

Kwaliteitsverslag 2019



00	Inleiding	3
01	Algemeen beleid verslagjaar 2019	7
	1. Kwaliteit	7
	2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
	3. Wonen en welzijn	9
	4. Veiligheid	11
	5. Leren en werken aan kwaliteit	13
	6. Leiderschap, governance en management	20
	7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	23
	8. Gebruik van hulpbronnen	29
02	Specifiek deel	35
	9. Veiligheid	35
	10. Cliëntoordelen	44
	11. Leren en werken aan kwaliteit	45
	12. Verbeterplannen locaties	47
03	Bijlage	58
	Inventarisatietabel vereisten addendum langdurige zorg thuis met Wlz	58
	Personeelssamenstelling per locatie	64

Dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op het algemene jaarverslag 2019 van Evean en volgt de opbouw van de handreiking, zoals die is opgenomen in bijlage 5 bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De reikwijdte van het kwaliteitsverslag betreft de Wlz cliënten (ZZP 4 t/m 10) in de intramurale en extramurale setting (VPT en MPT). In het eerste deel wordt ingegaan op de uitkomsten van de verbeterplannen van de locaties en overkoepelende acties met betrekking tot de thema's uit het Kwaliteitskader, zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan 2019. In het tweede deel van het verslag wordt nader ingegaan op veiligheidsaspecten en de klantervaringen. Tevens wordt een terugkoppeling van de verbeterplannen gegeven. Aan de hand van dit kwaliteitsverslag geven wij inzicht in de uitvoering van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging voor de Wlz cliënten.

➤ Meerjarenbeleid

Het meerjarenbeleid van Evean is vertaald in de missie en de visie.

Van missie...

Evean staat voor het behoud van de identiteit van mensen. Jezelf zijn. Zo lang mogelijk zelfstandig en waardevol kunnen leven. Je eigen identiteit behouden. Wanneer door ouderdom, een aandoening of een andere persoonlijke situatie een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning, blijft deze behoefte onverminderd van kracht. Ook al is (tijdelijk) zorg en ondersteuning nodig. Evean staat daarvoor.

...naar visie...

De cliënt staat centraal. Wij luisteren goed om te achterhalen op welk terrein de behoefte ligt. De cliënt bepaalt in samenspraak met onze professionals welke zorg en ondersteuning het beste past. Onze professionals regisseren de zorg en ondersteuning rondom de cliënt, rekening houdend met de mogelijkheden.

Het liefste thuis en als dat niet mogelijk is, elders. Zij werken daarbij nauw samen met partners en passen de laatste wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen toe.

...naar dagelijkse zorg

De cliënt bepaalt zelf welke zorg en ondersteuning het beste aansluit bij zijn/haar behoeften en mogelijkheden. Ons antwoord op deze ontwikkeling is dat onze professionals het aanbod (op het gebied van zorg, wonen en diensten) kunnen doen op een manier en moment die passen bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving. Zorg is en blijft mensenwerk. Het gaat niet altijd foutloos. Maar onze professionals leren van elkaar en doen er alles aan om continu het beste uit zichzelf en hun team te halen, zodat ze de beste zorg kunnen bieden.

➤ **Sturen op kernwaarden**

Onze kernwaarden zijn opgesteld met verschillende stakeholders binnen de organisatie. Binnen Evean spreken we elkaar als collega's aan op:

- | | |
|--------------------|---|
| Uitnodigend | Je stelt je vriendelijk, gastvrij en geïnteresseerd op. |
| Deskundig | Je zet je vakkennis en ervaring mensgericht in. |
| Bevlogen | Je werkt vanuit je hart en je staat voor het bevorderen van het welbevinden van de ander en jezelf. |
| Betrouwbaar | Je doet wat je zegt en zegt wat je doet. Je kent en neemt je verantwoordelijkheid. |
| Samen | Je zoekt en benut elkaars kwaliteiten. Je geeft en haalt feedback. |

➤ Kijkrichting Evean: kwaliteitszorg bieden vanuit betekenisvolle relaties

Als Evean willen we sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties. In onze kijkrichting is de menselijke maat dan ook altijd het uitgangspunt. Onze professionals spelen daarbij in op behoeften/wensen van cliënten en hun verwanten vanuit de persoonlijke relatie. De kijkrichting vraagt om ondersteuning van alle direct betrokkenen bij de persoonlijke zorg. Dat betekent dat vanuit het managementteam ook de managers van het primaire proces (locatiemanagers/teamleiders) ondersteund moeten worden om met elkaar scherp te krijgen wat wel en wat niet binnen de mogelijkheden van Evean ligt. Het doel is om de locatiemanagers/teamleiders in hun kracht te zetten, zodat er meer gewerkt kan worden vanuit een support- en servicegedachte naar cliënten en medewerkers in de directe zorg.

Belangrijk is de zichtbaarheid en nabijheid van leidinggevendenden voor cliënten en medewerkers. Je moet elkaar voldoende tegenkomen, een open aanspreekcultuur (samenwerken = samen spreken en samen leren!), ontwikkelen om zodoende tot een kloppend huishoudboekje in relatie tot goede zorg en dienstverlening te komen (hierin hebben ook medewerkers een verantwoordelijkheid). Duidelijke 'klantprofielen' en projectmatig werken helpen om optimale zorg te kunnen verlenen.

Binnen Evean staat de dialoog met onze cliënten centraal. Samen met de cliënt en zijn verwanten bespreken we welke ondersteuning of zorg wenselijk is. Hierbij houden we rekening met wat iemand zelf nog kan en waar hulp bij nodig is. We proberen zo de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten. Tevens is het noodzakelijk om binnen de krappe arbeidsmarkt een verschuiving in gang te zetten van: "Zorgen dat...", "Zorgen met..." en "Zorgen voor...". Inzetten op de minst intensieve vorm van ondersteuning bij de cliënt, gebruikmakend van het aanbod van onze ketenpartners. Hierdoor wordt zorg op de juiste plaats gegeven.

Om de zorg te kunnen bieden aan onze cliënten zijn voldoende, gemotiveerde, deskundige en vitale medewerkers een noodzaak. Evean is een lerende organisatie die investeert in de ontwikkeling van medewerkers, dit gebeurt via trainingen en door van elkaar te leren. Op diverse vlakken zetten we ons in om personeel te behouden en aan te trekken. De transitie naar meer aandacht voor onze medewerkers met minder managementlagen is in 2019 ingezet.

Om er voor te zorgen dat het huishouden op orde is en er beter gestuurd kan worden kijkt Evean naar mogelijkheden om informatie op een gebruikersvriendelijke manier te genereren, denk hierbij aan de ontwikkeling van een dashboard met KPI's in 2019. Daarnaast streven we er binnen Evean naar om continu te verbeteren. Kwaliteitsverbetering, optimalisatie van processen en vermindering van de administratieve lasten heeft de aandacht.



Evean wordt door een aantal instanties gecontroleerd, waaronder de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. De eisen hiervoor zijn opgenomen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging. Ook in 2019 is er door Evean een kwaliteitsjaarplan opgesteld met kwaliteitsdoelen. Binnen de VVT zijn certificatie-schema's ontwikkeld om kwaliteit in de zorg te toetsen. Evean is HKZ- gecertificeerd en wordt jaarlijks opnieuw getoetst.

➤ 1. Kwaliteit

In 2018 is het verbeterprogramma “Kwaliteit in bedrijf” gestart met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren op het gebied van cliënt-, medewerkers- en bedrijfsmatig perspectief. De verbetermaatregelen zijn inmiddels geïntegreerd in het primaire proces. Denk hierbij aan training on the job voor kwaliteitsverbetering door de kwaliteitsverpleegkundigen. De nieuwe organisatiestructuur met coördinerend verpleegkundigen vergroot tevens de mogelijkheden van coachen op de werkvloer. Diverse locaties en thuiszorgteams plannen cliëntbesprekingen en leren hierdoor van elkaar. Aan de versterking van de positie van behandelzaken is afgelopen jaar gewerkt.

Om de kwaliteit van zorg op de locaties te toetsen hebben externe audits plaatsgevonden waarbij gekeken is naar de normen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Aan de hand van de bevindingen is er voor alle locaties een actieplan opgesteld. Dit zal in 2020 worden gecontinueerd.

Extramuraal, inclusief VPT en MPT, zijn in 2019 intercollegiale bezoeken gepland om van elkaar te leren en de kwaliteit te verbeteren. Aan de hand van de bevindingen is in 2019 gekeken naar de administratieve lasten vermindering en is een plan van aanpak opgesteld met schrapregels, zo hoeft bijvoorbeeld het zorgplan niet meer bij elke verandering ondertekend worden.

Herinrichting zorgorganisatie

In 2019 is gewerkt aan de herinrichting van de zorgorganisatie Evean gebaseerd op het versterken van het primaire proces, het marktperspectief, het versterken van de zorgmanagementstructuur en het verbeteren van de bedrijfsvoering.

Om te komen tot de best passende zorgstructuur voor Evean zijn vanuit de kijkrichting cliënt – medewerker en de markt met elkaar verbonden. Bij de vertaling van deze uitgangspunten is bottom-up gedacht en gewerkt, beginnend bij de cliënt en de relatie met de zorgprofessional. Om korte lijnen te hanteren wil Evean de teams met zorgprofessionals maximaal ondersteunen en aandacht geven in hun dagelijkse werk met de cliënt (kijkrichting medewerker).

De ‘span of support’ en ‘span of attention’ wordt bepaald door het zicht op de medewerkers (zien en gezien worden). Support en aandacht voor medewerkers ligt bij de nieuwe functie van teammanager. Vanuit de marktgedachte zijn regio’s gedefinieerd. In deze regio’s ligt een belangrijke commerciële en strategische opdracht. Dit impliceert dat Evean de ontwikkelingen in deze regio’s kent, een regiovisie ontwikkelt, een vooraanstaande positie in de keten met stakeholders ontwikkelt en dit commercieel weet te vertalen. Om dit mogelijk te maken is aandacht en focus noodzakelijk. Maar ook verbinding met de teams en teammanagers (zien en gezien worden) in die regio. De verbinding tussen de operatie en de markt ligt in handen van de nieuwe functie van regiomanager.

De structuur van het primaire proces moet effectief en efficiënt worden ondersteund door Business Control, Mens en Arbeid, Centrale Services en de Directie. Focus op de kwaliteit en ontwikkeling van teams, coördinerend verpleegkundigen, wijkverpleegkundigen, teammanagers en regiomanagers is een belangrijke pijler voor succesvolle implementatie. In 2019 is een start gemaakt met de werving en selectie van regio- en teammanagers. De regiomanagers zijn in december benoemd, de teammanagers vervolgens in 2020. De implementatie en detailinrichting per regio gebeurt in 2020.

Marktonderzoek

Om de strategie van Evean te kunnen bepalen voor nu en in de toekomst heeft in 2019 een marktonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek geeft inzicht in de ontwikkeling van doelgroepen in verschillende regio's. Aan de hand van deze data-analyse kan Evean gerichte keuzes maken en de strategie bepalen. Dit om onze cliënten de juiste zorg te kunnen bieden en de marktpositie van Evean te behouden en versterken. Ook is duidelijk geworden dat er regionale verschillen zijn die een regiospecifieke aanpak vragen. Door de nieuwe inrichting van de zorgorganisatie in regio's kan hier beter op ingespeeld worden. In 2019 is een start gemaakt met de uitwerkingen van de verschillende doelgroepen of cliëntprofielen en het in kaart brengen van hun zorgbehoefte, wat in 2020 gecontinueerd wordt met het in kaart brengen van de klantreizen. De reis die de klant maakt door het zorglandschap vanaf het moment van preventie, ondersteuning tot het moment van gebruikmaken van zorg.

➤ 2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Evean staat voor persoonsgerichte zorg. De menselijke maat is altijd het uitgangspunt. Onze zorg professionals spelen daarbij in op de behoeften en wensen van de cliënten en hun familieleden en gaan met hen in dialoog. Het gaat om hun leven, hun welbevinden, hun wensen en hun keuzes. Onze cliënten moeten zich geraakt voelen, zich op hun gemak en vertrouwd voelen door de aandacht die wij geven. Er wordt steeds gekeken naar de juiste balans tussen welzijn en zorg/behandeling.

Zorgdoelen worden in gezamenlijkheid opgesteld en vastgelegd in een zorgleefplan. Dit zorgleefplan wordt 2 keer per jaar multidisciplinair besproken en indien nodig bijgesteld. Cliënt en familieleden worden hiervoor uitgenodigd.

Daarnaast kennen familieleden en naasten onze bewoners het beste. Hun ervaringen nemen we mee om aan te sluiten bij de interesses en bejegening richting de bewoners. Familieleden en naasten worden uitgenodigd om deel uit te blijven maken van het leven van de bewoner en hun dagbesteding.

In 2019 is er binnen Evean aan de hand van de klantmonitor, de Groninger Wellbeing Indicator, het gesprek gevoerd met de cliënt wat voor hem/ haar belangrijk is, waar hij/zij tevreden over is, waar knelpunten worden ervaren en hoe hij zij zich prettiger kan voelen. In paragraaf 8.1 wordt dieper in gegaan op de klantmonitor.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang geldt voor psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten die binnen Evean in zorg zijn. De wet regelt inzet van onvrijwillige zorg met het uitgangspunt “Nee, tenzij...” De Wet zorg en dwang geldt ongeacht de verblijfplaats van de cliënt, zowel voor de extramurale als de intramurale zorg. Dit met als doel de rechtspositie rondom inzet van onvrijwillige zorg te verbeteren. In 2019 zijn in gezamenlijkheid van de andere groepsmaatschappijen van Espria beleidsdocumenten, scholingsplan en communicatiemiddelen opgesteld. Het jaar 2020 wordt gezien als overgangsjaar door het ministerie van VWS. In samenwerking met de groepsmaatschappijen van Espria wordt in 2020 de wet verder geïmplementeerd, waarbij gewerkt wordt aan bewustwording van de medewerkers rondom vrijheid en veiligheid, voorkomen van inzet onvrijwillige zorg en op zoek gaan naar alternatieven door het gesprek aan te gaan met de cliënt en zijn vertegenwoordiger.

Vrijwilligers

Naast onze vaste medewerkers zijn er bijna 1.283 vrijwilligers die met veel enthousiasme en toewijding een positieve bijdrage leveren aan het welzijn van cliënten en het aanbieden van zinvolle dagbesteding. Vrijwilligers vervullen een essentiële functie bij het zo lang mogelijk autonoom kunnen blijven functioneren van cliënten die in onze zorglocaties wonen. Uitgangspunt is dat de cliënt zijn of haar eigen behoeften kan vervullen aansluitend bij de interesses, waarbij de vrijwilliger ondersteuning kan bieden. Vrijwilligers ondersteunen bij verschillende activiteiten zoals de wandelen, fietsen op de duo-fiets en grote activiteiten voor de hele locatie.

➤ 3. Wonen en welzijn

Sfeer en beleving zijn van belang om cliënten het gevoel te geven zich thuis te voelen in de locaties van Evean. Persoonsgerichte zorg gaat over de cliënt, om hun leven, hun wensen en hun keuzes. Centraal hierin staat het welbevinden van onze cliënten. Zinvolle dagbesteding wordt op verschillende manieren geboden. De dagbestedingscoaches bieden activiteiten aan op de locaties, welke zijn afgestemd op de behoeften van de cliënt. Ook bij het Middel-punt kunnen cliënten en naasten terecht voor vragen over dagbesteding, inschrijven voor clubs of een praatje.

In hoofdstuk 12 Verbeterparagraaf van de locaties wordt ingegaan op de manier waarop invulling is gegeven aan zinvolle dagbesteding voor de afzonderlijke locaties.

In 2019 hebben onder andere de onderstaande activiteiten plaatsgevonden op het gebied van zinvolle dagbesteding:

- **Samenwerking met de KLM**

Evean en de KLM hebben een samenwerking vanaf de zomer 2019. Pursers, stewards en stewardessen van KLM kunnen na ziekte re-integreren in het Eduard Douwes Dekker huis van Evean in Amsterdam-Noord. Daar kunnen ze langzaam weer wennen aan werk door het ondersteunen van de zorg. Cliënten krijgen hierdoor extra aandacht in de vorm van bijvoorbeeld een wandeling buiten.

- **Rollatorloop**

In september 2019 hebben 8 cliënten van het Henriëtte Roland Holst deelgenomen aan de rollatorloop in het Olympisch stadion.

- **Roze 75+ boot**

Tijdens de Canal parade hebben lesbische, homo-, biseksuele cliënten van Evean van boven de 75 jaar meegevaren op de boot van het COC.

Huisvesting en wooncomfort

Evean heeft de beschikking over een 17-tal locaties voor intramurale zorg. De oudere locaties van Evean zijn gebouwd conform de eisen en voorwaarden van het College Bouw Zorg-instellingen (CBZ). Het meer recente deel van de portefeuille is iets ruimer van opzet. In het onderhoud en de instandhouding van de locaties wordt gestreefd naar niveau III van de NEN-norm 2767, de norm voor conditiemeting van gebouwen en installaties. De onderhoudswerkzaamheden worden vastgelegd in het Lange Termijn Onderhoud Plan (LTOP).

Evean werkt met doelgroepenbeleid. Per locatie is inzichtelijk welke cliëntpopulaties zorg geleverd krijgen. Verschillende doelgroepen stellen andere eisen aan de omgeving, gebouw en buitenruimtes. Ook willen we er voor zorgen dat cliënten zich thuis voelen bij Evean. Sfeer, beleving en uitstraling zijn van belang zodat cliënten zich thuis voelen. In het strategisch vastgoedplan wordt voor de komende jaren beschreven hoe we hier zo veel als mogelijk aan kunnen voldoen en welke aanpassingen gedaan moeten worden, rekening houdend met de afgesproken volumes met het zorgkantoor, de verwachtingen van Evean ten aanzien van de marktontwikkeling en looptijd van huurcontracten voor panden.

In 2019 zijn er veel instandhoudingsgelden besteed aan het opknappen van de locaties en afzonderlijke afdelingen. Hierin stond het welbevinden van onze bewoners centraal. Op diverse afdelingen is de input van medewerkers en bewoners meegenomen en verwerkt in het totale plan.

Tevens hebben we het afgelopen jaar fors ingezet op de ontwikkeling van het functioneel programma van eisen ten aanzien van domotica. Het komende jaar zal met Espria-partners de vervolgstap gezet moeten worden.

➤ 4. Veiligheid

Landelijk is afgesproken aan welke eisen goede zorg moet voldoen. Voor de intramurale zorg geldt hiervoor het toetsingskader voor de verpleeghuiszorg en het toetsingskader voor de wijkverpleging gebaseerd op het nieuwe kwaliteitskader Meer dan voorheen staat hierbij de wens van de cliënt (persoonsgerichte zorg) centraal.

De kwaliteit en veiligheid van zorg wordt binnen de locaties periodiek gemonitord aan de hand van het toetsingskader en de normen van de inspectie (persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid, en aanvullende thema's zoals medicatieveiligheid, hygiëne, mondzorg, onbegrepen gedrag en disfunctioneren van medewerkers).

Naast veilige zorg vinden wij het welbevinden van de cliënt een net zo belangrijke kwaliteitseis. (zie verder hoofdstuk 9: uitkomsten op de veiligheidsthema's en bijbehorende uitwerkingen).

Privacy

Het beschermen van de privacy van cliënten en medewerkers is volgens Evean een onderdeel van het leveren van goede zorg. Cliënten hebben recht op eerbiediging van hun eigen levenssfeer en kunnen hierdoor controle houden over hun gegevens, wat hun eigen regie en zelfstandigheid vergroot. In 2019 is aandacht besteed aan privacy door het aanbieden van voorlichtingen aan teams over de AVG (algemene verordening gegevensbescherming).

In 2020 gaan we ons focussen op de inrichting van ons ISMS (Information Security Management System) om op basis van risico's prioriteiten te kunnen stellen en via het doorlopen van de PDCA-cyclus maatregelen te kunnen borgen. Daarnaast zal er speciale aandacht zijn voor de toegangsbeveiliging van onze belangrijkste systemen, voor op het vlak van autorisaties en logging. Sinds medio 2019 zijn er meer mogelijkheden in ONS om de autorisaties beter in te richten en de logging zelf te controleren. Bovendien is in 2019 gestart met actualisatie en vereenvoudiging van het functiehuis wat een voorwaarde is voor de herinrichting van de autorisaties. Ten slotte zal er aandacht zijn voor de bewustwording van medewerkers door het continueren van het informeren over privacy.

Veiligheid bouwen

Veiligheid is een breed begrip dat vele aspecten en verschijningsvormen kent. Binnen de Evean-locaties is aandacht voor de veiligheid van cliënten, bezoekers en medewerkers. Hierbij valt te denken aan: veilige trappen, bedden, vluchtwegen en stroomvoorziening conform de geldende wet- en regelgeving. Andere aspecten waaraan bij het begrip veiligheid kan worden gedacht en waar we binnen Evean mee te maken hebben zijn sluitplannen/sleuteluitgiften, camerabewaking en inbraakbeveiliging.

Evean heeft in 2019 op diverse locaties een security scan (beveiliging) uitgevoerd en een rapport opgesteld. In het rapport worden risico's benoemd die schadelijk kunnen zijn voor de bewoners, medewerkers en de organisatie. Vervolgens wordt een prioriteitenlijst opgesteld en de nodige maatregelen getroffen. Dit project zal ook in 2020 worden gecontinueerd.

Specifieke aandachtsgebieden zijn:

Brandveiligheid en BHV-organisatie

Op elke intramurale locatie van Evean is een BHV-organisatie aanwezig die als taak heeft om bij een calamiteit direct een inzetprocedure te starten met als doel slachtoffers te voorkomen en materiële schade te beperken. De BHV-organisatie heeft tevens als taak om de externe hulpverleners (brandweer, politie of ambulance) te alarmeren, op te vangen en te begeleiden. De intramurale locaties voldoen aan de gestelde eisen op het gebied van brandveiligheid en worden periodiek gecontroleerd door de toezichthouder (brandweer). Om de bouwkundige brandveiligheid te waarborgen worden door een extern adviesbureau op jaarlijkse basis controles uitgevoerd en een rapport opgesteld. Evean neemt alle maatregelen om de brandveiligheid op een gewenst niveau te houden. Op jaarlijkse basis worden alle BMI's gecontroleerd door een branddetectiebedrijf en voorzien van een verplichte Inspectiecertificaat CCV.

Installatietechnische veiligheid

Evean heeft haar beleid omtrent Elektrische veiligheid vastgelegd in het zogenaamde Zorgsysteem Elektrische Bedrijfsvoering, kortweg ZEB. De inspectieplannen van de locaties op het gebied van ZEB zijn geïntegreerd in het Lange Termijn Onderhouds Plan (LTOP), op deze wijze wordt de naleving geborgd.

Legionellabeheer

Voor onze locaties met een collectief leidingnet hebben we een zorgplicht voor het leveren van deugdelijk drinkwater. De installatie moet goed ontworpen, beheerd en onderhouden zijn. In prioritaire instellingen, onze locaties gelden extra maatregelen om legionellagroei in de drinkwaterinstallatie te voorkomen. We hebben afgelopen jaar een controle uitgevoerd of de verplicht gestelde legionellarisicoanalyse up to date zijn en of de beheersmaatregelen voldoende uitgevoerd worden. Hieruit is gebleken dat ondanks onze inspanningen er regelmatig legionella besmettingen ontstaan. Op een aantal locaties zijn we hiervoor in gesprek met de verhuurders. Voor een aantal locaties hebben we de legionellarisicoanalyse aangepast en zijn er correctieve maatregelen noodzakelijk aan de installatie. Op meerdere locaties is na aanpassing van de installatie chemisch reiniging noodzakelijk. Deze maatregel is noodzakelijk besmettingen uit de installaties te bannen en een nul situatie te creëren. In de regel is een regelmatig doorstroming en het borgen van de juiste temperatuur van warm- en koud water voldoende om de installatie vrij te houden van legionellabacteriën. In het afgelopen jaar hebben we het beheer op afstand, met name het aflezen van temperaturen van circulatieleidingen verder uitgebreid zodat het legionellabeheer wordt geborgd.

➤ 5. Leren en werken aan kwaliteit

Het toetsingskader Verpleeghuiszorg is leidend bij het beoordelen van de kwaliteit in de locaties. Binnen de Thuiszorg is het toetsingskader Zorg Thuis geïmplementeerd in de werkprocessen en dit is een continu proces. Het toetsingskader is leidend bij het beoordelen van de kwaliteit en veiligheid in de thuiszorgteams.

Audits

Bijsturen op kwaliteit vindt voortdurend plaats tijdens de dagelijkse werkzaamheden, maar ook naar aanleiding van interne en externe audits. Via audits wordt getoetst of er voldaan wordt aan de normen zoals afgesproken en waar verbetermogelijkheden aanwezig zijn.

Aan de hand de indicatoren van het toetsingskader zijn in alle locaties interne audits uitgevoerd. Deze audits zijn gebaseerd op objectiveerbare waarnemingen en worden gebruikt als feedbackinformatie (discussie en dialoog) op de locaties zelf en naar externe stakeholders.

Resultaten uit de audits zijn o.a. dat persoonsgerichte zorg en regie bij de cliënt in de meeste locaties duidelijke uitgangspunten zijn in het denken van medewerkers en dat de intentie en instelling van zorgmedewerkers is gericht op de wensen van de cliënt. Een aandachtspunt hierbij is het vastleggen van informatie en afspraken met de cliënt in het cliëntdossier.

Inzake medicatieveiligheid wordt de jaarlijkse medicatiereview, die verplicht is voor cliënten die onder de medische verantwoordelijkheid van de specialist ouderenzorg vallen, in de meeste locaties uitgevoerd. Verbeterpunten zijn o.a. het paraferen van toegediende medicatie op de toedienlijst en kennis van werking en bijwerking van medicatie.

In 2019 zijn twee bestuursaudits gedaan door interne auditors, waarbij de rapportage naar de Raad van Bestuur is verzonden. De onderwerpen betroffen leren en verbeteren in locatie Nieuw Groenland en het opnameproces oude en nieuwe situatie, in locaties Guisveld en het Eduard Douwes Dekkerhuis. Naar aanleiding van de uitkomst van de audit over het opnameproces wordt in 2020 gekeken naar mogelijkheden om het opname proces te verbeteren en cliëntvriendelijker in te richten.

Binnen de intramurale locaties van Evean hebben in navolging van het verbeterprogramma “Kwaliteit in Bedrijf” externe audits plaatsgevonden ter toetsing van de IGJ normen. Aan de hand van de uitkomsten zijn er per locatie actieplannen opgesteld met verbetermaatregelen. Deze actieplannen zullen doorlopen in 2020 waarbij de speerpunten zijn: medicatieveiligheid, hygiëne en methodisch werken.

Versterken rol van verpleegkundige

Kwaliteitsverpleegkundigen

In oktober 2018 zijn 10 verpleegkundigen gestart met de scholing tot kwaliteitsverpleegkundige en zijn in september 2019 gediplomeerd. De volgende groep van 10 verpleegkundigen is gestart met de opleiding in januari 2019. Deze groep is in december 2019 gediplomeerd.

In november 2019 is met de (leerling) kwaliteitsverpleegkundigen het functieprofiel doorgenomen en is het voorstel voor het profiel overgenomen en vastgesteld. In dit profiel is al rekening gehouden met de nieuwe zorgmanagementstructuur. Dit betekent dat de (leerling) kwaliteitsverpleegkundige rechtstreeks onder de regiomanager komt te vallen en als standplaats één van de locaties in de regio heeft. Er is nauwe samenwerking met de teammanagers in de locatie en regio aan de hand van gezamenlijk vastgestelde doelen in regioverband. Voor 1 januari 2020 is deze verdeling gerealiseerd. Eén van de regiomanagers heeft het onderwerp kwaliteitsverpleegkundigen in portefeuille. Maandelijks is er vakgroepoverleg waaraan ook de leercoach en een vertegenwoordiger namens de decentrale kwaliteitsmedewerkers deelneemt.

Vanuit het programma “leren = werken en werken = leren” is in november een leercoach aangesteld voor de kwaliteitsverpleegkundigen. Er vindt voor dit onderdeel één keer in de twee maanden overleg plaats om te evalueren en te kijken wat goed is, waar verbeteringen te realiseren zijn en welke ondersteuning vanuit het programma mogelijk is. Deze coaching heeft ook als doel de positionering van de kwaliteitsverpleegkundige te verbeteren binnen de locaties en in de regio.

Begin januari 2020 is de opleiding voor kwaliteitsverpleegkundigen geëvalueerd met Grow Work en de coach van programma leren = werken en werken = leren. N.a.v. de evaluatie zal er een aangepast voorstel komen voor de start van de scholing van de volgende groep. Hiervoor is subsidie aangevraagd.

In maart 2020 is er een bijeenkomst waarin de regiomanagers en kwaliteitsverpleegkundigen met als onderwerp hoe worden de diverse rollen vorm gegeven, wat zijn de wederzijdse verwachtingen en wat is hiervoor nodig. In een volgende bijeenkomst zullen de teammanagers ook deelnemen.

Coördinerend verpleegkundigen

Binnen de nieuwe organisatiestructuur is een rol binnen het team weggelegd voor de coördinerend verpleegkundigen. Deze verpleegkundigen zijn gespecialiseerd in de zorginhoud. De regie voeren over de zorg rondom cliënten en de inhoudelijke zorgcoördinatie is hun taak en zij hebben oog voor wat fijn is voor de collega's en aandacht genereert.

Eind van 2019 is gestart met de invulling van de functies voor coördinerend verpleegkundige, dit zal doorlopen in 2020.

Rol en inzet behandelzaken optimaliseren

In 2019 is gewerkt aan het versterken van de samenwerking tussen zorg en behandeling. Er is gezamenlijk onder andere gekeken naar verschillende werkprocessen zoals het opname-beleid en multidisciplinair overleg. Daarnaast wordt binnen behandelzaken gewerkt met een vakgroepoverleg waarin afgevaardigden van de vakgroepen zijn vertegenwoordigd. Zij zijn verantwoordelijk voor de verbinding tussen de vakgroepen. Zij organiseren jaarlijks een symposium voor de behandelaars rondom een thema.

Commissies

In 2019 heeft een werkgroep gekeken naar de structuur van de commissies en is een verbeterslag gemaakt. Dit met als doel de positie van de commissies te verstevigen binnen de organisatie en een uniforme werkwijze te bewerkstelligen. Een commissie draagt zorg voor actief beleid rondom het aandachtsgebied. 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. Binnen Evean zijn de volgende commissies aanwezig: Wzd (voorheen BOPZ), Incidenten commissie, Medicatieveiligheid, HIC, Klachtencommissie en wetenschapscommissie.

Verbetercoaches

In bijna alle locaties zijn verbetercoaches of Breincoaches opgeleid, met de bedoeling om positieve veranderingen te initiëren vanuit de werkvloer. Er wordt vorm gegeven aan de initiatieven tot verbetering en gekeken hoe de indiener ondersteund kan worden om het verbetervoorstel verder uit te werken, bijvoorbeeld door werkprocessen aan te passen aan de doelgroep.

Continu verbeteren

In het programma 'Continu Verbeteren' wordt gebruik gemaakt van de Leanfilosofie, die een bottom up benadering in zich heeft en waarbij coaching en/of begeleiding op de voorgrond staan. Op deze wijze kunnen we het Continu Verbeteren verankeren in het DNA van de organisatie. Lean zorgt ook voor verbinding en samenwerking en daardoor leidt het tot continue verbeteringen in de organisatie en waardetoevoeging voor de cliënt. Het afgelopen jaar zijn verschillende medewerkers opgeleid in Lean en is het toegepast om processen te optimaliseren. In 2020 willen we het toepassen van de Lean methodiek voortzetten en uitbreiden

Samenwerken in de keten

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. Onze voornaamste stakeholders, naast cliënten en medewerkers, zijn: omgeving, mantelzorgers, verwijzers (huisartsen, fysiotherapeuten en transferverpleegkundigen), ziekenhuizen, politiek (gemeenten, wethouders, overheid), zorgverzekeraars, zorgkantoren, ketenpartners en welzijnsorganisaties.

We werken met ketenpartners samen op het gebied van acute zorg- en aanmeldportaal. En met de HvA en de ROC's vormen we een leerbedrijf om verzorgenden en verpleegkundigen op te leiden, waarbij we samenwerken met de Zorgcirkel, de Omring en de grote Amsterdamse zorgaanbieders. Meer in zijn algemeenheid delen wij kennis en goede voorbeelden binnen onze regionale netwerken. Zo neemt Evean deel aan de SIGRA, een netwerk waarin ca 100 zorgorganisaties uit Amsterdam, Diemen, Amstelveen, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland-Noord participeren. SIGRA draagt bij aan de continue verbetering van samenhang, kwaliteit en efficiëntie van de gezondheidszorg en het welzijn van de mensen in ons werkgebied.

Samenwerken in de keten heeft het doel om samen te leren, verbeteren en innoveren en zo onze cliënt de juiste zorg te bieden. Specifiek in Amsterdam-Noord participeert Evean in de Krijtmolenalliantie (KMA). De Krijtmolenalliantie heeft de ambitie om met en voor de inwoners van Amsterdam-Noord verbetering van gezondheid en kwaliteit van leven te realiseren door optimalisering van de welzijns- en zorginfrastructuur, de inbedding van aantoonbaar effectieve innovatieve en integrale werkwijzen, en door duurzame samenwerking en ontschotting.

Ook levert Evean een actieve bijdrage aan verschillende netwerken voor dementie. Deze zijn regionaal georganiseerd en vormen een samenwerkingsverband van zorginstellingen, welzijnsorganisaties, gemeenten en de regionale afdelingen van Alzheimer Nederland. Samen zetten we ons in om de zorg voor mensen met dementie en hun naasten in onze regio structureel te verbeteren. Dat doen we door onze kennis te delen en samen te werken en door samen projecten op te zetten en uit te voeren.

Door vijf VVT-organisaties in de regio Zaanstreek - Waterland is in 2019 nauw samengewerkt om voorstellen te definiëren die binnen de gegeven kaders tot versterking van de kwaliteit van zorg leiden. Evean, Het Mennistenerf, Pennemes, Stichting Wonen en Zorg Purmerend, De Zorgcirkel en SIGRA sloegen de handen ineen en dienden projectvoorstellen in.

De volgende projecten lopen door in 2020: ketenzorg dementie, verbeteren ketenzorg psychiatrische ouderen, leren is werken en werken is leren.

Aanmeldportaal subacute ouderenzorg

Samen met de andere VVT organisaties is een aanmeldportaal subacute ouderenzorg opgericht. Per 1 mei is het aanmeldportaal Live gegaan. Er is 1 telefoonnummer dag en nacht beschikbaar voor sub acute ouderenzorg. Focus was in 2019 verdere optimalisatie van het aanmeldportaal in de regio Zaanstreek, waarbij Evean een trekkersrol heeft gehad in het vastleggen van werkafspraken tussen stakeholders, afstemming zorgverzekeraars, draagvlak creëren bij stakeholders. Het project loopt door naar 2020.

Lerend netwerk

Evean participeert in een lerend netwerk met Viva!. Vanaf 2020 zal het lerend netwerk worden uitgebreid met Magenta. In het lerend netwerk wordt het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag besproken. Daarnaast vindt uitwisseling plaats over de Wet zorg en dwang.

Samenwerking Evean met andere groepsmaatschappijen van Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Espria biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen. Mensen voor wie het dagelijks leven niet altijd vanzelfsprekend vloeiend verloopt. Mensen die niet altijd in staat zijn bij tegenslag zelf weer de dingen in controle te nemen. Mensen voor wie de steeds complexere samenleving hindernissen opwerpt die ze niet altijd zelf kunnen oplossen.

Voor alle zorgorganisaties binnen Espria gelden daarbij dezelfde uitgangspunten:

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

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 dient onderscheidende meerwaarde te brengen. Er wordt onderling door de groepsmaatschappijen expertise gebracht en gehaald om op deze manier bij te dragen aan gezonde zorgorganisaties.

Meerwaarde creëren uit samenwerking is de basisfilosofie van Espria. In de samenwerking focussen we op de vier gebieden waar we de meeste toegevoegde waarde kunnen behalen: drie strategische pijlers en het fundament, gezonde zorgorganisaties faciliteren. Zo werkt samen in het voordeel van cliënten én medewerkers.

De drie strategische pijlers:

- steeds merkbaar betere zorg voor onze cliënten,
- vitale medewerkers en goed werkgeverschap,
- en de meerwaarde van IT in de zorg.



Espria: Merkbaar Beter

Het programma “Merkbaar Beter” geeft inhoud aan continue verbeteringen in cliëntbeloftes en de geboden zorg, waar de cliënt centraal staat. We gaan voor hoge kwaliteit van zorg en we verbeteren en innoveren voortdurend om kwetsbare mensen de zorg te geven die ze nodig hebben. We willen bijdragen aan kwaliteit van leven. Hier gaan we binnen Espria allemaal voor: Evean, GGZ Drenthe, Icare, Icare JGZ, De Trans, Zorggroep Meander, ZCN, Espria Ledenvereniging en het SSC Espria. Over de grenzen van onze eigen organisaties heen, delen we kennis, leren we van en met elkaar en maken we onze zorg merkbaar beter. Het werken vanuit beloftes aan cliënten (zie afbeelding hieronder) is een proces van uitproberen, ontdekken, kennis delen en verbeteren. Met als doel dat we straks met trots ervaren dat we ons onderscheiden in de markt én dat cliënten en (nieuwe) medewerkers bewust voor ons kiezen! In 2019 is in gezamenlijkheid gewerkt aan de uitwerking van de vijf pijlers van Merkbaar Beter.

Binnen de locatie Recura, Evean Eduard Douwes Dekkerhuis en Oostergouw wordt sinds medio 2019 voor de Geriatrische Revalidatie Zorg gewerkt met de Merkbaar beter module ‘Revalideren en herstellen bij ons’ waarbij al lerend en ontwikkelend Geriatrische Revalidatiezorg wordt verbeterd. Tevens is op een aantal locaties een start gemaakt met de implementatie van de module ‘Vrijheid op maat’. Dit zal in 2020 een verdieping krijgen bij de implementatie van de Wet zorg en dwang.



Espria: Mens en Arbeid

Mens en Arbeid is het programma binnen Espria dat de focus legt op de medewerker. De medewerker maakt het verschil. Hoe beter de medewerker wordt gefaciliteerd in zijn/haar werk, des te beter is de kwaliteit van zorg. Hoe beter de medewerker zich gesteund voelt in zijn/haar vitaliteit, des te meer is de medewerker in staat zich aan te passen in de veranderende wereld van de zorg. Binnen Espria wordt intensief samengewerkt met de andere groepsmaatschappijen op het gebied van vitale medewerkers en goed werkgeverschap, voorbeeld hiervan is het vitaliteitsplein. Ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt vormen grote uitdagingen waar in gezamenlijkheid aan gewerkt is en wat gecontinueerd wordt in 2020.

Espria: Informatie- en zorgtechnologie

In het samenwerkingsprogramma informatie- en zorgtechnologie heeft Espria als ambitie neergelegd de informatievoorziening verder te professionaliseren. We richten ons hierbij op de architectuur (principes en applicatielandschap), informatiebeheer (volwassenheid) en portfolio- en leveranciersmanagement. Aandachtspunten hierin zijn: informatiebeveiliging, e-Support, e-Learning, e-Health applicaties en waar mogelijk vereenvoudiging van het applicatielandschap. Specifieke onderwerpen die in de eHealth visie worden genoemd zijn:

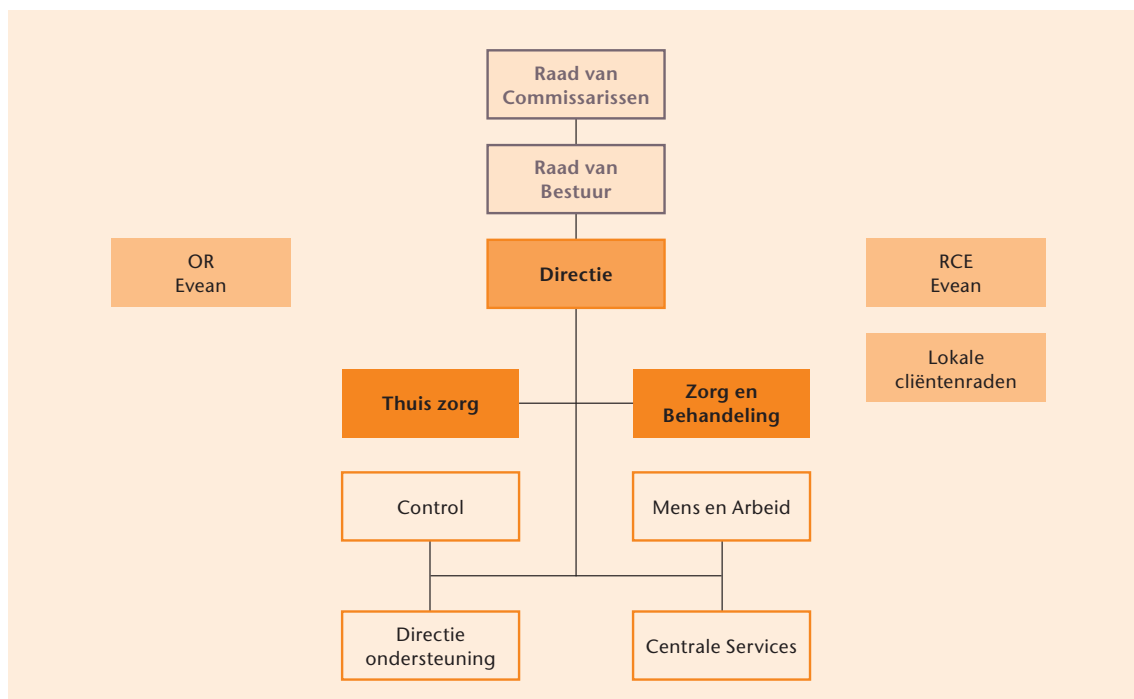
de optimale ondersteuning van de relatie cliënt en medewerker, digitale en gestandaardiseerde ontsluiting van gegevens met ketenpartners, ontsluiting van data uit de gebruikte informatiesystemen en digitale verwerking en inzet van data uit het domotica en e-Health domein. Doorvertaling van bovenstaande naar een visie op Evean niveau levert dat we een optimale informatievoorziening aan de gebruikers realiseren die voortdurend is afgestemd op de veranderende informatiebehoefte vanuit de bedrijfsprocessen.

➤ 6. Leiderschap, governance en management

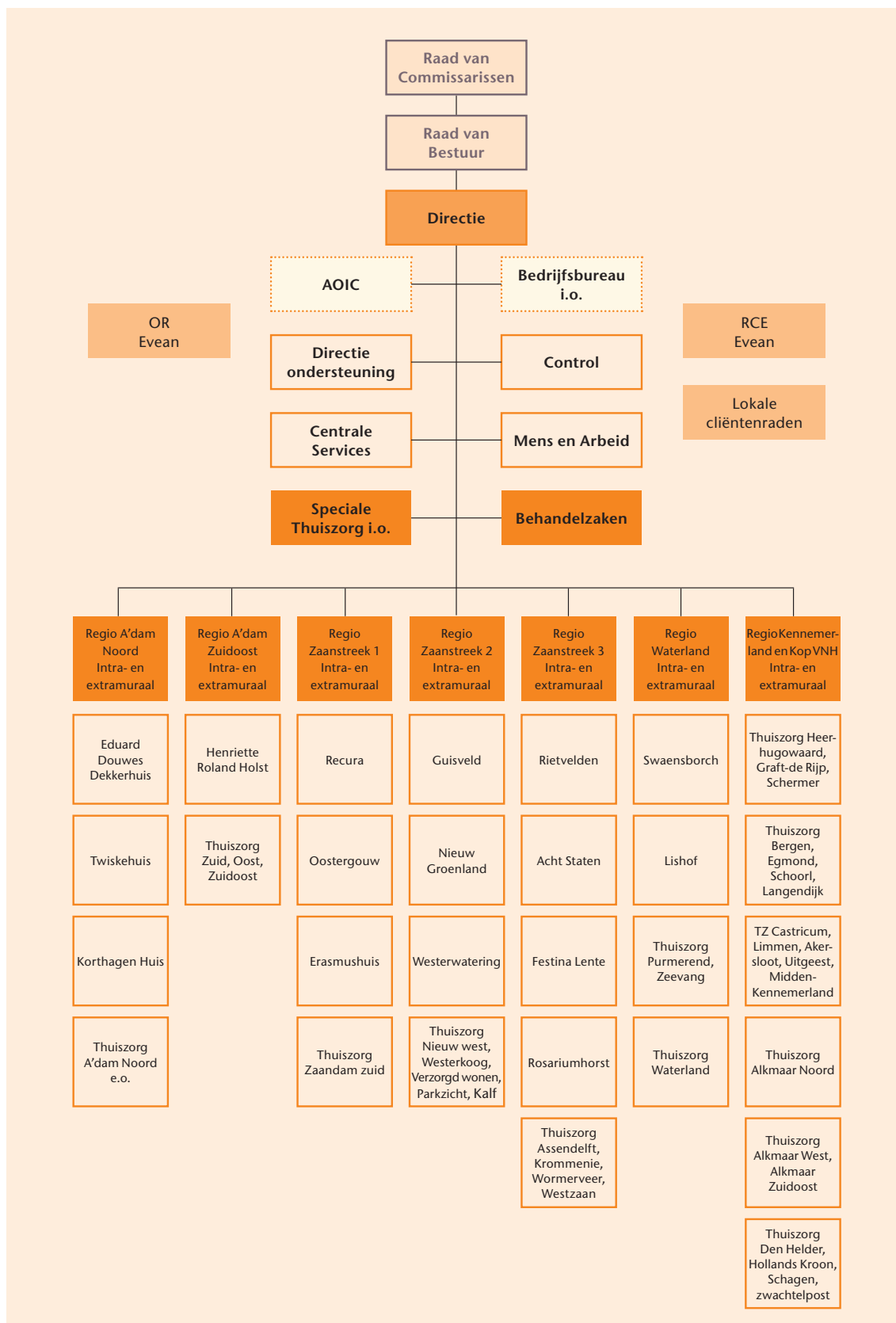
Evean heeft een duale directiestructuur. Naast een directeur die is belast met de portefeuille bedrijfsvoering is een directeur zorg aangesteld met een medische achtergrond. De directie van Evean heeft de regie over het kwaliteitsontwikkelingsproces door verantwoordelijkheid te nemen voor het samen met alle belanghebbenden maken en gebruiken van het voorliggende kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

Evean organiseert de zorg en ondersteuning in samenspraak met en rondom de cliënt. Dit houdt in dat we met alle partijen - betrokken bij de cliënt - goed samenwerken. Daartoe is het nodig dat we goede relaties onderhouden. Draagvlak en betrokkenheid van cliënten, cliëntenraad, medewerkers, ondernemingsraad en samenwerkingspartners bij onze plannen is essentieel. Zij zijn voor ons gesprekspartners om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren.

Organogram situatie 2019 tot december 2019



Organogram situatie december 2019



Governance

Evean maakt onderdeel uit van Espria. Espria is een zorgconcern met meerdere groepsmaatschappijen en ondersteunende bedrijfsonderdelen onder het SSC (Shared Service Centre) op het gebied van ICT, administratie, inkoop en facilitaire dienstverlening.

De verschillende zorgorganisaties binnen Espria bieden verpleging, verzorging & thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en zorg op afstand en personenalarmering.

Espria biedt meerwaarde voor de aangesloten zorgorganisaties door samenwerking op het gebied van zorgkwaliteit, werkgeverschap, innovaties en kosten-efficiënte ondersteuning. Groepsmaatschappijen van Espria ondersteunen de meest kwetsbare mensen in onze samenleving. Het welbevinden van de cliënten staat daarbij centraal.

De directies van de groepsmaatschappijen geven samen met de Raad van Bestuur leiding aan hun groepsmaatschappij. Binnen door de Raad van Bestuur gestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op.

Na goedkeuring hiervan door de Raad van Bestuur zijn de directies integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende financiële bedrijfsvoering van de eigen groepsmaatschappij. Daarnaast geven ze 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 portefeuillevreiding van de Raad van Bestuur is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2019 van Espria.

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze Raad van Commissarissen 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 2019 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzen.

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 2019 van Espria.

➤ 7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

In de als bijlage bijgevoegde tabellen is de personeelssamenstelling per locatie aangegeven op peildatum 31-12-2019. Ook zijn in de tabellen gegevens opgenomen over contractsoorten, het verzuim en de in- en uitstroom van medewerkers per locatie. Hieronder gaan wij nader in op onze personeelssamenstelling en alles wat hiermee samenhangt. Richting het zorgkantoor is verantwoording afgelegd over de besteding van de kwaliteitsgelden in 2019 voor uitbreiding van personeel, deskundigheidsbevordering en inzet van zorgtechnologie.

Algemene toelichting personeelssamenstelling

In het personeelsbeleid en de personeelssamenstelling binnen Evean zijn onderstaande pijlers leidend:

1. Voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar om doelmatige zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.
2. Juiste persoon op de juiste plek met een goede balans tussen cliëntvraag en medewerkeraanbod.
3. Duurzaam inzetbare medewerkers die in staat zijn op gezonde manier aan de vraag van de dienstverlening te voldoen.
4. In iedere locatie: 24/7 big geregistreerde vp < 30 min ter plaatse
5. In iedere locatie: 24/7 arts bereikbaar/oproepbaar en < 30 min ter plaatse

In de verpleeg- en verzorgingshuizen van Evean werken verschillende (zorg) professionals. De personeelsmix die ingezet wordt bij de cliënt is afhankelijk van de zorgvraag en de behoeften en wensen. Voor de vereiste (zorg)taken is altijd iemand aanwezig met de juiste kennis en vaardigheden, die bevoegd en bekwaam is. In de nacht is er minimaal één verzorgende Ig aanwezig en een BIG-geregistreerde verpleegkundige ter beschikking. Voor medische vragen is de arts bereikbaar en oproepbaar. Indien gewenst worden behandelaren betrokken bij de cliënt, denk hierbij aan de specialist ouderen geneeskunde, basisarts, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, psychomotorisch therapeut, maatschappelijk werker, praktijkverpleegkundige en diëtist.

Voor de zorg wordt gewerkt met verschillende deskundigheid niveaus:

- Verpleegkundigen niveau 4 en 5
- Verzorgende IG
- Helpende

Uitgangspunt is multidisciplinair werken, de (zorg)professionals bieden in gezamenlijkheid ondersteuning aan de cliënt. Het onderlinge samenspel draagt bij aan goede zorg, waarin ieders expertise wordt ingezet, medewerkers elkaar aanvullen en van elkaar wordt geleerd.

Professionele ontwikkeling medewerkers

Evean stelt zich voortdurende de vraag in hoeverre de medewerkers voldoende kennis en kunde hebben om te voldoen aan de wensen en behoeften van de cliënten en de toekomstige vereisten. Er is een opleidingsbeleid gericht op het versterken van de vakbekwaamheid en de ontwikkeling van medewerkers en leerlingen.

Evean ziet zichzelf als “Een lerende organisatie”. Een organisatie die leert wanneer nieuwe uitdagingen en veranderende omstandigheden daarom vragen. Dit betekent dat het leren in een lerende organisatie ruimer is dan het deelnemen aan traditionele opleidingsactiviteiten. Het betekent dat er permanent een verbinding wordt gelegd tussen leren en werken, tussen kennisontwikkeling en talentmanagement.

Leren voltrekt zich voornamelijk in de interactie tussen de medewerker en de omgeving. Leren vindt dus vooral plaats bij de dagelijkse uitvoering van het werk, bij het analyseren en oplossen van problemen in het werk.

We koesteren wat goed gaat, maar pakken zaken die minder goed gaan effectief aan. Kort cyclische feedback, continue reflectie en dialoog worden gestimuleerd en vinden in een open klimaat plaats.

Werkvormen die Evean daarvoor inzet zijn:

- Evaluatie en reflectie op het zorgproces via spiegelgesprekken met cliënten en medewerkers.
- Cliëntbesprekingen (standaardisatie en methodiek van de dialoog met de cliënt). Een methodiek waarmee medewerkers handvatten krijgen om hoogwaardige zorg te verlenen die gericht is op de beleving van de cliënt.
- Coaching op de werkplek in teamverband en in individueel verband en intervisie. Dit door organisatieontwikkelaars en door praktijkopleiders.
- Naast het leren op de werkplek is het blended leren ontwikkeld middels e-learning en workshops. Dit is in het leermanagement opgenomen en de workshops worden bij voorkeur uitgevoerd door professionals uit de eigen organisatie zodat het leren van elkaar wordt gestimuleerd.
- Alle scholingen zijn in 2019 omgezet naar blended learning en het aanbod is vergroot.

Leren van medewerkers op de werkvloer in de situatie, training on the job, wordt vergroot door coaching. In het leiderschapsprogramma dat leidinggevende volgen zijn coaching technieken een onderdeel. Ook wordt medewerkers de gelegenheid geboden om opleidingen te volgen om zich verder te ontwikkelen.

Het leren op de werkvloer is doorontwikkeld door het bieden van incompany opleidingen op het niveau van VIG, Verpleegkundigen niveau 4 en verzorgende C. Deze scholing wordt aangevuld met leerelementen van Evean zelf en worden gegeven door de professionals uit onze eigen organisatie.

In samenspraak met de afdeling recruitment is er in 2019 geworven voor zij-instroom kandidaten. Deze instroom is gewenst gezien de krapte op de arbeidsmarkt. Door deze doelgroep te werven krijgt Evean ook medewerkers in dienst met andere competenties waardoor we leren van deze doelgroep. De begeleiding van deze doelgroep geschiedt door werkbegeleiders die opgeleid en gecoacht worden door de praktijkopleiders. Daarnaast scholen we deze doelgroep naast de reguliere opleiding bij met een intern scholingsprogramma zodat zij daarna 100% inzetbaar zijn op de werkvloer en duurzaam ingezet worden en blijven bij Evean.

Het leren incompany heeft grote voordelen. Evean haalt hiermee de school naar de praktijk waardoor de vertaling van het geleerde beter is te realiseren. Daarnaast heeft Evean een roulatiesysteem waardoor studenten elk half jaar wisselen van werkplek binnen een huis maar ook extramuraal en ook met uitwisselingen met ketenpartners binnen en buiten Sigra verband.

Door het bieden van diverse opleidingen op alle niveaus, zorgen we ervoor dat iedere medewerker zich kan ontwikkelen en kan leren.

Leermanagementsysteem

Om ons aanbod zo gevarieerd en gebruiksvriendelijk mogelijk aan te kunnen bieden, heeft Evean een nieuw toekomstbestendig Leermanagementsysteem aangekocht met de andere entiteiten van Espria.

Het Leermanagementsysteem stelt Evean in staat om de 21ste eeuwse vaardigheden die medewerkers nodig hebben in de toekomst, zich eigen te maken. Dit via de content en mogelijkheden die het systeem biedt of welke worden ingekocht. Het systeem is vernieuwend en nodigt uit tot leren en zet aan tot leren van elkaar.

In het leermanagementsysteem zijn leerpaden per functie, doelgroep en thema gebouwd. Dit met diverse leermogelijkheden en specifieke content om het leren optimaal en op diverse manieren aan te bieden.

In de diverse projecten en samenwerkingsverbanden intern en extern zijn de diverse paden samengesteld en later getest door diverse zorgmedewerkers van Evean en van andere zorgpartners. Na akkoord van de medewerkers zorg zijn de leerpaden ingebouwd in het Leermanagementsysteem en geïmplementeerd.

Tevens voldoet Evean met het leeraanbod aan de wettelijke vereisten en voldoen wij aan de geldende protocollen. Medewerkers krijgen zoals overeengekomen in de cao VVT tijdcompensatie voor het volgen van de verplichte scholingen.

Binnen Evean hebben we leerlingen voor verschillende opleidingen opgeleid. Denk hierbij aan zij-instromers op de vier leerlocaties en leerlingen van het Regiocollege.

Student of stagiair	Aantal 18-19	Aantal 19-21	opleiding
Stagiaires	130	185	Helpende/VIG/VPK/HBO-V alle jaren
Student	9	15	HBO-V
Student	55	40	Verzorgende C
Student	0	36	Helpende +
Student	3	10	Helpende
Student	12	24	Zorgassistent (interne opl.)
Student	64	40	VIG/MMZ en VPK
Student	0	40	Verzorgende C (campus)* (wInterne opl.)
Student	2	8	GVP
Totaal	275	398	

In totaal nemen er 398 studenten deel aan een (meerjarige) opleiding: BOL (school + stage) of BBL (werken + leren). In 2019 zijn er 185 studenten gestart met een BOL-opleiding, 198 met een BBL- of interne opleiding en 15 met een HBO-opleiding.

Leerklimaat:

Om het leren optimaal te stimuleren en te benutten, heeft Evean per team (leerlocaties) een enquête gehouden in samenwerking met onze brancheorganisatie. De uitkomsten van deze enquêtes zijn besproken in de teams en samen met de teamleider en praktijkopleider is hiervan een plan van aanpak gemaakt om het leren te vergroten. Dit is een regelmatig terugkerend proces.

Personeelsmix

De huidige personeelsmix sluit onvoldoende aan bij onze cliënten, wat betreft deskundigheid en zorgvraag. Om een toekomstbestendige zorgaanbieder te blijven, hebben wij eind 2018 onderzoek gedaan naar kansen in de markt: waar heeft onze (toekomstige) cliënt behoefte aan en waar kunnen wij waarde toevoegen? Dit wordt vertaald naar cliëntprofielen op basis waarvan kan worden bepaald welke personeelsinzet hierbij past en hoe dit zich vertaalt naar huisvesting en de inzet van zorgtechnologie.

Kijkend naar onze huidige locaties onderzoeken wij ook hoe de populatie zich ontwikkelt in de omgeving van deze locaties en wat dat eventueel betekent voor de verandering van doelgroep en de deskundigheidsmix. De beschrijving van de cliëntprofielen loopt door in 2020.

Krapte arbeidsmarkt

Op de arbeidsmarkt merkt ook Evean krapte onder zorgpersoneel, specialisten ouderengeneeskunde en GZ psychologen. Het is een uitdaging om het groeiende aantal cliënten kwalitatief goede zorg te kunnen leveren. Om efficiënt om te gaan met de medewerkers wordt er gekeken naar de inzet van zorgtechnologie en administratieve lasten verlichting. De verschuiving van zorgen dat..., zorgen met... en zorgen voor..., waarbij de ondersteuning of zorg wordt ingezet passend bij de zelfredzaamheid van de cliënt en de minst intensieve vorm, resulteert in zo doelmatig mogelijke inzet van professionele zorg.

Ook geven we aandacht aan onze medewerkers door deskundigheidsbevordering, duurzame inzetbaarheid van medewerkers en aandacht voor verzuimbegeleiding. Er is een start gemaakt met shared governance waarin de expertise van de professionals wordt gebruikt bij beleidsvorming. Op deze manier willen we een aantrekkelijke werkgever zijn en medewerkers aan ons binden.

De krapte aan specialisten ouderengeneeskunde (SO) is een landelijk probleem dat niet op korte termijn is opgelost. In 2019 was de situatie binnen Evean risicovol. Om de formatie op orde te krijgen nu en in de toekomst is er gericht ingezet op het werven van specialisten ouderengeneeskunde en een eerste geneeskundige. Op deze manier is de formatie op orde gebracht en willen we komen tot voldoende specialisten in vaste dienst bij Evean in plaats van via inhuur.

Collega-zorgaanbieders in de regio kampen ook regelmatig met krapte aan SO's. Vanuit Evean is de samenwerking gezocht met regionale partijen om gezamenlijke oplossingen voor dit probleem te ontwikkelen en te komen tot een regionale aanpak. Naast uiteraard opleiden van nieuwe SO's moet daarbij ook gedacht worden aan het ontwikkelen van verdere taakdifferentiatie en mogelijkheden voor een efficiëntere inzet van deze schaarse specialistische kennis.

Ook wordt er binnen de medische dienst gekeken naar taakdelegatie ter verhoging van de kwaliteit en als antwoord op de schaarste van de SO's. Enerzijds wordt daarbij ingezet op een groter aantal basisartsen, die onder supervisie van ervaren SO's kunnen werken. Anderzijds is er gewerkt aan een opzet om intensiever gebruik te maken van physician assistants en verpleegkundig specialisten voor specifieke doelgroepen. Daarvoor is het werken met behandelprogramma's voor specifieke doelgroepen een belangrijk ondersteunend middel.

Werving & selectie

Om voldoende deskundig personeel te werven worden verschillende acties ingezet. In 2019 is verder vormgeven aan de organisatie van het team Recruitment als vast onderdeel van de organisatie binnen de afdeling Mens & Arbeid. Op deze wijze kan structureel voldoende capaciteit ingezet worden op het werven van kwalitatief en deskundig personeel binnen een zeer krappe arbeidsmarkt. Dit wordt onder andere gedaan aan de hand van social media, beurzen en evenementen.

Ook is in 2019 gestart met de arbeidsmarktcampagne 'rol van je leven', die we continueren in 2020 en breed uitrollen. Deze campagne is ter bevordering van de instroom en versterking van de branding van Evean. Evean is een aantrekkelijke werkgever met een onderscheidend aanbod van arbeidsvoorwaarden. Voor de promotie van vacatures worden verschillende kanalen ingezet, zoals internet (LinkedIn en Indeed), evenementen en beurzen. De Evean-website wordt aangepast om de campagne optimaal te ondersteunen. Er is een start gemaakt met het optimaliseren van de interne processen rondom recruitment.

De regeling om via eigen medewerkers nieuwe medewerkers te werven werd aangepast door een verhoging van de beloning, met een positief resultaat. Daarnaast kregen zorg-medewerkers de mogelijkheid aangeboden hun contracturen uit te breiden.

In 2019 zijn er in totaal 687 vacatures gemeld en hebben recruiters 455 vacatures ingevuld. Voor een aantal kritische functies vraagt de gemiddelde invullingstermijn van de vacature extra aandacht. Met name de functies van Verzorgende IG, Verpleegkundige en Wijkverpleegkundige zijn moeilijker vervulbaar.

Verzuim

Het verzuim binnen Evean is, ook ten opzichte van het branchegemiddelde hoog. Om het verzuim te verminderen wordt in 2020 een gedragsmodel voor de verzuimbegeleiding geïmplementeerd. Dit gedragsmodel is in gezamenlijkheid met het programma Mens en Arbeid om Espria niveau ontwikkeld. Ook is in 2019 geïnvesteerd in verzuimbegeleiding door de verzuimadviseurs en de leidinggevenden. Vermindering van verzuimende medewerkers resulteert in minder werkdruk bij het de medewerkers en minder inhuur van (extern) personeel en een heeft positief effect op het resultaat.

Het verzuimpercentage steeg van 8,1% in januari naar 8,4% in december.

Evean VP p/m 2019	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	gem. 2019
Evean	8,1%	8,5%	8,1%	7,9%	7,8%	7,1%	6,9%	6,6%	6,9%	7,6%	8,1%	8,4%	7,7%
Zorgbedrijven	8,9%	9,3%	9,1%	9,0%	8,7%	8,3%	8,0%	7,7%	7,7%	8,8%	9,0%	9,6%	8,7%
Thuiszorg	7,5%	8,0%	7,4%	7,2%	7,1%	6,2%	6,1%	5,7%	6,2%	6,8%	7,3%	7,3%	6,9%
Ondersteuning	6,0%	6,7%	5,8%	5,2%	4,0%	3,1%	2,6%	2,9%	3,8%	3,9%	4,6%	5,7%	4,5%

Eén van de maatregelen die genomen werd, was de voorbereiding van het regie- en gedragsmodel. Binnen Evean is het verzuim op de locaties een groot aandachtspunt. Dit geldt in mindere mate voor de teams in de thuiszorg. Op Espria niveau is er een gezamenlijke aanpak verzuim ingesteld in het programma Mens & Arbeid. In 2019 is een gezamenlijk platform verzuim- en re-integratieproces ontwikkeld.

➤ 8. Gebruik van hulpbronnen

Dashboard

Om er voor te zorgen dat er beter gestuurd kan worden op het resultaat is een dashboard ontwikkeld met KPI's (productiviteit, verzuim, bezetting, doelmatigheid en productie). Het dashboard genereert analyse, feedback en sturingsinformatie voor het MT en operationele leidinggevendenden. Tevens wordt er gekeken naar een dashboard op het gebied van kwaliteit met de andere groepsmaatschappijen. Doel is te sturen op kwaliteit en eigenaarschap laag binnen de organisatie te leggen.

Frontoffice

In 2019 zijn we begonnen om de processen van Frontoffice in kaart te brengen en te uniformeren. Dit heeft geresulteerd in uniforme werkwijze betreffende inhuizen, wachtlijst-beheer en het plaatsingsproces. Dit zorgt voor een betere in- en doorstroom van (nieuwe) cliënten. Tevens is de samenwerking voor zorgbemiddeling intra- en extramuraal versterkt.

Contentbeheer Mavim, procesmanagement en documentbeheer

Update naar Mavim 10 en een nieuwe 'look and feel' van Proweb, zodat organisatiebreed relevante informatie voor medewerkers op een eenduidige, snelle en toegankelijke wijze digitaal beschikbaar is. De introductie van Kennisplein heeft eind juni plaatsgevonden. Het inrichten van procesmanagement is gewijzigd in een vervolgopdracht om advies rondom uitnutten Mavim 10 en contentbeheer. Dit zal in 2020 uitgevoerd worden.

Zorgtechnologie en e-health

Binnen Evean is in 2019 gekeken naar de inzet van technologische hulpmiddelen en e-health applicaties. Zorgtechnologie zal in de toekomst een steeds belangrijkere rol gaan spelen in de zorg en is opgenomen in het (kwaliteits)jaarplan voor 2020. Onderstaande projecten op het gebied van zorgtechnologie hebben betrekking op de intramurale setting:

Slim incontinentiemateriaal

Evean heeft deelgenomen aan de Challenge zorgvernieuwer 2019 samen met Philadelphia Zorg en heeft deze gewonnen met slim incontinentiemateriaal. Slim incontinentiemateriaal zorgt voor minder zorgmomenten voor de cliënt waardoor zij minder gestoord worden (bv tijdens de nacht) en voor tijdswinst bij de medewerkers.

In 2019 is in het verlengde van de Challenge de pilot in het Evean Eduard Douwes Dekkerhuis voorbereid, die gesubsidieerd wordt vanuit de Regionale Aanpak Kwaliteitskader (RAK). Deze pilot heeft als doel een ander slim incontinentiemateriaal InstantCare te testen, als monitoringstool voor incontinentie. Er zal gekeken worden naar kwaliteit in combinatie met de juiste prijsverhouding. De pilot start in januari 2020.

Fieldlab Robotica

Om het gebruik van Zorgtechnologie al bij de opleiding van zorgmedewerkers te introduceren wordt er in Zaandam een Fieldlab Robotica ingericht en ontwikkeld. Samen met andere zorgorganisaties in Zaanstreek-Waterland en het Regio College wordt er een fysiek ruimte ingericht met daarin nu reeds beschikbare en bewezen zorg technologieën. Doel is het vroegtijdig leerlingen laten kennis maken met Zorgtechnologie en E-Health.

Domotica en vervanging oproepsysteem – locatie Oostergouw

Domotica kan bijdragen aan een optimaler verpleegproces, verminderen van de cliënt-oproepen en vergroten van de zelfstandigheid van de cliënt, op de verschillende zorgafdelingen binnen locatie Oostergouw. In het derde kwartaal van 2019 is een functioneel programma van eisen opgesteld met input vanuit de zorgorganisatie en Espria collega's, gespecificeerd vanuit de behoeftes per afdeling en de diverse klantgroepen. Op basis van het technisch programma van eisen vanuit het SSC zal in 2020 gestart worden met de volgende projectfases besluitvorming, aanbesteding & selectie en implementatie van de gekozen oplossingen. Dit traject is gekoppeld aan het reguliere vervangingsproject VOS systeem.

Inzet Medido

In 2019 heeft er een pilot gedraaid in het Twiskehuis om te onderzoeken of het gebruik van Medido een meerwaarde heeft voor de intramurale setting. De toegevoegde waarde van de Medido voor bewoners en medewerkers en de haalbaarheid voor Evean zijn nog niet naar voren gekomen in deze pilot. De mogelijke toegevoegde waarde voor bewoner, zorgmedewerker en organisatie is dermate interessant dat het advies is om een nieuwe pilot

in te richten in een goed geselecteerde omgeving, waarbij de genoemde aanbevelingen en randvoorwaarden uit het adviesrapport worden meegenomen.

➤ 8.1. Gebruik van informatie

Cliënttevredenheid

Zorgkaart Nederland

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Het waarderingscijfer per locatie of team is beschikbaar via de website www.zorgkaart-nederland.nl. Dit gaat om waarderungen van de zorg en dienstverlening door cliënten, die zij zelf hebben ingevuld via de website of via zuilen op de locatie. (zie ook hoofdstuk 10 *Cliëntoordelen*)

Klantmonitor

Voor het meten van de cliënttevredenheid is gebruik gemaakt van de klantmonitor, naast Zorgkaart Nederland. Dit instrument, gebaseerd op de Groninger Wellbeing Indicator (GWI), is ontwikkeld met een externe partij en met middelen van “Waardigheid en Trots” en voldoet aan de eisen van de Stuurgroep Kwaliteitskader en het Zorginstituut.

Hierbij komen in een gestructureerde dialoog met de cliënt een aantal levensdimensies ter sprake. Het gesprek wordt gevoerd met de cliënt wat voor hem/ haar belangrijk is, waar hij/zij tevreden over is, waar knelpunten worden ervaren en hoe hij zij zich prettiger kan voelen. Het gesprek gaat over wonen en welbevinden, waarin zorg behandeling en ondersteuning worden meegenomen. Aan de hand van de uitkomsten wordt gekeken waar verbeterpunten zijn voor de individuele cliënt en hoe we kunnen komen tot oplossingen.

De resultaten worden vertaald naar een dashboard en zijn onmiddellijk inzichtelijk voor alle betrokkenen. Het dashboard geeft inzicht welke domeinen cliënten van een afdeling of locatie belangrijk vinden en hoe tevreden ze er over zijn. De NPS-score is daar een onderdeel van. Met ingang van 1 december 2019 is de ICT koppeling tussen de app van de Klantmonitor en het zorgdossier in ONS beschikbaar. Dit betekent dat de individuele antwoorden van cliënten en bewoners die de vragenlijst op naam hebben ingevuld, rechtstreeks in het zorgdossier in ONS terecht komen.

Onderstaande onderwerpen vinden bewoners het meest belangrijk:

1. Lekker eten en drinken
2. Lekker slapen en rusten
3. Plezierige relaties en contacten

Met de Klantmonitor heeft in alle locaties een meting plaatsgevonden in het najaar van 2018. Een tweede meting heeft plaatsgevonden in het voorjaar 2019 op 3 locaties (Guisveld, Evean Henriette Roland Holst en Swaensborch), in de overige locaties is gemeten in najaar 2019 met uitzondering van Oostergouw, Twiskehuis, Erasmushuis en Acht Staten.

Intramuraal is het nodig dat er keuzes en afspraken worden gemaakt ten aanzien van de gewenste werkwijze en proces, denk aan de frequentie van afname, de inzet van eigen medewerkers vs een interviewteam, de keuze voor het op naam of anoniem invullen. Ook dient te worden bepaald welke plek de Klantmonitor het beste kan krijgen in het bestaande werkproces. In 2020 zullen hier besluiten over worden genomen. De NPS score van Zorgkaart Nederland zal worden gebruikt voor aanlevering op de portal.

	Najaar 2018		2e meting 2019	
	N	NPS	N	NPS
Eduard Douwes Dekker	58	6,6	79	7,1
Henriette Roland Holst	43	6,9	61	7,5
Kimme	5	8	21	7,2
Lishof	21	8	48	7,1
Nieuw Groenland	37	7,5	25	8,2
Rietvelden	3	8	18	8,5
Swaensborch	48	6,9	92	6,7
Rosariumhorst	41	6,4	42	7,2
Guisveld	25	7,2	37	7,1
Korthagenhuis	27	5,6	33	6,3
Erasmushuis	55	6,8		
Twiskehuis	50	7,4		
Oostergouw	26	5,9		
Acht Staten	19	6,6		
Totaal	481	6,9	344	7,2

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

Binnen Evean wordt 1 keer in de 2 jaar een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Een meting zal in het najaar van 2020 plaats vinden. In 2019 is er op de locaties uitvoer gegeven aan de verbeterplannen naar aanleiding van de meting van 2018.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

Het proces rond het leren van incidenten is in 2019 opnieuw ingericht en heeft begin 2020 een definitieve vorm gekregen. Het proces is deels geautomatiseerd m.b.v. het meld- en analysesysteem TriasWeb. Uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid voor een veilige omgeving in de eerste plaats in het primaire proces ligt, dicht bij de cliënt. Elk team heeft een afhandelaar die de incidentmeldingen, vaak samen met de melder, beoordeelt en afhandelt. Op teamniveau wordt een analyse van de verzameling incidenten in een bepaalde periode gemaakt en besproken met de medewerkers in hun teamoverleggen. Dit deel van het proces wordt ondersteund door een format dat richting geeft aan de analyse en wordt begeleid door kwaliteitsmedewerkers.

Doel van de incidentencommissie op organisatieniveau is o.a. om uit de team- en locatie-analyses de grote lijnen voor verbeteringen (in het beleid) te halen en dit om te zetten in acties op organisatieniveau. Hierover vindt afstemming met directie en MT plaats. Als belangrijke verbeteringen voor 2020 worden gezien de positionering en invulling van de rol van afhandelaar in de teams en het beter vormgeven van het proces leren van incidenten.

Aantallen meldingen incidenten

In 2019 zijn er in totaal 10530 incidenten gemeld waarbij een cliënt betrokken was (4769 extramuraal, 5761 intramuraal). Deze incidenten kunnen onderverdeeld worden naar soort: 3854 medicatie-incidenten, 4466 valincidenten, 379 agressie-incidenten, waarvan 336 intramuraal. Bij 122 incidenten was een andere cliënt/medebewoner betrokken. Deze incidenten hebben zich voorgedaan op 27 verschillende afdelingen, waarvan 17 PG-afdelingen en 2 afdelingen voor zorg zonder behandeling.

Meldingen met ernstig letsel of overlijden

Meldingen met ernstig letsel of overlijden worden structureel beoordeeld door een team beleid-kwaliteitsmedewerkers in afstemming met een specialist ouderengeneeskunde. Met behulp van de Prisma methodiek worden calamiteiten onderzocht.

In 2019 zijn 7 calamiteitenmeldingen bij IGJ gedaan. Drie over een valincident, twee over een medicatie-incident en twee over mogelijk onjuist handelen in het zorgproces.

Meldingen geweld tussen cliënten

In 2019 zijn in TriasWeb 122 meldingen gedaan van geweldsincidenten tussen cliënten waar sprake was van lichamelijk of geestelijk geweld. Dit betroffen meldingen voor cliënten in de intramurale setting en de dagbesteding van Evean. Afhankelijk van het incident is de inschatting gemaakt of er een psychosociale discipline (psycholoog of psychomotorisch therapeut) moest worden ingeschakeld om een gedragsinterventie in te zetten. Als gevolg van registratie in TriasWeb als enige systeem in 2019 ten opzichte van Caress en TriasWeb in 2018 is een vergelijk tussen de jaren niet mogelijk.

De analyse van de gegevens heeft geleid tot het inzicht dat de registratie van geweldsincidenten tussen cliënten verbeterd kan worden. Verbetermogelijkheden hebben vooral betrekking op:

- Evalueren en optimaliseren van de huidige meldroute, inrichting van het meldformulier betreffende meldingen van geweldsincidenten tussen cliënten.
- Deskundigheidsbevordering van afhandelaren voor het vaststellen van oorzaken van een incident, zodat de eenduidigheid en betrouwbaarheid van de registratie van (de oorzaken van) meldingen wordt vergroot.

Klachten

De klachtencommissie heeft evenals in 2018 in het verslagjaar 5 klachten afgehandeld, waarvan er 3 betrekking hebben op de intramurale locaties. Oorzaak van de klachten is veelal terug te voeren naar de communicatie, zorgvuldige rapportage en kennis gebrek over procedures. De adviezen van de klachtencommissie zijn door de directie overgenomen. De overige klachten niet gemeld bij de klachtencommissie zijn opgelost in de lijn, waarbij de klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld ter ondersteuning van de verschillende partijen.

➤ 9. Veiligheid

De basis voor dit hoofdstuk wordt gevormd door de gegevens die zijn verzameld ten behoeve van de landelijke meting van de kwaliteitsindicatoren, met name de indicatoren basisveiligheid. Peildatum voor de verzameling van deze gegevens is 31 januari 2020. Op deze datum zijn de indicatoren beoordeeld zoals omschreven in het Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg, versiedatum 11 september 2019. De hierna genoemde gegevens hebben alleen betrekking op cliënten met een ZZP-indicatie V&V 4 t/m 10 die op de peildatum in één van de locaties van Evean verbleven.

Over verslagjaar 2019 zijn de drie landelijk verplichte indicatoren basisveiligheid gemeten: Advance Care Planning (ACP), bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Daarnaast zijn de volgende twee keuze-indicatoren in de meting opgenomen:

- **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 2018 en kunnen aanleiding zijn voor teams om samen met de wondverpleegkundige en/of SO te leren en verbeteren op basis van casuïstiekbespreking.
- **medicatiereview:** een medicatiereview vergroot het inzicht in de werking van medicatie voor alle betrokkenen (SO, apotheker, zorgmedewerker). Dit vergroot de medicatieveiligheid voor cliënten.

Naast de genoemde inhoudelijke reden voor de keuze van deze indicatoren geldt ook dat de benodigde data hiervoor eenvoudig vanuit systemen en dossiers beschikbaar is. De Regionale Cliëntenraad Evean is geïnformeerd over de keuze indicatoren.

Decubitus

Toelichting

Op cliëntniveau wordt het risico op huidletsel als onderdeel van de halfjaarlijkse risicosignalering periodiek beoordeeld. Daarnaast kan dit risico ook tussentijds worden gesignaleerd. Altijd als er sprake is van decubitus (of ander huidletsel) wordt de specialistische wondverpleegkundige ingeschakeld. De wondverpleegkundige registreert de categorie decubitus, stelt het wondbehandelplan op en monitort de voortgang van de behandeling. De wondverpleegkundige werkt hiertoe samen met de zorgmedewerkers op de afdeling die uitvoering geven aan het wondbehandelplan. Door de inzet van de specialistische wondverpleegkundige bij decubitus wordt de deskundigheid van betrokken medewerkers op het gebied van wondbehandeling vergroot.

Uitkomsten

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

	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
Acht Staten	1	66	2%
Eduard Douwes Dekker	5	161	3%
Erasmushuis	2	98	2%
Festina Lente	6	80	8%
Guisveld	5	123	4%
Henriette Roland Holst	0	86	0%
Korthagenhuis	0	73	0%
Kimme	0	18	0%
Lishof	3	58	5%
Nieuw Groenland	6	101	6%
Oostergouw	5	128	4%
Rosariumhorst	3	81	4%
Rietvelden	0	91	0%
Swaensborch	5	108	5%
Twiskehuis	0	70	0%
EVEAN	41	1342	3%

Bij een gelijk blijvend totaal aantal cliënten is het aantal cliënten met decubitus categorie 2 of hoger verminderd met 25 ten opzichte van 2018.

Advance Care Planning

Om acute opnames te voorkomen is doorlopend gesprek met cliënt en familie nodig over de gewenste en medisch gezien mogelijke zorg. Om de mate waarin deze gesprekken gevoerd worden en afspraken vastgelegd in het dossier te monitoren 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 ziekenhuis-opnames gemonitord.

Toelichting

Advance Care Planning is gericht op de door de cliënt gewenste en medisch gezien mogelijke zorg en behandeling, ook rondom het levenseinde. Het voeren van gesprekken hierover met de cliënt en familie is onderdeel van het medische beleid van Evean wanneer de specialist ouderengeneeskunde medisch eindverantwoordelijk is voor de cliënt.

Dat is het geval als de cliënt een ZZP-indicatie met behandeling heeft. Voor cliënten met een ZZP zonder behandeling is de huisarts medisch eindverantwoordelijk en worden afspraken over behandeling en/of levenseinde gemaakt tussen de cliënt en zijn of haar huisarts. Zorgmedewerkers stimuleren cliënten om hierover met hun huisarts te bespreken. Schriftelijke behandelafspraken tussen cliënt en huisarts kunnen worden opgenomen in het zorgdossier van de cliënt. Dit verschil in beleid is - evenals in verslagjaar 2018 - duidelijk zichtbaar in de cijfers.

In de locaties waar alleen of ook cliënten met een ZZP met behandeling worden opgenomen (Guisveld, Oostergouw, Rietvelden, Eduard Douwes Dekker) is het percentage cliënten met wie één of meerdere afspraken over behandeling rond het levenseinde in het dossier zijn vastgelegd hoger dan in locaties waar alleen of ook cliënten met een ZZP zonder behandeling worden opgenomen. Dit wordt verklaard door het feit dat de behandelaren in dienst van Evean zijn en een duidelijk rol hebben bij het maken en vastleggen van deze afspraken. Deze rol is voor huisartsen minder duidelijk, de meeste huisartsen hebben geen toegang tot het digitale dossier van de cliënt en houden hun eigen medische dossier bij. Behandeling - of het afzien daarvan - is een zaak tussen de cliënt en zijn/haar huisarts. Tenzij de cliënt in overleg met zijn/haar huisarts een niet reanimeer-afpraak op schrift heeft gesteld is het uitgangspunt dat in geval van nood bij deze cliënten (ZZP zonder behandeling) een eventuele reanimatie wordt gestart.

Uitkomsten

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat de volgende cijfers zien over de mate waarin gesprekken over medische behandeling rond het levenseinde worden gevoerd, waarbij één of meerdere afspraken hierover worden vastgelegd:

Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde	Aantal cliënten in de locatie waarbij tenminste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde in het zorg-dossier is vastgelegd	Totaal aantal cliënten in de locatie	Aantal cliënten waarbij tenminste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde is vastgelegd t.o.v. het totaal aantal cliënten in de locatie
Acht Staten	40	66	61%
Eduard Douwes Dekker	128	161	80%
Erasmushuis	85	98	87%
Festina Lente	43	80	54%
Guisveld	120	123	98%
Henriette Roland Holst	31	86	36%
Korthagenhuis	35	73	48%
Kimme	4	18	22%
Lishof	44	58	76%
Nieuw Groenland	24	101	24%
Oostergouw	127	128	99%
Rosariumhorst	73	81	90%
Rietvelden	89	91	98%
Swaensborch	86	108	80%
Twiskehuis	0	70	0%
EVEAN	929	1342	69%

Medicatieveiligheid

Toelichting

De veiligheid van het medicatieproces wordt gemonitord door:

- Interne en externe kwaliteitsaudits en audits in het kader van het afgesproken geneesmiddelenbeleid (Evean bij de apotheek en vice versa).
- Jaarlijks evaluatiegesprek met de apotheek over het geneesmiddelenbeleid.
- Registratie van incidenten, waaronder medicatie-incidenten. Zo dicht mogelijk bij de cliënt (geaggregeerd op afdelings- en locatieniveau) vinden analyse en opvolging van deze incidenten plaats. Op organisatieniveau wordt in een centrale incidentencommissie beoordeeld of (oorzaken van) incidenten tot wijzigingen in het beleid moeten leiden.

Het medicatiegebruik van cliënten die onder de medische verantwoordelijkheid vallen van de specialist ouderengeneeskunde wordt minimaal 1x per jaar beoordeeld door de specialist ouderengeneeskunde samen met de apotheker. De cliënt en de zorgmedewerker zijn hierbij niet standaard aanwezig. De follow-up wordt bij elke medicatiereview individueel vastgesteld. Voor cliënten die onder de medische verantwoordelijkheid van de huisarts vallen heeft Evean een signaleringsfunctie. Als een cliënt klachten ervaart wordt dit doorgegeven aan de huisarts.

Uitkomsten

In 2019 is het analyse- en verbetersysteem TriasWeb ingevoerd, waarin alle incidenten, waaronder medicatie-incidenten worden gemeld en geregistreerd. Op elke afdeling is er een afhandelaar die de incidenten formeel afhandelt en een beeld heeft van veel voorkomende incidenten. Individuele meldingen worden goed afgehandeld, de melder wordt daarbij betrokken. Cliëntgericht worden verbetermaatregelen genomen.

Op afdelingsniveau is de periodieke bespreking van de verzameling meldingen en mogelijk te nemen verbetermaatregelen op grond daarvan nog niet overal geïmplementeerd. Dit is ook terug te zien in de cijfers. Medewerkers van de afdeling kwaliteit ondersteunen kwaliteits- en coördinerende verpleegkundigen in de locaties en teams om hier voortgang bij te boeken.

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat de volgende cijfers zien over de mate waarin medicatiefouten in het team met de medewerkers besproken worden:

Bespreken medicatiefouten in het team	Aantal afdelingen waar medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van gedane meldingen	Aantal afdelingen waar meldingen van medicatiefouten zijn geweest (= totaal aantal afdelingen/teams in de locatie)	Aantal afdelingen waar medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken t.o.v. het aantal afdelingen waar medicatiefouten zijn geweest
Acht Staten	0	4	0%
Eduard Douwes Dekker	2	8	25%
Erasmushuis	0	3	0%
Festina Lente	0	2	0%
Guisveld	3	4	75%
Henriette Roland Holst	2	2	100%
Korthagenhuis	1	1	100%
Kimme	1	1	100%
Lishof	2	2	100%
Nieuw Groenland	4	4	100%
Oostergouw	0	8	0%
Rosariumhorst	0	4	0%
Rietvelden	0	3	0%
Swaensborch	0	6	0%
Twiskehuis	0	2	0%
EVEAN	15	54	28%

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat de volgende cijfers zien over de uitvoering van medicatiereviews. Deze activiteit is ingebed in het medicatieproces en wordt uitgevoerd door de specialist ouderengeneeskunde en de apotheker. Zorgmedewerkers bespreken bijzonderheden met betrekking tot het medicatiegebruik van de cliënt met de arts tijdens de artsenvisites.

Voor de 14 cliënten met een ZZP-indicatie met behandeling die langer dan 6 maanden in zorg zijn en woonachtig in Henriette Roland Holst is niet bekend of de jaarlijkse medicatiereview heeft plaatsgevonden. Dit heeft te maken met meerdere personele wisselingen in de artsenbezetting, communicatie met de apotheek en het ontbreken van een vaste plek in het cliëntdossier waar gegevens over uitgevoerde medicatiereviews vastgelegd worden.

Medicatiereview	Aantal cliënten op de afdeling met een ZZP V&V indicatie met behandeling en langer dan 6 maanden in zorg, waarbij een medicatiereview heeft plaatsgevonden	Totaal aantal cliënten op de afdeling met een ZZP V&V indicatie met behandeling en langer dan 6 maanden in zorg	Aantal cliënten (ZZP V&V indicatie met behandeling en langer dan 6 maanden in zorg), waarbij een medicatiereview heeft plaatsgevonden t.o.v. het totaal aantal cliënten met een ZZP V&V indicatie met behandeling en langer dan 6 maanden in zorg
Acht Staten	16	22	73%
Eduard Douwes Dekker	86	104	83%
Erasmushuis	58	68	85%
Festina Lente	0	0	nvt
Guisveld	89	100	89%
Henriette Roland Holst	0	14	0%
Korthagenhuis	0	0	nvt
Kimme	0	0	nvt
Lishof	25	25	100%
Nieuw Groenland	9	10	90%
Oostergouw	102	106	96%
Rosariumhorst	30	68	44%
Rietvelden	25	72	35%
Swaensborch	55	60	92%
Twiskehuis	0	0	nvt
EVEAN	495	649	76%

Aandacht voor eten en drinken

Toelichting

Eten en drinken is in allerlei aspecten van groot belang voor het welbevinden van de cliënt. Omdat het welbevinden van de cliënt een belangrijk uitgangspunt is voor de zorg- en dienstverlening is er bij Evean veel aandacht voor dit onderwerp. In 2019 zijn de volgende verbeteringen gemaakt:

- Uitbreiding Digitaliseren HACCP registratie in Vers & Veilig, uitrol naar alle locaties, KSW's en dagbesteding
- (deels) Zelf koken is uitgebreid naar meer locaties (Acht-Staten en Rosariumhorst)
- 60 medewerkers en vrijwilligers zijn geschoold met betrekking tot Sociale hygiëne in verband met drank en horeca wet. 40 personen hebben het diploma behaald.
- Aanvraag voor opleiding smaaksturing bij Dementie. Eerste cursisten (3 medewerkers) zijn gestart begin 2020
- De keuken van het Twiskehuis is gerenoveerd
- Na een listeria besmetting bij Offerman (leverancier vleeswaren Distrivers) zijn na bezoek van de NVWA toch op 2 locaties besmette vleeswaren aangetroffen. Hierdoor is het Recall protocol (terugroep protocol van artikelen) DV aangescherpt na input van Evean

Uitkomsten

Deze indicator is in verslagjaar 2019 voor het eerst gemeten. In het zorgplan worden eventuele afspraken over eten en drinken vastgelegd. Dit gebeurt voor het grootste deel van de cliënten (82%). In enkele locaties lijkt minder aandacht te worden besteed aan het vastleggen van afspraken over eten en drinken (Kimme, Lishof, Swaensborch en Twiskehuis). Hier wordt in verslagjaar 2020 verder aandacht aan besteed.

De meting van de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid laat de volgende cijfers zien over de mate waarin afspraken over eten en drinken in het zorgdossier van de cliënt zijn vastgelegd.

Eten en drinken	Aantal cliënten in de locatie waarmee voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en waarbij de afspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier	Totaal aantal cliënten in de locatie	Aantal cliënten waarbij waarmee voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en waarbij de afspraken zijn vastgelegd t.o.v. het totaal aantal cliënten in de locatie
Acht Staten	66	66	100%
Eduard Douwes Dekker	152	161	94%
Erasmushuis	85	98	87%
Festina Lente	74	80	93%
Guisveld	108	123	88%
Henriette Roland Holst	78	86	91%
Korthagenhuis	67	73	92%
Kimme	11	18	61%
Lishof	38	58	66%
Nieuw Groenland	80	101	79%
Oostergouw	107	128	84%
Rosariumhorst	64	81	79%
Rietvelden	89	91	98%
Swaensborch	54	108	50%
Twiskehuis	30	70	43%
EVEAN	1103	1342	82%

➤ 10. Cliëntoordelen

Meetinstrument cliënttevredenheid

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Het waarderingscijfer per locatie of team is beschikbaar via de website www.zorgkaartnederland.nl. Dit gaat om waarderungen van de zorg en dienstverlening door cliënten, die zij zelf hebben ingevuld via de website of via zuilen op de locatie. Het doel voor Evean voor 2019 rapportcijfer 8,0 is niet voor alle locaties behaald. Op deze locaties zal meer aandacht moeten worden gegeven aan persoonsgerichte zorg in 2020. Afgelopen jaar was het aantal waarderungen op de locaties heel wisselend en in sommige gevallen was er sprake van geen enkele respons. Om er voor te zorgen dat de waarderungen meer sturingsinformatie oplevert en een representatiever beeld geeft, zal er in 2020 gekeken worden naar een aanpak om het aantal waarderungen te verhogen.

Aanbevelingsscore	Percentage cliënten/vertegenwoordigers dat Evean aanbeveelt aan vrienden en familie	Bron	N=	Gemiddelde waarderingscijfer
Acht Staten	50%	Zorgkaart	4	7,5
Eduard Douwes Dekker	93%	Zorgkaart	14	7,8
Erasmushuis	100%	Zorgkaart	6	8,1
Festina Lente	100%	Zorgkaart	6	8
Guisveld	96%	Zorgkaart	23	8,8
Henriette Roland Holst	100%	Zorgkaart	2	7,9
Korthagenhuis	43%	Zorgkaart	7	5,9
Kimme	nvt	Zorgkaart	0	nvt
Lishof	100%	Zorgkaart	7	8,3
Nieuw Groenland	63%	Zorgkaart	8	7,8
Oostergouw	91%	Zorgkaart	12	8,6
Rosariumhorst	nvt	Zorgkaart	0	nvt
Rietvelden	100%	Zorgkaart	10	8,3
Swaensborch	73%	Zorgkaart	15	7,5
Twiskehuis	100%	Zorgkaart	2	10
EVEAN*	87%	Zorgkaart	165	8,2

*cijfers inclusief thuiszorg

➤ 11. Leren en werken aan kwaliteit

In de voorgaande hoofdstukken wordt ingegaan op de verschillende thema's met betrekking tot leren en verbeteren. Hieronder volgt een beschrijving op hoofdlijnen.

Kwaliteitsplan

Naar aanleiding van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is voor 2020 een Kwaliteitsplan opgesteld. Hierin is beschreven hoe Evean in 2020 kwalitatief goede zorg aan onze cliënten willen geven. Tevens is een verbeterparagraaf opgenomen voor alle intramurale locaties van Evean.

Kwaliteitsverslag

Dit Kwaliteitsverslag is opgebouwd volgens het format zoals dat is opgenomen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (bijlage 5) en betreft het jaar 2019. Inhoudelijk zijn er overeenkomsten met het jaarverslag 2019 van Evean.

Het concept in een speciale vergadering van de Regionale Cliëntenraad Evean besproken met de directie. Op- en aanmerkingen uit deze reviews zijn verwerkt in het definitieve concept. In het Kwaliteitsverslag van 2019 wordt verslag gedaan van de voortgang op de doelstellingen die in het kwaliteitsplan 2019 zijn beschreven en hoe uitvoering gegeven is aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en kwaliteitskader wijkverpleging voor de WLz cliënten (zie addendum langdurige zorg thuis).

Lerende organisatie

Evean ziet zichzelf een organisatie die leert wanneer nieuwe uitdagingen en veranderende omstandigheden daarom vragen. Naast het leren in de dagelijkse uitvoering van het werk en het deelnemen aan traditionele opleidingsactiviteiten, wordt er ook permanent een verbinding gelegd tussen leren en werken, tussen kennisontwikkeling en talentmanagement.

Open aanspreekcultuur

De Kijkrichting van Evean beoogt o.a. het bevorderen van een open aanspreekcultuur (samenwerken = samen spreken en samen leren!), om zodoende optimale zorg te kunnen verlenen. Het management heeft binnen de lerende organisatie een ondersteunende en coachende rol. Lijn- en stafmanagers in het MT ondersteunen de managers in het primaire proces door conceptverheldering, heldere projectopdrachten, klankbordgesprekken en frequent coaching.

Clientbesprekingen

Cliëntbesprekingen dragen bij aan het leren en verbeteren. Het betreft een methodiek die beoogt dat medewerkers zich tijdens de zorg de vragen stellen: wie is deze cliënt? Wat is zijn/haar achtergrond? Wensen en verwachtingen? Wat kan Evean bijdragen aan het welbevinden van de cliënt? Hiermee krijgen medewerkers handvatten om goede zorg te verlenen die gericht is op de beleving van de cliënt.

Meldsysteem

Het nieuwe meldsysteem voor incidenten cliënten/medewerkers en klachten biedt mogelijkheden voor registratie en analyse, monitoring van de opvolging en borging van maatregelen. Hierdoor wordt de opvolging en analyse van trends verbeterd en is het mogelijk om feedback-informatie te genereren op team-, locatie- en organisatieniveau, met als doel van elkaar te leren en samen te verbeteren.

➤ 12. Verbeterplannen locaties

Voor alle locaties is in het kwaliteitsplan 2019 een verbeterplan opgesteld waarin specifieke doelstellingen voor de locatie beschreven zijn aan de hand van de onderstaande verbeterthema's:

- Leren en verbeteren
- Versterken van de rol van de verpleegkundige
- Uitbreiding van zorgpersoneel
- Taakverschuiving
- Zinnvolle dagbesteding
- Inzet zorgtechnologie

Per locatie is in de volgende paragrafen beschreven op welke manier zij invulling hebben gegeven aan de realisatie van de doelstellingen uit de verbeterplannen voor het jaar 2019. Op veel locaties is door middel van taakverschuiving en uitbreiding van personeel gerealiseerd dat er meer aandacht is voor de bewoners en zinnvolle dagbesteding.

12.1 Locatie Acht Staten

Zinnvolle dagbesteding

- Complementaire zorg wordt geboden binnen de Acht Staten, gedurende 1 dag per week. Doel is om dit te continueren in 2020 en nog niet verder uit te breiden.

Leren en verbeteren

- Klinische lessen zijn nog niet opgestart, dit wordt Q4 2020.

Taakverschuiving

- Extra uren schoonmaak zijn ingezet waardoor meer kan worden voldaan aan de behoefte van de cliënt en vraaggericht ingericht.
- Gastvrouwen worden nog niet ingezet. Nadat de verbouwing gerealiseerd is zullen deze ingezet worden. Er is tevens stagnatie als gevolg van corona perikelen.

12.2 Locatie Eduard Douwes Dekker

In het Evean Eduard Douwes Dekkerhuis is eind van het jaar het verbetertraject van VWS Waardigheid en Trots gestart. Aan de hand van scangesprekken die met cliënten en medewerkers zijn gehouden is een plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit te verbeteren en een fijne leefomgeving voor de bewoners en een fijne werkomgeving voor de medewerkers te creëren. Dit traject loopt door in 2020.

Versterken rol van de verpleegkundige

- In het EEDD is een kwaliteitsverpleegkundige werkzaam. Deze heeft als taak om de processen op de werkvloer te optimaliseren en medewerkers te coachen en o.a. te ondersteunen in de uitvoering van het methodisch werken. Wens is uit te breiden naar 3 FTE voor de regio Amsterdam-Noord. Het EED is een groot en complex verpleeg/verzorgingshuis met veel functies en er moet nog veel aan deskundigheid en kwaliteitsverbetering gerealiseerd worden.

Leren en verbeteren

- In 2019 is een tweede groep zij-instromers gestart die via een traject op maat opgeleid worden tot verzorgende IG/medewerker Maatschappelijke Zorg op MBO-niveau 3. Deze leerlingen zijn bovenformatief en worden intensief begeleid. Na afronding van de opleiding biedt Evean de gediplomeerden een baangarantie. In maart 2020 waren er geen aanmeldingen voor de zij-instroom maar doel is in september weer een groep te starten onder dezelfde voorwaarden.

Zinvolle dagbesteding

- Er is een muziektherapeut voor een dag per week aanwezig.

Taakverschuiving

- Servicemedewerkers/huiskamermedewerkers worden ingezet op de PG-woongroepen en op de somatische afdelingen in de voedingsdienst.

12.3 Locatie Erasmushuis

Versterken rol van de verpleegkundige

- In Erasmushuis is een kwaliteitsverpleegkundige die een rol heeft in het coachen van medewerkers op het gebied van kwaliteit. Tevens hebben zij een rol in het monitoren en evalueren van de kwaliteitsmonitoringlijst.
- Coördinerend VPK is aangesteld om samen met de EVV de continuïteit en sturing kwaliteitsborging neer te zetten bij inzet van flex-medewerkers. Er worden vaste flex-medewerkers ingezet om met vaste gezichten de zorg te bieden aan de bewoners.

Leren en verbeteren

- Er zijn helpenden + en VIG-ers opgeleid.
- Daarnaast zijn gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) opgeleid.
- De Moribus training is in 2019 ingezet en zal in 2020 worden vervolgd.

Zinvolle dagbesteding

- In 2019 is het Erasmushuis gestart met de tijdmachine. Met de inzet van de tijdmachine wordt het (structureel) verbeteren van de kwaliteit van leven van ouderen beoogd. Het doel is dat mensen zo veel mogelijk op hun eigen manier oud kunnen worden, of 'Vergrijzen op eigen wijze'. Door vroegere tijden te laten herleven en nu lekker actief te zijn. Het project de Tijdmachine is doorlopen en krijgt een vervolg als onderdeel van het opnameproces en als onderdeel van het zorgplan. Hierdoor wordt gewerkt met een methodische manier om dagbesteding welzijn te evalueren en aan te passen.
- In het Erasmushuis wordt de omslag gemaakt naar kleinschalig zorgen op de somatiek afdelingen.

Overig

- Uit de medewerkertevredenheid 2018 kwam naar voren dat duidelijke en transparante communicatie werd gemist vanuit management. Door personeelsbijeenkomsten, teamoverleggen, individuele gesprekken, luisteren en openheid is de communicatie verbeterd in 2019.
- Om het ziekteverzuim te beïnvloeden wordt beïnvloedbaar verzuim en niet beïnvloedbaar gedrag in verzuim besproken. Medewerkers worden betrokken bij wat er gedaan kan worden om verzuim te voorkomen of te beperken. Ook wordt gekeken naar werkervaringsplekken op andere locaties. Aan de voorkant voorkomen verzuim. De massages zullen in 2020 ook worden voortgezet en wordt ingezet op toefit.
- De samenwerking met de behandelaren is in 2019 sterk verbeterd. De aanwezigheid van de specialist ouderengeneeskunde en basisarts geeft continuïteit.

12.4 Locatie Festina Lente

Versterken rol van de verpleegkundige

- Er zijn twee Coördinerend verpleegkundigen aangesteld, die ieder een team aansturen. Zij werken 50% mee in de directe zorg. De Coördinerend verpleegkundige krijgt een belangrijke rol bij de implementatie van cliëntbesprekingen en coördinatie rondom de cliënt en het dossier. Daarnaast in het coachen van de teamleden naar taakvolwassenheid.
- Kwaliteitsverpleegkundige is regio breed aangesteld en is inzetbaar bij kwaliteitsproblematiek/vragen.
- Vanuit de audit kwam methodisch werken als een knelpunt naar voren, de Coördinerend verpleegkundig en de kwaliteitsverpleegkundige gaan gezamenlijk bekijken waar de verbeterpunten liggen en de medewerkers hierin coachen.
- Werkbegeleiding van leerlingen moet breder georganiseerd worden, leerlingen hebben meer aansturing nodig en dit moet niet afhankelijk zijn van samenwerking met de werkbegeleider. Door teveel wisselende roosters verloopt het samenwerken vaak moeizaam met eigen werkbegeleider. Actie voor Coördinerend verpleegkundige voor 2020.

Zinvolle dagbesteding

- Een 3e HK is gerealiseerd, dagelijks van 11.00-19.00 geopend.
De HK heeft een bezetting van 6-7 bewoners.
- HK medewerkers worden door Moribus-coaches gecoacht in werkwijze en benadering van bewoners en de coaches geven tips met betrekking tot de inrichting van de HK.
- Muziek wordt momenteel aangeboden door een vrijwilliger, die dit in samenspraak met de AB doet.

Leren en verbeteren

- Een deel van de medewerkers facilitair en zorg heeft de Moribustraining gevolgd, daarnaast zijn er 5 medewerkers geschoold als coach.
- Twee medewerkers zorg volgen de opleiding tot GVP met veel enthousiasme
- Deskundigheidsbevordering: Moribus en tijdmachine trainingen achter de rug, incl. trainingen voor coaches
- Receptionistes hebben de training hersenkunde gevolgd.

12.5 Locatie Guisveld

Versterken rol van de verpleegkundige

- In Guisveld werkt 1 kwaliteitsverpleegkundige, zij werkt voor de regio en werkt nauw samen met de kwaliteitsverpleegkundige van Nieuw Groenland.
Binnen Guisveld is zij aanspreekpunt op het gebied van kwaliteit, staat in nauw contact met de verpleegkundigen, artsen en teammanagers. Heeft een signalerende en onderzoekende rol en houdt zich bezig met kwaliteitsthema's als Triasweb, ONS, hygiëne, KHZ. Ondersteunt en coacht de teams en de coördinerend verpleegkundigen waar nodig, is hiervoor regelmatig functioneel aanwezig op de afdelingen. De kwaliteitsverpleegkundige levert een actieve bijdrage aan de implementatie van de wet zorg en dwang (WZD)

Leren en Verbeteren

- Aandachtsvelders vervullen een rol bij leren en werken aan kwaliteit waar het gaat om inhoudelijke deskundigheid. Zij zijn verantwoordelijk voor een specifiek aandachtsveld, zoals medicatie, hygiëne en infectiepreventie, mondzorg, incidenten, cliëntdossier, Brein omgevingszorg, BOPZ.
Momenteel zien we dat de aandachtsvelders wisselend hun rol pakken, lijken nodige ondersteuning te missen. In 2020 zal dit een verbeterpunt zijn. Verbetercoaches Zij hebben een belangrijke taak bij het leren en werken aan kwaliteit waar het gaat om het verbeteren van werkprocessen. Zij ondersteunen leidinggevenden bij het vormgeven van veranderingen (in de werkprocessen) op de afdeling ten behoeve van de cliënt.

Op dit moment zien we dat het werken met verbetercoaches niet goed van de grond is gekomen. De oorzaak is bij ons niet helder. In 2020 zal gekeken worden naar de verbeterpunten. Klinisch redeneren voor de coördinerende verpleegkundige, met als doel een verbetering van de kwaliteit van besluitvorming. Klinisch redeneren en intervisie zullen dan ingezet worden om de kwaliteit van zorg te verbeteren. We zullen de scholingsbehoefte inventariseren en op maat inzetten.

- In 2020 start er een tweede groep zij-instromers die via een traject op maat opgeleid worden tot verzorgende IG/medewerker Maatschappelijke Zorg op MBO-niveau 3. Deze leerlingen zijn boven formatief en worden intensief begeleid. Na afronding van de opleiding biedt Evean de gediplomeerden een baangarantie.

Inzet zorgtechnologie

- Op het gebied van zorgtechnologie wordt gebruik gemaakt van een toepassing, camera-toezicht, die ondersteunt bij het maken van de juiste keuze om wel of niet in te grijpen bij nachtelijke onrust op basis van een vooraf ingesteld scenario per cliënt.

12.6 Locatie Henriette Roland Holst

Versterken rol van de verpleegkundige

- De inzet van de kwaliteitsverpleegkundige is op onze locatie niet van de grond gekomen door diverse oorzaken. Wel hebben wij binnen EHRH en medewerker kwaliteit die d.m.v. onder andere het organiseren van klinische lessen de kwaliteit van de medewerkers op een hoge niveau probeert te brengen. Zijn aandachtspunten zijn dezelfde als die van de kwaliteit verpleegkundige. Hij is de helft van zijn aantal uren hiervoor vrijgesteld van werkzaamheden in de directe zorg.

Uitbreiding van zorgpersoneel

- Uitbreiding formatie voor flexibele avonddienst is niet van de grond gekomen. Wel is er een groep zij instromers vanuit DWI begonnen met de opleiding verzorgende C. Ook zijn er 4 bbl leerlingen gestart met de opleiding Vig.

Taakverschuiving

- De inzet van de administratieve ondersteuning is gerealiseerd en wordt als zeer zinvol ervaren. Met name de verslaglegging van de vergaderingen leidt tot een verminderde werkdruk.
- De uitbreiding van de formatie gastvrouwen is gerealiseerd op enkele afdelingen en leidt tot verlichting werkdruk van het zorgpersoneel. Dit is momenteel nog wel erg gericht op de basisbehoeften eten en drinken en moet nog verder uitgewerkt worden naar dagbesteding.
- Er zijn twee medewerkers algemene dienst aangetrokken die zowel de restauratieve dienst als de zorg kunnen ondersteunen in het uitvoeren van hun taken.

Zinvolle dagbesteding

- De formatie activiteitenbegeleiding is uitgebreid om meer activiteiten op te pakken.
- Muziek therapeut heeft een duidelijke meerwaarde voor een aantal bewoners, zij wordt zowel individueel als groepsgewijs ingezet.

Leren en verbeteren

- In 2019 is er scholing hersenkunde geweest voor medewerkers uit diverse geleding van zorg en welzijn. Dit heeft geleid tot meer kennis over en begrip voor onze demente bewoners.
- Breincoaches zijn in 2019 niet opgeleid.
- De verbetergesprekken met de teams zijn in gang gezet waarbij ook enkele verbeterpunten zijn aangepakt en uitgevoerd.

12.7 Locatie De Kimme

Zinvolle dagbesteding

- Op de groepszorg is het aantal uur dat de coördinator besteedt aan de dagelijkse zorgtaken verminderd. Hierdoor nog beperkt aantal uur bezig met de zorgtaken, waardoor meer tijd aanwezig is om processen te verbeteren. Op deze manier wordt de kwaliteit verbeterd.
- De formatie activiteitenbegeleiding is uitgebreid van 0,5 fte naar 0,86 fte. Het dagbestedingsaanbod is hierdoor verbeterd.
- Verbinding tussen zorg en activiteiten is verstevigd.

12.8 Locatie Korthagenhuis

Versterken rol van de verpleegkundige

- Op het Korthagen huis is een kwaliteitsverpleegkundige werkzaam die regiobreed is aan gesteld. De kwaliteitsverpleegkundige is inzetbaar voor de monitoring en coaching op kwaliteit.

Zinvolle dagbesteding

- Er worden gesprekken gevoerd door Evean met de gemeente en de woningbouwcorporatie over de toekomst van het Korthagenhuis. Er wordt gekeken naar de verbouwingmogelijkheden om de locatie aan te passen aan de behoeften van de groeiende doelgroep PG.

Leren en verbeteren

- Moribus training is gestart in 2019 en zal worden vervolgd in 2020.
- Er is een medewerker in 2019 gestart met de opleiding tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP).

12.9 Locatie Lishof

Versterken rol van de verpleegkundige

- Kwaliteitsverpleegkundige is regio breed aangesteld. De kwaliteitsverpleegkundige is inzetbaar voor de monitoring en coaching op kwaliteit.

Taakverschuiving

- Toezicht in de huiskamers door inzet van gastvrouwen/gastheren tijdens de avondmaaltijd is gerealiseerd. Dagelijks inzet van 17 tot 20 uur. Dit zorgt voor rust en continuïteit op de PG afdelingen en in de huiskamers. Zorgmedewerkers kunnen zich op hun zorgtaken richten en de gastvrouwen/gastheren zorgen voor rust en veiligheid.
- Servicemedewerkers (zorghulpen) zijn ingezet op de appartementen (verzorgingshuis) zowel in de ochtend als in de avond. Zij zorgen voor ontbijt, bed opmaken, transfers en 's avonds voor het verzorgen van de broodmaaltijd. Hierdoor hebben de zorgmedewerkers meer tijd om zich te richten op de ADL van de bewoners. In de ochtend inzet van 9.30 tot 14 uur en in de avond van 16 tot 20 uur.

Leren en verbeteren

- Scholing medewerkers PG op KSW is gerealiseerd. Alle medewerkers en vrijwilligers hebben scholing gevolgd op het gebied van hersenkunde, breincollectief. In 2020 zal worden gekeken hoe de scholing te continueren voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers.

12.10 Locatie Nieuw Groenland

Versterken rol van de verpleegkundige

- In Nieuw Groenland zijn in 2019 twee kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam geweest. Eén van deze medewerkers heeft eind 2019 haar opleiding met goed resultaat afgerond. De kwaliteitsverpleegkundigen hadden een coachende rol bij de verbeteringen van de onderstaande onderwerpen:
 - Medicatiebeleid
 - Hygiëne
 - Zorgleefplannen
 - Meldingen incidenten
- Eind 2019 is een coördinerend verpleegkundige aangesteld voor 16 uur. Voor 2020 wordt deze, conform nieuwe organisatiestructuur, uitgebreid met vier coördinerend verpleegkundigen.

Uitbreiding van zorgpersoneel

- De inzet in de nachtdienst is opgehoogd van één helpende en een verzorgende IG voor het hele huis (KSW en IM) naar één helpende en twee verzorgende IG waarbij op KSW een verzorgende IG verplicht is gezien de bewonerspopulatie en de zorg die dit vereist.
- In 2019 is een coördinator Facilitair aangesteld. Zij is verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de huishouding, receptie, restauratief en de huismeester. Deze functie is conform de nieuwe organisatie structuur en zal voortgezet worden in 2020.

Zinnvolle dagbesteding en uitbreiding zorgpersoneel

- Groepszorg is gerealiseerd. De bezetting zou ingezet worden op een medewerker welzijn in combinatie met een helpende. Gezien de deskundigheid die nodig is op de beide groepen is de helpende vervangen door een verzorgende C of verzorgende IG. Concreet is er een medewerker welzijn gekoppeld aan een verzorgende IG/C per groep.

12.11 Locatie Oostergouw

Versterken rol van de verpleegkundige

- Op Oostergouw zijn 2 kwaliteitsverpleegkundigen en een kwaliteitsmedewerker werkzaam. Zij hebben een onderlinge verdeling gemaakt voor de afdelingen en de kwaliteitsonderwerpen. Voor een uniforme werkwijze op het gebied van kwaliteit door de gehele locatie wordt nauw samengewerkt met de teammanagers.

Taakverschuiving

- Toezicht in de huiskamers van de somatische afdelingen wordt verzorgd door de voedingsassistent of een helpende.
- De taken van de managementassistent/ administratieve ondersteuning voor Evean in zijn geheel worden bekeken in relatie tot de nieuwe managementstructuur die eind 2019 is ingevoerd.
- Op elke afdeling zijn 2 vaste huishoudelijk medewerkers werkzaam, indien nodig aangevuld met flex-medewerkers. Dit met als doel het bevorderen van het woon- en leefklimaat op de afdeling en in de huiskamer.
- In 2020 zal een coördinator facilitair worden aangesteld.

Uitbreiding van zorgpersoneel

- De uitbreiding in formatie van zorgpersoneel wordt gerealiseerd met leerlingen helpenden, verzorgende of verpleegkundigen. Op deze manier zijn extra handen aan het bed aanwezig. De opleidingen lopen door in 2020.
- In de dag-, avond en nachtdienst wordt een zwerfwacht ingezet. Het streven is om verzorgenden ig in te zetten in de nacht. Indien dit niet mogelijk is dan wordt een helpende ingezet.

Zinvolle dagbesteding

- Voor de dagbesteding voor de Korsakov-bewoners is een samenwerking met Leviaan opgezet. Een aantal bewoners gaat hier overdag naar toe.
- In 2020 zal een coördinator welzijn coach 2020 worden aangesteld.

Leren en ontwikkelen

- In 2019 is een groep zijinstromers opgeleid. In 2020 start een nieuwe groep.

12.12 Locatie Rietvelden

Versterken rol van de verpleegkundige

- Voor de Rietvelden zijn 2 kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld en inzetbaar voor coaching en bij vragen op het gebied van kwaliteit. Zij hebben de portefeuilles onderling verdeeld. Er wordt gewerkt aan een aanspreekcultuur binnen de woningen.
- Er zijn 6 coördinerend verpleegkundigen die in koppels werken per woning. Zij werken mee in de zorg en zijn overstijgend werkzaam. De coördinerend verpleegkundigen krijgen coaching als groep en individueel om hun rol uit te kunnen voeren.

Taakverschuiving

- Het werven van zorghelpen is lastig, er staan vacatures open. Er wordt nu gewerkt met zorgassistenten die worden ingezet op piekmomenten op de dag en avond bij de maaltijden, toezicht in de huiskamer en bij dagbestedingsactiviteiten als wandelen met de bewoners.

Zinvolle dagbesteding

- Er zijn 4 medewerkers welzijn werkzaam op de Rietvelden. 1 medewerker welzijn is aanspreekpersoon voor de vrijwilligers. In 2020 zullen er 3 bijeenkomsten worden opgestart met de vrijwilligers en welzijn medewerkers om beter af te stemmen over de zinvolle dagbesteding en de vrijwilligers te coachen.
- In juni 2020 start een muziektherapeut voor 8 uur in de week om muziekactiviteiten aan te bieden aan de bewoners

12.13 Locatie Rosariumhorst

Versterken rol van de verpleegkundige

- 4 coördinerende verpleegkundigen worden begin 2020 aangesteld. De wens is deze groep uit te breiden met 1,5 Fte en te coachen naar zelfstandig functioneren.

Taakverschuiving

- Vacatures zijn uitgezet in 2019, waarvan 90% is opgevuld. Zorg assistent, zorghulp en huiskamer medewerkers zijn aangenomen voor het verlenen van hand en span diensten, bieden van ondersteuning in de zorg en zijn tevens inzetbaar als gastvrouw in de huiskamer. Allen zijn gekoppeld aan een etage.
- Coördinator facilitair is aangesteld. Deze werkt nauw samen met de coördinator middelpunt. Locatie is klaar om te starten met zelf koken en creëren van een gastvrije receptie/middelpunt
- Huishoudelijke medewerkers worden functioneel aangestuurd door de coördinator facilitaire. Door de verzwaarde zorg is de schoonmaak frequentie opgehoogd met instemming van de Cliëntenraad
- Huismeester is aangesteld. Is service gericht en werkt naar grote tevredenheid van bewoners en medewerkers
- Secretarieel /administratief medewerker. De locatie beschikt over een receptie en een management assistent.

Zinnvolle dagbesteding

- Appartement 4e etage wordt in gebruik genomen als zijnde huiskamer voor bewoners. Officiële verbouwing moet nog plaatsvinden.
- Aan elke huiskamer is een Activiteiten Begeleidster en coach gekoppeld. Er zijn werkprocessen ontwikkeld en gedoseerd. Gedachtengoed wordt uitgedragen in de huiskamers door alle betrokkenen.

Leren en verbeteren

- 90% van de medewerkers zijn geschoold in de hersenkunde
- Er is een Moribus scholing samengesteld gericht op de vrijwilligers werkzaam in Rosariumhorst.
- Zij instromers, leerlingen worden per februari 20 weer geplaatst op locatie Rosariumhorst. Leerlingbegeleiders zijn aanwezig en uitgebreid. Zij hebben hiervoor de juiste scholing ontvangen. Er is belangstelling om mee te doen met de pilot aandachtsvelden opleidingen/leerlingen.

12.14 Locatie Swaensborch

Versterken rol van de verpleegkundige

- Er is een kwaliteitsverpleegkundige werkzaam in Swaensborch, hierdoor is een kwaliteits-slag gemaakt. Op het gebied van kwaliteit heeft de kwaliteitsverpleegkundige een duidelijke positie gekregen, hier is een start mee gemaakt in 2019 en dit is in 2020 verstevigd. Zij is verantwoordelijk voor signalering en coachen op het gebied van kwaliteit en levert de input voor de 4m rapportage aan.

- Er zijn 4 coördinerend verpleegkundigen aangesteld. Zij hebben een sleutelpositie in het monitoren en coachen van zorgmedewerkers in de teams.

Taakverschuiving

- De taken van de managementassistent voor Evean in zijn geheel worden bekeken in relatie tot de nieuwe managementstructuur die eind 2019 is ingevoerd.
- Er zijn servicemedewerkers aangesteld die ondersteunen bij de maaltijden.

Uitbreiding zorgpersoneel

- De uitbreiding van de formatie van verzorgende IG is slecht in te vullen, vacatures worden moeizaam ingevuld.
- Er zijn 5 zij-instromers verzorgende IG/maatschappelijke zorg gestart, die na afronding van hun opleiding worden geplaatst binnen Evean.

Leren en verbeteren

- De verbetercoaches zijn onderdeel van de projectgroep die het verbeterplan uitvoeren dat is opgesteld voor Swaensborch. Het verbeterplan richt zich op kwaliteit, medewerkers-tevredenheid, roosters en cultuur. De rol van de verbetercoaches kan hierdoor beter worden benut.

12.15 Locatie Twiskehuis

Uitbreiding van zorgpersoneel

- De vacature van helpende is nog niet ingevuld. Wel is de formatie uitgebreid met een ondersteunend medewerker welzijn welke juist die taken doet die in de omschrijving staat bij de helpende voor de groepszorg.

Taakverschuiving

- Servicemedewerkers zijn gerealiseerd in de vorm van gastvrouwen die zowel op de langdurige zorg en groep ondersteunen bij maaltijd- en drankenvoorziening, ondersteunen bij de maaltijden, afwasjes, was opruimen en bedden verschonen.

Zinvolle dagbesteding

- Formatie activiteitenbegeleiding is gerealiseerd door uitbreiding met een coördinator vrijwilligers. Komende tijd wordt vooral gekeken om activiteiten en de rol van de vrijwilligers hierbij op een goede manier weg te zetten en te borgen.

Leren en verbeteren

- Training hersenkunde (Moribus) is gevolgd, ook door een aantal vrijwilligers. Vervolg moet nog plaatsvinden in 2020.

> Inventarisatietabel

Vereisten Addendum Langdurige Zorg Thuis met WLZ-indicatie

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	zorgplan	kwaliteitsplan/-verslag	elders, nl:	voortgang
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning				
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.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 8.		
Vanaf 1-1-2019 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (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 voorlopig zorgleefplan in het Omaha-classificatiesysteem opgesteld door de (wijk-) verpleegkundige. Hier zijn o.a. zorgdoelen, acties, afspraken, bijzonderheden, omgangsvormen en onderaannemers in opgenomen.			
Vanaf 1-1-2019 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan 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).			Een (wijk)verpleegkundige minimaal niveau 4 is eindverantwoordelijk voor het opstellen van het zorgplan.	
Multidisciplinaire aanpak				
De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgprofessionaal 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.	Onderaannemers staan verwerkt in het zorgplan. Indien nodig is er met andere ketenpartners afstemming.			

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	zorgplan	kwaliteitsplan/-verslag	elders, nl:	voortgang
Multidisciplinaire aanpak (vervolg)				
Een cliënt bepaalt zelf wie (welke zorgaanbieder) zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis. Deze zorgorganisatie is dan de coördinator 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 onderaannemers in. Client wordt hier over volledig geïnformeerd in een voorafgaand AIV gesprek en maakt n.a.v. dit een gesprek een keuze om in zee te gaan met Evean.	
Als er sprake is van een Wlz-indicatie voor langdurige zorg thuis mag de cliënt verwachten dat er de mogelijkheid is tot het inschakelen van een specialist ouderengeneeskunde. 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 voor consult gevraagd worden.	
Verantwoord thuis wonen				
De zorgorganisatie informeert de cliënt over de zorg die geleverd kan worden in de thuissituatie 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.			Evean biedt 7x24 uur zorg (gepland en ongepland) in de thuissituatie. Tevens kan Evean een breed productaanbod leveren zoals specialistische zorg en op consult (para)medische zorg Met onderaannemers wordt de zorg aangevuld. Tevens worden indien nodig afspraken gemaakt met ketenpartners.	

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	zorgplan	kwaliteitsplan/-verslag	elders, nl:	voortgang
Verantwoord thuis wonen (vervolg)				
De zorgprofessional begeleidt de cliënt om verantwoord thuis te kunnen blijven wonen. Daarbij is aandacht voor de borging van de 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 zorgleefplan.	Risico's omtrent gezondheid en veilig wonen worden meegenomen in Omaha assessment		Evean biedt 7x24 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 wijkverpleegkundige in samenspraak met de cliënt via een classificatie per domein de huidige score en de gewenste score bepaald. Met dit als uitgangspunt wordt vastgesteld wat passende zorg is voor de korte termijn en wordt richting gegeven aan passende zorg en behandeling in toekomstige scenario's.			
Wonen en welzijn				
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.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 9.	Dagbesteding, kledingverzorging, maaltijden worden aangeboden via onderaannemers. Evean biedt advies over een veilige woonomgeving (evt. inzet ergotherapeut, case-manager).	
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.			

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	zorgplan	kwaliteitsplan/-verslag	elders, nl:	voortgang
Veiligheid				
Veiligheidsthema's (bijvoorbeeld medicatieveiligheid, valpreventie, toepassing medische technologie, veilige zorgrelatie en wanneer dat aan de orde is vrijheidsbeperkende maatregelen) zijn indien relevant onderdeel van gesprek geweest tussen zorgprofessional en cliënt bij de bespreking van het zorgleefplan. 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.	Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 11 en 35.	Indien nodig wordt dit besproken in het MDO waarbij meerdere zorgprofessionals om tafel zitten.	Vrijheid beperkende maatregelen worden bij WLZ cliënten in thuis-situatie alleen met akkoord van cliënt ingezet. Met de overgang naar de WZD in 2020 gaan hier andere regels en werkwijzen voor gelden. Evean is momenteel in een voorbereiden fase m.b.t. beleidsontwikkeling en scholing.
De zorgaanbieder zorgt dat zorgprofessionals de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen kunnen bieden (zoals bijvoorbeeld rond infectiepreventie, vrijheidsbeperkende maatregelen, 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.	Vrijheid beperkende maatregelen worden bij WLZ cliënten in thuis-situatie alleen met akkoord van cliënt ingezet. Met de overgang naar de WZD in 2020 gaan hier andere regels en werkwijzen voor gelden. Evean is momenteel in een voorbereiden fase m.b.t. beleidsontwikkeling en scholing.
Leren en verbeteren				
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.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 13 en 45.	Elk team werkt volgens een vaste methodiek cliëntbespreking Doelstellingen: behoud van identiteit cliënt en stimuleren van eigen regie centraal en 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 het shared governance-principe deel aan inhoudelijke zorgontwikkelingen.	

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	zorgplan	kwaliteitsplan/-verslag	elders, nl:	voortgang
Leren en verbeteren (vervolg)				
Elke zorgorganisatie van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie heeft voor 1-7-2019 na afloop van het betreffende jaar 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 uiterlijk 1-7-2019 deel uit van een lerend netwerk met tenminste twee andere collega zorgorganisaties.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 17.		In september 2019 is dit addendum besproken met de RCE en de OR. Evean maakt sinds 2019 deel uit van het lerend netwerk met Viva! zorggroep en sinds begin 2020 met Magenta.
Elke zorgorganisatie die langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie levert beschikt voor 1-7-2019 over een kwaliteitsmanagementsysteem.			Evean heeft een kwaliteitsmanagementsysteem en is in het bezit van een geldig HKZ certificaat VVT Inventarisatie	
Leiderschap, governance en management				
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.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 20.		
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.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 22.		

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	zorgplan	kwaliteitsplan/-verslag	elders, nl:	voortgang
Gebruik van informatie				
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.		Zie kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 29.		De NPS wordt 2x per jaar gemeten als onderdeel van de klantmonitor.
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 kwaliteitsverslag Evean 2019 pagina 31, 32 en 44.		

➤ Indicatoren Personele samenstelling

	Indicator	uitkomst
2.1.1.	Aantal personeelsleden	1.974
2.1.2.	Aantal FTE	1.093
2.1.3.	Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	25,3%
2.1.4.	Percentage inzet uitzendkrachten / PNIL	7,0%
2.1.5.	Percentage kosten uitzendkrachten /PNIL	12,3%
2.1.6.	Gemiddelde contractomvang	0,55
2.2.1.	Percentage FTE per niveau	
	Niveau 1	1,6%
	Niveau 2	27,4%
	Niveau 3	27,5%
	Niveau 4	18,3%
	Niveau 5	2,7%
	Niveau 6	0,0%
	Behandelaren/(para-) medisch	9,1%
	Overig Zorgpersoneel	8,5%
	Leerlingen	5,0%
2.2.2.	Aantal stagiairs	142
2.2.3.	Aantal vrijwilligers	1.283
2.3.1.	Ziekteverzuimpercentage	8,6%
2.3.2.	Verzuimfrequentie	0,9
2.4.1.	Percentage instroom	24,8%
2.4.2.	Percentage uitstroom	19,5%
2.4.3.	Percentage doorstroom kwalificatieniveau	1,2%
2.5.1.	FTE zorg / client-ratio	0,79

Peildatum 31 december 2019



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Redactie en vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing

en communicatie, Amsterdam

© evean 2020