

Kwalitatieve zorg bij Interzorg Noord - Nederland



**Werken aan kwaliteit
in 2019**



**dicht bij
jezelf**

Inhoud

Voorwoord Raad van Bestuur	3
Samenvatting	4
1. Profiel van de organisatie	5
1.1 Missie, visie en kernwaarden	5
1.2 Omschrijving van de organisatie	6
2. Meer tijd en aandacht voor de cliënt	8
2.1 Persoonsgerichte zorg	8
2.2 Wonen en welzijn	12
2.3 Veiligheid	14
3. Voldoende gemotiveerde en deskundige hulpverleners	19
3.1 Voldoende en gemotiveerde medewerkers	19
3.2 Deskundige medewerkers	20
4. Leren en werken aan kwaliteit	22
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	22
4.2 Leren en verbeteren met informatie	23
4.3 Lerend netwerk	28
4.4 Innovatie	28
Bijlage 1: Cliëntgegevens	30
Bijlage 2: Het organogram van Interzorg	31
Bijlage 3: Personele kengetallen	32

Voorwoord Raad van Bestuur

Het thema van het Interzorg jaarplan 2019 was *'Samen verantwoordelijk'*. Echt integraal werken en gezamenlijk de verantwoordelijkheid dragen, is nodig om kwaliteit van zorg te leveren. De bloem van Interzorg, de bedoeling van onze organisatie en een leidraad voor alle mensen die daarbij betrokken zijn, komt pas tot volle bloei wanneer we dit goed doen. In dit jaarverslag brengen we in beeld hoe er in 2019 hard gewerkt is om het thema *'Samen verantwoordelijk'* aan de hand van de pijlers van het kwaliteitskader in de praktijk te brengen in onze zorgverlening. Hoe graag we dit willen, maar ook hoe lastig het soms is om waar te maken. Hoe we daarin leren en hoe we allemaal, medewerkers, vrijwilligers, cliënten, naasten, netwerkpartners en andere betrokkenen, trots mogen zijn op wat we samen bereikt hebben. En ook hoe het ons weer inspireert om in 2020 en verder nieuwe grenzen op te zoeken en nieuwe mogelijkheden te creëren.

Assen, juni 2020

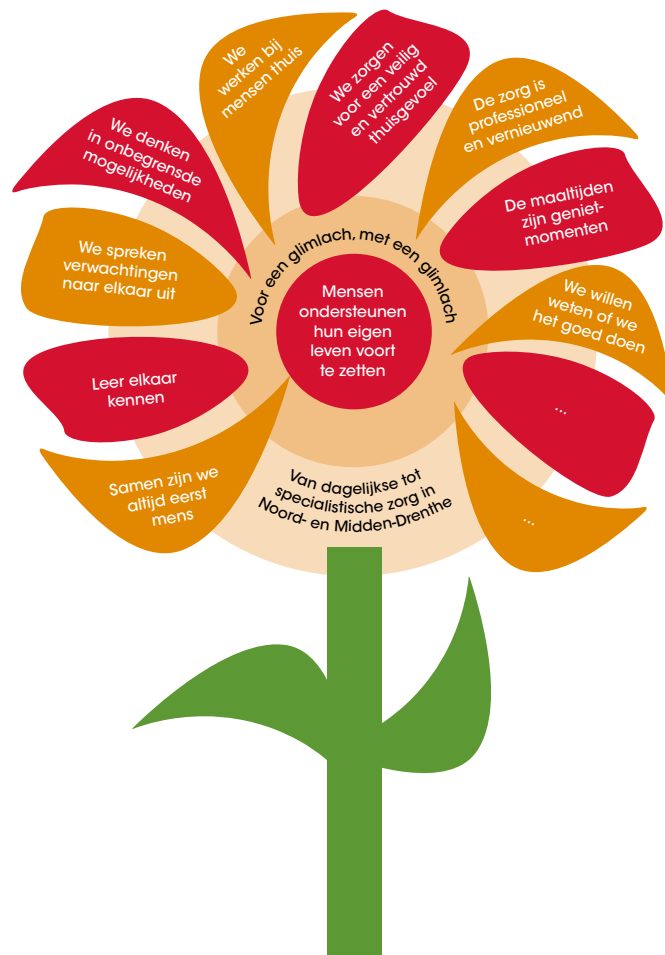
Astrid-Odile de Visser
Raad van Bestuur

Samenvatting

In onderstaande samenvatting hebben we de belangrijkste resultaten op de drie pijlers van het kwaliteitskader samengevat. Zo ziet u in één oogopslag wat we goed doen, wat steeds beter gaat en welke punten aandacht nodig hebben.

			
	Goed	Gaat steeds beter	Aandacht blijft nodig
Meer tijd en aandacht voor de cliënt			
Persoonsgerichte zorg	Wensen en voorkeuren van cliënten zijn goed in beeld en zijn basis voor dienstverlening.	Integraal samenwerken voor de cliënt.	Werken met 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?'
		Inzet triageteam.	Methodisch werken.
Wonen en welzijn	Met de cliënt afspraken maken over zinvolle daginvulling.	Aanbod activiteiten en activiteiten op maat.	Integraal samenwerken tussen dagbesteding en zorg.
	Luisterend oor en helpende hand in huiskamers door 'zij-instromers'.	Schoonmaak appartementen.	
	Inrichting 'naoerhuus' op locatie als koffie- en praathoeke en welkom voor gasten.		
	Inzet van en contact met vrijwilligers.		
Veiligheid	Gedragsvisites, scholing medewerkers en methodisch werken om agressie en ongewenst gedrag te verminderen.	Medicatieveiligheid.	Vallen van cliënten verminderen/valpreventie.
	Voedselveiligheid.	Gevoel van veiligheid in de nacht vergroten door Nerve Centre.	Werken aan vrijheid, implementatie Wet zorg en dwang.
			Hygiëne en infectiepreventie.
Voldoende gemotiveerde en deskundige hulpverleners			
Voldoende en gemotiveerde medewerkers	Werken aan duurzame inzetbaarheid.		Voldoende medewerkers.
			Verzuim verminderen.
Deskundige medewerkers	Opleidingen en scholingen passend bij cliëntvragen en ontwikkeling medewerkers.	Leerteams gestart.	
Leren en werken aan kwaliteit			
Kwaliteitsmanagementsysteem	Resultaten van de kwaliteit en veiligheid van zorg zijn per kwartaal inzichtelijk.	Verbetercyclus is in de organisatie zichtbaar.	Gesprek over kwaliteit.
Leren en verbeteren met informatie	Resultaat cliëntwaardering met 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?' 2019: 8,3 (2018: 8,0)		Waarderingen ophalen voor Zorgkaart Nederland.
		Gebruik maken van beschikbare informatie.	Onderlinge communicatie bij beleidswijzigingen.
		Verbinding leggen tussen verschillende registraties, plannen en rapportages om van te leren.	
		Incidenten melden.	
Lerend netwerk	Samenwerken met verschillende netwerkpartners.		
	Delen van kennis en expertise in diverse regionale netwerken.		
Innovatie	Verschillende innovaties om cliënt te ondersteunen in kwaliteit van leven én medewerkers te helpen in dagelijkse dienstverlening.	Basis ict-infrastructuur.	Implementatie van resultaten uit onderzoeken.

1. Profiel van de organisatie



1.1 Missie, visie en kernwaarden

Onze missie is mensen ondersteunen hun eigen leven voort te zetten. Wij doen dit vanuit de visie: 'We zijn allemaal mensen met een verhaal. Een verhaal dat met de dag groeit en een leven rijk en waardevol maakt. Een mens houdt niet op zichzelf te zijn, zodra hij of zij 'cliënt' wordt. Daarom zien wij zorg niet als 'zorgen voor' maar vooral als 'samen leven'. Zodat mensen hun zelfrespect en kwaliteit van leven kunnen behouden, zodat zij dicht bij zichzelf kunnen blijven. Er is ontzettend veel mogelijk.'

Onze leidende principes hierin hebben medewerkers, vrijwilligers en cliënten eveneens met elkaar geformuleerd en dat visueel uitgebeeld in 'de bloem van Interzorg'.

Samen zijn we altijd eerst mens. We leren elkaar kennen. We spreken verwachtingen naar elkaar uit. We denken in onbegrensde mogelijkheden. We werken bij mensen thuis. We zorgen voor een veilig en vertrouwd thuisgevoel. De zorg is professioneel en vernieuwend. De maaltijden zijn genietmomenten. We willen weten of we het goed doen.

In gesprek met elkaar vullen we de lege bloemblaadjes in.



1.2 Omschrijving van de organisatie

Wij ondersteunen mensen hun eigen leven voort te zetten met dagelijkse tot specialistische zorg en behandeling, in Noord- en Midden-Drenthe. We richten ons vooral op ouderen met dementie, een lichamelijke en/of visuele beperking, jonge mensen met dementie, mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH), revaliderende ouderen, ouderen in de wijk en ouderen die tijdelijk niet thuis kunnen wonen. We doen dit voor een glimlach met een glimlach.

Voor zo'n twaalfhonderd mensen en hun naasten zijn wij daarmee partner in zorg en behandeling. Op negen locaties in Noord- en Midden-Drenthe wonen bijna 800 mensen permanent of tijdelijk in een eigen appartement, maar toch in gezamenlijkheid in een veilige woonomgeving.

Daarnaast ondersteunen wij ruim 300 mensen thuis in de wijk of met andere diensten zoals een zinvolle daginvulling. Verder bieden wij circa 60 mensen een tijdelijk verblijf of komen mensen bij ons om te revalideren op onze afdeling voor geriatrische revalidatiezorg.

We bieden integrale dienstverlening: zorg, behandeling, begeleiding, ondersteuning in dagbesteding en facilitaire diensten, passend bij de vraag van de individuele cliënt en cliëntengroepen op basis van professionele inzichten. De omgeving wordt zo ingericht dat de cliënt zich thuis, veilig en vertrouwd voelt, maximaal mogelijke vrijheid ervaart en zoveel mogelijk het eigen leven voort kan zetten. Het gaat hierbij om het behouden van eigen regie, het stimuleren van bewegingsvrijheid en onafhankelijkheid zonder in onveilige situaties te raken. Dat vraagt altijd om een oplossing op maat, die vanuit het individu, de cliëntengroep, de professionals en de fysieke omgeving bepaald wordt. Gebouwen, inrichting en domotica zorgen daar ook voor. Onze dienstverlening is professioneel en vernieuwend. Wij geven op een maatschappelijk verantwoorde wijze invulling aan een duurzame woon-, werk- en leefomgeving, doordat wij ons ervan bewust zijn hoe kostbaar onze omgeving, onze aarde is. Dat doen wij door dagelijks te zoeken naar een evenwicht tussen onze professionele warme aandacht voor mensen, een zo klein mogelijke milieubelasting van onze omgeving en een gezond sociaal-financieel klimaat. Met elkaar dragen wij zorg voor elkaar, voor onze omgeving en onze toekomst.

Interzorg biedt niet alleen zorg en behandeling, ook wordt (wetenschappelijk) onderzoek gedaan naar hoe de zorg en behandeling nog beter kan. Hiervoor wordt samengewerkt met universiteiten en hogescholen. Om de meest recente wetenschappelijke inzichten te kunnen toepassen in de praktijk, kent Interzorg expertisecentra op het gebied van jonge mensen met dementie en mensen met niet-aangeboren hersenletsel, ouderen met een visuele beperking en

geriatrische revalidatiezorg. Overzichten van de cliënten in doelgroepen en leeftijdsopbouw zijn te lezen in de bijlagen.

Het dagelijkse reilen en zeilen van de organisatie wordt mogelijk gemaakt door de medewerkers van Interzorg. Het overgrote deel van de medewerkers is werkzaam in de zorg en behandeling, de huishouding, de keukens en restaurants en dagbesteding. Leidinggevend en de stafmedewerkers ondersteunen hen hierin. Zij worden, met name bij activiteiten, bijgestaan door een team van ongeveer duizend enthousiaste vrijwilligers. Interzorg wordt geleid door een eenhoofdige Raad van Bestuur. Zij legt verantwoording af aan een Raad van Toezicht. De verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie. Kortom: zo dicht mogelijk bij de mensen aan wie wij zorg leveren.

Medezeggenschap vinden we belangrijk, informeel maar ook formeel. Op elke locatie is een cliëntenraad actief en met vertegenwoordigers van deze lokale raden is de centrale cliëntenraad gevormd. Om goede invulling te geven aan medezeggenschap, voor het ontwikkelen van een visie en voor het vergaren van de benodigde kennis en vaardigheden wordt de centrale cliëntenraad intern en extern ondersteund. De centrale cliëntenraad heeft een zeer positieve ontwikkeling doorgemaakt, passend bij de ontwikkeling van Interzorg en omgevingsveranderingen. Vanuit deze professionaliseringsslag, wordt gewerkt vanuit twee commissies die zeer tijdig meedenken met te ontwikkelen beleid.

Namens de medewerkers werken we met een ondernemingsraad die de samenwerking zoekt en ook vroegtijdig door de bestuurder meegenomen wordt in de plannen en ontwikkelingen binnen Interzorg. De ondernemingsraad heeft gekozen voor een regiemodel waarbij vraagstukken zeer regelmatig door een projectgroep van medewerkers opgepakt worden. Hierdoor voelen medewerkers zich gehoord en zijn zij beter betrokken bij de ontwikkelingen in de organisatie.

De derde vorm van medezeggenschap is de zorgadviesraad. In overleg met de achterban van verzorgenden en verpleegkundigen worden inzichten en ideeën gedeeld en wordt advies gegeven aan de Raad van Bestuur. Ook in het afgelopen jaar is de zorgadviesraad actief betrokken geweest bij een aantal thema's van het kwaliteitsplan.

Steeds vaker hebben de drie medezeggenschapsorganen ook onderling overleg en worden thema's gezamenlijk besproken.

De cliënt aantallen, het organogram en de personele kengetallen van Interzorg zijn in de bijlagen opgenomen.

2. Meer tijd en aandacht voor de cliënt

We ondersteunen cliënten om hun leven voort te zetten, om dit goed te kunnen willen we de cliënten kennen en tijd en aandacht geven.

2.1 Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg ontstaat en krijgt vorm in de dialoog tussen de cliënt, de (hoofd)behandelaar en de persoonlijk begeleider. Binnen deze driehoek wordt de dialoog gevoerd over de wensen en behoeftes van de cliënt, op welke manier de cliënt zijn eigen leven voort wil zetten en welke ondersteuning daarvoor nodig is. Dialoog gestuurde zorg gaat wat ons betreft ook over aandacht, luisteren en een heldere communicatie waarbinnen ook voortdurend nagegaan wordt of de cliënt en naasten de informatie goed begrijpen.

Dialooggestuurde zorg en 'Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn?'

We starten de ondersteuning aan onze cliënt via de dialoog met de vraag "Waarmee kan ik u van dienst zijn?". Dagelijks wordt met cliënten het gesprek gevoerd 'Waarmee kan ik u vandaag van dienst zijn?'. Daarnaast worden er regelmatig gesprekken gevoerd over de wensen van cliënten, over hoe 'het' gaat, wat er anders kan en of cliënten en familie tevreden zijn vanuit deze, ogenschijnlijk voor de hand liggende, vraag. Afspraken uit deze gesprekken worden verwerkt in de individuele zorgleefplannen van cliënten.

PLAN:

In 2019 willen we de registratie van 'Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn?' vereenvoudigen door het programma te borgen in het reguliere werkproces en de uitkomsten centraal te registreren via een eenvoudige meting.

De afspraak is, dat van deze gesprekken minimaal één per maand in het elektronisch cliëntendossier wordt geregistreerd: het maandgesprek. In 2019 is veertig procent van alle maandgesprekken geregistreerd. Daarnaast is de afspraak dat vier maal per jaar de meetkaart 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?' wordt ingevuld. In het afgelopen jaar zijn er 661 geregistreerde meetkaarten ten opzichte van 761 cliënten. Hiervoor is een aantal redenen te noemen. Medewerkers registreren de maandgesprekken en meetkaarten niet op de juiste plaats in het ECD en daardoor zijn deze niet meegenomen in de telling. Een deel van onze cliënten geeft aan dat ze het niet nodig vinden om elke keer de meetkaart in te vullen; "de zorg weet toch hoe het met me gaat en wat ik wel en niet wil, daarvoor hebben ze het lijstje niet nodig". In het gesprek met de ondernemingsraad wordt genoemd dat de resultaten niet altijd worden teruggekoppeld en het nog niet wordt gezien als een verbeterproces.

De werkwijze is in het afgelopen jaar aangepast en vereenvoudigd. Vanuit vermindering registratielast worden de maandgesprekken niet meer geregistreerd, alleen de kwartaal gesprekken. In 2020 wordt de werkwijze geïmplementeerd waarbij uitdrukkelijk aandacht is voor nut en noodzaak en de vermindering van registratie. De registraties van de kwartaal-gesprekken zijn op locatieniveau zichtbaar en de terugkoppeling vindt plaats in de kwartaalrapportages. Digitale verwerking van de vragenlijst wordt meegenomen in het nieuwe elektronisch cliëntendossier dat Interzorg voorbereidt zoals verderop in dit hoofdstuk is beschreven onder 'Elektronisch cliëntendossier'.

In het gesprek met de centrale cliëntenraad geeft één van de leden aan dat de persoonsgerichte zorg uitstekend is en de veiligheid ook. Een ander lid geeft aan dat 'ervaren wordt dat de kwaliteit van zorg is verbeterd. De continuïteit van Zorgmanagers en aanwezigheid op de werkvloer helpt enorm. Ook de scholing komt op orde, maar tevens de huiskamerbezetting, schoonmaak en sfeer zijn in positieve zin aan het veranderen en dit alles heeft een positieve weerslag op het welzijn van cliënten.' Uit de externe toetsing van onder andere de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) blijkt dat onze medewerkers de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van onze cliënten kennen en dat ze weten wat de wensen en voorkeuren van onze cliënten zijn.

Zorgleefplan: wensen en behoeften

Over het algemeen kennen de medewerkers onze cliënten en weten ze wat hun wensen zijn. We zien dit echter nog niet overal aantoonbaar terug in het zorgleefplan. Dit blijkt zowel uit de externe toetsing van de IGJ als onze eigen monitoring door de kwaliteitsverpleegkundigen en in de verantwoording van het jaarplan van de locaties. De doelstelling was om dit voor tachtig procent van onze cliënten geactualiseerd te hebben. De ondernemingsraad geeft aan 'Binnen 24 uur is er een voorlopig plan om ook de mede collega's hiermee te laten werken. Het ligt soms aan de bezetting of dit helemaal lukt. Over het algemeen is dit wel het geval. Na zes weken ligt er voor nieuwe cliënten een zorgleefplan klaar.'

Naar aanleiding van de externe toetsing van de IGJ bij één van de locaties, zijn alle dossiers binnen Interzorg doorgenomen. Hierbij is ook gekeken naar de aanwezigheid van de levensloop van de cliënt en de wensen voor het levenseinde. De doelstelling is op acht locaties behaald, op één locatie is dit niet gelukt vanwege beperkte personele bezetting. We zien dat het voeren van de dialoog in de driehoek een impuls nodig heeft om persoonsgerichte zorg, vertaald in individuele afspraken over zorg, welzijn en bejegening, goed vorm te blijven geven. Dit geldt eveneens voor het methodisch werken. Beide onderdelen zijn meegenomen in het Kwaliteitsplan 2020.

In het gesprek met de centrale cliëntenraad geeft één van de leden aan dat in de rapportage zaken gerapporteerd worden die niet als belangrijk worden ervaren en belangrijke zaken juist niet gerapporteerd worden. Vanuit Interzorg vinden we het belangrijk om de cliënt en familie te leren kennen. Hiervoor geldt ook dat men weet welke zaken belangrijk zijn voor familie om te rapporteren. Dit kan per familie verschillend zijn. Aan de vaardigheid om te rapporteren wordt in 2020 volop aandacht gegeven. Methodisch werken valt of staat bij de kwaliteit van rapporteren.

Integrale samenwerking met meer medewerkers

PLAN:
Integraal samenwerken met meer medewerkers waaronder de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen en het specialistisch team.

In het afgelopen jaar hebben we geïnvesteerd in de integrale samenwerking. Naast de samenwerking in de driehoek is het van belang dat de samenwerking tussen de zorgteams, medewerkers passende dagbesteding, behandelen en facilitaire ondersteuning goed op elkaar is afgestemd. We zien dat deze samenwerking steeds meer tot zijn recht komt. Dit geeft ook de ondernemingsraad aan. Onder andere worden de ergotherapeut en de wondverpleegkundige eerder ingezet. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn hierin de verbindende factor. Zij komen ook meer in beeld om te coachen op de werkvloer en voor zorgleefplannen volgens de



ondernemingsraad. Daarnaast worden zorgmedewerkers gevraagd om aandachtsgebieden op zich te nemen op de locatie, bijvoorbeeld mondzorg, hygiëne, wondzorg, ergonomisch werken of het zijn van ECD coach. De ondernemingsraad ziet hier nog verschillen in de uitwerking tussen locaties. Dit is een aandachtspunt voor 2020.

Het programma 'INNtegraal' draagt bij aan het beter leren kennen van collega's door tijd te nemen voor elkaar. Dit jaar is gestart met drie locaties en bij twee ondersteunende diensten. Eveneens worden leidinggevenden, zowel individueel als collectief, gecoacht in het versterken van het coachend, inspirerend en richtinggevend leiderschap.

De kwaliteitsverpleegkundigen op locaties ondersteunen de zorgteams op de kwaliteit van zorg in het zorgproces. In het afgelopen jaar hebben de kwaliteitsverpleegkundigen hun meerwaarde laten zien door enerzijds de persoonlijk begeleiders coachen op de werkvloer en anderzijds het primair proces te ondersteunen door mee te kijken in de zorgplannen en zorgmedewerkers te scholen in methodisch werken. Eén lid van de cliëntenraad merkt op dat wanneer de kwaliteitsverpleegkundige goed wordt ingezet, dit duidelijkheid biedt voor de persoonlijk begeleider. Op termijn kunnen de kwaliteitsverpleegkundigen dan zelfs meer op de achtergrond functioneren. Een ander lid merkt op dat de invulling van hun rol niet altijd duidelijk is en de functie verschillend wordt ingevuld. Afgesproken is dat de invulling van de functie binnen dit kader op locaties vorm gegeven wordt passend bij de vraag van de teams en de locatie. De Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad zien de meerwaarde. De Zorgadviesraad is kritisch en vraagt aandacht voor het bewaken van een verschuiving van taken op sommige locaties van de persoonlijk begeleider naar de kwaliteitsverpleegkundige of van de zorgmanager naar de kwaliteitsverpleegkundige.

Om de doorverwijzing naar de arts goed te laten verlopen, is dit jaar het Triageteam, voorheen specialistisch team, gestart. Hiermee voorkomen we een extra belasting van de artsen. De ervaring was dat zij vaak werden gebeld, maar onvoldoende gegevens beschikbaar hadden om een goede beoordeling te geven. Het Triageteam bestaat uit gespecialiseerde verpleegkundigen die opgeleid zijn om professioneel te kunnen handelen en werken volgens het Nederlandse Triageprotocol. De betrokken huisartsendiensten en de artsen in de avond-, nacht- en weekenddiensten zijn tevreden over de nieuwe werkwijze, zij worden minder gebeld en de vragen zijn beter onderbouwd. Ook wordt deze manier van triageren ingezet als model voor de samenwerking tussen de verschillende zorgorganisaties in Drenthe. Bij Samen Zorg Assen, maken Zorggroep Drenthe en Accolade Zorg gebruik van ons Triageteam als achterwacht.

Evaluatie van Zorgleefplan

Het evalueren van de zorgleefplannen gebeurt minimaal tweemaal per jaar. Binnen Interzorg vindt dit plaats in het multidisciplinair overleg (mdo). Bij dit overleg zijn de cliënt en/of naaste, persoonlijk begeleider en behandelend (huis)arts aanwezig. Uit de praktijk blijkt dat het plannen van een gezamenlijke afspraak niet altijd lukt, omdat niet iedereen kan aansluiten op dezelfde dag en tijd. We merken dat mdo's daarom worden uitgesteld of zonder behandelaar of naasten plaatsvinden; ook zijn er verschillen in de uitvoering per locatie. Voor elke locatie is de voortgang van de mdo's in kaart gebracht en zijn daar waar nodig inhaalslagen gemaakt.

Het afgelopen jaar is op één locatie een pilot gestart met het anders vorm geven van het mdo binnen de wettelijke kaders. Uitgangspunt hierbij is dat de persoonlijk begeleider in regie is. Dit vraagt zowel van de arts als de persoonlijk begeleider een andere manier van werken. Dit proces wordt in 2020 verder uitgewerkt.

Elektronisch cliëntendossier

Onze huidige leverancier van het elektronische cliëntendossier (ECD) heeft aangegeven in de toekomst de software die we nu gebruiken, ResidentWeb, niet meer te ondersteunen. In 2019 is besloten om te stoppen met de samenwerking met de huidige leverancier. Een eerste stap in een intensief traject om te komen tot betere voorwaarden rondom het ECD. Er is gestart met het opstellen van een uitgebreid programma van eisen en een selectieproces is gestart voor het vinden van een geschikt ECD en leverancier voor Interzorg. Middels een 'hackaton' hebben we met 60 collega's, uit verschillende disciplines, input verzameld op basis van het concept Programma van Eisen. Eind 2019 is het definitieve programma aangeboden aan een selectie van ECD-leveranciers. 2020 is een overgangsjaar en in 2021 ronden we de overgang naar een nieuw ECD af.

PLAN:

In 2019 wordt deze werkinstructie voor de overige disciplines ontwikkeld en geïmplementeerd. In 2019 ontvangen medewerkers extra scholing om te werken met het ECD zodat zij hier eenvoudiger hun weg in kunnen vinden en wensen en afspraken met cliënten nog beter opgenomen worden.

In het afgelopen jaar hebben we vanwege het stoppen met het huidige pakket, geen werkinstructies voor de overige disciplines ontwikkeld zoals voorgenomen in het kwaliteitsplan. Vanuit het verbeterplan, voortkomend uit de externe toetsing van de IGJ, zijn wel afspraken gemaakt over de registratie van de levensloop in het dossier.

2.2 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol, maar is de woon- en leefomgeving waarin de cliënt die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

Zingeving en zinvolle daginvulling

Wanneer iemand niet meer zijn eigen dag kan invullen, ondersteunt Interzorg daarin, om het eigen leven in te vullen en zin te geven zoals de cliënt dat wil. We bieden iedere dag een gedifferentieerd activiteitenaanbod, zowel groepsgewijs als individueel. Integratie van zorg, zingeving en zinvolle dagbesteding is het thema waar we dit jaar aan gewerkt hebben.

PLAN:

Om cliënten een zinvolle dagbesteding te kunnen bieden, willen we samen met familie en vrijwilligers kijken hoe we de behoefte van de cliënt kunnen invullen. Dit betekent dat we in 2019 actief het gesprek voeren met de cliënt, familie en vrijwilligers. De afspraken over een zinvolle dagbesteding komen terug in het zorgleefplan van de cliënt.

Als doelstellingen hadden we dat voor tachtig procent van alle cliënten, afspraken over een zinvolle daginvulling gemaakt en vastgelegd zouden zijn in het zorgleefplan. Hierbij is ook gekeken naar de samenwerking met de naasten en inzet van vrijwilligers. Op één locatie na, is deze doelstelling overal gerealiseerd.

Cliënten hebben verschillende behoeften, de één verblijft graag in zijn eigen appartement en de ander zoekt de gezelligheid op van de huiskamer. In beide situaties ondersteunen medewerkers daar waar nodig. Dit jaar zijn zij-instromers (in opleiding voor helpende) actief ingezet in de huiskamers. We zijn er heel trots op dat dit is gelukt en ook landelijk heeft Interzorg hiervoor positieve aandacht gekregen. In een geslaagde samenwerking met Drenthe College, het ROC in de regio, heeft Interzorg drie groepen van ieder ruim twintig uiterst gemotiveerde mensen geworven en opgeleid. Zij hebben zeer diverse (en waardevolle) achtergronden en wat hen verbindt is een grote passie voor de kwetsbare oudere. Zij bieden een luisterend oor en een helpende hand voor cliënten. We hebben ervaren dat de zorgmedewerkers hierdoor meer ontlast worden en zodoende tevens meer tijd hebben voor de cliënten.

Het werken in de huiskamers vraagt om een nauwe samenwerking tussen alle betrokken disciplines en afstemmingen van de werkprocessen. In het afgelopen jaar zijn op afdelingen waar het nog geen huiskamers waren, huiskamers ingericht. Ook is gewerkt aan het verder vormgeven van de huiskamers. De zorgadviesraad ziet dat de bezetting van de huiskamer verbeterd is hoewel er soms nog gaten zijn. Ze geven aan dat twaalf cliënten op een huiskamer te intensief is. Daarnaast lukt het nog niet overal om familie bij de huiskamers te betrekken.

Dit jaar is, op locaties waar deze nog niet was, een zogenoemde 'naoberhuus' ingericht. Het 'naoberhuus' heeft de ontvangstbalie vervangen en er is een huiselijke sfeer gecreëerd door middel van een 'koffie- en praathoeke' waar cliënten zich thuis voelen en waar ook gasten welkom zijn.

De zorgadviesraad benoemt als positieve ontwikkeling dat het aanbod van activiteiten is vergroot. Er wordt persoonsgerichter gekeken naar het organiseren van activiteiten, deze zijn

afgestemd op de individuele cliënt. Als voorbeeld wordt genoemd dat een cliënt weer kan zwemmen, iets wat hij altijd graag heeft gedaan maar niet meer mogelijk leek. Daarnaast merkt de zorgadviesraad op dat de geestelijke verzorgers meer in beeld zijn bij de teams op locaties. Zij worden naast de herdenkingsdiensten en vieringen vaker gevraagd voor individuele begeleiding of ondersteuning. Ook worden er groepsgesprekken gehouden om levensvragen te bespreken. Op één locatie is een aparte mannengroep ontstaan die door de geestelijke verzorger wordt ondersteund.

Samenwerking vrijwilligers

PLAN:
In 2019 wordt een nieuw registratiesysteem voor vrijwilligers opgezet.

Naast medewerkers, zijn 980 vrijwilligers actief binnen Interzorg. Zij dragen bij aan het ondersteunen van mensen om hun eigen leven voort te zetten door extra momenten van aandacht en activiteit. Vrijwilligers binnen Interzorg worden ingezet voor de zorg en het welzijn van cliënten en als facilitaire ondersteuning. Het zorgen voor (voldoende) vrijwilligers is een blijvend en continu aandachtspunt. In het afgelopen jaar zijn er 105 vrijwilligers bijgekomen. De gemiddelde leeftijd is gedaald van 59 jaar naar 50 jaar. De taakverdeling van verschillende medewerkers, betrokken bij de vrijwilligers, is aangescherpt. Dit geeft duidelijkheid voor de vrijwilligers en zorgt voor kortere lijnen op de locatie. In 2019 is er gewerkt aan een digitaal registratiesysteem, hierdoor hebben we goed in beeld wie onze vrijwilligers zijn en hoe we ze kunnen bereiken.

Wooncomfort

Een schone woon- en leefomgeving verhoogt het wooncomfort van cliënten. De verantwoordelijkheid van de (cliëntgebonden) schoonmaak is in het afgelopen jaar volledig bij de facilitaire afdeling 'INNService' gekomen. We hebben geïnvesteerd in uren voor de schoonmaak en de resultaten zijn positief. Vanuit de ondernemingsraad wordt aangegeven dat de schoonmaak van de algemene ruimtes en de appartementen een stuk is verbeterd. Er is meer tijd voor het schoonmaken en een duidelijke aansturing door de voorvrouw huishoudelijke dienst. Dit wordt ook gezien door de centrale cliëntenraad. Medewerkers van de schoonmaak werken volgens de systematiek van trainen, werkzaamheden uitvoeren en dit laten auditen middels een interne audit. Ondanks deze positieve veranderingen zijn we van mening, op basis van de resultaten uit de audit, dat we verder willen verbeteren. Na een interne audit worden de resultaten besproken met de teamleider facilitair en worden gerichte verbeteracties opgepakt.

PLAN:
Vorbereiding voor de realisatie van het Servicecentrum met eigen centrale keuken en wasserij.

In het afgelopen jaar zijn de plannen voor de komst van het Servicecentrum definitief uitgewerkt en is er gestart met de bouw. Met de komst hiervan kunnen cliënten in de toekomst genieten van dagelijks een verse gekookte maaltijd van streek- en seizoensgebonden producten zonder additieven. Het nieuwe concept maakt het ook mogelijk om op huiskamerniveau te koken, hetgeen voor sommige cliënten het wooncomfort verhoogt. Ook zal de nieuwe, duurzame wasserij in werking zijn en kunnen we een honderd procent in- en uitgangscntrole toepassen. In combinatie met een andere manier van merken hopen we het aantal vermissingen sterk te reduceren. Tevens zal de was dan veel sneller terug zijn bij de cliënt.



2.3 Veiligheid

Verpleeghuiszorg moet naast liefdevol en persoonsgericht ook veilig zijn. Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit binnen de missie en visie van Interzorg. Dit vraagt het voortdurend zoeken van de balans tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant en risico's en veiligheid aan de andere kant. Dilemma's die in de context van de dagelijkse praktijk voortdurend aan de orde zijn, regelmatig worden besproken, omdat het een voortdurend zoeken is naar een oplossing op maat.

Veiligheid op locatie

PLAN:

Interzorg-breed wordt de nachtzorg in 2019 nader geanalyseerd en geoptimaliseerd waarvoor we het gevoel van veiligheid vergroten. Ook investeren we in technische systemen, Nerve Centre genoemd, om tijdens een calamiteit de bedrijfshulpverlening op een adequate wijze uit te voeren en alle aandacht en zorg voor cliënten te hebben.

Op de locaties wordt in de avond- en nachtzorg gespecialiseerde zorgbeveiliging ingezet. Dit blijkt zeer goed te werken. Medewerkers voelen zich hierdoor veiliger. Het eerste deel van de technische ondersteuning voor het Nerve Centre is afgerond. Alle telefoons komen 24 uur per dag binnen bij één medewerker. Deze medewerker kan meldingen en storingen oplossen of uitzetten naar externe partners. Tevens kan de zorgbeveiliging de voordeuren van de locaties op afstand bedienen. Door de inzet van deze techniek worden zorgmedewerkers minder gestoord in hun werkzaamheden. De inzet van het Nerve Centre wordt stapsgewijs verder uitgebouwd.

Medicatieveiligheid

Uit externe toetsing van de IGJ tijdens hun bezoek aan één van onze locaties in mei 2019 en uit onze interne registraties bleek dat het medicatieproces verbeterd moest worden. Het gaat om het registreren, het melden van fouten en werken volgens duidelijke werkafspraken. Om volledig zicht te krijgen op dit proces, zijn bij alle locaties interne audits gehouden en is er in elke locatie een verbeterproces gestart. Dit heeft ertoe geleid dat medicatieafspraken aangescherpt zijn, waardoor ze beter uitvoerbaar zijn voor medewerkers. Dit blijkt uit de audits die gehouden zijn in november en december. In 2020 gaan we verder met de optimalisatie van het medicatieproces op locatie en in de keten.

PLAN:

In 2019 wordt MedEye verder geoptimaliseerd en in de hele organisatie uitgerold.

Het afgelopen jaar zijn we ook verder gegaan met de optimalisatie van het medicatieveiligheidssysteem 'MedEye'. MedEye verifieert alle soorten medicatie op juistheid en helpt de medewerker met een efficiënte en correcte registratie. Binnen Interzorg wordt dit systeem alleen toegepast op de locaties en afdelingen die werken met het elektronische voorschrijfsysteem 'Klinicom'. Het is niet gelukt om het systeem op alle locaties in te voeren. We vinden het belangrijk dat we het systeem zorgvuldig implementeren waarbij acceptatie door de zorgmedewerkers prioriteit heeft. Daarom vervolgen we de uitrol in 2020. Ook zal dan onderzocht worden hoe, waar nodig, technische koppelingen gerealiseerd kunnen worden met de informatiesystemen van lokale samenwerkende apothekers. Dit is belangrijk om MedEye op alle locaties en bij alle afdelingen te kunnen gebruiken. Mogelijk lukt dit niet of onvoldoende, dan zullen we een aangepaste strategie inzetten.

In 2019 hebben we onze (leer)ervaringen met MedEye op een unieke manier mogen delen met diverse collega zorgorganisaties. Onder andere ook door onze deelname aan de landelijke Computable Awards. Waar we, na voorselectie en pitch, uiteindelijk eervol de tweede plaats mochten innemen. Eind 2019 ontving Interzorg de bevestiging bij de beste tien aanmeldingen voor de Challenge 'Verpleeghuizen van de Toekomst' te zitten. In 2020 spannen we ons samen met MedEye in om hier een maximaal resultaat te halen.

Voor de Wijkzorg is een uniforme richtlijn medicatieveiligheid afgesproken, het zogenoemde thuiszorgprotocol, voor geheel Noord en Midden Drenthe. Ook dit gebeurt vanuit ons regionale samenwerkingsverband Samen Zorg Assen (zie ook paragraaf 4.4). Dit beleid wordt in 2020 verder uitgewerkt in concrete werkafspraken voor de Wijkzorg. Ook is er consensus om volgend jaar met een uniforme toedienapp in de wijkzorg in de regio te gaan werken.

Overzicht percentage gebruik antibiotica, psychofarmaca en antipsychotica

Onderwerp	2017	2018	2019	Trend
Antibiotica gemiddelde DDD* per 100 dagen	4,1	3,6	3,04	Daling
Percentage patiënten psychofarmaca	60%	62%	61%	Stabiel
Psychofarmaca gemiddelde DDD per 100 dagen	0,4	0,4	0,35	Daling
Percentage patiënten antipsychotica	24%	28%	28,7%	Stijging
Antipsychotica gemiddelde DDD per 100 dagen	0,1	0,1	0,03	Daling

DDD (Defined Daily Dose = Aangenomen gemiddelde dosis per dag voor een geneesmiddel uitgaande van de belangrijkste indicatie voor dit geneesmiddel, vastgesteld door de WHO)

Antibiotica

Het antibioticagebruik wordt gemonitord. Het doel is vermindering van antibioticagebruik, effectieve inzet van antibiotica en voorkomen van resistentieontwikkeling. Dit jaar zien we dat het percentage cliënten met een antibioticakuur stabiel is gebleven. We meten op basis van de 'Defined Daily Dose' (DDD), dat is de aangenomen gemiddelde dosis per dag voor een geneesmiddel uitgaande van de belangrijkste indicatie voor dit geneesmiddel zoals is vastgesteld door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO). De aangenomen gemiddelde dosis per dag over honderd dagen is licht afgenomen.

Psychofarmaca en antipsychotica

Een deel van de cliënten maakt gebruik van psychofarmaca om onrustig of onbegrepen gedrag te reguleren. Omdat het gebruik van deze medicatie ook negatieve effecten heeft en er mogelijk andere oplossingen zijn, wordt het gebruik regelmatig geëvalueerd. Dit vindt plaats in het multidisciplinair overleg en in de maandelijkse gedragsvisites met de persoonlijk begeleider, de arts en de psycholoog. Ondanks de aandacht om het gebruik te verminderen, zien we dat het gebruik stabiel is gebleven. We zien wel een daling in de gemiddelde dosering per cliënt. De verschillen per locatie zijn klein, uitgezonderd Nieuw Graswijk. Hier ligt de dosering hoger, dit komt grotendeels door de populatie van cliënten met niet aangeboren hersenletsel en jonge mensen met dementie. Binnen Interzorg is er een toename van cliënten die naast de dementie ook een psychische aandoening hebben, zoals depressie of psychose. Bij deze psychiatrische diagnoses hebben psychofarmaca een bewezen effect. Interzorg neemt daarnaast met regelmaat mensen op vanuit een crisissituatie en in deze situaties is de behoefte aan psychofarmaca meestal groter.

We zien dat het percentage van de cliënten dat antipsychotica voorgeschreven krijgt, licht is gestegen. De mogelijke oorzaak ligt in een toename van het aantal cliënten met een delier of cliënten met onbegrepen gedrag. Daarentegen zien we een daling in het gebruik per honderd dagen.

Agressie en ongewenst gedrag

We zien dat er dat meer meldingen zijn van agressie en ongewenst gedrag. Dit heeft betrekking op zowel incidenten tussen cliënten onderling als incidenten tussen cliënten en medewerkers. Mogelijke oorzaken hiervan zijn het sneller melden door de medewerker en de toegenomen zorgzwaarte waarmee medewerkers moeten leren omgaan. De inzet van gedragsvisites, het gebruik maken van benaderingsplannen en scholing in ziektebeelden zijn succesvol ingezette verbeteracties.

Valpreventie

Vorig jaar is het valpreventiebeleid herzien, desondanks is het aantal valincidenten dit jaar toch gestegen. Uit de incidentmeldingen zien we dat het vaak om dezelfde cliënten gaat of om nieuwe cliënten. Als oorzaken worden genoemd geen bewustwording van beperking in mobiliteit door de cliënt en niet gebruik (willen) maken van hulpmiddelen, zoals aangepaste schoenen. In 2020 wordt inzet van de valpreventie op locatie en de efficiëntie van het beleid valpreventie onderzocht.

Werken aan vrijheid

PLAN:

In 2019 wordt hier een vervolg aan gegeven en wordt de Wet zorg en dwang verder geïmplementeerd.

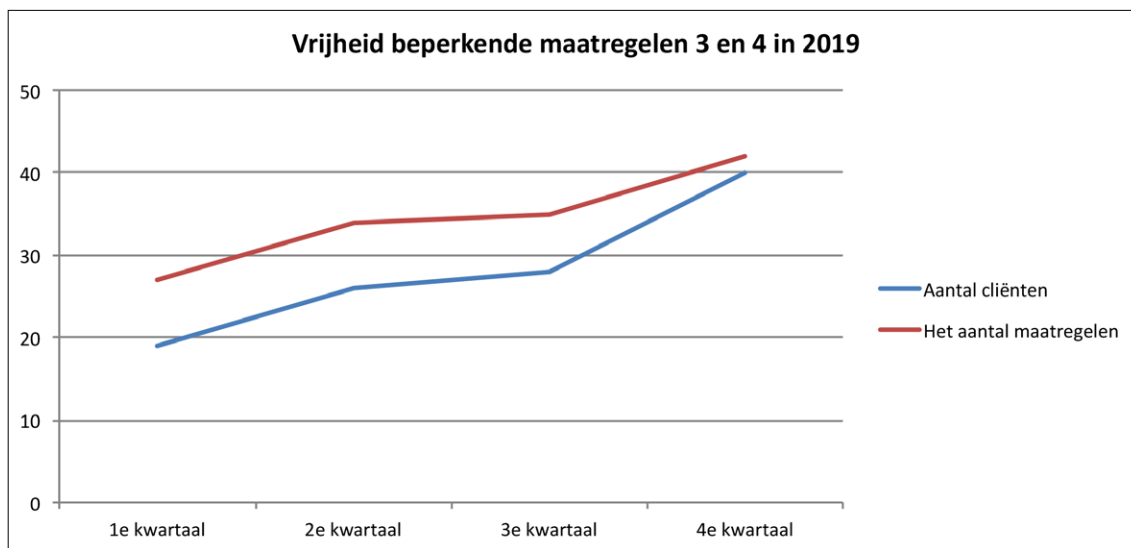
Interzorg heeft zich het afgelopen jaar voorbereid op de Wet zorg en dwang en gebruikt het komende jaar als overgangsjaar. In 2019 zijn op alle locaties gesprekken gehouden met een vertegenwoordiging van cliënten, naasten en medewerkers over de gevolgen en de verwachtingen van de nieuwe wet.

In 2019 hebben we in het kader van de Wet BOPZ de registraties van de vrijheid beperkende maatregelen bijgehouden. Uit de eerder genoemde externe toetsing van de IGJ bij het

locatiebezoek van mei kwam naar voren dat de registratie en evaluatie van vrijheid beperkende maatregelen niet altijd is opgenomen in het dossier.

Om cliënten zoveel mogelijk hun eigen leven voort te laten zetten, willen we onvrijwillige zorg zoveel mogelijk voorkomen en werken aan vrijheid. Als meest voorkomende redenen van onvrijwillige zorg kunnen worden genoemd onrust: vallen en probleem- of onbegrepen gedrag. Op de meeste locaties wordt het thema werken aan vrijheid besproken in de gedragsvisite of artsensite. Door het kennen van onze cliënten kunnen we begrijpen waar bepaald gedrag vandaan komt, of gedrag past bij het karakter van een persoon of dat dit voortkomt uit levenservaringen. Het gebruik maken van het levensverhaal of fotoboek, een duidelijk dagstructuur, inzicht in gewoontes van vroeger en de Passiviteiten van het Dagelijks Leven (PDL) benadering zijn helpend in het bevorderen van de vrijheid.

In de onderstaande tabel zijn maatregelen in de categorie drie en vier weergegeven. Het gaat hierbij om het gebruik van fixatie in of van de rolstoel, fixatie in het bed of medicatie. De stijgende lijn in maatregelen komt door eerder genoemde inventarisatie. Er worden voor meer cliënten maatregelen ingezet maar het aantal maatregelen per cliënt is minder.



Huidletsel

PLAN:

Implementeren van het decubitusprotocol zoals dat opnieuw ontwikkeld is in de organisatie, scholing en deskundigheidsbevordering op het gebied van wondverzorging, preventie vanuit en in samenwerking met Topzorg. Daarnaast zal in 2019 gewerkt worden aan het optimaliseren van de inkoop en het gebruik en beheer van hulpmiddelen en materialen.

Circa drie procent van onze cliënten heeft te maken met decubitus categorie twee of hoger. Dit jaar zijn er ook weer medewerkers getraind om huidletsel zoveel mogelijk te voorkomen of zo goed mogelijk te verzorgen. Interzorg heeft twee wondverpleegkundigen in dienst om de teams te ondersteunen, daarnaast is er een samenwerking met Topzorg. Dit is een regionale netwerkorganisatie waarbij Verpleegkundig Specialisten Wondzorg onze medewerkers ondersteunen met kennis en expertise bij complexe wonden. Met het netwerk zijn wij in staat

hoogwaardig kwalitatieve wondzorg te bieden. Daarnaast ontvangen medewerkers scholing via Topzorg.

Het afgelopen jaar is het gewijzigde wondzorgbeleid geïmplementeerd. Ook is er een succesvolle pilot geweest met nieuwe basismatrassen en een aanvullende statisch/dynamische antidecubitus matras. Dit wordt op alle locaties ingevoerd in 2020. Ook is dit jaar besloten om in 2020 te gaan starten met het project 'Skincair'. Skincair is een Skin Protector in de vorm van een ademende, medische matrashoes. Cliënten en verzorgers ervaren hierdoor meer comfort en bewegingsvrijheid. Na een kennismaking vorig jaar door onze collega's uit het primair proces, was de eerste indruk van Skincair zeer positief.

Hygiëne

Hygiëne blijft voortdurend onder de aandacht binnen Interzorg. Een centrale adviescommissie op het gebied van hygiëne infectiepreventie het 'Kernteam Infectie Preventie (KIP)' én de aandachtvelden op locaties adviseren, signaleren en stimuleren teams om voortdurend te verbeteren op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. Net als in andere jaren zijn er in locaties infectiepreventie-audits gehouden. Grotendeels alle locaties scoorden een voldoende, op twee locaties na. Op deze locaties zijn verbetermaatregelen genomen om het niveau naar voldoende te krijgen. Uit de audits blijkt dat de aandacht voor hygiëne nodig blijft. De aandachtspunten liggen vooral op het gebied van handhygiëne (gedrag en faciliteiten), werken met en aftekenen van schoonmaakschema's en temperatuurbewaking (medicatie)koelkasten. Op alle locaties hebben de aandachtsvelden een hygiënedag georganiseerd. Ook heeft er een thema-audit plaatsgevonden op het onderdeel 'Registratie en risico-inventarisatie MRSA/BMRO'. De resultaten waren voldoende.

Voedselveiligheid

Binnen Interzorg wordt gewerkt volgens de richtlijnen van de HACCP; via de werkwijze 'Veilig Voedsel'. Door middel van Veilig Voedsel audits wordt toegezien op naleving van de HACCP-normen. Naast het oordeel geeft de stichting Veilig Voedsel die de audits uitvoert, ook aanbevelingen om aan de normen te blijven voldoen. In het afgelopen jaar hebben alle locaties een audit gehad, deze scoorden op alle locaties een voldoende. Op twee afdelingen is wel een blokkadepunt geconstateerd vanwege beperkte registratie. Hiervoor zijn extra maatregelen genomen, die strikt worden bijgehouden, om het certificaat te kunnen behouden.

In 2019 wonnen twee Interzorg-locaties een landelijke award van Veiligvoedsel.nl in de categorieën Beste Restaurant en Beste Kleinschalige Woonvorm.

3. Voldoende gemotiveerde en deskundige hulpverleners

Zonder voldoende, gemotiveerde en deskundige medewerkers kan geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd.

3.1 Voldoende medewerkers

PLAN:

Om te voldoen aan de gestelde normen in het kwaliteitskader, wordt een fors deel van de kwaliteitsgelden geïnvesteerd in het ophogen van de formatie op locaties om daarmee aandacht, nabijheid, toezicht en continuïteit te organiseren.

Voldoende en gekwalificeerd personeel blijft een voortdurende uitdaging. De leidinggevende bezetting op de locaties is dit jaar stabiel en zorgt voor continuïteit in aansturing. Er is meer tijd en ruimte om de juiste coaching en aandacht te geven aan de medewerkers, waarbij ook de bedrijfsmatige processen en zorginhoudelijke borging niet uit het oog verloren worden. De ondernemingsraad geeft aan dat in het afgelopen jaar bewuster gekeken is naar de inzet van medewerkers. Er is meer aandacht voor het inzetten van de juiste medewerkers op de juiste plek op basis van de zorgvraag. Hierdoor is er meer aandacht voor het welzijn van de medewerker. De zorgadviesraad geeft dat de ophoging van de formatie op de ene locatie wel en op de andere locatie niet wordt ervaren.

Interzorg heeft, zoals ook genoemd in paragraaf 2.2, met het kwaliteitsbudget geïnvesteerd in vijftig zij-instromers op MBO niveau 2, in de functie van helpende. In februari, mei en november 2019 zijn deze vijftig medewerkers gestart. Daarnaast zijn nog vijftien medewerkers doorgestroomd vanuit facilitaire functies naar deze functie. Daarmee heeft Interzorg in 2019 75 nieuwe medewerkers kunnen inzetten om de zorg en persoonlijke aandacht voor de cliënt te kunnen realiseren. Deze zij-instromers en ook de andere collega's in de nieuwe functie van woonbegeleider zijn volgens de ondernemingsraad een positieve ontwikkeling. Zij hebben er bewust voor gekozen om in de zorg te gaan werken en dat merk je aan hun passie. Dit zorgt voor rust bij de medewerkers en op de afdeling. Ook komen de persoonlijk begeleiders meer aan hun eigen rol toe.

We spannen ons actief in om medewerkers te behouden. Ondanks deze inspanningen vertrekken er ook medewerkers bij Interzorg. Redenen voor vertrek zijn onder andere natuurlijk verloop, geen passende functie meer vanwege veranderingen in de zorg of een nieuwe uitdaging bij een andere zorginstelling. Om de uitstroom te beperken investeren wij in onze medewerkers door waar mogelijk ze eerder een vaste aanstelling te geven en door het aanbieden van doorontwikkelingsmogelijkheden. Uit de gesprekken met vertrekkende medewerkers bleek dat namelijk dat dit een reden was om de organisatie te verlaten.

PLAN:
Daarnaast gaan we in 2019 onze eigen recruiting intensiveren. Daarbij wordt een van de recruiters ingezet om specifiek te werven via social media.

In het afgelopen jaar is geïnvesteerd in het versterken van het recruitment binnen Interzorg. Zo is de werving en selectie gedigitaliseerd en opnieuw ingericht. Uitgangspunt hierbij zijn de principes van 'de reis van de medewerkers' met als lonkend perspectief dat iedere sollicitant de visie en missie van Interzorg herkent in de wijze waarop hij of zij bejegend wordt. Daarnaast heeft Interzorg geïnvesteerd in de zichtbaarheid op social media.

Fit en vitaal

PLAN:
In 2019 wordt tijdelijk extra formatie ingezet op locaties waar een hoog verzuim is. Hiermee willen we de roosterdruk op locaties verlagen.

In het afgelopen jaar is de 'toolbox fit en vitaal' verder uitgebreid met aanbod om op zowel individueel als teamniveau, te werken aan duurzame inzetbaarheid. Het verzuim bleef echter te hoog, ondanks verschillende inspanningen, namelijk 7,7%. Dit betreft voornamelijk langdurig verzuim. Het aandeel niet-werkgerelateerd verzuim is zeer hoog. Interventies die in 2019 zijn ingezet en een vervolg krijgen in 2020:

1. Individuele gesprekken met medewerkers op locatie om te achterhalen of en op welke wijze iedere medewerker duurzaam inzetbaar blijft in eigen functie.
2. Investering in coaching van leidinggevendenden op reductie verzuim / versterking vitaliteit op individueel niveau.
3. Spreekuur van de bedrijfsarts op locatie (eveneens uitbreiding van spreekuur).
4. Periodiek Medisch Onderzoek op locatie.
5. Herijken beleid met betrekking tot duurzame inzetbaarheid.

3.2 Deskundige medewerkers

PLAN:
In 2019 investeren we extra in de deskundigheid van medewerkers op het gebied van welzijn, dementie en de Wet zorg en dwang om nog beter aan te sluiten op de vragen en wensen van cliënten.
Vanaf 2019 gaan medewerkers in hun reis door Interzorg de INN-inspiratie academie bezoeken. Activiteiten vanuit deze INN-inspiratie academie zijn gericht op het blijven binden en boeien van medewerkers, het vergroten van de mobiliteit én duurzame inzetbaarheid.

Wij bieden onze medewerkers op-, om- en bijscholingen op basis van het scholingsplan. In het afgelopen jaar is meer aandacht geweest voor scholing van medewerkers door de locaties zelf georganiseerd. Dit ging over gespreksvaardigheden, maar ook over ziektebeelden zoals dementie. Zo is de opleiding 'jonge mensen met dementie' afgerond en is de opleiding 'U woont nu hier' in 2019 opgestart. De zorgadviesraad zie deze ontwikkeling ook en geeft aan dat ze dit in 2020 ook op de andere locaties terug willen zien.

Door de afdeling 'Leren en Ontwikkelen' is het afgelopen jaar de visie op leren en ontwikkelen verder uitgewerkt. We zien mogelijkheden om tot meer leren op de werkplek over te gaan. Theorie wordt minder klassikaal aangeboden, kennis wordt meer via e-learning aangevuld en toetsing vindt plaats door collega's op de werkvloer. Dit betekent meer toewerken naar eigen verantwoordelijkheid en werken vanuit vertrouwen en eigen professionaliteit.

In 2020 krijgt dit verder vorm door inzet van e-learning en de implementatie van het leermanagementsysteem Pynter waardoor medewerkers de eigen ontwikkeling kunnen volgen en direct inzicht hebben in de status van hun bevoegd- en bekwaamheid.

Leerteams

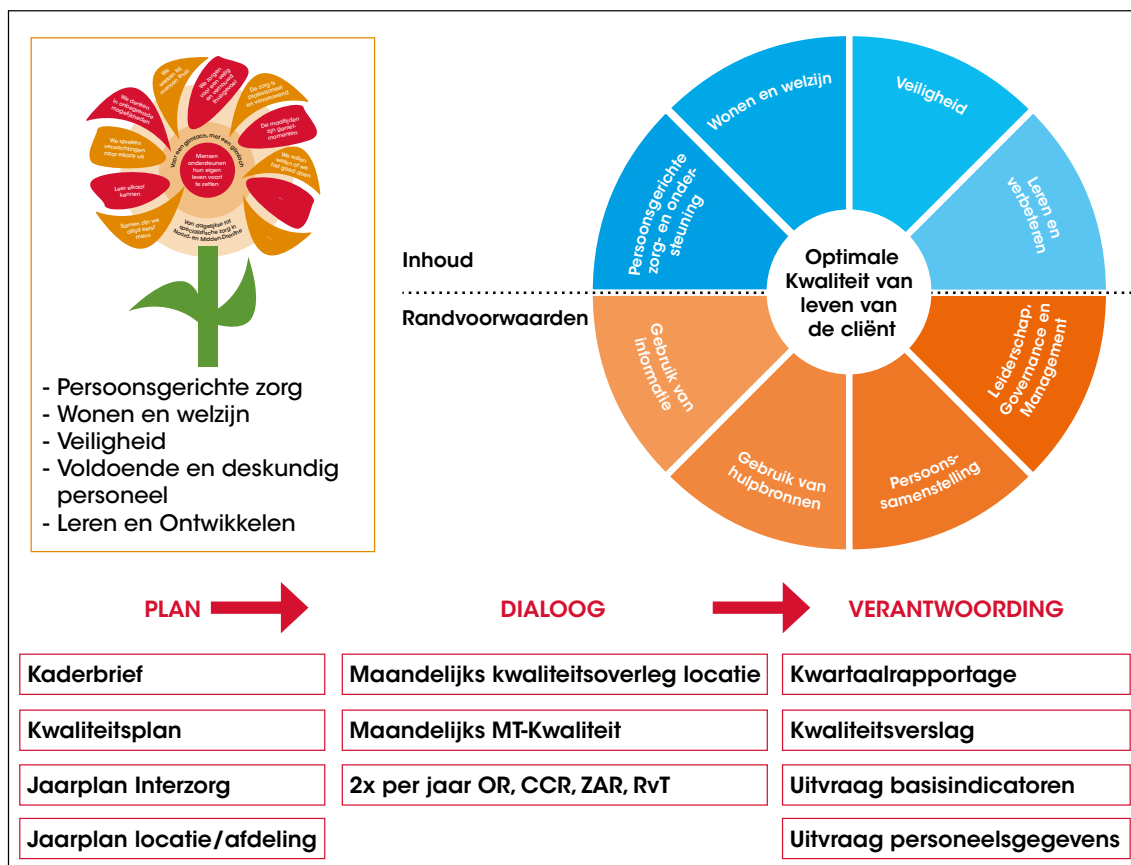
Op bijna alle locaties is het principe van leerteams gestart. Dit houdt in dat op elke locatie een of meerdere leercoaches zijn voor het leren in de praktijk, het begeleiden en coachen tijdens de uitvoering van de zorg. Deze leercoaches worden begeleid door de coördinatoren leren en ontwikkelen. Tweewekelijks zijn er lessen op de locaties met de leercoaches en zij-instromers, waarbij wordt stilgestaan bij een onderwerp dat op dat moment van toepassing is in het leerproces van de leerling.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Leren en verbeteren van kwaliteit gaat over de manier waarop Interzorg leert om de dienstverlening voortdurend te verbeteren. De nadruk ligt vooral op leren en verbeteren in de locaties, daarbij gebruik makend van onder andere professionele richtlijnen, landelijke en lokale gegevens, ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Op organisatieniveau wordt gewerkt met de kwaliteitskaders, een kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag.

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

In het verleden hanteerde Interzorg het 'Prezo-model' voor het kwaliteitsmanagementsysteem en hadden alle locaties het Prezo-keurmerk. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft ons echter voldoende kader om de kwaliteit van zorg te organiseren en te monitoren. Het huidige kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op onze bloem en de kwaliteitskaders, waarbij het kader verpleeghuiszorg als algemeen kader wordt beschouwd. In het afgelopen jaar hebben we gewerkt volgens onderstaande kwaliteitscyclus:



PLAN:

In 2019 zullen we binnen de bestaande structuur van kwaliteitsoverleggen en de rol van prestatiecoaches, die metingen verrichten, per locatie het gesprek aan gaan over de dienstverlening in een maandelijks 'kwaliteitsoverleg'.

In 2019 zijn de kwaliteitsoverleggen op locatie ingericht om te reflecteren op de kwaliteit van zorg op locatie, voor het managementteam en de Raad van Bestuur is het MT-kwaliteit ingesteld. In deze gesprekken wordt aan de hand van de situatie op locatie, zoals weergegeven in cijfers en verhalen, de kwaliteit van dienstverlening in beeld gebracht. In deze overleggen zijn we het gesprek aangegaan over de dienstverlening: Wat 'zien' we? (signaleren), Kunnen we deze resultaten plaatsen? (herkennen), Kunnen we dit verklaren? (begrijpen), Vinden we de resultaten goed genoeg? (waarderen) en Welke acties zijn nodig? (handelen).

Niet alle geplande kwaliteitsgesprekken zijn doorgegaan, mede omdat de ervaring is dat er in verschillende overleggen gesproken werd over dezelfde thema's. Ook was niet alle informatie tijdig beschikbaar om maandelijks te bespreken. De kwaliteitsoverleggen worden in 2020 onderdeel van het maandelijks gesprek tussen de zorgmanager en de adviseurs P&O, financiën en kwaliteit. De resultaten over de kwaliteit van zorg komen elk kwartaal terug in het kwartaalverslag kwaliteit en veiligheid. In het MT-kwaliteit wordt maandelijks de stand van zaken Interzorg-breed besproken gebaseerd op beschikbare kwaliteitsinformatie. Uit de externe toetsing van de IGJ van mei 2019 blijkt dat we hiermee voldoen aan de norm.

4.2 Leren en verbeteren met informatie

Uit bestaande registratiesystemen binnen Interzorg halen we veel verbeterinformatie. Ook worden er binnen Interzorg regelmatig audits, controles en/of visitaties gehouden op het gebied van zorg, behandeling, facilitair en financiën. In het afgelopen jaar hebben we door middel van het kwartaalverslag kwaliteit en veiligheid, de verbinding gezocht door waar mogelijk deze verbeterinformatie te bundelen in de kwartaalrapportage 'kwaliteit en veiligheid' en te bespreken in managementteam kwaliteit, het tactisch management en de commissie kwaliteit & veiligheid van de raad van toezicht. Het lukt ons om meer verbinding te leggen tussen de jaarplannen en het kwaliteitsplan. Het doel is om zowel de plannen als verslagen zoveel mogelijk met elkaar te integreren en daarmee ook de registratielast te verminderen.

Leren en ontwikkelen naar aanleiding van IGJ-bezoek

Op 23 mei is de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) op bezoek geweest bij Interzorg locatie Hendrik Kok. Geconstateerd werd dat de locatie niet aan alle normen van het toetsingskader IGJ voldoet, daarom is na het bezoek een verbeterproces gestart. Hierbij lag de focus op leren en ontwikkelen, op eigenaarschap in de locaties en het invoeren van duurzame verbeteringen. De regie voor verbeteringen is neergelegd bij de locaties en de monitoring en facilitering is georganiseerd via een 'taskforce'.

In 2019 hebben alle locaties gewerkt aan het verbeterplan en heeft de 'taskforce' afspraken toegelicht en waar nodig aangescherpt. Locaties hebben de dossiers van de cliënten doorgenomen op de onderdelen: actualiteit wensen en afspraken in het zorgleefplan, duidelijke beschrijving van de cliënt, actualiteit risicosignalering en de registratie en evaluatie van vrijheid beperkende maatregelen. In werkoverleggen zijn de thema's eigen regie, respect voor de cliënt en het methodisch werken regelmatig besproken. We zien dat de persoonlijk begeleider een steeds grotere rol krijgt in dit proces. Voor 2020 zetten we verder in op het methodisch werken en de versterking van persoonlijk begeleider.

Incidentmeldingen

Een van de voor Interzorg belangrijke registraties is de melding van incidenten. Op elke locatie is een incidentencommissie actief. Maandelijks worden de meldingen geanalyseerd en besproken, terugkoppeling vindt veelal plaats via het werkoverleg. De trends komen terug in



de kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid. Er is een toename te zien in de meldingen, medewerkers melden eerder. Dit is een goede ontwikkeling in het kader van leren en verbeteren. Het onderstaande overzicht geeft het aantal meldingen weer per kwartaal, ingedeeld in een aantal hoofdcategorieën.

Totaal aantal meldingen Interzorg						Totaal	Totaal
Soort incident	Periode	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	2019	2018
Vallen		668	567	620	713	2568	2123
Medicatie/medisch handelen		880	959	922	1029	3790	3083
Agressie/ongewenst gedrag		188	278	225	314	1005	737
Anders te weten: 1. Alarmering 2. Onveilige situatie 3. Vermissing		59	88	61	80	288	299
Totaal			299	1828	213	7651	6242

Signalen ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en zorgadviesraad.

De ondernemingsraad ziet dat communicatie een belangrijke factor én valkuil is. 'Hoe breng ik iets over zodat een ander dat begrijpt?' Daarbij is het belang dat medewerkers vragen stellen, aannames toetsen en eigenaarschap tonen. Hoe kunnen we dat goed benutten zowel in de driehoek cliënt, behandelaar en persoonlijk begeleider, als naar de zorgteams en behandelaars toe. Vanuit de centrale cliëntenraad wordt het thema communicatie, in volle breedte, vaak genoemd. Zo geeft één van de leden aan dat de communicatie tussen het managementteam en de zorgmanagers, voornamelijk bij beleidswijzigingen, verbeterd kan worden. De zorgadviesraad herkent zich hier ook in en benadrukt het belang om medewerkers in de zorgteams eerder te betrekken bij veranderingen. Om dit te verbeteren is de communicatiestructuur binnen Interzorg aangepast. De nieuwe structuur gaat uit van integrale overleggen, waarbij er directere aansluiting is zowel tussen tactisch management en de betrokken MT-leden als onderling. Daarnaast maken zowel de zorgmanagers als het managementteam gebruik van intervisie. Ook de nadruk op integraler werken, waarbij er meer bekendheid is met de collega's van andere bedrijfsonderdelen (zowel op inhoud als op de menselijke relatie) werkzaam op de locatie, heeft als doel de onderlinge communicatie te verbeteren. Meer medewerkers maken inmiddels gebruik van het vernieuwde intranet, al verschilt de effectiviteit van de inzet van dit middel per bedrijfsonderdeel.

Cliëntwaardering

We vinden het belangrijk om te weten hoe cliënten ons waarderen. De belangrijkste pijler hiervoor is 'Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn?', daarnaast maken we gebruik van Zorgkaart Nederland en de PREM voor de Wijkzorg en INNBalanZ, onze behandeldienst.

Meetkaart 'Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn?'

Om vanuit dialooggestuurde zorg cliëntwaardering op te halen maken wij gebruik van de meetkaart van 'Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn?' (zie ook paragraaf 2.1). Vier keer per jaar meten wij de waardering van cliënten. Cliënten en familie kunnen aan de hand van een cijfer (1 tot en met 10) hun waardering kenbaar maken. In onderstaand overzicht wordt per vraag het gemiddelde van de gegeven waarderingen weergegeven. Het gemiddelde cijfer dat door cliënten en familie gegeven wordt, is 8,3 ten opzichte van een 8,0 van het voorgaande jaar.

Waardering cliënten Interzorg Meetkaart 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?'		
Onderwerp	2019	2018
In welke mate zijn wij u van dienst geweest?	8,4	8,0
Zijn wij onze afspraken nagekomen?	8,3	8,0
Zijn de beoogde resultaten behaald?	8,2	7,9
Zou u ons bij anderen aanbevelen?	8,4	8,2
Gemiddeld cijfer	8,3	8,0

Netto Promotor Score	2019
Totaal aantal waarderingen	593
Aantal waarderingen met 8 of hoger	533
Percentage van het totaal	90%

Zorgkaart Nederland

PLAN:
Het is niet vanzelfsprekend dat cliënten, familieleden of contactpersonen reviews geven op Zorgkaart Nederland. In 2019 zullen we opnieuw naar dit proces kijken en hieraan een impuls geven.

Op de onafhankelijke website Zorgkaart Nederland kunnen meningen over de dienstverlening van Interzorg geplaatst worden. In 2019 hebben in totaal 31 personen dit gedaan, waarvan achttien op één locatie. Het gemiddelde oordeel van deze 31 meningen is een 8,5. Van de 31 personen die een mening gegeven hebben, beveelt 94% Interzorg aan bij anderen.

Hoewel Interzorg vooral met 'Waarmee kan ik u van dienst zijn?' meningen over de dienstverlening in dialoog met de cliënt en familie ophaalt, worden cliënten en familie wel gestimuleerd om ook meningen op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Gebleken is echter dat niet veel meningen geplaatst worden als niet actief met interviewteams gewerkt wordt. Onderstaand het aantal meldingen, de mening en het antwoord op de aanbevelingsvraag.

Locatie	Aantal	Totaal oordeel:	% aanbevelen:
	Totaal	Gemiddeld	Gemiddeld
Interzorg Anholt LZ	3	7.9	67%
Interzorg De Driemaster	0	n.v.t.	n.v.t.
Interzorg De Hoprank	4	9.0	100%
Interzorg De Hullen	2	9.4	100%
Interzorg, De Slingeborgh	3	9.4	100%
Interzorg De Wijde Blik	0	0	n.v.t.
Interzorg Hendrik Kok	1	8	100%
Interzorg Kornoeljahof	18	7,4	94%
Interzorg Nieuw Graswijk	0	0	N.v.t.
Interzorg Wijkzorg	0	0	N.v.t.
Totaal	31	8.5	94%

PREM Wijkverpleging 2019

In onderstaande tabel zijn de resultaten van de PREM weergegeven. Dit is een landelijk vast-gestelde vragenlijst door een onafhankelijk bureau uitgevraagd. In totaal zijn 212 vragenlijsten verzonden. In totaal zijn 73 vragenlijsten retour gestuurd. Van de teams Vries en PG Assen zijn minder dan tien vragenlijsten retour gekomen waardoor de gegevens niet per team verwerkt zijn. De antwoorden zijn wel meegenomen in het totaal.

Onderwerp	Interzorg Wijkzorg	Team Smilde	Team Roden	Team Rolde	Team Lariks
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	6,56	7,29	6,27	7,72	5,9
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	7,28	8,37	6,9	8,09	7,04
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	7,9	8,41	7,36	8,18	8,22
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	7,9	8,76	7,27	8,27	8
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	8,2	8,82	8	8,36	8,57
Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	8,3	8,7	7,81	8,72	8,59
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	8,08	8,7	7,54	8,36	8,3
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	8,1	8,47	7,72	8,27	8,59
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	7,97	8,41	7,63	8,27	8,27
Gemiddeld rapportcijfer	7,97	8,41	7,72	8,45	8,09
Aanbevelingsscore	96%	100%	91%	100%	100%

PREM-Behandeling

We bieden aan cliënten in de wijk paramedische behandelingen vanuit de eerste lijn. Van deze behandeling wordt voor logopedie en fysiotherapie de kwaliteit van zorg gemeten vanuit ervaringen van onze cliënten. Het meten gaat via de PREM en wordt uitgevraagd voor een onafhankelijke bureau. De resultaten staan weergegeven in de onderstaande tabel. De cijfers zijn gebaseerd op 63 respondenten voor fysiotherapie en 6 voor logopedie.

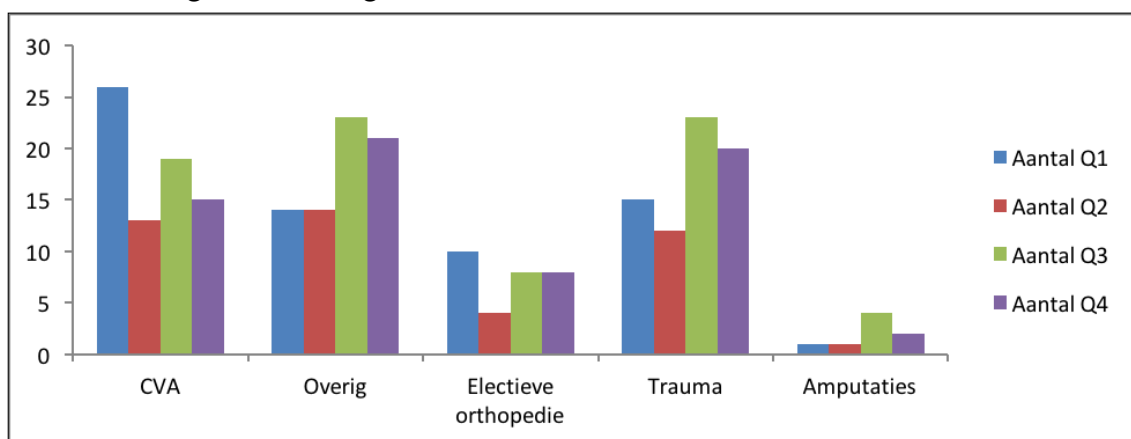
Onderwerp	Cijfer	Aanbevelingsscore
Fysiotherapie	8,6	8,9
Logopedie	7,8	7,5

PREM Geriatrische Revalidatie Zorg

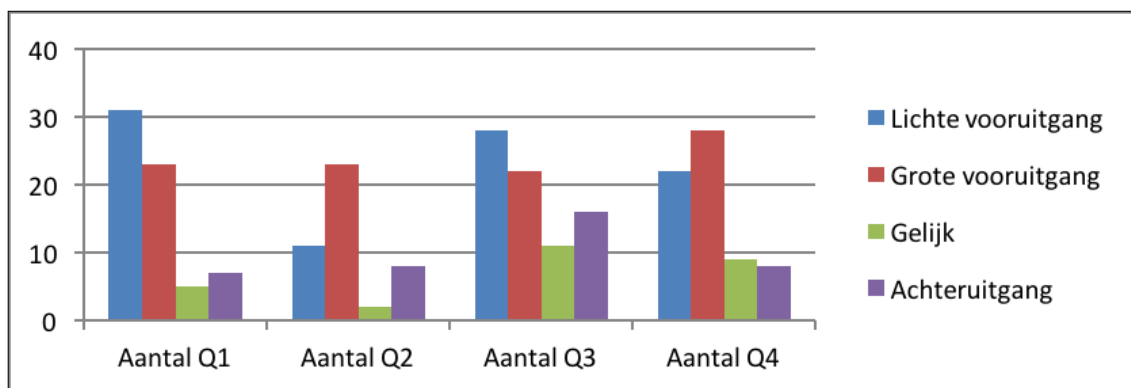
Aan de cliënten van Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) is de mate van kwaliteit van leven gevraagd voor de opname en tijdens het ontslag.

De volgende onderwerpen zijn gemeten: mobiliteit, zelfzorg, dagelijkse activiteiten, pijn/klachten en stemming. In de onderstaande tabellen zijn de resultaten weergegeven.

Tabel: Ontslagen per doelgroep in aantallen in 2019



Tabel: Uitkomst ervaren door revalidanten in aantallen in 2019



4.3 Innovatie

PLAN:

In 2019 focussen we ons op het adequaat en nog beter inrichten van de basis ICT-infrastructuur vanuit de overtuiging dat dit het fundament is van de innovaties die cliënten ondersteunen in de kwaliteit van leven én medewerkers helpen in de dagelijkse dienstverlening.

We voeren sinds enkele jaren een actief beleid op het onderwerp innovatie. Er is de laatste jaren hard gewerkt aan een structuur waarmee borging van het onderwerp steeds betere vormen aanneemt. Vanuit de eerste ervaringen met kleine, op zich zelf staande projecten, is gebouwd aan (toekomst)bestendigheid. Het is onderdeel van het strategisch kader van Interzorg geworden. De leerervaringen zijn gebruikt en vertaald naar de visie op (technologische) INNovatie. Het is de basis van waaruit we de komende jaren verder werken.

Eén van de strategische speerpunten binnen de meerjarenkoers van Interzorg is de specifieke aandacht voor de realisatie van (technologische) innovatie, die leidt tot arbeidsondersteuning en kwaliteitsverhoging in het primaire proces. Een pijler voor de visie op INNovatie. Over dit onderwerp is het afgelopen jaar, in afstemming met het Zorgkantoor, ondersteuning aangevraagd voor 2020 in de vorm van extra financiële middelen. De bestending van diverse kwaliteitstrajecten, met reële en doorlopende projecten voor 2020, vraagt om inzet van medewerkers uit het primaire proces. Deze zijn immers de sleutel tot succesvolle innovatie.

Interzorg beperkt zich niet wat betreft haar ambitie. Dit jaar zijn de kaders aangescherpt en zal vanuit de visie op (technologische) INNovatie in 2020 verdere invulling gegeven worden aan meerdere initiatieven. Deze worden verder niet uitwerkt in dit jaarverslag, maar geven wel een goed beeld van het ambitieniveau van Interzorg.

4.4 Lerend netwerk

PLAN:

Het lerend netwerk waarbij aantoonbaar samengewerkt wordt rond het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag én waarin sprake is van een actieve onderlinge uitwisseling op het gebied van de dagelijkse praktijk en kennis, zal in 2019 verder vorm krijgen.

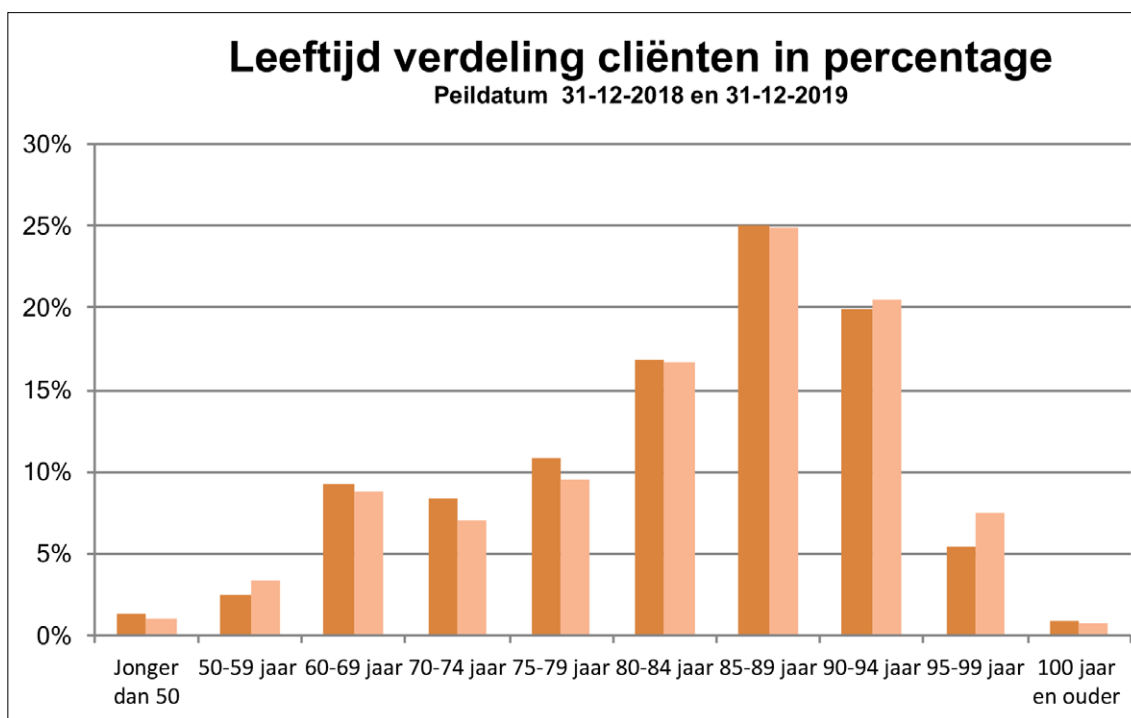
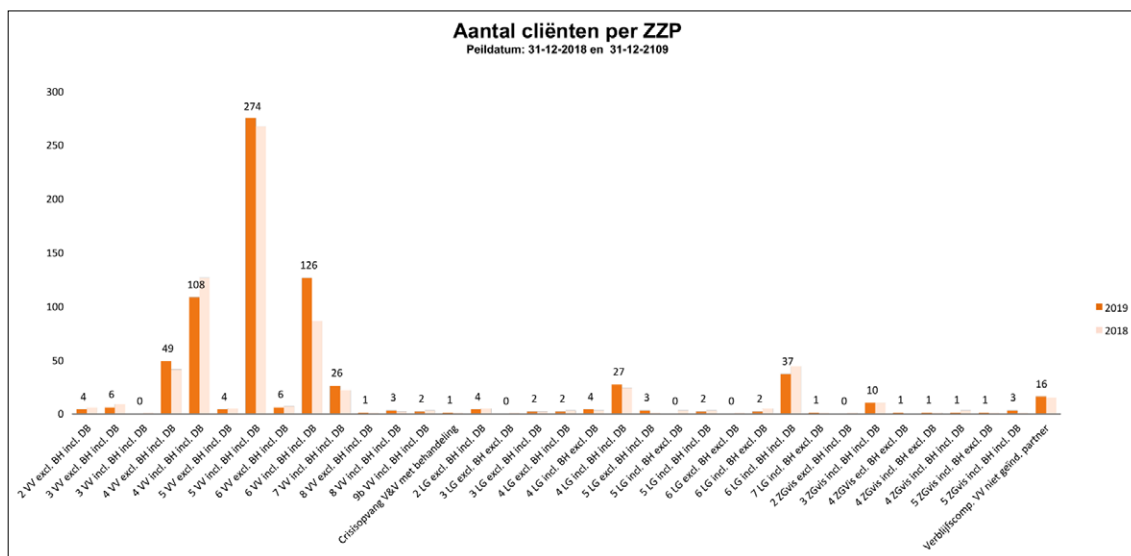
Interzorg streeft heel bewust samenwerking met netwerkpartners na, het is een van onze strategische speerpunten zoals vastgesteld bij de herijking van onze strategie in 2019. Wij zijn bijvoorbeeld onderdeel van het samenwerkingsverband Regionale Zorgorganisaties Nederland (RZN). De bestuurders geven elkaar gedurende het jaar advies, delen onderling ervaringen en hebben een intervisiegroep. Interzorg werkt ook intensief samen en maakt deel uit van diverse regionale netwerken. Zo wordt kennis en expertise gedeeld in onder andere het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO-UMCG), Netwerk Dementie Drenthe, Hersenletselcentrum Noord en Samen Zorg Assen. Samen Zorg Assen is een samenwerkingsverband bestaande uit de ouderenzorgorganisaties, GGZ instelling, ambulancedienst, het ziekenhuis, de huisartsendienst en gemeenten in en rondom Assen. Ten aanzien van technologische innovatie wordt intensief samengewerkt met het Practoraat Zorg & (Sensor) Technologie van het Drenthe College maar ook binnen de Asser Koplopersgroep Zorg.

Vanuit de regionale ontwikkelgelden werken we met de andere Drentse ouderenzorgaanbieders en het zorgkantoor Zilveren Kruis aan vraagstukken zoals schaarste van zorgprofessionals in de avond, nacht en weekend (Samen Slimmer Drenthe) en arbeidsmarktkrapte in relatie tot opleiden (Samen aan de slag met Kwaliteit en Arbeidsmarkt).

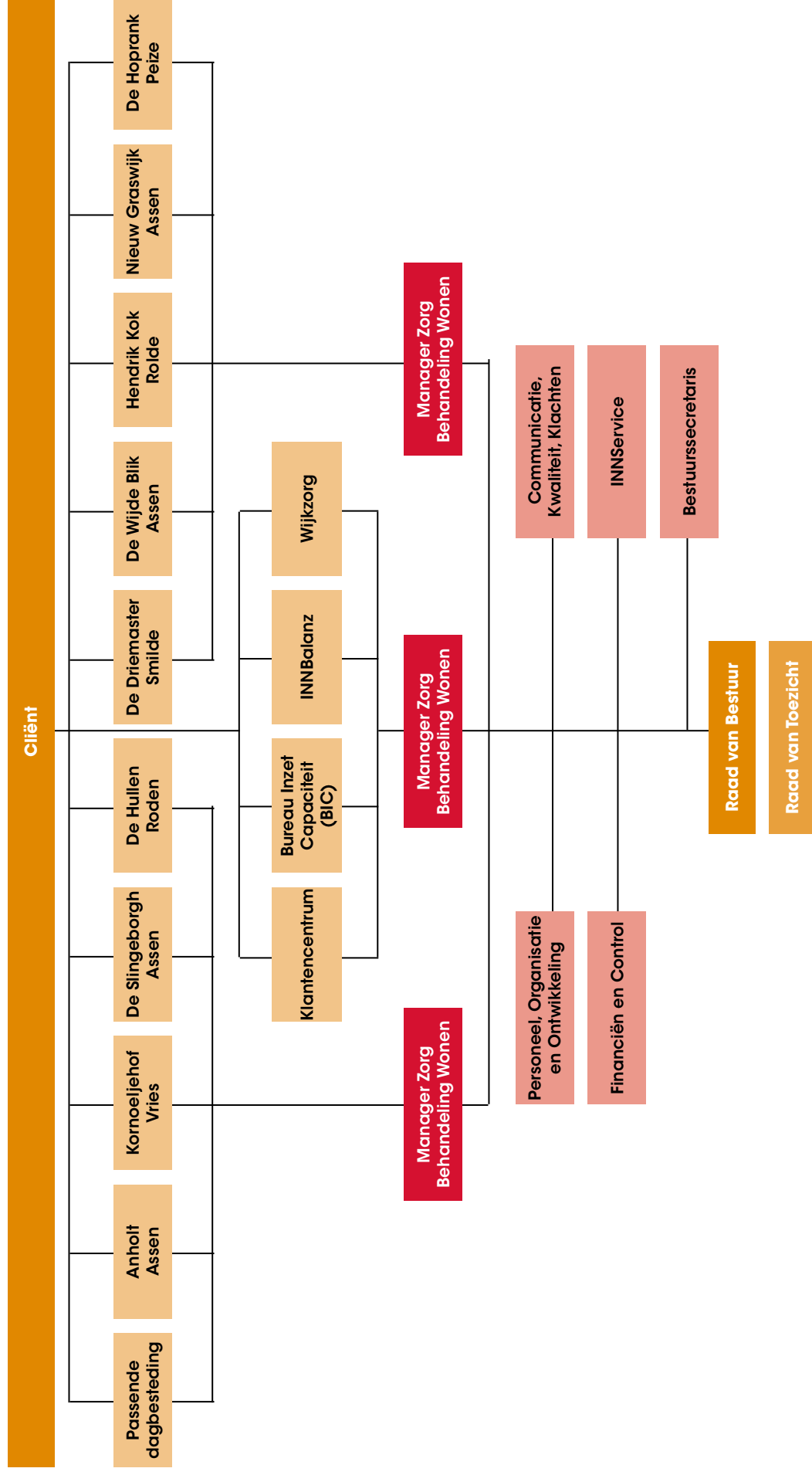
Ook op een aantal inhoudelijke thema's wordt specifiek samengewerkt, zoals vanuit het landelijke kenniscentrum voor dementie op jonge leeftijd en de regionale activiteiten voor deze doelgroep waarin Interzorg een actieve rol speelt (Unicity en leernetwerk JD). Een ander voorbeeld is het Antibiotica Resistentie Netwerk Noord Nederland waar wij op verschillende niveaus ('blauw en groen') vertegenwoordigd zijn en het hierboven genoemde Verpleegkundige Topzorg. We leren veel (en toenemend anderen van ons) op het gebied van duurzaamheid in landelijke en regionale netwerken. We worden vaak gevraagd als spreker om onze visie en praktijk wat betreft duurzaamheid als strategische pijler en facilitaire onderscheidende aanpak te delen.

Interzorg maakt tevens deel uit van een aantal overleg-, leer- en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau.

Bijlage 1: Cliëntgegevens



Bijlage 2: Organogram Interzorg



Bijlage 3: Personele kengetallen

Kwaliteitsgegevens Verpleeghuiszorg personeelssamenstelling 2019	
Aantal medewerkers met een arbeidsovereenkomst (gemiddeld)	1026
Instroom 2019 (gemiddeld)	27,3%
Uitstroom 2019 (gemiddeld)	10,5%
Doorstroom 2019 (gemiddeld)	4,2%
Verzuim (voortschrijdend tot en met december 2019 voor Interzorg Noord Nederland)	7,7%
Ratio personeelskosten/opbrengsten 2019	86%

Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs verpleeghuiszorg conform kwaliteitsgegevens Verpleeghuiszorg personeelssamenstelling 2019		
Categorie	FTE	Percentage
Verzorgende niveau 1 (zorg en welzijn)	31,3	5%
Verzorgende niveau 2 (zorg en welzijn)	78,5	12,7%
Verzorgende niveau 3 (zorg en welzijn)	213,8	34,5
Verpleegkundige niveau 4 (zorg en welzijn)	94,3	15,2%
Verpleegkundige niveau 5 (zorg en welzijn)	12,3	2,0%
Behandelaren/ (para)medisch	33,8	5,5%
Overig zorgpersoneel	112	18%
Leerlingen	43,7	7%
Totaal	620	100%
Vrijwilligers	980	
Stagiairs	255	