



**Kwaliteit is van
ons allemaal**
Leren en verbeteren
Terugblik 2022

het gevoel van samen

Inhoud



In één oogopslag

3

Rapportage terugblik
MIC meldingen 2022

4

Incident en calamiteiten-
onderzoek

8

Meer tijd voor
de bewoner

10

Cliëntervaringen

12

Klachten 2022

14

Levenskwaliteit vergroten

16

Leren en verbeteren

18

Colofon

Eindredactie: **Yvonne van Es, Sasja Cremers en Saskia van Nieuwland**

Teksten: **Cai Vosbeek en Dana Otten**

Fotografie: **Freekje Groenemans**

Vormgeving: **Wapenfeit**

Drukwerk: **Drukkerij Weemen**



Leren en verbeteren

Voor ons ligt de kwartaalrapportage van het 4e kwartaal waarbij we de terugblik doen naar het jaar 2022 en vooruitkijken naar 2023. In de vooruitblik is de kern opnieuw "leren en verbeteren" want dat blijft binnen ons kwaliteitsbeleid het allerbelangrijkste punt.

Wat leren we van de MIC-meldingen? We melden immers niet omdat iemand zegt dat we moeten melden maar we doen het zodat we met elkaar kunnen kijken waar het misschien beter kan. Voor een individuele cliënt maar ook voor een afdeling en zelfs voor een locatie. Als raad van bestuur hebben we het daar over met de teams. En we zien dat de netwerkverpleegkundigen daarin een hele positieve bijdrage leveren.

Ook de raad van bestuur leert en verbetert. Zij bespreekt alle incidenten die gemeld zijn bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en kijkt wat er mogelijk binnen de organisatie verbeterd kan worden om situaties in de toekomst te voorkomen. Zo bleek in 2022 bij een aantal incidenten dat het protocol met betrekking tot valincidenten niet meer was geactualiseerd. Dat is in 2022 vervolgens meteen opgepakt. En natuurlijk moeten we ervoor zorgen in 2023 dat iedereen dat ook weet. De raad van bestuur kijkt altijd waar het beter kan in de organisatie. Maar we zien ook dat er hele mooie ontwikkelingen zijn binnen Archipel die laten zien dat we elke dag met elkaar leren en verbeteren. Zo werken de locaties Kanidas en Nazareth dit jaar heel hard aan het verbeteren van hun processen met behulp van de lean gedachte. En als raad van bestuur zien we dat dat direct onze bewoners ten goede komt. Het ambulant verpleegkundig team verbetert ook de processen met de lean methodiek en Fleuriade volgt als locatie nu ook. Daar zijn we heel trots op.

We bevinden ons in woelige tijden in de gezondheidszorg en dat gaat Archipel ook niet voorbij. En dan ontstaat het gevoel dat we mogelijk tekortschieten op het gebied van kwaliteit. Maar met medewerkers die op allerlei fronten elke dag kijken naar hoe zij kunnen leren en verbeteren, werken we elke dag aan kwaliteit. Dus op naar een nieuw jaar met heel veel leren... daar wordt de zorg namelijk nog steeds beter van.

Katinka van Boxtel

Lid Raad van Bestuur

In één oogopslag

Flowchart MIC-meldingen

Femke Burm en Ajla Jokovic zitten allebei in het derde jaar van de hbo-opleiding Verpleegkunde. Femke liep stage in Fleuriade, Ajla werkte op de neuro-revalidatie van Dommelhoef. Studenten van de hbo-V krijgen elk jaar de opdracht om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en om deze kwaliteitsslag ook te implementeren.

Ajla: “Ik ben gaan kijken of MIC-meldingen goed worden ingevuld, als ze al worden ingevuld. Femke was bezig met hetzelfde onderwerp en samen hebben we een enquête opgesteld en gehouden onder onze collega’s. Op basis hiervan kwamen we tot de conclusie dat er voor wat betreft het invullen van MIC-meldingen zeker wat te verbeteren is. Er waren collega’s die niet wisten waarom, wanneer en waar je een melding moest maken. We merkten ook dat er soms schaamte meespeelt om een MIC-melding in te vullen. Daarnaast

denken sommige medewerkers dat ze erop afgerekend worden. En laat dat nou net niet de bedoeling zijn. Een MIC-melding is geen straf, het gaat over bewustwording.”

“We zochten naar een manier om MIC-meldingen gemakkelijker te maken”, vertelt Femke. “We wilden iets ontwikkelen dat werkbaar, tastbaar, eenvoudig en bruikbaar is. Het werd een flowchart die collega’s bij de computer kunnen hangen in plaats van dat ze het eerst in de computer moeten opzoeken. Want het

was ook duidelijk dat collega’s moeite hadden om online de plek te vinden waar meldingen gemaakt kunnen worden. Nu hangen de flowcharts in Dommelhoef en Fleuriade aan de muur. Ik moet zeggen dat ik er zelf ook nog regelmatig op kijk.”

Stap voor stap

Ajla en Femke maakten vervolgens een filmpje over de flowchart wat ze op Archinet hebben gezet zodat iedereen het kan zien, de kaart kun je uitprinten en ophangen. Ajla: “Dat is niet alleen handig voor vaste medewerkers maar ook voor stagiaires, leerlingen en flexwerkers. Op de kaart zie je precies welke stappen je moeten volgen. Wanneer maak je een melding, onder welke categorieën kun je een melding onderbrengen, waar moet je op letten en waar kun je de melding online maken. En heel belangrijk; waarom het melden van incidenten belangrijk is.”

Femke: “We hadden deze flowchart graag nog verder willen implementeren en evalueren, maar daar is de stage helaas te kort voor. De reacties van collega’s tot



nu toe is dat ze het een handige en overzichtelijke tool vinden. En nu we toch bezig zijn; we zouden Archipel nog wat tips willen geven. Het vastleggen van een MIC-melding zou gemakkelijker kunnen via een snelkoppeling in het ECD. Meer bekendheid geven aan de flowchart via Archinet zal een positieve bijdrage leveren aan het goed invullen van MIC-meldingen. Uiteindelijk wordt de zorg daar beter van en dat is precies wat we willen.”

“We wilden iets ontwikkelen dat werkbaar, tastbaar, eenvoudig en bruikbaar is”

Rapportage terugblik MIC meldingen 2022

In deze rapportage wordt de analyse gepresenteerd van het aantal geregistreerde MIC-meldingen over 2022 en 2021. Het aantal MIC-meldingen is dit jaar afgenomen: er zijn 1244 minder meldingen, een afname van 11%. Qua type incident zien we vooral een afname in het aantal agressie-incidenten (-1000). In het aantal incidenten rondom niet-uitvoeren (behandel)afpraak is daarentegen juist een toename te zien (+122). Tegelijkertijd wordt zichtbaar dat sommige locaties een duidelijke toename van incidenten laten zien en andere locaties juist een afname. Per locatie is het type incident inzichtelijk gemaakt; de analyse op locatieniveau is opgesteld door de netwerkverpleegkundigen.

Bij Akkers zijn de teams er over het algemeen meer mee bezig om incidenten te melden. In sommige gevallen kiest men er echter voor om feedback te geven in plaats van een MIC-melding te maken, bijvoorbeeld als het een minder duidelijk te beschrijven situatie is. Op locatie wordt een toename gevoeld van het aantal agressie-meldingen voortvloeiend uit toegenomen onbegrepen gedrag. Echter dit is niet terug te zien in de cijfers.

De toename in het aantal valincidenten wordt verklaard door een veranderende cliëntenpopulatie, waarvan de conditie in het algemeen slechter is.

Bij Berkenstaete is een toename in het aantal gemelde incidenten te zien, vooral bij medicatie en niet-uitvoeren (behandel)afpraak. Dit kan verklaard worden door een hogere meldingsbereidheid bij de teams die is ingegeven door een verhoogd bewustzijn rondom de noodzaak om een MIC-melding te doen. Tegelijkertijd laat het aantal agressiemeldingen een daling zien. Dit is het gevolg van een maatwerktraining op dit thema bij een aantal teams, waardoor signalen sneller herkend worden en sneller geïnterveneerd wordt. Vanwege dit succes zullen in 2023 meer teams deze training gaan volgen.

Dommelhoeft laat een toename zien in het aantal gemelde incidenten. Een verklaring hiervoor is dat in het begin van het jaar veel is gecoacht op het doen van meer meldingen, het uitvoeren van analyses en het uitzetten van verbeteracties. Op het gebied van agressie kan de toename verklaard worden doordat voor een klein aantal cliënten een groot aantal meldingen is gedaan, waarna acties zijn uitgezet met een multidisciplinair team. Verder wordt de toename in het algemeen verklaard doordat sprake is van een doelgroep met steeds zwaardere multiproblematiek, waarbij onder andere slechte cognitieve functies horen.

Bij Eerdbrand zijn weinig veranderingen te zien in het aantal meldingen. Wel wordt aangegeven dat er enkele afdelingen zijn die weinig MIC-meldingen maken, voortkomend uit een kritische houding ten opzichte van het melden ofwel dat er niet aan gedacht wordt om van een situatie een melding te maken. Verder was niet op elke afdeling een MIC-aandachtsvelder aanwezig, voortkomend uit personele wisselingen. Eind 2022 is geconstateerd dat veel medicatiemeldingen te herleiden zijn naar problemen rondom de medicatieopdrachten in Medimo; in 2023 wordt hierop actie uitgezet. Verder is de toename in valincidenten te verklaren door slechts een klein aantal – onrustige - cliënten. Ook bleek dat er bij een klein aantal cliënten veel agressiemeldingen werden gedaan. Na aanbieden van een agressietraining aan dat team is een duidelijke afname te zien.

Bij Fleuriade is een afname van het aantal gemelde incidenten te zien. Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat gedurende een periode in 2022 sprake was van een cliëntenstop op de locatie. De grootste daling is te zien bij het niet-uitvoeren (behandel)afpraak, verklaarbaar doordat een periode geen behandelaren beschikbaar waren voor de locatie, met als gevolg geen verandering in beleid. Verder is het aantal medicatiemeldingen afgenomen doordat positieve stappen zijn gezet op het gebied van medicatie, te weten het aanscherpen van afspraken en de inzet van andere devices. Ook het invoeren van een ‘dagstart’ heeft geleid tot het maken van goede afspraken (bijvoorbeeld wie verantwoordelijkheid heeft voor de medicatieronde) en minder medicatie-incidenten.

Bij Gagelbosch is een afname te zien in het aantal medicatie-incidenten, zonder duidelijk aanwijsbare redenen. Een factor die hierbij een grote rol speelt is de Medimo-applicatie, waarin ook huisarts en apotheek participeren maar niet gezamenlijk geëvalueerd wordt.

Overzicht MIC meldingen

Jaarcijfers meldingen incidenten cliënt 2022 per type incident

Type incident uitgebreid 2021	Akkers	AVT	Berkenstaete	Coördinator vrijwilligers	Dommelhof	Eerdbrand	Fleuriade	Gagelbosch	Kanidas	Kwadraat	Landrijt	Lindehof	Nazareth	Passaat	Vakgroepen	Totaal
Valincident	194	9	221	0	165	364	167	189	215	10	618	20	150	313	8	2643
Medicatie	149	12	311	0	399	204	128	103	88	51	481	1	221	137	20	2305
Agressie of ongewenst gedrag	162	5	182	0	117	399	206	12	240	33	795	29	238	217	11	2646
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	41	0	340	0	179	74	18	16	57	21	122	0	132	15	1	1016
Stoten, knellen, botsen	13	0	4	1	4	3	2	0	2	1	21	0	4	4	1	60
Verbranden	1	0	2	0	3	4	1	0	0	0	6	0	0	3	0	20
Vermissing	0	0	4	0	1	1	1	6	1	0	8	0	4	4	0	30
Voeding	16	0	9	0	47	20	13	2	28	2	49	1	10	11	1	209
Risico/gevaarlijke situatie	69	1	78	0	123	56	48	27	58	3	178	3	77	50	4	775
Overig	10	0	49	1	14	14	10	5	13	3	45	1	16	13	2	196
Totaal	655	27	1200	2	1052	1139	594	360	702	124	2323	55	852	767	48	9900

Jaarcijfers meldingen incidenten cliënt 2021 per type incident

Type incident uitgebreid 2020	Akkers	AVT	Berkenstaete	Coördinator vrijwilligers	Dommelhof	Eerdbrand	Fleuriade	Gagelbosch	Kanidas	Kwadraat	Landrijt	Lindehof	Nazareth	Passaat	Vakgroepen	Totaal
Valincident	177	0	192	0	206	324	209	191	198	11	734	19	116	325	3	2705
Medicatie	144	3	185	0	353	202	174	145	157	120	564	8	157	193	9	2414
Agressie of ongewenst gedrag	168	1	297	0	97	379	377	12	463	49	1075	11	180	519	18	3646
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	38	2	182	0	117	82	93	7	81	13	113	0	99	65	2	894
Stoten, knellen, botsen	3	0	2	0	1	3	8	0	4	0	21	0	3	12	0	57
Verbranden	0	0	2	0	1	0	0	1	1	1	7	0	1	4	0	18
Vermissing	2	0	8	1	0	2	1	2	3	0	8	0	2	2	0	31
Voeding	21	0	3	0	47	18	33	0	38	1	79	1	22	13	3	279
Risico/gevaarlijke situatie	62	1	73	0	89	46	90	26	73	17	266	6	45	68	2	864
Overig	28	0	11	0	23	25	36	15	10	11	37	1	12	25	2	236
Totaal	643	7	955	1	934	1081	1021	399	1028	223	2904	46	637	1226	39	11144

Een **optimaal** MIC-proces leidt ertoe dat incidenten daadwerkelijk worden gemeld.



Het aantal valincidenten is ongeveer gelijk; de oorzaken hiervan zijn moeilijk aan te pakken omdat de cliënten zelfstandig wonen. De toename in het type niet-uitvoeren (behandel)afspraken is mogelijk te verklaren doordat er meer aandacht is geweest om dit te melden. De toename in het aantal vermissingen is veroorzaakt door een klein aantal cliënten, gerelateerd aan het ziektebeeld.

Ook **Kanidas** laat een forse afname zien van het aantal incidentmeldingen. De daling in het niet-uitvoeren van (behandel)afspraken is verklaarbaar door de komst van de momo bedsense: hierdoor hoeven sensoren niet meer handmatig te worden aangezet, wat het risico op vergeten verkleint. Ook het aantal agressiemeldingen is stevig gedaald; mogelijk door de aandacht die wordt besteed aan de interactie tussen cliënten, maar ook door het delen van omgangsplannen met overige teams (dit vanwege het open loopcircuit, waarbij iedere cliënt op iedere afdeling kan komen).

Bij **Kwadraat** is ook een afname van het aantal gemelde incidenten te zien. Aangegeven wordt dat er – ten opzichte van 2021 – meer stabiliteit is in het team. Daarnaast is er een groot project geweest om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De focus in 2022 lag op medicatieveiligheid, die onder andere is bevorderd door de aanschaf van goede medicatiekarren. Daarnaast heeft het team een uitleg gekregen over het MIC-proces, waaruit bleek dat niet bij iedereen bekend was dat bij niet-uitvoeren (behandel)afpraak een MIC-melding moet worden ingevuld. Dit heeft geresulteerd in een hoger aantal meldingen van dit type.

Bij **Landrijt** is een afname te zien van het aantal meldingen. Vooral bij agressiemeldingen is dat zichtbaar, verklaarbaar doordat er in 2021 een groot aantal meldingen was bij een kleine groep cliënten. Het jaar

2022 was stabiel. Voor de overige flinke afnames (vallen en risico/gevaarlijke situatie) is geen specifieke verklaring.

Bij **Lindehof** valt op dat het aantal agressiemeldingen is toegenomen maar waarvoor een goede verklaring nog onbekend is.

Bij **Nazareth** is een grote toename te zien van het aantal incidentmeldingen. Dit komt doordat teams zich meer bewust zijn van het feit dat ze MIC-meldingen moeten maken om hier samen van te leren. Aangegeven wordt dat de teams het incident melden positiever bekijken. Dit is met name het geval bij medicatie en het niet-uitvoeren van (behandel)afspraken. Bij de typen risico/gevaarlijke situatie, agressie en valincidenten is de toename verklaarbaar door de veranderende doelgroep. Aangegeven wordt dat cliënten met een grotere zorgvraag binnenkomen, waar wel snel actie op ondernomen wordt, maar waarbij een hoog aantal MIC-meldingen in het begin van een opname niet gewoon is.

Ook **Passaat** laat een daling van het aantal gemelde incidenten zien. Het MIC-proces heeft de tweede helft van het jaar veel aandacht heeft gekregen, met de nadruk op het vaststellen van trends/oorzaken en dat het analyseren van meldingen nodig is om tot verbeteracties te komen. Teams geven wel nog aan dit niet makkelijk te vinden; ook blijft het lastig om voldoende tijd aan het analyseren van MIC-meldingen te kunnen besteden. Valincidenten zijn licht afgenomen: dit komt doordat de fysiotherapeuten en V&V veel aandacht hebben gehad voor valgevaar. Het aantal agressiemeldingen is meer dan gehalveerd, terwijl tegelijkertijd wordt aangegeven dat de beleving is dat er meer agressie voorkomt op de locatie. Oorzaak hiervan is dat cliënten langer thuis wonen en met zwaardere

zorgvragen (lichamelijk en cognitief) binnenkomen. Daarnaast is er vaak een netwerk dat overbelast is en hoge verwachtingen heeft van een zorgteam, dat zelf veel wisselingen heeft gekend. In 2023 gaan de teams aan de slag met meer training op dit gebied, zodat er meer inzicht komt in het ontstaan van agressie/onbegrepen gedrag en hoe er mee om te gaan.

Algemene conclusie

Uit de cijfers blijkt dat op de locaties waar veel aandacht is voor incidentmelden en waar het doen van meldingen bewust gestimuleerd wordt, in 2022 meer gemeld is dan het jaar ervoor. Dit betekent niet dat op deze locaties meer dingen ‘niet goed gaan’, maar simpelweg dat er meer situaties gemeld zijn als incident. Deze ontwikkeling getuigt van een open cultuur en een reflecterende houding waarin men durft te kijken naar wat er is gebeurd, hoe dat heeft kunnen gebeuren en hoe dit in de toekomst kan worden voorkómen. Wel is duidelijk dat de mate van coaching door de netwerkverpleegkundige nog een grote rol heeft bij de hoeveelheid aandacht die het MIC-proces krijgt in de teams; gewerkt wordt aan een grotere mate van zelfstandigheid van de teams op dit thema. Het passend inrichten van de MIC-organisatie is dan ook een van de speerpunten in het jaarplan 2023 van de Incidentencommissie, alsmede het zo gebruiksvriendelijk mogelijk inrichten van de MIC-applicatie. Op die manier wordt gefaciliteerd dat het begin van het MIC-proces optimaal verloopt, wat er hopelijk toe leidt dat zo veel mogelijk incidenten die gebeuren ook daadwerkelijk gemeld worden.

In 2023 gaat de aandacht uit naar een goed werkend triage instrument dat breed in de organisatie bekend is en als zodanig wordt gebruikt.

Incident- en calamiteitenonderzoek 2022



Incident- en calamiteitenonderzoek 2022

Overzicht incident- en calamiteitenonderzoek		2022	
	Categorie	Locatie	Status
Intern onderzoek			
April	Valincident	Gagelbosch	Afgerond
Juni	Valincident	Kanidas	Afgerond
Oktober	Medicatie	Passaat	Lopend
Melding IGJ			
Januari	Leeg antidecubitus zitkussen	Fleuriade	Afgerond
April	Valincident	Nazareth	Afgerond
Juli	Valincident	Akkers	Afgerond
September	Signalering achteruitgang	Landrijt	Afgerond
Oktober	Medicatie	Landrijt	Lopend
December	Valincident	Landrijt	Lopend

Wat valt op?

In 2022 zijn minder onderzoeken uitgevoerd dan in 2021. In 2021 hebben negen interne onderzoeken plaatsgevonden en zijn acht calamiteiten gemeld bij IGJ. De periode dat er geen onderzoeken zijn uitgevoerd, voornamelijk begin 2022, viel samen met een periode waarin veel cliënten en medewerkers besmet waren met het corona-virus. In deze periode kwam Archipel bijna in code zwart terecht. Over het uitblijven van de onderzoeken is de raad van bestuur geïnformeerd. Wat verder opvalt in vergelijking met 2021 is het type melding. Vorig jaar werden vijf onderzoeken gerelateerd aan geweld in de zorgrelatie. Dit jaar is hiernaar geen onderzoek gedaan.

Vorig jaar zijn - net als in 2022 - vijf valincidenten onderzocht. Bij verschillende onderzoeken naar valincidenten in 2022 viel op dat de opvolging na een val een belangrijke nevenbevinding was. In het functieprogramma valpreventie, dat in 2022 is herzien en gepubliceerd, staat duidelijk beschreven hoe er gehandeld moet worden ná een val. In 2023 zal dit functieprogramma verder onder de aandacht gebracht worden. Verder bleek bij verschillende valincidenten het gebruik van het triagedocument voor verbetering vatbaar is. Daarom gaat in 2023 aandacht uit naar een goed werkend triage instrument dat breed in de organisatie bekend is en als zodanig wordt gebruikt.



A photograph of two women standing outdoors, engaged in conversation. The woman on the left has dark hair and is wearing a dark jacket over a blue top. The woman on the right has curly red hair and is wearing a bright blue textured sweater. They are both smiling and looking towards the right. The background shows a brick wall and some foliage. A green speech bubble is overlaid on the left side of the image.

“We ontdekten dat ongeveer een derde van onze tijd is gevuld met (verborgen) verloren tijd”



Meer tijd voor de bewoner door slimmer werken met 'lean'

Hoe kunnen we onze werkprocessen nog slimmer inrichten, zodat we fijner samenwerken en meer tijd overblijft voor de bewoner?

Met deze vraag zijn de drie locaties Kanidas, Nazareth en Fleuriade en het ambulante verpleegkundig team (AVT) aan de slag gegaan.

Afgelopen jaar startten zij met het project 'lean', om te onderzoeken of en hoe ze het werk beter en efficiënter kunnen organiseren.

“Als Archipel willen we continu leren en verbeteren,” vertelt Inge van Rijswijk, coördinator Mens en Organisatie. “Met elkaar staan we voor de grote uitdaging om met steeds minder mensen voor een steeds grotere en zwaardere groep bewoners zorg te bieden. Archipel bereidt zich daarop voor door bijvoorbeeld te investeren in opleiden en innovatie én

door slimmer te gaan werken. In 2022 zijn we daarom, in samenwerking met het bureau Accezz, bij vier verschillende plekken in de organisatie gestart met 'lean'. We weten allemaal dat er tijd verloren gaat die we liever aan de bewoners besteden. Deze methode geeft inzicht in de wijze waarop we het werk hebben ingericht en hoe dit beter en slimmer kan.”

Slimmer en beter indelen van 'verloren' tijd

Tijdens een analysefase namen de verschillende teams onder andere samen de dag door. Er werd bijvoorbeeld gekeken op welke momenten zorg geboden wordt, wanneer bewoners eten en welke activiteiten er met bewoners worden ondernomen. “Zo ontdekten we dat ongeveer een derde van onze tijd is gevuld met (verborgen) verloren tijd,” vertelt Maddy van de Sande, contactverzorgende bij Nazareth. “Het gaat bijvoorbeeld om de momenten tussen elf en twaalf uur 's ochtends en drie en vijf uur 's middags. Die momenten kunnen we slimmer benutten. Bijvoorbeeld door in plaats van met twee medewerkers te gaan opruimen, één medewerker vrij te maken voor een bewonersactiviteit.” Inge: “Ook bij Kanidas, Fleuriade en het AVT werd verloren tijd gezien. Het gaat vaak om ingesloten patronen, ontstaan vanuit de beste bedoelingen en de vaak toch hoge werkdruk. Daarom is het lean-project ook zo waardevol; het geeft

inzicht in hoe we het samen beter en fijner kunnen organiseren voor elkaar én voor de bewoners.”

Zinvoller bezig zijn

Inmiddels zijn de drie locaties en het AVT gestart met een pilot om het slimmer werken uit te testen. Maddy: “We hebben een dagstartprogramma ontwikkeld dat inzicht geeft in de activiteiten van medewerkers en leerlingen. Dit helpt om beter te kunnen anticiperen op situaties. Daarnaast houden we dagelijks bij welke toegevoegde kwaliteit we bewoners hebben geboden en staan we bewust stil bij de vraag: “hoe gaat het met jou?” Op die manier zorgen we goed voor elkaar, zodat we dat ook goed voor bewoners kunnen doen.” Inge: “Na de pilot gaan we meten wat de inspanningen hebben opgeleverd. Het mooie aan het project is dat we ook werken aan werkgeluk. Je krijgt meer gedaan in dezelfde tijd zonder dat de druk toeneemt, waardoor je zinvoller bezig bent voor de bewoner. En dat is waar we het toch allemaal voor doen.”

Voor gastvrijheid
ontvangt Archipel
gemiddeld een 8,3

Cliëntervaringen

Cliëntervaringen bestaan uit het cliënttevredenheidsonderzoek, klachten en complimenten. De instrumenten leiden tot overeenkomstige uitkomsten. Zo blijkt uit zowel het cliënttevredenheidsonderzoek als ook uit de klachten dat het belangrijk wordt gevonden om vaste gezichten te hebben en het kennen van de cliënt gewenst is. Ook zijn 'communicatie' en 'luisteren' onderwerpen waar verbetering mogelijk is, zo blijkt uit beide instrumenten.



Clienttevredenheidsonderzoek

Locatie	Aantal ingevulde lijsten	Welk cijfer geeft u aan de locatie waar u/uw naaste woont of behandeling ontvangt?	Welk cijfer geeft u aan de zorg die aan u/uw naaste wordt verleend?	Welk cijfer geeft u aan de wijze waarop medewerkers met u/uw naaste omgaan?
Akkers	32	8,4	8,4	8,7
Berkenstaete	47	8,3	8,5	8,5
Dommelhof	27	7,5	8,1	8,2
Eerdbrand	87	7,8	8,1	8,1
Fleuriade	27	7,5	7,8	7,9
Gagelbosch	47	8,3	7,9	8,2
Kanidas	41	8,5	8,6	8,7
Kwadraat	7	7,7	7,4	7,4
Landrijt	68	7,3	7,5	7,7
Lindehof	8	9,0	9,5	9,5
Nazareth	39	8,3	7,9	8,2
Passaat	51	7,4	7,9	8,1
Totaal	481	7,9	8,1	8,2

Wonen en welzijn

In 2022 zijn circa 1900 cliënten, naasten en/of leden van de cliëntenraad uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen over de tevredenheid. De vragen zijn gericht op de geboden zorg, het wonen bij Archipel en het welzijn van cliënten. In totaal zijn 481 vragenlijsten teruggestuurd (25%). Ten opzichte van 2021 is dit een stijging in het aantal ingevulde vragenlijsten van 10%. Gemiddeld ontvangt Archipel als zorgaanbieder een 7,9 en in totaal geeft 91% van alle ondervraagden aan dat zij Archipel en de locatie aanbevelen bij anderen. Ondervraagden geven Archipel gemiddeld een 7,8 voor de voorzieningen (Gasterij, kapper, info balie) en voor de omgeving van het gebouw. Voor gastvrijheid ontvangt Archipel gemiddeld een 8,3. Veel ondervraagden vinden dat dagbesteding past bij de wensen en behoefte van cliënten. Zo'n driekwart van de ondervraagden geeft aan

dat er buiten de dagbesteding voldoende activiteiten en voorzieningen zijn en dat zij voldoende keuze hebben in de maaltijden die worden aangeboden.

Zorg aan u/ uw naasten en de omgang met medewerkers

Gemiddeld wordt bij Archipel een 8 gegeven voor de zorg aan cliënten. Het merendeel van de ondervraagden geeft aan dat de zorg die wordt verleend aansluit bij de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten. Archipel krijgt gemiddeld een 8,1 voor de kwaliteit van de zorgmedewerkers die dagelijks bij de zorg zijn betrokken. De kwaliteit van de behandelaren scoort een 7,6. Soms wordt het contact met de behandelaar gemist. Veel ondervraagden geven aan dat medewerkers persoonlijke aandacht (zie de filmpjes 'Eigen Regie' met Katinka en Marlène op Archinet) hebben voor

cliënten en dat tijd wordt genomen om deze te geven, maar ze zien tevens dat er weinig tijd is en dat dit niet altijd lukt met flexkrachten en te weinig personeel. Ook wordt soms gepleit voor minder bureaucratie. Een aantal ziet dat medewerkers klaar staan en hun best doen maar ook de vele wisselingen in personeel valt op. Het hebben van vaste gezichten en kennen van de cliënt is belangrijk. Sommige ondervraagden zien ook verschillen tussen medewerkers in benadering en/of kwaliteit.

Luisteren en afspraken nakomen

Op de vraag of de cliënt en/of vertegenwoordiger zich gehoord voelen, wordt dit door een groot deel van de ondervraagden bevestigd. Ook vindt men dat er passend wordt gereageerd op vragen of verzoeken. Afspraken worden open en in een prettig gesprek gemaakt en op basis van gelijkwaardigheid en respect gemaakt en vastgelegd. Verbetering zou volgens ondervraagden zitten in een betere (onderlinge) communicatie. Zo komt terug dat het soms langer duurt voordat antwoord wordt gegeven op vragen en ondervraagden vinden het belangrijk om op de hoogte te worden gehouden. Ook wordt het nakomen van afspraken tussen vertegenwoordigers en zorgmedewerkers of behandelaren belangrijk gevonden. Een tip die door sommige ondervraagden wordt gegeven is het betrekken van familie bij de zorg of bij activiteiten

Hoe nu verder?

In de eerste maanden van 2023 worden de uitkomsten van dit cliënttevredenheidsonderzoek per team gedeeld. Zij kunnen deze uitkomsten gebruiken om kwaliteitsverbeteringen aan te brengen. Nieuw dit jaar is dat de uitkomsten ook worden gedeeld met leden van het ondersteuningsteam. Verder wordt in 2023 gekeken naar de wijze waarop we de cliënttevredenheid uitvragen.

Klachten 2022

Het totaal aantal klachten is ten opzichte van 2021 gestegen met 30 klachten.

In vergelijking met de jaren 2019 en 2020 is een stijging te zien van 10 klachten.

De grootste stijging in de klachten is terug te zien bij de categorieën zorg en behandeling en bejegening. De overige categorieën zijn vergelijkbaar met 2021 en voorgaande jaren.

Aantal klachten ingedeeld op locatie en thema

Locaties	Zorg en behandeling	Bejegening	Overlast	Diefstal/vermissing	Veiligheid	Letsel	Facilitair	Overig	Totaal
Akkers	2	1	0	1	0	0	0	0	4
Berkenstaete	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Dommelhoef	5	3	0	2	0	0	1	1	12
Eerdbrand	2	3	0	0	0	0	1	0	6
Fleuriade	4	2	0	0	0	0	0	0	6
Gagelbosch	1	2	0	0	0	0	0	0	3
Kanidas	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Kwadraat	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Landrijt	14	9	0	0	1	0	2	0	26
Lindehof	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nazareth	3	0	0	2	0	0	0	0	5
Passaat	3	3	0	1	1	0	2	0	10
Archipel	1	2	0	0	0	0	0	0	3
Totaal	36	27	1	6	2	0	7	1	80

Aantal klachten ingedeeld op jaartal en thema

Klachten-registratie	Zorg en behandeling	Bejegening	Overlast	Diefstal / vermissing	Veiligheid	Letsel	Facilitair	Ove-rig	Totaal
2017	16	12	5	23	1	0	25	19	101
2018	8	18	2	10	0	0	22	3	63
2019	22	17	3	9	1	2	14	3	71
2020	15	34	2	4	2	0	8	4	69
2021	14	17	0	6	3	0	10	0	50
2022	36	27	1	6	2	0	7	1	80

Status van de afhandeling van de klachten

Status van klacht	Aantal
Afgehandeld	71
Nog in behandeling	9
Eindtotaal	80

Wijze van afhandeling klacht

Keuze afhandeling klacht	Aantal
Contactverzorgende	16
Leidinggevende (Teamleider facilitair)	10
Manager (Dienst behandeling)	5
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	46
Onafhankelijke klachtencommissie	3
Eindtotaal	80



Communicatie is een thema wat in veel klachten speelt. Enerzijds het gemis aan informatie in het algemeen, als ook onvolledige dossiervorming en het kennen van de cliënt, wat direct gevolgen heeft voor de zorgverlening. Anderzijds communicatie over wisselingen of afwezigheid van zorgmedewerkers en behandelaren. Dit zorgt ervoor dat voor een cliënt/naaste niet duidelijk is bij wie zij terecht kunnen. Ook de communicatie tussen de medewerkers en de cliënt/naaste is een thema binnen de klachten. Het gaat over de manier waarop er gesproken wordt en of de boodschap die de naaste/ cliënt heeft, overkomt bij de medewerker. Wordt er goed genoeg geluisterd naar wat er door de cliënt of naaste aangegeven wordt.

Een ander thema in de klachten is de borging van de continuïteit van zorg. Mede door de personeelstekorten

en de inzet van flex-medewerkers en ZPP-ers wordt de continuïteit van zorg gemist door de klager en kennen de medewerkers die de zorg verlenen onvoldoende de cliënt. Dit uit zich in onvrede bij de klagers. De onafhankelijke klachtenfunctionarissen zien dit ook terug in het aantal klachten waar zij bij betrokken zijn geweest. Personele krapte heeft invloed op de tevredenheid van de naasten. Wel wordt door klagers ook gezien dat medewerkers echt hun best doen om de zorg zo goed mogelijk te verlenen. Dit thema speelt in de regio ook bij andere zorgaanbieders.

Een toename wordt gezien in het aantal klachten waar de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor wordt benaderd, maar uiteindelijk geen actieve rol in heeft. Klagers hebben meerdere keren hun onvrede geuit bij verschillende medewerkers, alleen zijn deze signalen niet verder opgepakt. Vervolgens leidt dit tot een officiële klacht bij de klachtenfunctionarissen. Wanneer zij contact leggen met de contactverzorgende of de teamcoach en hen handvatten geeft waar de onvrede zit vanuit de klager, kan de klacht zonder verdere betrokkenheid van de onafhankelijke klachtenfunctionarissen afgerond worden.

De onafhankelijke klachtenfunctionarissen zijn in het afgelopen jaar meermaals benaderd voor advies over een casus door medewerkers binnen de organisatie. De adviesvraag was gericht op het meedenken in een casus om het gesprek aan te gaan met een klager, wat ervoor heeft gezorgd dat een officiële klacht niet ingediend hoefde te worden.

Voor klagers is de drempel om een klacht in te dienen hoog, horen de onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Het idee bestaat dat het indienen van een klacht consequenties heeft voor de zorgverlening aan de cliënt.

Terugblik 2022

- De complimenten- en klachtenprocedure is aangepast en vastgesteld met instemming van de adviesraden;
- Het aantal klachten en de duiding hiervan zijn als kwaliteitsinformatie per kwartaal opgenomen in het kwaliteitsmagazine.
- De onafhankelijke klachtenfunctionarissen en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd hebben afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden. Beiden hebben zich voorgesteld in het mantelzorgmagazine van Archipel om hen bekend te maken bij de cliënten en naasten.

Begin 2023 worden de uitkomsten uit 2022 besproken met de teamcoaches en gekeken wordt waar verbeteringen mogelijk zijn, met name op het gebied van communicatie tussen cliënten, naasten en zorgverleners.

Complimenten 2022

Op de website van Archipel zijn 41 complimenten ingevuld. Deze complimenten zijn met de teams gedeeld. Opvallend was de sterke stijging in het aantal complimenten tijdens de complimentenweek in maart en in de periode waarin de cliënttevredenheidsmeting is uitgevoerd. Bij beide momenten is gewezen op de mogelijkheid om de waardering te uiten middels het complimentenformulier.

*“We kijken continu hoe we gasten
nog beter kunnen ondersteunen
bij het prettig wonen in de wijk”*



Levenskwaliteit verhogen met mooie ontmoetingen

Sinds de opening op 21 juni 2021 is het Ontmoet & Groetpleyn in Gezondheidscentrum Zuiderpark een groot succes. Dagelijks komen gasten – veelal 55-plussers uit de omgeving – samen voor een kopje koffie, een praatje of om elkaar te helpen. Frank Hendriks, programmaleider strategische vernieuwing en Anke Meulendijks, coördinator Ontmoet & Groetpleyn, blikken terug op 2022 en vertellen hoe het initiatief bijdraagt aan de levenskwaliteit van thuiswonende ouderen in de wijk.

“Als Archipel willen we dichtbij en in verbinding zijn, weten wat er speelt in de wijk en ouderen zo ondersteunen bij het langer thuiswonen,” vertelt Frank. “Vanuit die visie heeft Archipel enkele jaren geleden het netwerk GOudT opgericht. In dit netwerk werken inwoners, vrijwilligers en professionals in Gestel aan een fijne en leefbare wijk waarin mensen gelukkig thuis oud kunnen worden. Samen kijken we wat hiervoor nodig is. Zo was er vraag

naar meer fysieke ontmoetingslocaties. Bij Zuiderpark hebben we daarvoor het Ontmoet & Groetpleyn opgericht; een plek waar thuiswonende ouderen op een laagdrempelige manier kunnen samenkomen voor mooie en zinnige ontmoetingen.”

Eigen kracht en wederkerigheid

De regio ligt bij mensen zelf, vertelt Frank: “De achterliggende gedachte

is dat thuiswonende ouderen zichzelf leren helpen, door ze in hun eigen kracht te zetten. Op het begin was dit even schakelen, maar na korte tijd is er een beweging ontstaan waarin gasten zelf initiatieven nemen.” Anke verduidelijkt dit: “We zien dat mensen er steeds meer voor elkaar zijn. Zo helpt een van de gasten een andere gast met de financiën in ruil voor een lekkere maaltijd. Op die manier ontstaat er een ‘natuurlijk loket’, waarin mensen zelf aan de slag gaan met dingen waar ze tegen aanlopen. Die wederkerigheid is mooi en zorgt ervoor dat gasten naast sociale ook zinvolle momenten beleven.”

Zorgen voor in plaats van zorgen dat

Afgelopen jaar stond in het teken van ontdekken, leren en verbeteren. Anke: “Samen met partners van het Zuiderpark zoals Humanitas, de bibliotheek en Maatje040, en de vele vrijwilligers, kijken we continu hoe we gasten nog beter kunnen ondersteunen bij het prettig wonen in de wijk. Daarnaast geven gasten zelf beter aan waar behoeftes liggen. Ze willen vooral op een fijne manier kunnen samenkomen. Daarom waren we afgelopen jaar ook open met

Kerst en Pasen. Ook weten partners op het plein elkaar beter te vinden. Daardoor kunnen we samen steeds meer kwaliteit aanbieden.” Frank: “Dat zijn wat mij betreft ook de winsten van 2022; we hebben het besef vergroot dat er verandering nodig is, zijn steeds meer in verbinding én geven thuiswonende ouderen de kans om zich (weer) nuttig te voelen. Daarnaast is het plein een prachtig voorbeeld van hoe je met minder mensen – in dit geval één betaalde kracht en betrokken vrijwilligers – hetzelfde en vaak zelfs meer kunt doen. Die beweging trekken we in 2023 door met het project inclusieve wijk. We willen van Zuiderpark weer een echt park maken waar mensen kunnen bewegen, ontmoeten en verbinden, met zorg op de achtergrond. Zorgen voor in plaats van zorgen dat; daarmee zetten we samen mooie stappen én stimuleren we mensen om gelukkig oud te worden in de wijk.”

Leren is belangrijk omdat het bijdraagt aan het kwaliteitsbewustzijn en het verbeteren van ons werk

Leren en verbeteren

Vier keer per jaar worden de kaders Eigen regie geëvalueerd door de teams in aanwezigheid van de netwerkverpleegkundige en teamcoach. Tijdens deze evaluaties komen verbeterpunten voor het team naar voren. In 2022 hebben de eerste gesprekken plaatsgevonden, en hebben teams een weg gevonden om met het stoplichtmodel uit de Kaders Eigen regie naar hun eigen handelen te kijken. Vanwege de Corona maatregelen, ziekte en daardoor personele krapte is het niet voor ieder team gelukt om deze kaders vier keer te bespreken.



Tijdens de bespreking van de kaders eigen regie zijn mooie verbeterpunten naar voren gekomen (zie kader). Hoewel oorspronkelijk de verbeterpunten in het Kwaliteitskompas opgenomen moesten worden, hebben teams hier hun eigen weg in gevonden. Vanuit de netwerkverpleegkundigen kwam daarnaast het signaal dat teams niet alle thema's uit de kaders eigen regie kunnen wegzetten in het kwaliteitskompas. In 2023 wordt het kwaliteitskompas geëvalueerd en verder aangepast, ook naar aanleiding van het te verwachte nieuwe Kwaliteitskader ouderenzorg en de evaluatie van de Kaders eigen regie.

Een mooi voorbeeld met PDCA

Bij een neurologische revalidatieafdeling waar met name cliënten worden opgenomen na een CVA, komt vaak afasie/dysartrie voor. Dit zijn begrips- en communicatiestoornissen. Soms is het moeilijk om met cliënten te communiceren en gewoon een praatje te maken over zijn of haar leven, hobby's, familieleden of voorgaand beroep. Daarom heeft deze afdeling vorig jaar de cliëntposter geïntroduceerd (plan). Dit is een poster waarop cliënten en familie algemene informatie over zichzelf kunnen invullen (hoe ze willen worden aangesproken, hobby's, (voormalig) beroep, familieleden etc. Door de poster leren ze cliënten beter kennen als uniek persoon met zijn/haar eigen levensverhaal. De cliëntposters worden in de cliëntkamer opgehangen en worden uitgedeeld tijdens het opnamegesprek met de vraag aan cliënt/familie om deze in te vullen (do). De poster is ook al een keer geëvalueerd (check) en wordt regelmatig onder de aandacht gebracht (act).

Kwaliteitsgesprekken

In het eerste kwartaal van 2022 zijn kwaliteitsgesprekken uitgevoerd met als centraal thema corona. Vanwege code rood is door de raad van bestuur destijds aangegeven dat deze niet verplicht waren om uit te voeren. Toch zijn van de 70 uitgezette vragenlijsten er 50 teruggestuurd. De rest van het jaar hebben niet volgens afspraak drie kwaliteitsgesprekken plaatsgevonden. Dit kwam deels door Corona en ook door personele krapte bij het beleidsteam. De kwaliteitsgesprekken als instrument worden meegenomen in de evaluatie van het kwaliteitskompas.

Kwaliteitsfoto

Team beleid heeft in het vierde kwartaal op iedere locatie gesproken met de teamcoach en netwerkverpleegkundige over kwaliteit en veiligheid van zorg. Dit kan gezien worden als een soort van nul-meting, ofwel een kwaliteitsfoto van de locatie, om inzicht te krijgen hoe de locaties ervoor staan om op een structureerde manier aan de kwaliteit van zorg te werken. Aanleiding hiervoor is de implementatie van de notitie Structuur en aandacht voor kwaliteit. In 2023 wordt een analyse gemaakt op de uitkomsten hiervan.

In 2023 start de commissie kwaliteit & veiligheid

Archipel is een lerende organisatie. Leren is belangrijk omdat het bijdraagt aan het kwaliteitsbewustzijn en het verbeteren van ons werk. Er wordt gewerkt aan het leren op team- en locatieniveau en leren op organisatieniveau is ook belangrijk. Daarom start in 2023 een commissie die zich bezighoudt met kwaliteit en veiligheid bij Archipel. In deze commissie, die wordt voorgezeten door een lid van de raad van bestuur, nemen daarnaast deel collega's vanuit M&O, veiligheidscoördinatoren, een vertegenwoordiging vanuit de PAR, secretaris raad van bestuur en een beleidsmedewerker.

Mooie voorbeelden:

Klein geluk

In juni 2022 hebben cliënten van Kanidas genoten van een middag vol klein geluk georganiseerd door FNO. Klein Geluk is een project met als doel kwaliteit van leven van mensen met een langdurige beperking te vergroten op het vlak van gezondheid. Het programma Klein Geluk ondersteunt activiteiten die bijdragen aan eigen regie, sociale participatie of welbevinden. De beleefruimte van Kanidas is mede mogelijk gemaakt door dit project.

Heel Archipel Bakt

Bewoners en cliënten werden in het voorjaar van 2022 uitgedaagd om de mooiste taart/cupcakes te bakken. Bijna alle locaties deden mee. De mooiste bakcreaties werden gemaakt. Tijdens de finale in Eerdbrand werd de winnaar door een professionele jury bepaald. Landrijt won met een prachtige en heerlijke taart. In 2023 wordt Heel Archipel Bakt weer georganiseerd en vindt de finale op 6 april in Landrijt plaats.

Van Abbe

In de zomer/najaar van 2022 hebben we in samenwerking met het Van Abbemuseum bewoners en cliënten geïnspireerd om kunst te maken. Geïnspireerd middels een workshop op locatie van een kunstenaar van het Van Abbe. Collega's van de dagbesteding hebben volgende bijeenkomsten bewoners en cliënten begeleid in het verder uitwerken van de creatieve werken. Een professionele jury beoordeelde de werken en per locatie zijn er begin oktober twee werken tentoongesteld in het Van Abbemuseum. De kunstenaars en hun naasten waren bij de opening van de expositie en daar was het enthousiasme en de betrokkenheid goed te voelen.