesprekingen (zoals de gedragsvisite) of tussentijds, wanneer de situatie daarom vraagt. Om medewerkers te ondersteunen bij het omgaan met cliënten met probleemgedrag worden, met name voor cliënten met zorg en behandeling, onder meer PMT-ers en psychologen ingezet door wie omgangsadviezen en signaleringsplannen worden opgesteld. Daarnaast worden op steeds meer locaties ook MIC commissie-bijeenkomsten georganiseerd om de meldingen per afdeling te bespreken en verbeterpunten te verzamelen.

Voor de aanpak van probleemgedrag is naast interne ook externe deskundigheid beschikbaar. Evean werkt samen met Parnassia en een psychiater. De psychiater heeft een keer per maand een MDO met psychologen en artsen (of afgevaardigden vanuit de medische dienst). Er zijn geen andere behandelaren aanwezig. Tussendoor kan de psychiater in consult gevraagd worden. Ook kan het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) onder voorwaarden ingezet worden voor behandeladvies van een cliënt, consultatie en begeleiding van zorgteams. Hiervoor is een procedure aanwezig.

Analyse van beschikbare gegevens 2023

De analyse van geweldsincidenten tussen cliënten is uitgevoerd op agressie meldingen tussen cliënten uit 2023. In 2023 zijn er in totaal 351 geregistreerd. In 2022 waren dat er 107. Deze verdrievoudiging heeft mede te maken met een in 2023 gewijzigd meldformulier in trias web waarmee incidenten tussen cliënten een duidelijke plek hebben gekregen.

Twee van deze incidenten zijn beoordeeld als ernstig en vallend onder de meldplicht. Deze incidenten zijn gemeld aan de inspectie en met behulp van de PRISMA methodiek onderzocht door onderzoekscommissies.

Uit deze monitoring bleek dat er bij 56 cliënten sprake was van recidive. In de praktijk blijkt het aantal recidive op een afdeling niet altijd even scherp in beeld zeker niet van de bewoners die minder frequent probleemgedrag vertonen. Uit nadere analyse van de veelplegers blijkt dat deze cliënten op verschillende locaties en afdelingen verbleven, de disciplines nauw zijn betrokken en er omgangsadviezen en vaak ook signaleringsplannen aanwezig waren.

2 cliënten zijn overgeplaatst naar een DZEP-afdeling en bij 1 cliënt is het CCE betrokken. De betrokken cliënten hadden moeite met taalbegrip, zich te uiten, behoefte aan activiteit, regie en intimiteit.

De getroffen verbetermaatregelen en de voortgangsbewaking

Het beleid van Evean is gericht op het voorkomen en vroeg signaleren van geweldsincidenten in het algemeen en tussen cliënten in het bijzonder. Hiervoor wordt op een de locaties met een hoger risico gebruik gemaakt van het stroomdiagram probleemgedrag. Dit is gericht op de multidisciplinaire samenwerking en het vroegtijdig herkennen en hanteerbaar maken of (deels voorkomen) van agressief gedrag voor zowel de cliënt als diens omgeving (o.a. medecliënten). Als onderdeel van deze aanpak is gestart met het bij opname opvragen van de levensloop aan de naasten vanuit zorgbemiddeling met als doel de benadering van de cliënt vanaf opname aan te laten sluiten bij de persoon en de gewenste situatie.

Persoonsgerichte welzijnsaspecten zijn echter nog onderbelicht in het huidige beleid. Dit maakt dat er in 2023 het initiatief is genomen om te zoeken naar aanvullende/andere bekende methodieken. Door de initiatiefgroep (1e geneeskundige, GZ-psycholoog, kwaliteit en opleidingen) is geconcludeerd dat de wetenschappelijk onderbouwde STIP methodiek een goede basis is om probleemgedrag terug te dringen en de focus naar welzijn te verleggen zonder de behandelcomponent uit te sluiten.

De STIP-methodiek heeft een wetenschappelijke basis en heeft tot doel om de zorg aan kwetsbare ouderen met dementie met onbegrepen gedrag op methodisch gestructureerde wijze in kaart te brengen maar reikt ook verschillende interventies aan om het gedrag positief te beïnvloeden. Het biedt de mogelijkheid tot een intensieve interdisciplinaire samenwerking (waaronder ook de informele zorg en de welzijnscomponent) waardoor de verschillende teamleden en disciplines elkaar beter leren te verstaan. De methodiek is ook toepasbaar gebleken in de extramurale zorg en/of bij een somatische grondslag.

Het zorgdragen voor vroeg signalering geweld tussen cliënten

In 2023 heeft de afdeling kwaliteit alle meldingen van agressie incidenten tussen cliënten gemonitord. In de meeste gevallen was MDO-team betrokken inclusief omgangsadviezen en gedragsvisites. In een aantal situaties heeft afdeling kwaliteit de volgende adviezen op afdelingsniveau gegeven:

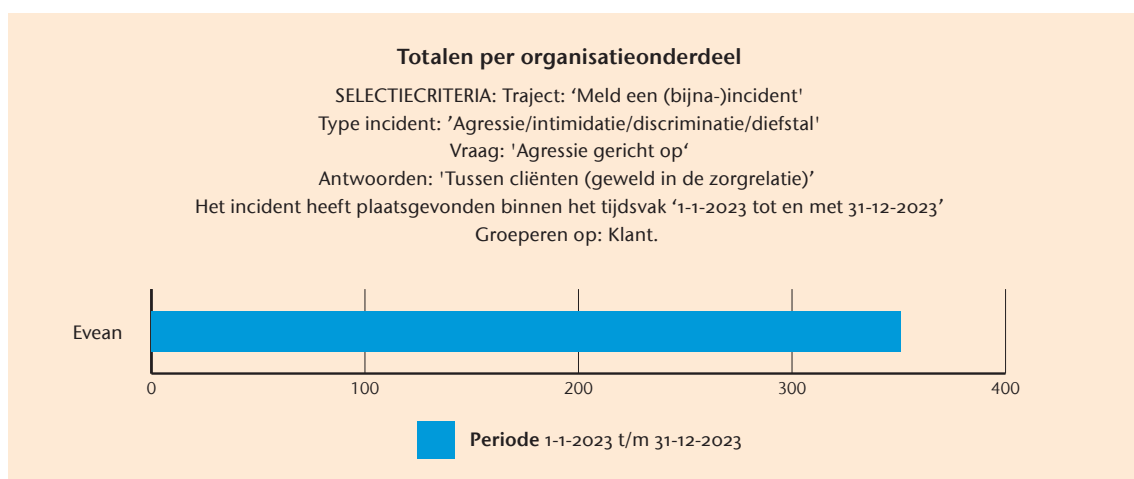
- Afspraken vastleggen in zorgplan (10 keer)
- WZD-maatregel vastleggen waaronder procedure dwangmedicatie (6 keer)
- Adviezen opvolgen van psycholoog/ gedragsvisite (4 keer)
- Betrekken disciplines (4 keer)

Verbeteradviezen

- Implementeren van de STIP methodiek bij Evean. De STIP methode richt zich op preventie van probleemgedrag (welzijnsdeel, persoonsgerichte zorg, zinvolle dag) maar biedt ook handvaten voor zorgmedewerkers en behandelaars en zorgmedewerkers als het welzijnsdeel onvoldoende effect heeft en klinisch redeneren en kennis en kunde van interventies om het gedrag te beïnvloeden cruciaal zijn. Samenwerking met informele zorg is onderdeel van de methodiek.
- In de periodieke gedragsvisites te starten met een data-analyse (Triasweb) van de agressie incidenten op team en cliëntniveau in de periode na de laatste gedragsvisite. De data geeft een objectief beeld van het aantal en type meldingen maar ook van het tijdstip. Dit kan waardevolle informatie opleveren.
- Het inrichten van een duidelijk proces voor crisissituaties en terugkerende recidive inclusief eventuele interne/externe overplaatsing.
- Besluitvorming over het al dan niet formaliseren van de GZ-psycholoog als regiebehandelaar bij cliënten van de PG waar probleemgedrag op de voorgrond staat. In 2023 is hierop 2 afdelingen/locaties een pilot mee gestart.

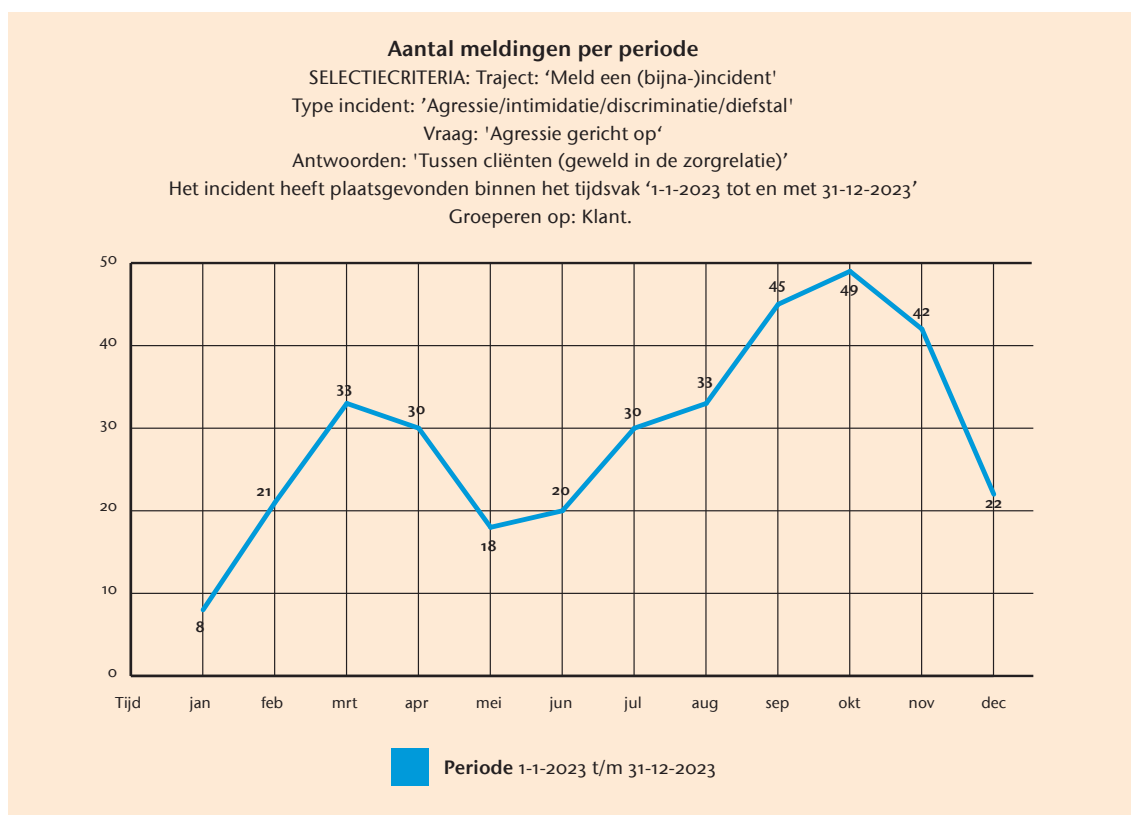
➤ 1. Data Evean niveau

1.1 Totaal aantal meldingen Evean



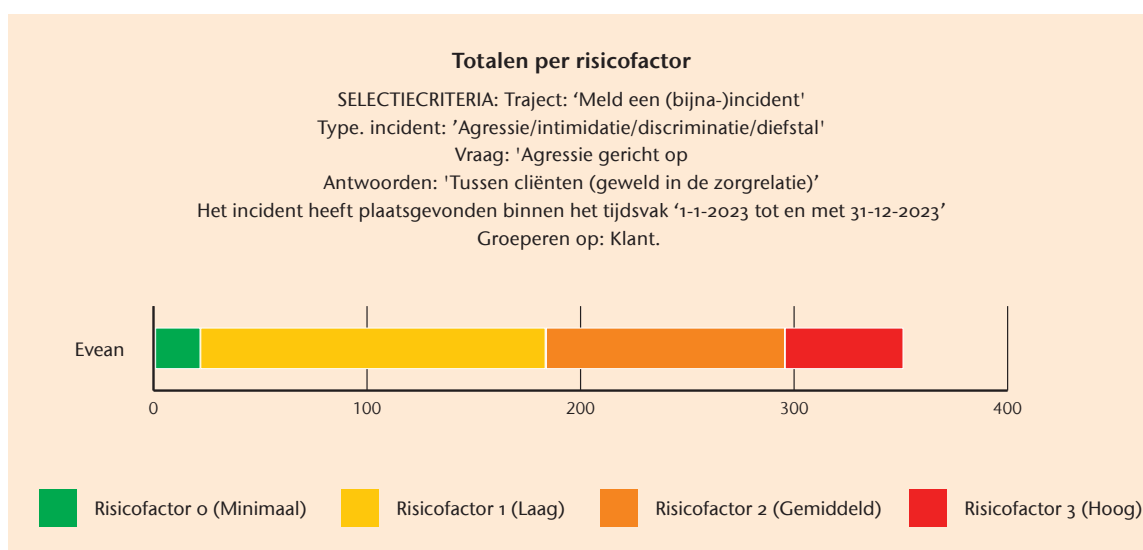
In totaal zijn er 351 meldingen van agressie geregistreerd tussen cliënten

1.2 Aantal meldingen per periode



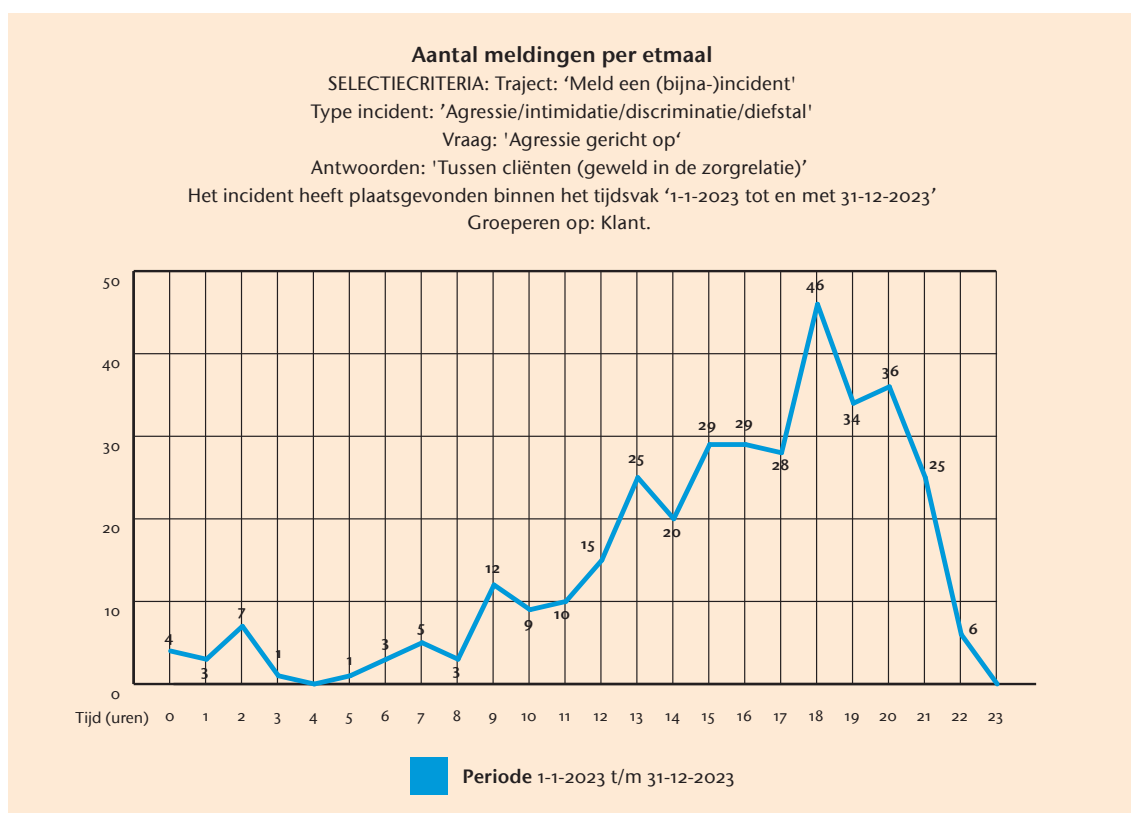
De aantallen meldingen hadden een piek in de maanden september, oktober en november.

1.3 Ervaren risicofactor van de meldingen



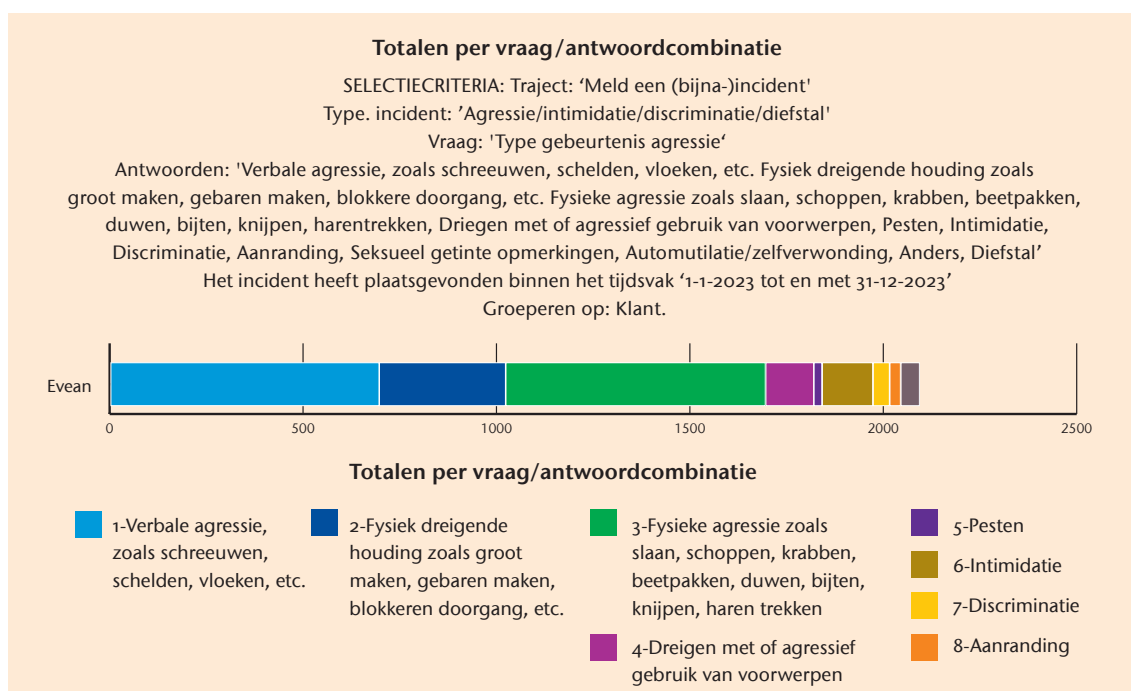
15% van de meldingen is ingeschat als hoog risico.

1.4 Incidenten naar uur van de dag



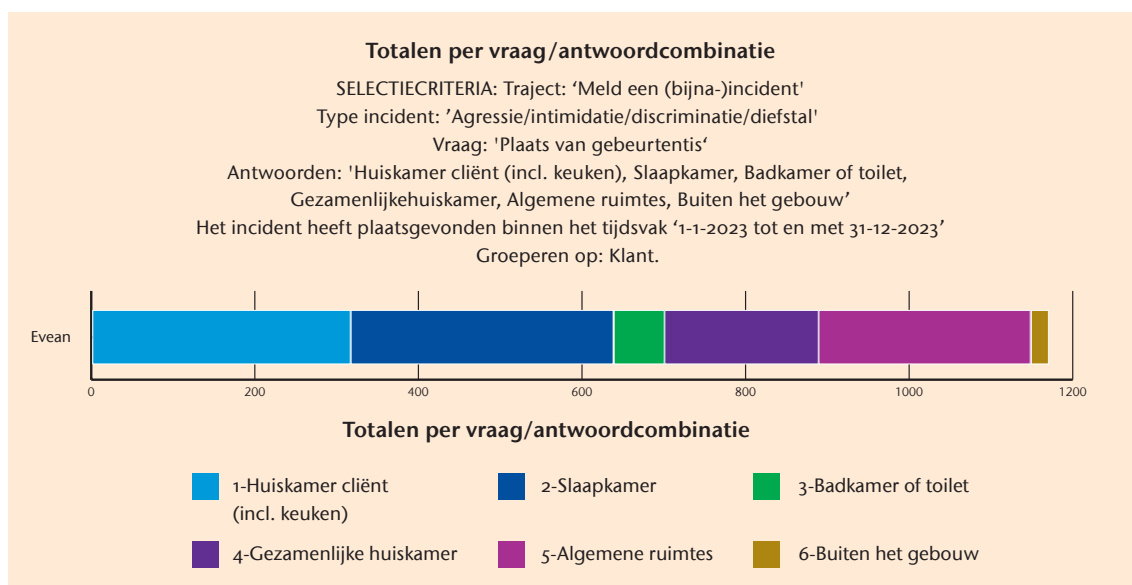
De incidenten doen zich gemiddeld genomen vaker voor in de namiddag en de vroege avond.

1.5 Type geweldsincidenten



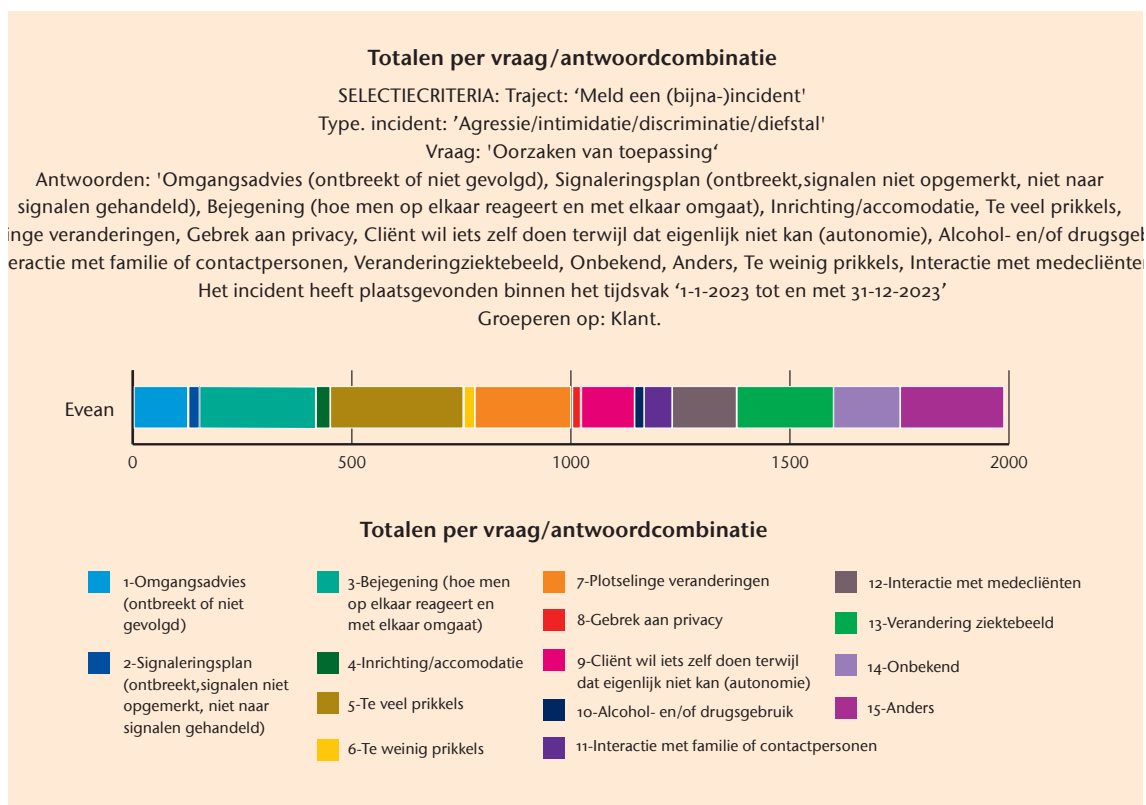
Het type geweld kan een combinatie zijn van typen zoals verbale en fysieke agressie. Beiden komen veel voor.

1.6 Plaats van gebeurtenis



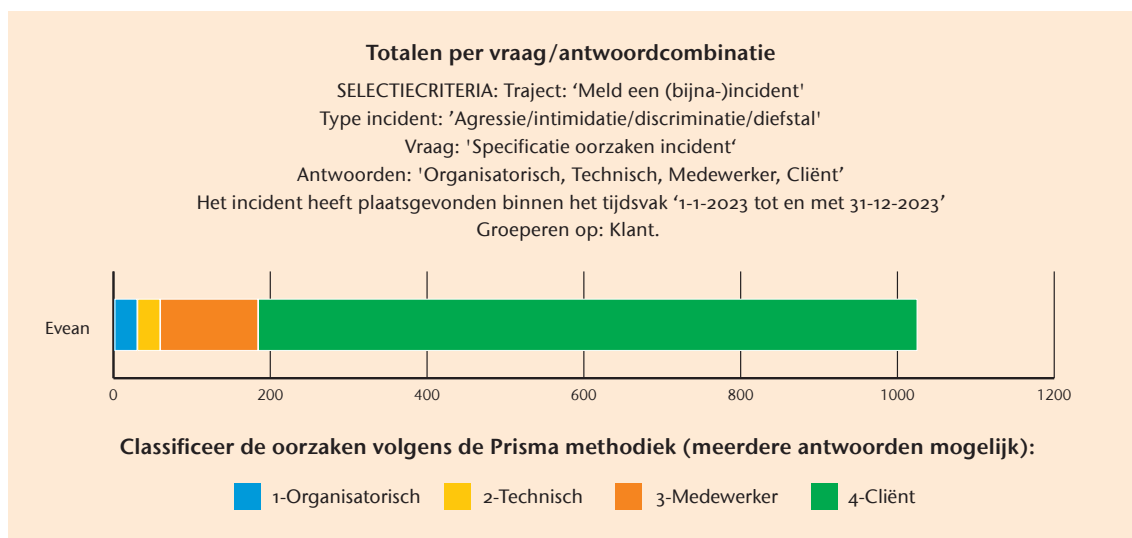
Opvallend is dat incidenten zich vaak voordoen in gemeenschappelijke, algemene ruimtes.

1.7 Benoemde oorzaken



De door de melders benoemde oorzaken zijn divers en kunnen ook een combinatie van factoren zijn.

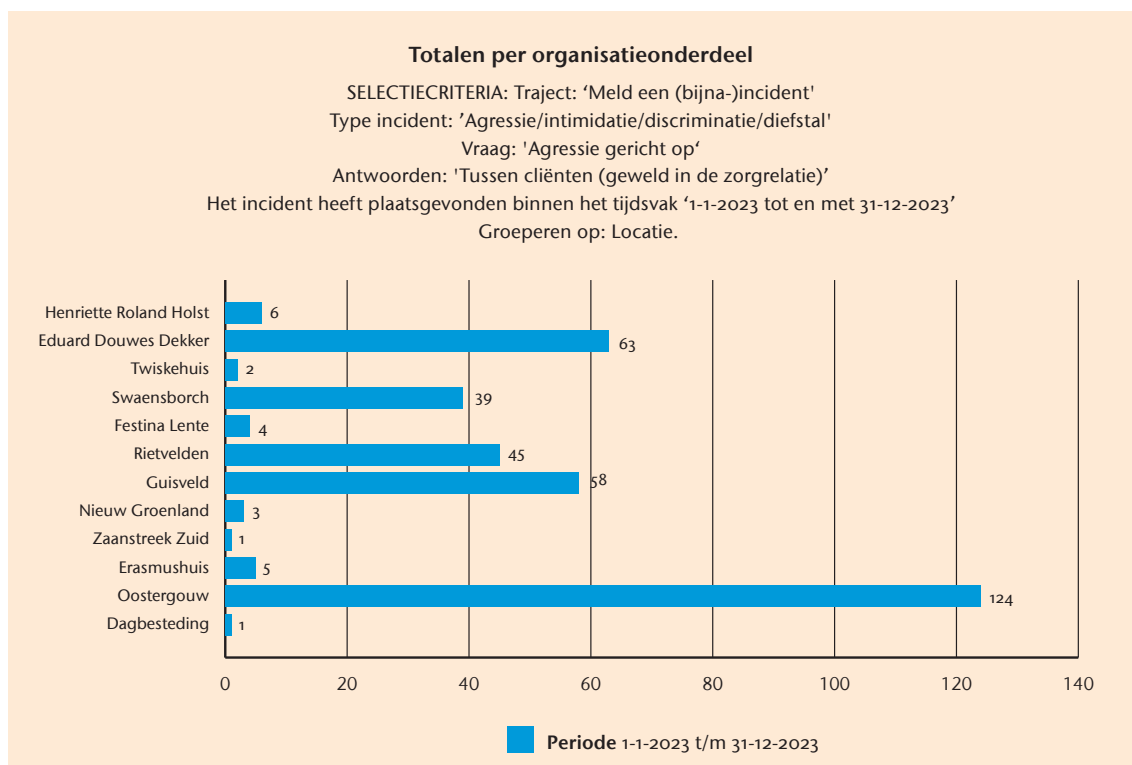
1.8 Oorzaken naar categorie



Melders zien vooral de cliënt als oorzaak.

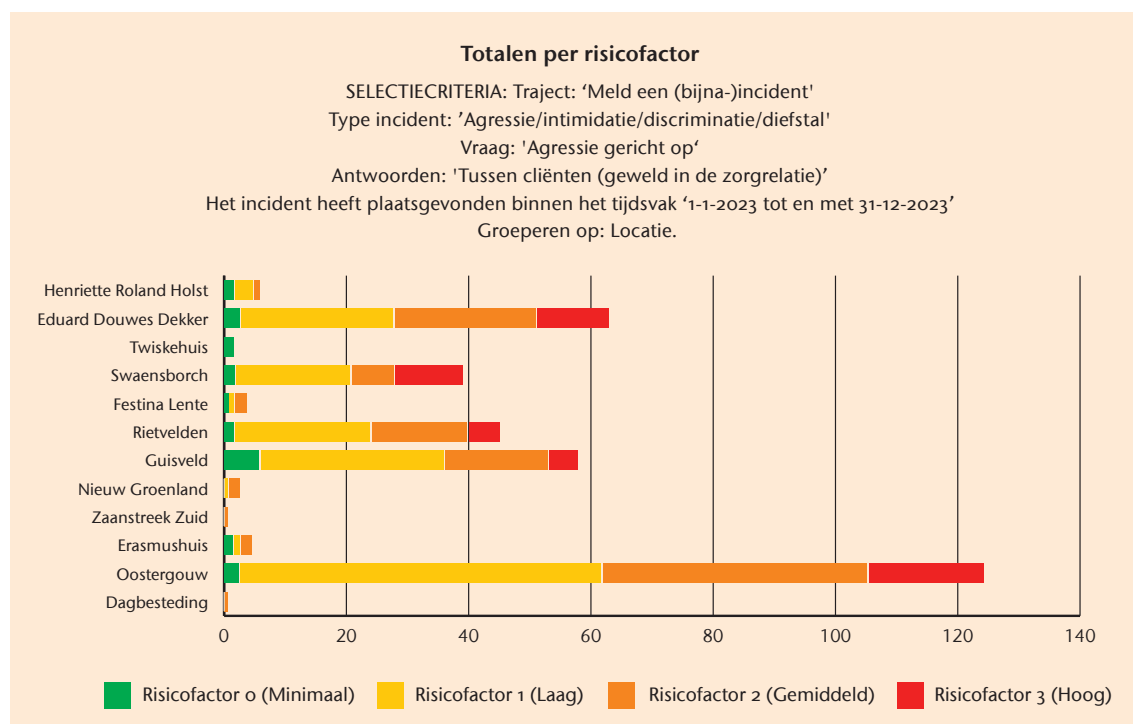
2. Data locatieniveau

2.1 Aantal meldingen per locatie van Evean



Incidenten tussen cliënten doen zich bijna in alle intramurale locaties voor maar vaker in de voormalige verpleeghuizen.

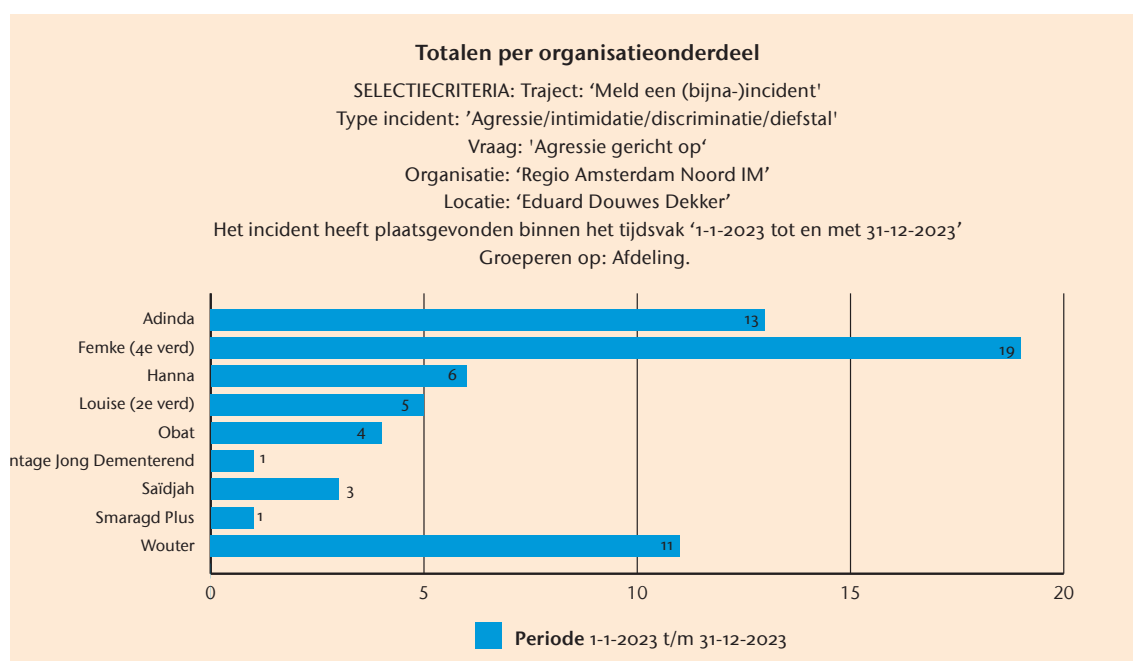
2.2 Totalen per locatie naar ervaren risicofactor



Het ervaren risico van de incidenten was het hoogst in Oostergouw, het EDD en Swaensborch.

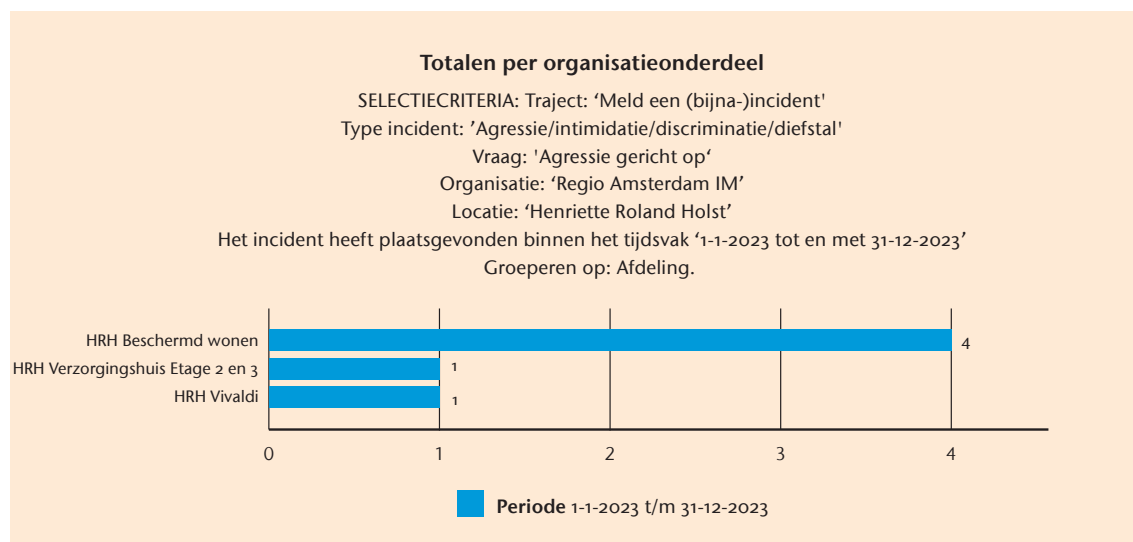
3. Data per locatie naar afdeling

3.1 Eduard Douwes Dekker

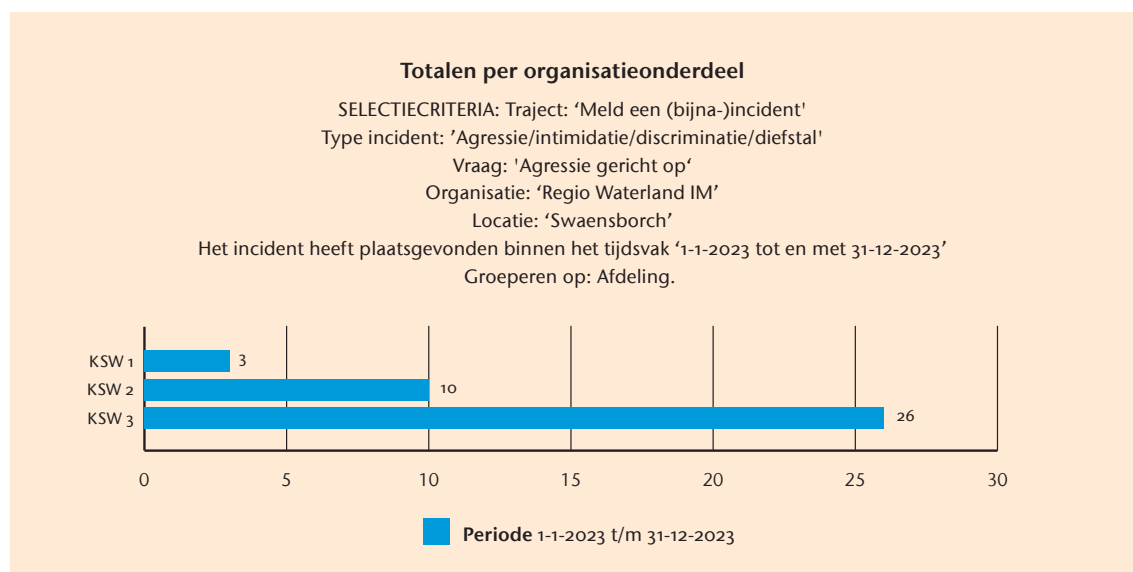


De meeste incidenten hebben zich voorgedaan op de PG-afdelingen Femke/Wouter, Adinda/Saidjah.

3.2 Henriette Roland Holst

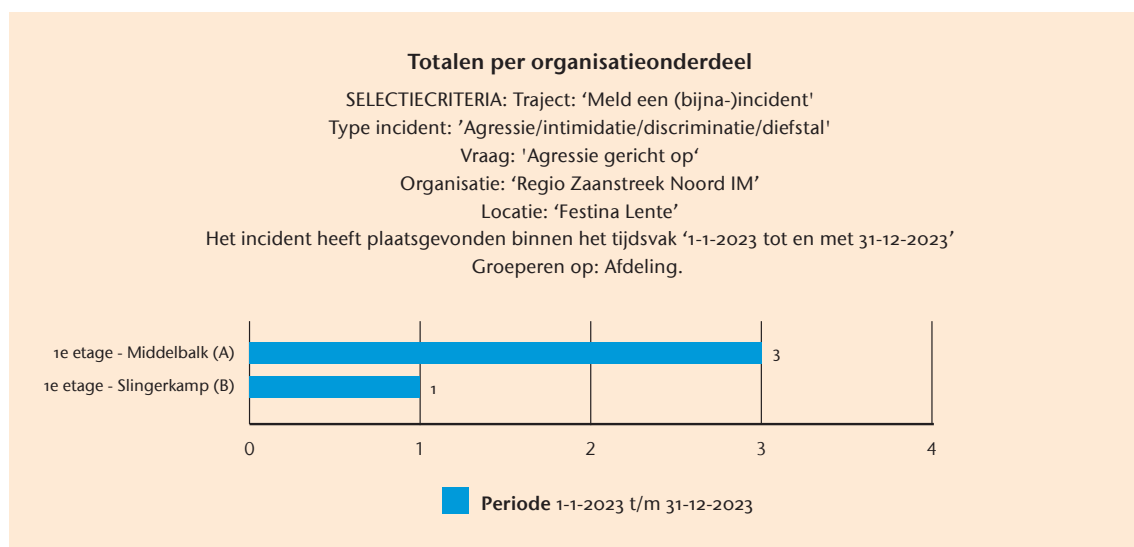


3.3 Swaensborch

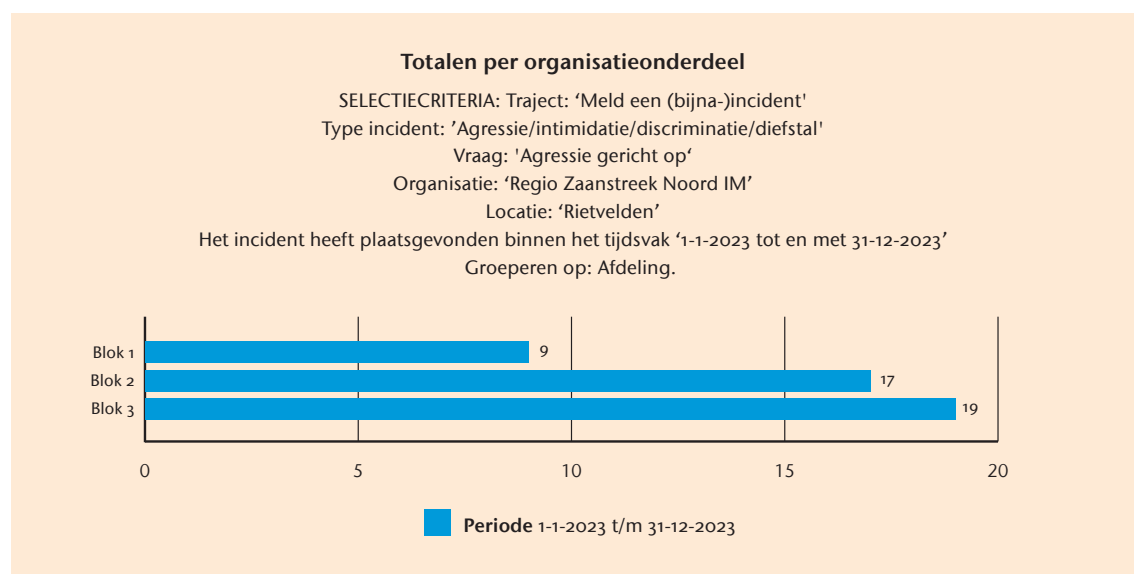


Het hoge aantal meldingen op KSW 3 hangt samen met 2 cliënten met beiden een hoog aantal recidive.

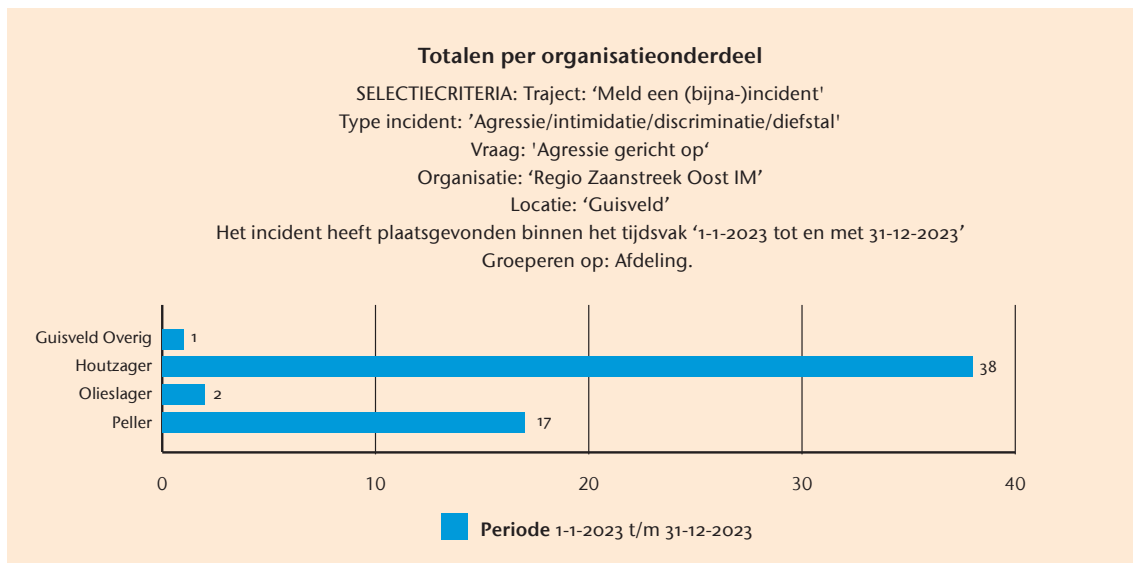
3.4 Festina Lente



3.5 Rietvelden

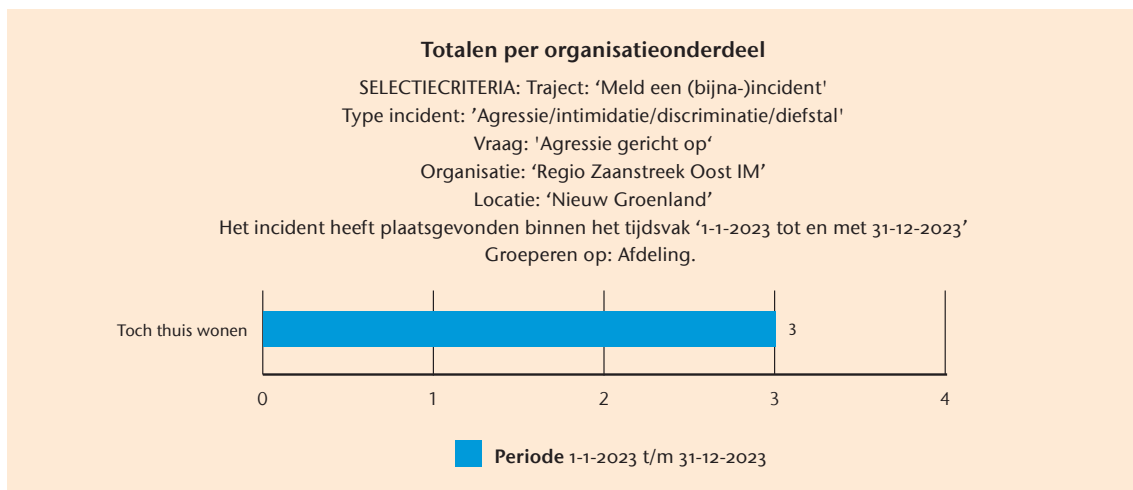


3.5 Guisveld

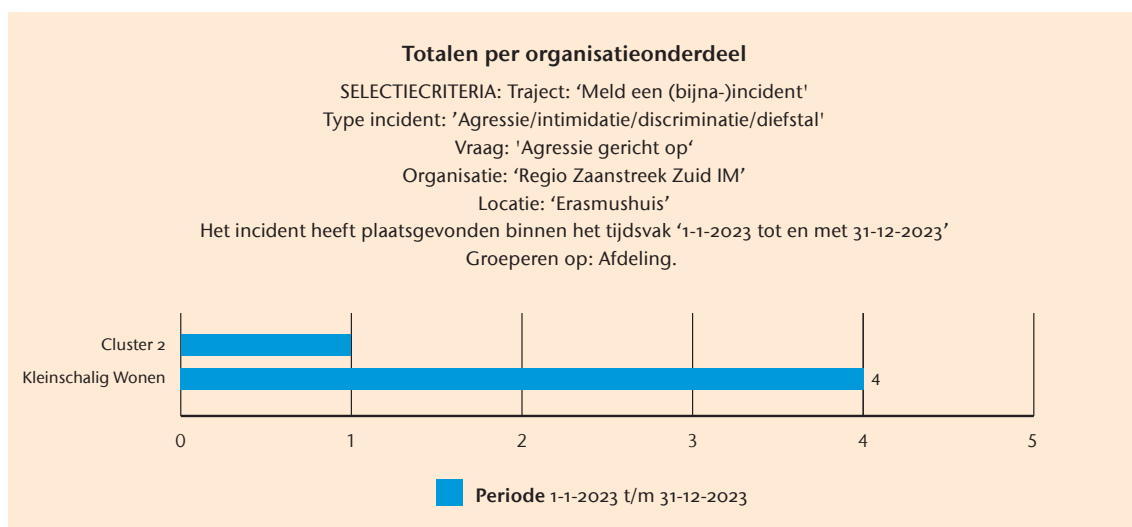


Het aantal incidenten op de PG afdelingen Houtzager en Peller is het hoogst waarbij Houtzager veel verschillende cliënten had met een lage recidive maar ook 2 cliënten met een hoog aantal recidive.

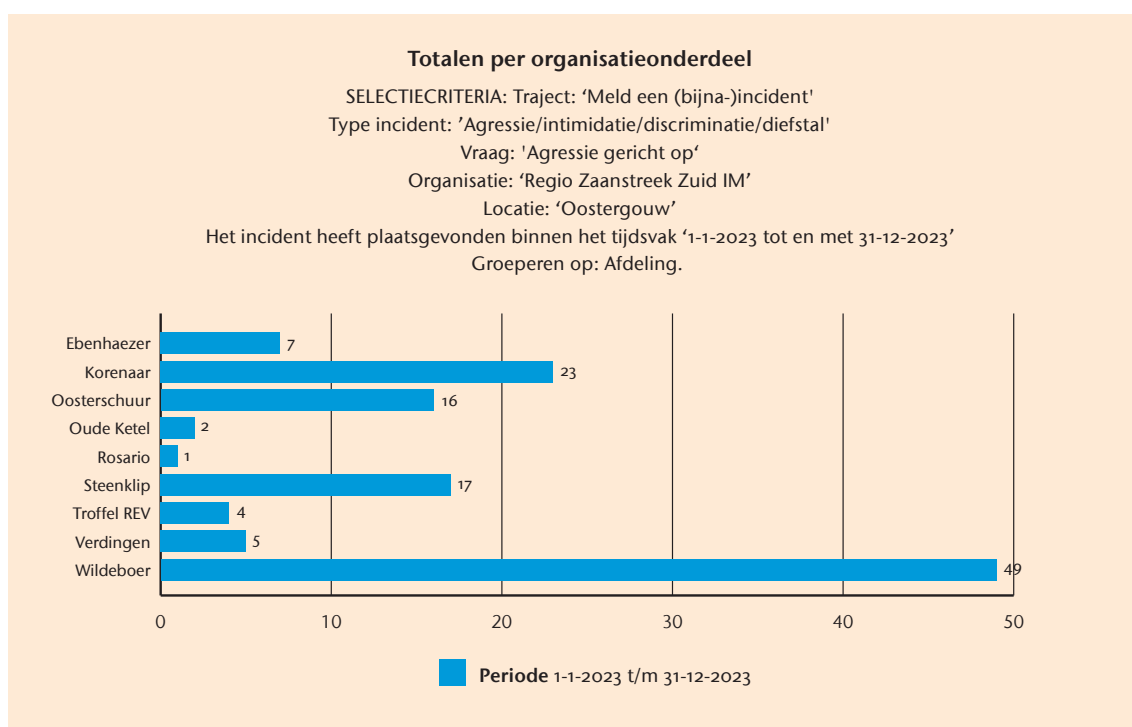
3.6 Nieuw Groenland



3.7 Erasmushuis



3.8 Oostergouw



Wildeboer heeft een zwaar jaar achter de rug met veel incidenten van verschillende cliënten en een client met een hoge recidive. Ook de Korenaar, Steenklip en Oosterschuur hadden cliënten met een hoge recidive.

Analyse onvrijwillige zorg januari tot en met december 2023

➤ 1. Inleiding

Voor u ligt de analyse onvrijwillige zorg over de periode van januari 2023 tot en met december 2023 bij Evean. Deze analyse geeft weer de onvrijwillige zorg die is ingezet, welke inzichten in de afgelopen periode zijn opgedaan en welke acties zijn en worden ondernomen om onvrijwillige zorg terug te dringen.

Vanuit onze visie geven wij invulling aan de Wet zorg en dwang. Evean draagt eraan bij dat iedereen een betekenisvol kan zijn voor een ander. We versterken de eigen kracht van mensen, ook als door een psychogeriatrische aandoening of verstandelijke beperking de eigen regie afneemt en onvrijwillige zorg dreigt. Ook dan blijven wij zoeken naar alternatieven. Op basis van de zorgvraag van de cliënt wordt de best passende zorg afgestemd met de client en/of diens vertegenwoordiger, zodat onvrijwillige zorg zo veel mogelijk voorkomen kan worden. Onvrijwillige zorg grijpt in op het leven en de integriteit van de cliënt. Daarom is ons uitgangspunt wat betreft onvrijwillige zorg: “Nee, tenzij...”

Onvrijwillige zorg wordt dus niet toegepast, tenzij er zorgvuldig is afgewogen dat er sprake is van ernstig nadeel voor de client, anderen of zijn omgeving en er geen alternatieven zijn die het nadeel kunnen wegnemen. De afweging voor minder ingrijpende alternatieven vindt plaats in multidisciplinair verband met een afvaardiging van de zorgmedewerkers en behandelaars.

Cliënten kunnen daarnaast ondersteuning vragen van de clientvertrouwenspersoon WZD (CVP-wzd). Zij hebben ook het recht een klacht in te dienen als zij het oneens zijn met de onvrijwillige zorg. Evean dient cliënten en hun vertegenwoordiger te informeren over de WZD, hun mogelijkheden en hun rechten. De wet geldt voor instellingen, zorg thuis, kleinschalige woonvormen ouderinitiatieven, dagbesteding en ook in het onderwijs.

➤ 2. Wet zorg en dwang in de praktijk

WZD commissie

Binnen Evean is een Wzd-commissie met een brede afvaardiging van medewerkers vanuit de organisatie zowel intramuraal als extramuraal, die maandelijks bij elkaar komt. De commissie draagt zorg voor actief beleid rondom het aandachtsgebied Wzd. Het beleid wordt volgens een vastgestelde cyclus uitgezet en bewaakt, waardoor continue kwaliteit geborgd wordt. Kwaliteitsbewaking, beleidsontwikkeling, onderwijs en communicatie/ voorlichting zijn deelgebieden en betreffen de kerntaken van een commissie.

Evean werkt op het gebied van de Wzd intensief samen met drie andere zorgorganisaties binnen Espria (Icare, ZG Meander en De Trans). Zo is er een actieve werkgroep van alle Wzd-coördinatoren binnen Espria die de ontwikkelingen en wettelijke verplichtingen op het gebied van de Wzd bewaken. Er worden onderling ervaringen gedeeld en gezamenlijk beleid ontwikkeld.

Aansluiting op Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

Voor de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg en de Wzd gelden verschillende bepalingen. Met de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) partners, Parnassia en Arkin, zijn regionale afspraken gemaakt over de wijze waarop GGZ-crisisdiensten cliënten met een Wzd-titel kunnen doorplaatsen naar de gehandicaptenzorg of naar de ouderenzorg. Hoe te handelen bij patiënten/cliënten met wisselende (psycho-geriatrie/verstandelijk beperkt/psychiatrie) problematiek. Hoe te handelen in crisis en de onderlinge rollen en verantwoordelijkheden bij afgifte van een IBS of RM.

Voor **3 vormen van zorg** die vrijwillig ingezet worden bij een wilsonbekwame cliënt moet ook het stappenplan gevolgd worden. Omdat dit zware maatregelen zijn volgens de Wet zorg en dwang. Het gaat om:

- toediening gedragsmedicatie buiten de richtlijn
- beperking bewegingsvrijheid
- insluiting

Deze 3 vormen van vrijwillige zorg zijn ook opgenomen in deze analyse.

Let wel, dit is dus geen onvrijwillige zorg.

De analyse heeft betrekking op de volgende locaties:

- Oostergouw (23454083)
- Erasmushuis (23454148)
- Guisveld (23454709)
- Nieuw Groenland (23454466)
- Rietvelden (31662722)
- Eduard Douwes Dekker (20938691)
- Swaensborch (23454415)
- Lishof (23454423)

Daarnaast heeft deze analyse betrekking ook op de extramurale zorg. De analyse zal op organisatieniveau gedaan worden i.v.m. een lage registratie op locatieniveau.

Totstandkoming analyse

Deze analyse is opgesteld naar aanleiding van de Wet zorg en dwang. Het proces is gestart met het invoeren van de gegevens rondom onvrijwillige zorg in het elektronisch cliënten-dossier door de zorgverantwoordelijken. Vanuit het elektronisch cliëntendossier is een rapportage verkregen. In de regeling onvrijwillige zorg wordt gevraagd per half jaar een kwantitatieve analyse en 1x per jaar de kwalitatieve analyse te verstrekken aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Met de drie groepsmaatschappijen zijn we tot een nieuw format gekomen om de kwalitatieve analyse op te stellen, hierin zijn de nieuwe wettelijke afspraken opgenomen vanuit IGJ. Voor Evean betekent dat we nu per locatie de registraties gaan beschrijven en voor dit jaar dan nog niet de vergelijking kunnen tonen in de tabel met het jaar 2022, omdat dit de eerste keer is op deze manier. De analyse is vervolgens besproken in het overleg van de Wzd-commissie. De analyse is vervolgens door de directie voorgelegd aan de Evean cliëntenraad.

Cliëntvertrouwenspersoon

In 2022-2023 hebben de CVP Wzd locatiebezoeken gedaan, aanwezig geweest bij een aantal lokale cliëntenraden. In de tweede helft 2023 zijn er locatiebezoeken aan dagbestedingen en Extramurale teams geweest. Voor 2023 hebben we nog niet het jaarverslag ontvangen en hierdoor zijn deze niet verwerkt in deze analyse.

➤ 3. Overzicht onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg volgens het stappenplan

Dit hoofdstuk geeft een overzicht in tabellen van de ingezette onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg volgens het stappenplan van 2023. Vormen van zorg die niet zijn benoemd, zijn niet toegepast. Voor de opmaak van de analyse wordt voor de eerste maal gebruikt gemaakt van dit format en is er nog geen vergelijking met 2022 te maken, als het gaat om cijfers en procenten op basis van de locaties.

In deze analyse zijn de volgende maatregelen geïnccludeerd vanuit het zorgplan:

- Maatregelen in de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023.
- Maatregelen waarbij in het dossier 'structureel/continu' is aangegeven, of
- Maatregelen waarbij in het dossier 'indien nodig' of 'onvoorzien of nood' is aangegeven en waar bij de inzet van deze maatregelen is geregistreerd.
- Maatregelen vallend onder 'vrijwillige zorg volgens het stappenplan' en behorend tot de categorieën psychofarmaca buiten de richtlijn, beperking van bewegingsvrijheid of insluiting.

Maatregelen die niet zijn geïncludeerd:

- Maatregelen die in concept staan
- Maatregelen die niet geactiveerd zijn
- Maatregel die onder evaluatie zijn
(deze worden gezien als een nieuwe conceptmaatregel).

3.1 Overzicht onvrijwillige zorg

Met 'onvrijwillige zorg' wordt in deze paragraaf bedoeld zorg waar de cliënt zich tegen verzet en/of de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet mee instemt.

Vormen van onvrijwillige zorg die niet benoemd zijn, zijn niet toegepast.

(deel 1)		Ooster- gouw	Erasmus- huis	Guisveld	Nieuw Groen- land	Riet- velden
Totaal aantal cliënten in periode 1 januari t/m 31 december 2023		324	58	170	36	139
Aantal cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen		24	2	11	0	4
% cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen t.o.v. totaal aantal cliënten		7%	3%	6%	0%	2%
Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Ooster- gouw	Erasmus- huis	Guisveld	Nieuw Groen- land	Riet- velden
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsme- de doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige the- rapeutische maatregelen.	Psychofarmaca buiten de richtlijn	5	1	8	0	4
Beperken van bewegings- vrijheid	Mechanische fixatie	2	0	4	0	0
	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	4	1	5	0	1
	Overige beperking van bewegingsvrijheid	0	0	0	0	0
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de cliënt iets moet doen of nala- ten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen	Overige beperkingen	14	1	0	0	0

(deel 2)		Eduard Douwes Dekker	Swaens- borch	Lishof	Totaal
Totaal aantal cliënten in periode 1 januari t/m 31 december 2023		215	81	56	1.172
Aantal cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen		3	5	0	49
% cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen t.o.v. totaal aantal cliënten		3%	6%	0%	4%
Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Eduard Douwes Dekker	Swaens- borch	Lishof	Totaal
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsme- de doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige the- rapeutische maatregelen.	Psychofarmaca buiten de richtlijn	3	2	0	23
Beperken van bewegings- vrijheid	Mechanische fixatie	0	0	0	6
	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	1	4	0	17
	Overige beperking van bewegingsvrijheid	1	0	0	1
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de cliënt iets moet doen of nala- ten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen	Overige beperkingen	1	4	0	16

In 2023 zijn er binnen de Extramurale teams/locaties geen registraties geweest op (on)vrijwillige zorg

Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Aantal cliënten Extramuraal
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen.	Medicatie	0
Beperken van bewegingsvrijheid	Mechanische fixatie	0
	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	0
	Overige beperking van bewegingsvrijheid	0
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de cliënt iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen	Overige beperkingen	0

3.2 Vrijwillige zorg volgens stappenplan

Met vrijwillige zorg volgens het stappenplan wordt in deze paragraaf bedoeld vrijwillige zorg (waar de cliënt zich niet tegen verzet en/of mee instemt) bij wilsonbekwame cliënten als het gaat om de categorieën: beperking bewegingsvrijheid, insluiting en gebruik psychofarmaca buiten de richtlijn. Vormen van zorg die niet zijn benoemd, zijn niet toegepast.

(deel 1)		Ooster-gouw	Erasmus-huis	Guisveld	Nieuw Groen-land	Riet-velden
Totaal aantal cliënten in periode 1 januari t/m 31 december 2023		324	58	170	36	139
Aantal cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen		29	1	28	2	5
% cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen t.o.v. totaal aantal cliënten		9%	2%	16%	5%	2%
Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Ooster-gouw	Erasmus-huis	Guisveld	Nieuw Groen-land	Riet-velden
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen.	Psychofarmaca buiten de richtlijn	21	1	4	2	3
Beperken van bewegingsvrijheid	Mechanische fixatie	11		13		1
	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	6		4		
	Overige beperking van bewegingsvrijheid					

(deel 2)		Eduard Douwes Dekker	Swaens-borch	Lishof	Totaal
Totaal aantal cliënten in periode 1 januari t/m 31 december 2023		215	81	56	1.172
Aantal cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen		4	1	0	70
% cliënten dat vrijwillige zorg heeft ontvangen t.o.v. totaal aantal cliënten		2%	1%	0%	6%
Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm	Eduard Douwes Dekker	Swaens-borch	Lishof	Totaal
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen.	Psychofarmaca buiten de richtlijn	2	0	0	33
Beperken van bewegingsvrijheid	Mechanische fixatie	2			27
	Beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling	2			12
	Overige beperking van bewegingsvrijheid		1		1

In 2023 zijn er binnen de Extramurale teams/locaties geen registraties geweest op (on)vrijwillige zorg

Vorm van onvrijwillige zorg	Subvorm		Extramuraal
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen.	Psychofarmaca buiten de richtlijn	Aantal cliënten:	0
		Verschil tov vorige analyse in aantallen	0
		Verschil tov vorige analyse in %	0

➤ 4. Analyse

4.1 Terugblik

Binnen Evean wordt ingezet op het vergroten van de bewustwording van onvrijwillige zorg in relatie tot veiligheid en de impact die onvrijwillige zorg heeft op de cliënten door middel van kennisvergroting over de Wzd (e-learning, trainingen, cliëntbesprekingen). Er wordt door een multidisciplinair team gekeken naar alternatieven of minder ingrijpende maatregelen voor de inzet van onvrijwillige zorg die de (bewegings)vrijheid van de cliënt beperkt. De psycholoog of psychomotorisch therapeut geeft omgangsadviezen om het gedrag van de cliënt te beïnvloeden en de inzet van onvrijwillige zorg te voorkomen. Daarnaast wordt gedrag van de cliënt besproken tijdens gedragsvisites door de zorg, arts en psycholoog.

Toegepaste alternatieven zijn: de inzet van een extra laag bed, valmat, posteel naast het bed, bewegingsmelders, camera toezicht, gps en leefcirkels. Ook kan worden gekeken naar de inzet van zintuigelijk materiaal, zoals de Tessa, muziekkussens of een ballendeken (zie de Alternatievenbundel van Vilans). Op het moment dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger instemt en er is geen verzet van de cliënt wordt dit niet gezien als onvrijwillige zorg en is het niet opgenomen in het overzicht van maatregelen.

4.2 Onvrijwillige zorg

In de analyse worden de daling of een stijging in de toepassing van (on)vrijwillige zorg worden geduid. In de analyse wordt ingegaan op de vraag in hoeverre en op welke wijze onvrijwillige zorg is voorkomen, dan wel voorkomen had kunnen worden.

In 2023 is een daling t.o.v. 2022 van de inzet van inzet onvrijwillige zorg en inzet volgens stappenplan te zien.

Daarbij is geconstateerd dat:

De gegevens die aangeleverd zijn aan de IGJ zijn niet volledig in overeenstemming met de huidige inzet van onvrijwillige zorg op de locaties. De verschillen in inzet onvrijwillige zorg kunnen als volgt verklaard worden:

Er is sprake van onder registratie. Dit wordt veroorzaakt doordat:

- Zorgplannen onvrijwillige zorg niet geactiveerd zijn door de Wzd-functionaris na een evaluatie en start inzet onvrijwillige zorg. Zorgplannen onvrijwillige zorg blijven dan in concept staan en worden niet meegenomen in het aangeleverde bestand.
- Bij noodmaatregelen wordt de inzet van de onvrijwillige zorg niet elke keer geregistreerd door middel van een aparte tijdsregistratie.
- Bij variërende tijdstippen wordt de inzet van de onvrijwillige zorg niet elke keer geregistreerd door middel van een aparte tijdsregistratie.

Door onvoldoende bewustwording van wat onvrijwillige zorg is en de verschillende vormen hiervan; (denk hierbij aan gesloten kasten en rookafspraken) is er mogelijk sprake van onder registratie.

Analyse verschillen tussen locaties

Mogelijke oorzaken van de verschillen van inzet van maatregelen tussen locaties zijn:

- In Oostergouw is sinds 4-4-2023 de afdeling Korenaar open gegaan, dit is een gedrag observatieafdeling. Hier worden de cliënten geobserveerd welke psychosociale en medische interventies mogelijk zijn. Door aanpassingen in behandeling, contact en omgeving hopen we uiteindelijk zo'n situatie te creëren dat cliënten weer naar een reguliere PG-afdeling kunnen. Er komt een advies dat ervoor moet zorgen dat het gedrag niet meer zo'n groot probleem vormt. Op de afdeling kunnen de cliënten maximaal 2 weken blijven, er zijn voor dit jaar 7 bedden beschikbaar, de crisisbedden op de reguliere PG-afdeling binnen Oostergouw komt hiermee te vervallen.
- Oostergouw (t/m mei een reguliere PG-afdeling) en EDD hebben crisisbedden waar cliënten met een IBS of vanuit overige crisis situaties worden opgenomen. Bij deze cliënten is de complexiteit in gedrag veelal hoger, wat kan resulteren in inzet van onvrijwillige zorg. Binnen Guisveld worden ook cliënten met een IBS en RM op een reguliere PG-afdeling opgenomen.
- Oostergouw, EED en Guisveld zijn locaties met grotere afdelingen, de overige locaties zijn kleinschalig opgezet. Over het algemeen worden bewoners met complex gedrag niet op een kleinschalige woonvorm geplaatst. Daarnaast is er op een afdeling met meer cliënten meer interactie tussen de verschillende cliënten.
- Er wordt steeds beter gekeken naar of de deur daadwerkelijk gesloten moet zijn. Door een betere afweging te maken of de gesloten deur de cliënt daadwerkelijk beperkt in zijn vrijheid is het percentage weer verder afgenomen. Het open deuren beleid is geschreven en zal in juli '23 aan het MT Evean voorgelegd worden voor besluitvorming.
- De mate van bewustzijn over onvrijwillige zorg kan van invloed zijn op het aantal registraties binnen de locaties, zowel voor onder registratie als over registratie.

Wzd extramuraal

In 2022 hebben we ons gericht op uitvoer van de Wzd in de ambulante setting door deel te nemen met ketenpartner Huisartsenzorg Zaanstreek Waterland (HZW) aan de praktijktoets Wet zorg en dwang ambulant onder begeleiding van de landelijke regiegroep (onder andere Actiz, VWS, Nza, IGJ). Met zes andere organisaties is gedurende 2022 gekeken naar de uitvoering van de Wet zorg en dwang om te komen tot oplossingen voor de hiaten die er zijn voor de toepassing van de wet voor de thuiswonende cliënt. Voor de Zaanstreek Waterland heeft dit geresulteerd in een Handreiking Wzd ambulant waarin afspraken zijn gemaakt voor de uitvoer van de Wzd ambulant door HZW, de Zorgcirkel, Zorggroep Zaanstreek, Stichting Wonen Zorg Purmerend en Evean. In 2023 zal de implementatie plaats vinden van de Handreiking. Hiervoor is een SOW subsidie toegekend, deze is verlengd tot juli 2024.

Wzd ambulant is bezig in de keten met de implementatie van de handreiking Zaanstreek Waterland. De ketenprojectgroep komt 1 keer per 2 maanden samen om de voortgang te monitoren en verbeterpunten te signaleren. In de andere maand komt de projectgroep bij elkaar voor Evean. Ook zal de projectgroep een advies opstellen rondom het MDO, welke vormen zijn hier mogelijk en hoe de verschillende functionarissen te betrekken. Tevens zal gekeken worden naar de gegevensuitwisseling van cliënten tussen ketenpartners. Hier wordt in de regio Zaanstreek Waterland al gekeken of VIP calculus hiervoor geschikt zou kunnen zijn. We kijken naar een ondersteuningsteam bij vragen vanuit de Wijkvplk, huisartsen en Casemanager Dementie. Hoe dit vorm te geven en hoe deze in te schakelen er wordt zorgdomein overwogen voor de consultatie.

Voor Evean Zaanstreek Waterland is er in juli een bijeenkomst geweest voor verpleegkundige, casemanager dementie, dagbesteding, thuisbegeleiding om de handreiking onder de aandacht te brengen, de rol van de zorgverantwoordelijke en wzd-functionaris, de manier van registratie en de tools die voorhanden zijn. De aanwezigen is gevraagd om de wzd binnen het team te bespreken a.h.v. casuïstiek. Hier is een workshop voor opgesteld, die in delen kan worden besproken.

Aandachtspunt is hoe de huisartsen aan te haken. Motivatie is heel divers. We gaan nu via de ROS de huisartsen proberen aan te haken. De ROS heeft ook de opdracht om de ketenzorg te versterken. Tevens is dit met hen besproken via de Praktijktuinen.

Na Zaanstreek Waterland zullen we voor Amsterdam en NHN afspraken gaan maken binnen de keten.

4.3 Vrijwillige zorg volgens het stappenplan

In 2023 is een daling t.o.v. 2022 van de inzet van inzet onvrijwillige zorg en inzet volgens stappenplan te zien. In Oostergouw en Guisveld is van alle maatregelen het percentage psychofarmaca en beperking bewegingsvrijheid mechanische fixatie en plaatsing op een gesloten afdeling hoog. Dit kan mogelijk verklaard worden vanuit de gedragsproblemen die op deze verpleeghuislocaties veel voorkomen.

4.4 Maatregelen

Eind 2022 heeft een evaluatie van de uitvoering van de Wzd intramuraal plaats gevonden. Hieruit zijn diverse verbetermaatregelen naar voren gekomen. Deze zijn in de onderstaande tabel verwerkt en worden begin 2024 weer geëvalueerd.

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Wie gaat het doen?	Start-datum	Wanneer gereed?	Resultaat?
Bewustwording gericht op vrijheid voor de cliënt	- Plan van aanpak implementatie “visie op vrijheid” - Evean gaat Vilans benaderen of we mee kunnen doen aan de werkplaats sessie die zij organiseren voor organisaties in het land	- Leden van de WZD-CM, afgevaardigde van de locatie en behandelaren. - GZ-psycholoog en kwaliteits-medewerker	Q3-2023	Loopt door in 2024	In najaar 2023 is het MT Evean akkoord gegaan met de visie op vrijheid. In 2024 wordt er een werkgroep opgestart om het PvA uit te werken en met het bepalen van een startlocatie binnen Evean.
Kwaliteitsdashboard waar de gegevens van de (on)vrijwillige zorg uit kan worden gegenereerd op team-locatie en organisatieniveau	Binnen Espria WZD commissie wordt deze opgepakt en verder uitgewerkt	Leden WZD-CM Espria, i.s.m. PowerBI team van Espria	Medio 2024		
Deskundigheid en bewustzijn medewerkers en managers onvrijwillige zorg vergroten intra-muraal.	- Training opfris Wzd met nieuwe ontwikkelingen voor alle teamleden van niveau 3 en hoger. - Casuïstiek/cliënt-gesprek binnen de teams medewerkers en vrijwilligers op de afdelingen. - Afspraken maken voor de evaluatiemomenten conform Werkwijze van stappenplan naar de praktijk.	- Leden WZD-CM, middels E-learning - MDO team op de locatie - MDO team op de locatie	Q3-2023 Q3-2023 Q3-2023	Doorlopend 2024 Doorlopend 2024 Doorlopend 2024	
Aansluiten bij de transformatie Espria/Evean van zorg	Informereren en betrekken van medewerkers van niveau 1-2	Afstemmen met opleidingen (Espria breed)	Q1-2024		

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Wie gaat het doen?	Start-datum	Wanneer gereed?	Resultaat?
Registratie onvrijwillige zorg is verbeterd en conform de geldende afspraken.	• Werkwijze registratie onvrijwillige zorg ONS en Ysis onder de aandacht brengen. • Aandachtspunten hierbij: - Tijdsregistratie bij inzet in het kader van nood. - Tijdsregistratie bij variërende tijd stippen. - Proces activatie zorgplannen door WZD-F evalueren om termijn inzet en rapportage te verkorten.	• Beleidsmedewerker • Kwaliteitsverpleegkundigen • Coördinerende verpleegkundigen • Wzd-functiesnarissen • Basisartsen • GZ-psycholoog	Q3-2023		Doel niet behaald en zal worden doorgezet naar 2024
Beoordeling wilsbekwaamheid/wilsonbekwaamheid uitbreiden binnen de behandelaren	• Training wilsbekwaamheid/wilsonbekwaamheid i.c.m. met Icare, Meander, Trans. De sessie zal 3x een dagdeel gegeven worden.	• Specialist Ouder-geneeskunde, GZ-psycholoog en Casemanager dementie	Q3-2023	Q4-2023	Deze is succesvol afgerond.
Deskundigheidbevordering bij WZD-functionarissen	• WZD-F kunnen nog groeien in hun rol en de uniformiteit van handelen. • Krijgen jaarlijks een op maat gemaakte training/scholing	Specialist Ouder-geneeskunde en GZ-psycholoog	Q2-2023	Komt jaarlijks terug	
Deskundigheid en bewustzijn medewerkers onvrijwillige zorg vergroten extramuraal en continu zoeken naar alternatieven.	• E-learning • Training wijkverpleegkundigen • Workshops teams gegeven door de wijkverpleegkundigen	Wijkverpleegkundigen Specialist Ouderen-geneeskunde 1e lijn	Q1-2023 Q3-2023 Q3-Q4-2023	Doorlopend in 2024 Doorlopend in 2024 Gereed in Zaanstreek Waterland	In 2024 plan van aanpak maken voor de uitrol Noord-Holland Noord en Amsterdam

Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Wie gaat het doen?	Start-datum	Wanneer gereed?	Resultaat?
Eind 2022 is het proces ingericht voor de uitvoer van de Wzd extramuraal in samenwerking met de keten in de Zaanstreek.	Uitvoeren activiteitenplan SOW subsidie- implementatie handreiking.	Projectgroep keten Wzd ambulant	Januari 2023	Juni 2024	In januari 2024 is besloten dat de SOW subsidie nog t/m juni 2024 loopt.
Meer input ophalen bij de locaties en ambulante teams om tot een volledige kwalitatieve analyse te komen.	Middels vragen over de registratie van de aangeleverde overzichten vanuit het kwaliteitsdashboard of ONS aan de locatie en ambulante teams.	kwaliteitsmedewerker	Q2-2024		
Hoe staat Evean ervoor 3 jaar na invoering van de WZD	Externe audit aanvragen	WZD-CM	Q3-2024		

> 5. Conclusie

De analyse is gericht op de intramurale locaties waarbij onvrijwillige zorg wordt ingezet conform het locatieregister.

Het sturen en reflecteren op de WZD moet operationeel op de werkvloer plaatsvinden, wat nu te weinig gebeurt. Daarbij helpen overzichten in een vorm van een dashboard waarbij reflecterend o.a. wordt gekeken hoe kunnen we onvrijwillige zorg voorkomen/verminderen, wat zijn de basisoorzaken en hoe kunnen we hierop maatregelen nemen. Is er voldoende herkenning van wat is onvrijwillige zorg, wat is verzet, ernstig nadeel etc. zijn alle termen bekend, wordt het stappenplan gevolgd, is de alternatievenbundel bekend? Hierbij speelt de WZD-CM van Evean een grote rol, deze moet waakzaam blijven op een faciliterende rol en de verbinding met de operationele werkvloer niet verliezen. Ook van belang aan te sluiten bij de transformatie van Espria en de zorg. Wat betekenen deze veranderingen specifiek voor het omgaan met onvrijwillige zorg of beter gezegd de vrijheid van de client. Op welke wijze betrekken en informeren we een ieder waar nu scholing alleen gericht is op niveau 3. Middels een externe audit op de WZD kan er een beeld gebracht worden hoe Evean er voor staat 3 jaar na de invoering van de WZD.

De Huisregels zijn bijgesteld en na goedkeuring van CCE en MT Evean is deze verspreid naar de IM locaties. In 2024 worden deze opnieuw geëvalueerd.

In de extramurale zorg is in 2023 geen registratie van (on)vrijwillige zorg geweest, lag de focus op het implementeren van de handreiking binnen de teams van Zaanstreek Waterland. In 2024 moet er een plan van aanpak komen op de implementatie van de WZD in Noord-Holland-Noord en Amsterdam.

Eind 2023 hebben cliëntenorganisaties met diverse andere organisaties samen met VWS bestuurlijke afspraken vastgelegd over de Wzd. De afspraken gaan onder andere over de rechtspositie van de cliënt, aanvullend op de huidige Wzd. Ze gaan over het versterken van de positie van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd), over het beter betrekken van cliënten en hun vertegenwoordigers bij het stappenplan en bij de evaluatie van het zorgplan. De kennis van zorgprofessionals blijft achter en veel mensen die te maken hebben met onvrijwillige zorg krijgen nog steeds te weinig informatie van hun zorgaanbieder over de Wzd. Ook klinken er uit de praktijk veel geluiden dat de wet nu te ingewikkeld en te belastend is. De bestuurlijke afspraken vormen een eerste, gezamenlijke stap in de richting van een vereenvoudigde en verduidelijkte Wzd, zonder daarbij af te doen aan de rechtspositie van cliënten. Het Ministerie van VWS werkt aan een wetsvoorstel voor de WZD, hier komt een vervolg op in 2024.

➤ 6. Reactie Cliëntenraad

De zorgaanbieder stelt de door hem op grond van artikel 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen ingestelde en ter zake betrokken cliëntenraad gedurende vier weken in gelegenheid om een reactie uit te brengen over de analyse, bedoeld in het eerste lid, en voegt deze toe aan de analyse. De Evean cliëntenraad is gevraagd een reactie te geven op de gehele analyse inclusief extramurale zorg.

Reactie Centrale Cliëntenraad Evean (CCE)

De CCE heeft vragen gesteld over de volgende punten:

- cliëntinformatie voorziening rondom cliëntvertrouwenspersoon WZD kan op 1 locatie verbeterd worden
- uitleg over lage registratie op locatieniveau
- aantal cliënten dat op een van de locaties vermeld wordt
- graag ontvangt de CCE het jaarverslag 2023 van de cliëntvertrouwenspersoon WZD.

De directie komt, na overleg met de WZD commissie in een volgend overleg met de CCE terug op bovenstaande vragen.



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing

en communicatie, Amsterdam

© evean 2024