

A photograph of three women sitting at a table. On the left, a woman with brown hair and glasses, wearing a white sweater, leans forward and smiles. In the center, an elderly woman with white curly hair and glasses, wearing a white and pink striped sweater, smiles broadly. On the right, a younger woman with blonde hair tied back, wearing a denim jacket, also smiles. They are all looking towards the center. The table has a green and white checkered tablecloth. A green speech bubble is overlaid on the left side of the image.

**Kwaliteit is van  
ons allemaal**  
Leren en verbeteren  
**Terugblik 2021**

het gevoel van samen

# Inhoud



Een zelfportret  
om in te lijsten **3**

Rapportage  
terugblik 2021 **6**

80% minder  
incidentenmeldingen  
m.b.t. medicatie **16**

Overzicht klachten **18**

Verbeterplanen **22**

Inspectie-bezoek! **26**

## Colofon

Eindredactie: **Ilse de Brouwer, Saskia van Nieuwland**

Teksten: **Cai Vosbeek**

Fotografie: **Freekje Groenemans**

Illustraties: **Gijs Copic**

Vormgeving: **Wapenfeit**

Drukwerk: **Drukkerij Weemen**



## Kwaliteit van de zorg

Terugkijken op een jaar heeft vooral waarde als we er met elkaar van willen leren om zo de zorg voor onze bewoners en cliënten te verbeteren. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Zeker in een jaar waarin corona toch ook weer enorm de boventoon voerde. Desondanks hebben we bij Archipel hele mooie stappen gezet als het gaat om de kwaliteit van de zorg. Of misschien wel juist daarom. Want in de jaren die achter ons liggen, is ons duidelijk geworden dat kwaliteit van leven één van de belangrijkste dingen is die onze bewoners hebben. Juist kwaliteit is ook het moeilijkste om af te schalen als de zorg onder druk komt te staan. Want alle medewerkers van Archipel willen voor hun bewoners/cliënten dat elke dag weer heel goed is. En zij doen daarvoor alles dat nodig is.

In 2021 hebben we bij Archipel ons kwaliteitssysteem, namelijk het Archipel Kompas, verder doorontwikkeld. Het Kwaliteitskader Verpleeghuizen werd prominenter de leidraad voor de verbeterplannen en werd ook verwerkt in nieuwe kaders. Met als doel om zaken logisch met elkaar te verbinden. Kwaliteit is namelijk niet iets dat onze mensen apart aandacht moeten geven, kwaliteit leveren ze immers iedere dag door de zorg die ze geven.

Met de netwerkverpleegkundigen hebben we de locaties iemand gegeven die ze kan ondersteunen in het aandacht geven aan de nieuwe kaders gericht op kwaliteit; persoonsgerichte zorg, rapporteren volgens een methodiek, evalueren van MIC meldingen, het maken en opvolgen van verbeterpunten uit calamiteiten. We hebben echt mooie stappen gezet. De cijfers en verhalen daarover vindt u in dit overzicht van 2021, want ondanks corona leren en verbeteren we lekker door bij Archipel.

Veel leesplezier!

**Katinka van Boxtel**

Lid Raad van Bestuur



# Een zelfportret om in te lijsten

Soms kan een pandemie als corona leiden tot iets moois, zoals bij Loes Groenen. Ze werkt als woonbegeleidster bij bewoners met dementie bij Archipel Nazareth. Toen ze in het voorjaar van 2020 zelf geveld werd door corona, had ze tijd om na te denken: 'Hoe kwam het dat ze steeds vaker met een onvoldaan gevoel thuiskwam van haar werk en wilde ze überhaupt nog wel terug?'. Loes: "Ik had het idee dat bewoners in de huiskamer niet gestimuleerd werden en vaak suf in de stoel zaten. Ze leken zich ook eenzaam te voelen, ik werd hier niet vrolijk van."

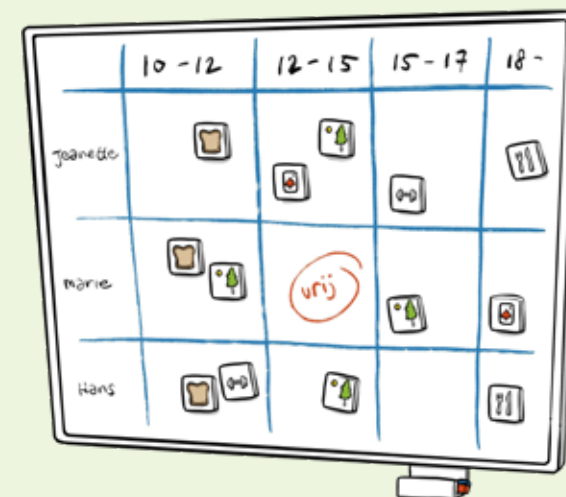
## Ongelukkige keukenprinses

Loes: "Ik vond dat mijn functie als woonbegeleider onvoldoende uit de verf kwam en voelde me meer een veredelde keukenprinses. Een woonbegeleider hoort te zorgen dat bewoners het fijn

hebben en dat de tijd die ze naast de activiteiten hebben, zinvol en aangenaam wordt doorgebracht. Bewoners zijn hier niet vrijwillig en het is aan ons ervoor te zorgen dat zij en hun familie zich hier welkom voelen.

En ja, natuurlijk hebben we het allemaal druk. Zeker rondom de maaltijden is het aanpakken, maar toch. Het gebaar is soms klein maar de impact des te groter: samen boodschappen doen, piepers schillen, praten, zingen, voorlezen en elkaar in de ogen kijken. De huiskamer moet schoon zijn, maar soms, soms mag je het doekje best even laten vallen en aandacht hebben voor bewoners. Dan is wel cruciaal dat je ze kent en iets van hun achtergrond weet. Alleen dan kun je goed inspelen op hun behoeften. Ik heb al deze overpeinzingen bij de team- en HR-coach neergelegd. Er werd goed naar me geluisterd waarna ze me lieten weten dat ze hier iets mee wilden doen. Aldus geschiedde en zo kreeg ik samen met het team de ruimte om een pilot op te zetten."

In maart 2021 werd een begin gemaakt met de pilot. Samen met de teamcoach, gingen zorgmedewerkers, woonondersteuners en -begeleiders regelmatig om tafel om te bespreken hoe ze beter tegemoet konden komen aan behoeftes



van bewoners. Loes: "We hebben verschillende dingen gedaan. Zo hebben we structuur aangebracht door de activiteiten van bewoners zichtbaar op te hangen waardoor het voor iedereen duidelijk is op welk moment er tijd 'over' is; waarin er ook geen familie aanwezig is. Dat is de tijd die wij vervolgens kunnen invullen. Het schema is nu voor iedereen zichtbaar, heel handig. Alles wat we in die 'verloren' uren met bewoners doen, vermelden we vervolgens in het persoonlijk dossier van bewoners, onder de noemer: 'welzijn'. Zo zien collega's maar ook familieleden wat we doen op een dag.

*"Mijn functie als woonbegeleider kwam onvoldoende uit de verf"*





*“Het is van wezenlijk belang dat  
je bewoners kent en iets van hun  
achtergrond weet”*



Delen maar! Familie ziet dat we wandelen, een spelletje doen, schilderen, samen koken of lezen. Hier gebruiken we overigens ook familienet voor. We hebben al verschillende fijne reacties gehad van familieleden. Ze geven aan dat ze verschil zien en dat hun vader of moeder zich minder eenzaam voelt. Ik vraag iets extra's aan collega's en het is begrijpelijk dat het wel eens wrijving geeft. Maar ja, zonder wrijving geen glans en die glans is er inmiddels wel. Bij bewoners, familie, collega's en bij mij. Het werk heeft zijn glans terug.



Loes: “We zijn ook met familie en bewoners gaan praten over het verleden van bewoners. Over vakanties, werk, huisdieren en hobby's, familie en vrienden. Dat wordt verzameld in het zogenaamde Zelfportret dat bestaat uit een map met foto's en verhalen. Die worden aangeleverd door de familie. Het verleden komt ook tijdens het intakegesprek aan de orde maar het gaat voor mijn gevoel niet diep genoeg en is digitaal. Ons zelfportret zit in een fysieke map die in de huiskamer wordt bewaard. Je pakt de map en als je tijd hebt, blader je er met de cliënt samen doorheen. Succes verzekerd. Op deze manier leren we hen steeds beter kennen en begrijpen we ook beter waar bepaald gedrag vandaan komt. Kennis van, leidt tot begrip voor.”

### Terug- en vooruitkijken

“Tijdens deze pilot kwamen we regelmatig bij elkaar om feedback te geven”, vertelt Loes enthousiast. “Wat gaat goed en wat kan nóg beter.

Daarnaast heb ik een presentatie gegeven over onze manier van werken voor de directie en cliëntenraad. Dat was ook een succes. Dit voorjaar gaan we alles op een rijtje zetten en evalueren. Ik ben tevreden als ik mijn collega's op mijn eigen afdeling maar ook op andere afdelingen heb geïnspireerd. Zoals ik het doe, kan het, maar iedereen mag er zijn eigen invulling aan geven. De een vindt het leuk om te zingen met bewoners, en de volgende kookt liever. Je moet iets doen wat bij je past, anders werkt het niet. En helemaal tevreden ben ik als deze pilot op meer plekken binnen Archipel uitgerold wordt.

Goed bezig? Welnee, ik vind het vanzelfsprekend en doe het bovendien samen met mijn collega's. Ik heb gewoon de kans gekregen om dit op te pakken. Er is naar mij geluisterd en dat is fijn. Bovendien heb ik het wiel niet uitgevonden maar wij hebben het wel op onze manier vormgegeven. Op een manier die bij ons past.”

# Meer inspiratie

**Ook bij andere locaties van Archipel werkten medewerkers aan kwaliteitsverbetering op het gebied van welzijn.**

### Goud van ouds

Binnen de dagbesteding & welzijn van Berkenstaete merkten ze bijvoorbeeld dat sommige cliënten die ver in hun dementie zitten, weinig aansluiting vonden bij de activiteiten die worden georganiseerd. Medewerkers van de dagbesteding hebben onderzocht wat deze bewoners wél fijn zouden vinden. Hierbij kwam de behoefte aan reminiscence naar voren oftewel het ophalen van herinneringen. Herinneringen die bij veel van deze bewoners nog wel aanwezig zijn. Daarom organiseren ze nu bij Berkenstaete wekelijks het ophalen van herinneringen aan vroeger met behulp van voorwerpen, verhalen en films. Bij deze activiteiten is een dagbesteding coach aanwezig die mogelijk een nieuwe activiteit kan

koppelen aan hobby's of interesses die tijdens deze bijeenkomsten naar boven komen.

### Handen uit de mouwen

Mark Jansen van de facilitaire dienst van Eerdbrand vond ook een manier om het welbevinden van bewoners te vergroten door cliënten op vrijwillige basis te betrekken bij dagelijks werkzaamheden van de facilitaire- en technische dienst. Cliënten helpen bij het rondbrengen van brood of assisteren bij klein schilderwerk en onderhoud van de tuin. Hierdoor hebben cliënten meer structuur in de dag en ervaren ze dat ze nuttig zijn. De waardering die ze krijgen voor wat ze doen, blijkt bovendien heel goed te zijn voor hun gevoel van eigenwaarde.



Binnen Nazareth is er  
dit jaar geprobeerd om  
eerder **acties** uit te zetten  
indien er sprake is van een  
**verhoogd valrisico**.





# Rapportage terugblik 2021 MIC

In deze rapportage wordt de analyse gepresenteerd van het aantal geregistreerde MIC meldingen over 2021 en over 2020. Zo is de vergelijking goed te zien naar type incident en naar locatie.

Deze analyse op locatieniveau is opgesteld door de netwerkverpleegkundigen van de locaties. Dit sluit aan bij de ondersteuningsstructuur waarin de netwerkverpleegkundigen ondersteunen op het zorginhoudlijk proces en kwaliteit van zorg.

- Binnen Gagelbosch is gestart met een innovatieproject, de Smartfloor dat helpt om te screenen of een cliënt een verhoogd valrisico heeft. Mogelijk gaan we dit terug zien in het aantal valincidenten in 2022.
- Binnen Nazareth is er dit jaar geprobeerd om eerder acties uit te zetten indien er sprake is van een verhoogd valrisico. Mogelijk verklaart dit de daling in het aantal valincidenten.
- Binnen Gagelbosch zien we een daling van het aantal medicatie meldingen. Mogelijk kan dit verklaard worden door het gebruik van het digitale toedienings- en registratiesysteem Medimo dat in 2019 in gebruik is genomen maar waar gedurende 2020 en 2021 continu kleine verbeteringen in aangebracht zijn. Binnen deze locatie, waar cliënten gebruik maken van een eigen huisarts en apotheek, wordt gekeken hoe de samenwerking in deze keten, verder verbeterd kan worden.
- Binnen locatie Berkenstaete is dit jaar geprobeerd om indien er sprake is van agressie, eerst te kijken of het gedrag verbeterd kan worden met een passend omgangsplan zodat de inzet van gedragsveranderende- en rustgevende medicatie voorkomen of verminderd kan worden.
- Binnen Kanidas is een duidelijk stijging in de agressie cijfers, in 2020 waren dit er 258 en in 2021 463. Dit is vermoedelijk deels te verklaren door capaciteitsproblemen binnen de woon-zorgteams waardoor signalen van agressie of onrust bij cliënten vaak niet tijdig gesignaleerd worden. Daarnaast ontstaat er met regelmaat interactie tussen cliënten van verschillende woongroepen door het open loopcircuit van Kanidas. Dit heeft soms agressie incidenten tussen cliënten van verschillende woongroepen tot gevolg. Hieruit ontstaan ook agressie incidenten tussen cliënten van verschillende woongroepen. Deze agressie incidenten tussen cliënten zien we ook terug als thema in enkele incidentonderzoeken. De woon-zorgteams zijn samen met het ondersteuningsteam op locatie aan het bekijken hoe deze interactie tussen cliënten die kan leiden tot agressie beter in kaart kan worden gebracht.
- Binnen Berkenstaete is in 2021 meer bewustwording voor het type incident niet uitvoeren van behandelafspraken en het risico/gevaarlijke situatie. Dit is ook te zien in een stijging van het aantal meldingen binnen deze categorieën.
- Binnen Akkers is het leren en verbeteren van incidenten een thema dat extra aandacht moet krijgen in 2022. Dit gaat o.a. gebeuren door het opstarten van een locatie groep die locatiebreed aandacht gaat hebben voor de meldingen.



## Overzicht MIC meldingen

| Jaarcijfers incidenten 2021 Per type incident 2021 |        |     |              |                           |           |           |           |            |         |          |          |          |          |         |            |        |
|----------------------------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|------------|--------|
| Type incident uitgebreid 2021                      | 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)afspraken                 | 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  |

| Jaarcijfers incidenten 2020 Per type incident 2020 |        |     |              |                           |           |           |           |            |         |          |          |          |          |         |            |        |
|----------------------------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|------------|--------|
| Type incident uitgebreid 2020                      | Akkers | AVT | Berkenstaete | Coördinator vrijwilligers | Dommelhof | Eerdbrand | Fleuriade | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Vakgroepen | Totaal |
| Valincident                                        | 142    | 0   | 274          | 0                         | 174       | 432       | 182       | 200        | 217     | 11       | 697      | 10       | 147      | 235     | 44         | 2765   |
| Medicatie                                          | 136    | 0   | 196          | 0                         | 366       | 188       | 115       | 205        | 186     | 86       | 430      | 7        | 138      | 155     | 30         | 2238   |
| Agressie of ongewenst gedrag                       | 180    | 0   | 168          | 0                         | 109       | 364       | 345       | 15         | 258     | 39       | 1070     | 6        | 111      | 470     | 22         | 3157   |
| Niet uitvoeren (behandel)afspraken                 | 31     | 0   | 75           | 0                         | 174       | 59        | 42        | 10         | 97      | 5        | 83       | 0        | 13       | 79      | 3          | 671    |
| Stoten, knellen, botsen                            | 4      | 0   | 0            | 0                         | 5         | 4         | 8         | 1          | 4       | 0        | 11       | 0        | 0        | 7       | 1          | 45     |
| Verbranden                                         | 0      | 0   | 0            | 0                         | 2         | 0         | 0         | 0          | 0       | 0        | 3        | 0        | 0        | 0       | 0          | 5      |
| Vermissing                                         | 1      | 0   | 3            | 0                         | 3         | 1         | 0         | 2          | 7       | 3        | 6        | 0        | 0        | 3       | 0          | 29     |
| Voeding                                            | 12     | 0   | 6            | 0                         | 58        | 3         | 11        | 0          | 4       | 0        | 52       | 1        | 9        | 27      | 3          | 186    |
| Risico/gevaarlijke situatie                        | 53     | 0   | 54           | 0                         | 101       | 23        | 67        | 31         | 35      | 10       | 212      | 1        | 32       | 59      | 17         | 695    |
| Overig                                             | 20     | 0   | 9            | 0                         | 24        | 15        | 16        | 6          | 15      | 11       | 43       | 0        | 15       | 24      | 8          | 206    |
| Totaal                                             | 579    | 0   | 785          | 0                         | 1016      | 1089      | 786       | 470        | 823     | 165      | 2607     | 25       | 465      | 1059    | 128        | 9997   |

## Overzicht MIC meldingen 2021

| Oorzaken incident 2021 |                                         |        |     |              |                           |             |           |           |            |         |          |          |          |          |         |            |        |
|------------------------|-----------------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|-------------|-----------|-----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|------------|--------|
| Oorzaak incident 2021  |                                         | Akkers | AVT | Berkenstaete | Coördinator vrijwilligers | Dommel-hoef | Eerdbrand | Fleuriade | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Vakgroepen | Totaal |
| Organisatorisch        | Protocollen                             | 11     | 1   | 7            | 0                         | 6           | 12        | 115       | 0          | 6       | 8        | 30       | 0        | 11       | 18      | 4          | 229    |
|                        | Verantwoordelijkheden en bevoegdheden   | 30     | 2   | 20           | 0                         | 27          | 39        | 159       | 20         | 21      | 17       | 113      | 0        | 41       | 73      | 6          | 568    |
|                        | Overdracht binnen team                  | 21     | 4   | 11           | 0                         | 20          | 33        | 102       | 14         | 6       | 9        | 46       | 0        | 7        | 43      | 1          | 317    |
|                        | Overdracht tussen afdelingen            | 3      | 1   | 3            | 0                         | 6           | 2         | 44        | 4          | 1       | 2        | 10       | 0        | 4        | 9       | 1          | 90     |
|                        | Communicatie: schriftelijk of mondeling | 26     | 1   | 14           | 0                         | 16          | 17        | 81        | 8          | 8       | 7        | 48       | 0        | 15       | 40      | 4          | 285    |
|                        | Overleg op afdeling                     | 11     | 0   | 0            | 0                         | 12          | 11        | 51        | 5          | 2       | 5        | 26       | 0        | 0        | 21      | 0          | 144    |
|                        | Opdracht arts/verpleegkundige           | 9      | 0   | 1            | 0                         | 9           | 5         | 25        | 2          | 2       | 2        | 6        | 0        | 3        | 15      | 3          | 82     |
|                        | Dossiervoering <sup>1)</sup>            | 7      | 1   | 3            | 0                         | 7           | 3         | 42        | 1          | 2       | 3        | 28       | 0        | 5        | 21      | 2          | 125    |
|                        | Planning                                | 10     | 0   | 2            | 0                         | 10          | 3         | 35        | 4          | 1       | 2        | 29       | 0        | 4        | 11      | 1          | 112    |
|                        | Overig                                  | 38     | 0   | 16           | 0                         | 31          | 57        | 53        | 24         | 9       | 14       | 144      | 1        | 49       | 88      | 3          | 527    |
| Technisch              | Apparatuur                              | 19     | 0   | 1            | 0                         | 19          | 12        | 37        | 1          | 5       | 4        | 38       | 1        | 8        | 13      | 1          | 159    |
|                        | Hulpmiddelen                            | 20     | 0   | 18           | 0                         | 25          | 20        | 39        | 7          | 4       | 1        | 66       | 0        | 10       | 9       | 1          | 220    |
|                        | Onderhoudsplannen                       | 3      | 0   | 1            | 0                         | 5           | 0         | 11        | 0          | 0       | 0        | 5        | 0        | 1        | 3       | 0          | 29     |
|                        | Bediening                               | 4      | 0   | 1            | 0                         | 4           | 0         | 11        | 3          | 2       | 0        | 10       | 0        | 3        | 4       | 0          | 42     |
|                        | Handleidingen                           | 1      | 0   | 1            | 0                         | 3           | 0         | 29        | 0          | 2       | 0        | 2        | 0        | 1        | 0       | 0          | 39     |
|                        | Instructie                              | 4      | 0   | 4            | 0                         | 6           | 0         | 27        | 1          | 2       | 0        | 9        | 0        | 0        | 1       | 0          | 54     |
|                        | Accomodatie                             | 9      | 0   | 1            | 0                         | 0           | 3         | 1         | 0          | 9       | 0        | 18       | 0        | 0        | 4       | 0          | 45     |
|                        | Infrastructuur                          | 2      | 0   | 0            | 0                         | 4           | 0         | 1         | 2          | 6       | 0        | 19       | 0        | 1        | 2       | 0          | 37     |
|                        | Netwerk                                 | 1      | 0   | 1            | 0                         | 1           | 0         | 14        | 0          | 1       | 1        | 3        | 0        | 0        | 0       | 0          | 22     |
|                        | Overig                                  | 21     | 0   | 4            | 0                         | 22          | 44        | 40        | 22         | 1       | 14       | 98       | 0        | 35       | 89      | 1          | 391    |

### Wat valt op?

<sup>1)</sup> **Dossiervoering:** Goede dossiervoering is belangrijk om persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen. In het zorgleefplan staat vastgelegd welke afspraken er worden gemaakt met de cliënt en of zijn naasten.

De projectgroep methodisch samenwerken voor de cliënt is aan het uitwerken hoe het proces van methodisch werken kan worden verbeterd.



| vervolg                          |                                |        |     |              |                           |             |           |          |            |         |          |          |          |          |         |            |        |
|----------------------------------|--------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|-------------|-----------|----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|------------|--------|
| Oorzaak incident 2021            |                                | Akkers | AVT | Berkenstaete | Coördinator vrijwilligers | Dommel-hoef | Eerdbrand | Fleuride | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Vakgroepen | Totaal |
| Menselijk                        | Deskundigheid                  | 41     | 0   | 28           | 1                         | 61          | 35        | 186      | 18         | 35      | 19       | 122      | 0        | 19       | 36      | 5          | 606    |
|                                  | Ervaring                       | 22     | 0   | 6            | 1                         | 44          | 10        | 114      | 6          | 5       | 11       | 76       | 0        | 9        | 24      | 1          | 329    |
|                                  | Ingewerkt zijn                 | 17     | 0   | 9            | 0                         | 22          | 7         | 76       | 1          | 12      | 0        | 57       | 0        | 8        | 7       | 0          | 216    |
|                                  | Zorgvuldigheid                 | 145    | 1   | 291          | 1                         | 284         | 172       | 287      | 93         | 201     | 79       | 540      | 2        | 139      | 154     | 8          | 2397   |
|                                  | Oplettendheid                  | 169    | 2   | 341          | 1                         | 361         | 232       | 314      | 101        | 260     | 100      | 712      | 7        | 206      | 208     | 10         | 3024   |
|                                  | Ervaren werkdruk               | 46     | 1   | 9            | 0                         | 101         | 21        | 92       | 16         | 24      | 12       | 125      | 0        | 7        | 16      | 1          | 471    |
|                                  | Draagkracht                    | 21     | 0   | 1            | 0                         | 12          | 11        | 47       | 3          | 11      | 4        | 29       | 0        | 3        | 6       | 0          | 148    |
|                                  | Collegialiteit                 | 9      | 0   | 0            | 0                         | 1           | 3         | 26       | 3          | 1       | 3        | 17       | 0        | 1        | 7       | 0          | 71     |
|                                  | Veiligheidscultuur             | 34     | 0   | 13           | 0                         | 48          | 20        | 93       | 15         | 16      | 5        | 117      | 1        | 10       | 24      | 5          | 401    |
|                                  | Overig                         | 33     | 0   | 18           | 0                         | 33          | 55        | 52       | 25         | 9       | 14       | 112      | 0        | 38       | 78      | 3          | 470    |
| Cliënt gerelateerd <sup>2)</sup> | Fysieke conditie               | 236    | 0   | 269          | 0                         | 383         | 406       | 370      | 184        | 430     | 17       | 1183     | 28       | 171      | 432     | 4          | 4113   |
|                                  | Psychische conditie            | 319    | 0   | 444          | 1                         | 458         | 603       | 569      | 138        | 647     | 102      | 1768     | 32       | 298      | 748     | 12         | 6139   |
|                                  | Onbekende individuele risico's | 35     | 0   | 55           | 0                         | 125         | 41        | 121      | 37         | 25      | 12       | 271      | 1        | 16       | 58      | 1          | 798    |
|                                  | Autonomie                      | 20     | 0   | 14           | 0                         | 90          | 15        | 60       | 16         | 29      | 33       | 299      | 0        | 5        | 37      | 0          | 618    |
|                                  | Indicatiestelling              | 21     | 0   | 28           | 0                         | 50          | 10        | 45       | 13         | 7       | 5        | 59       | 0        | 3        | 18      | 0          | 259    |
|                                  | Communicatieve vaardigheden    | 27     | 0   | 25           | 0                         | 87          | 33        | 57       | 4          | 31      | 7        | 192      | 1        | 33       | 54      | 0          | 551    |
|                                  | Groep samenstelling            | 15     | 0   | 11           | 0                         | 28          | 19        | 37       | 1          | 12      | 3        | 90       | 0        | 1        | 27      | 0          | 244    |
|                                  | Overig                         | 34     | 1   | 18           | 0                         | 36          | 42        | 38       | 23         | 13      | 8        | 84       | 0        | 32       | 68      | 1          | 398    |
| Totaal                           |                                | 1494   | 15  | 1689         | 5                         | 2457        | 1996      | 3501     | 815        | 1858    | 523      | 6601     | 74       | 1197     | 2466    | 79         | 24770  |

#### <sup>2)</sup> Cliëntgerelateerd Dommelhoev:

Binnen Dommelhoev is met name op de revalidatieafdeling een stijging te zien in zorgzwaarte, zowel in de psychische en de fysieke conditie. Hierdoor is de oorzaak van een incident vaker terug

te leiden naar een cliënt (bijvoorbeeld: het niet kunnen opvolgen van instructie voor een veilig looppatroon door cognitieve problemen).

## Overzicht MIC meldingen 2021

| Oorzaken incident 2020 |                                         |        |     |              |                           |             |           |          |            |         |          |          |          |          |         |            |        |
|------------------------|-----------------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|-------------|-----------|----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|------------|--------|
| Oorzaak incident 2020  |                                         | Akkers | AVT | Berkenstaete | Coördinator vrijwilligers | Dommel-hoef | Eerdbrand | Fleuride | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Vakgroepen | Totaal |
| Organisatorisch        | Protocollen                             | 7      | 0   | 4            | 0                         | 19          | 24        | 33       | 3          | 13      | 6        | 18       | 0        | 4        | 11      | 9          | 151    |
|                        | Verantwoordelijkheden en bevoegdheden   | 36     | 0   | 26           | 0                         | 38          | 45        | 66       | 15         | 29      | 11       | 95       | 0        | 30       | 59      | 11         | 461    |
|                        | Overdracht binnen team                  | 10     | 0   | 12           | 0                         | 25          | 26        | 27       | 9          | 8       | 9        | 50       | 0        | 8        | 32      | 5          | 221    |
|                        | Overdracht tussen afdelingen            | 3      | 0   | 6            | 0                         | 7           | 3         | 7        | 5          | 9       | 3        | 11       | 0        | 0        | 4       | 4          | 62     |
|                        | Communicatie: schriftelijk of mondeling | 15     | 0   | 13           | 0                         | 36          | 20        | 24       | 12         | 7       | 13       | 57       | 0        | 11       | 29      | 11         | 248    |
|                        | Overleg op afdeling                     | 1      | 0   | 1            | 0                         | 10          | 16        | 15       | 4          | 10      | 5        | 26       | 0        | 5        | 14      | 2          | 109    |
|                        | Opdracht arts/verpleegkundige           | 2      | 0   | 2            | 0                         | 27          | 5         | 13       | 5          | 1       | 2        | 9        | 0        | 2        | 7       | 2          | 77     |
|                        | Dossiervoering <sup>1)</sup>            | 2      | 0   | 3            | 0                         | 23          | 4         | 17       | 4          | 6       | 2        | 10       | 0        | 8        | 11      | 6          | 96     |
|                        | Planning                                | 4      | 0   | 3            | 0                         | 9           | 8         | 17       | 0          | 3       | 11       | 22       | 0        | 0        | 16      | 3          | 96     |
|                        | Overig                                  | 17     | 0   | 26           | 0                         | 42          | 33        | 64       | 39         | 20      | 18       | 123      | 1        | 54       | 78      | 21         | 536    |
| Technisch              | Apparatuur                              | 7      | 0   | 9            | 0                         | 11          | 22        | 5        | 1          | 4       | 1        | 31       | 0        | 4        | 16      | 3          | 114    |
|                        | Hulpmiddelen                            | 4      | 0   | 29           | 0                         | 17          | 39        | 17       | 10         | 7       | 0        | 51       | 1        | 14       | 10      | 7          | 206    |
|                        | Onderhoudsplannen                       | 1      | 0   | 5            | 0                         | 1           | 1         | 2        | 0          | 1       | 0        | 3        | 0        | 0        | 3       | 1          | 18     |
|                        | Bediening                               | 2      | 0   | 4            | 0                         | 1           | 3         | 2        | 0          | 2       | 0        | 9        | 0        | 1        | 2       | 3          | 29     |
|                        | Handleidingen                           | 0      | 0   | 2            | 0                         | 2           | 0         | 4        | 0          | 1       | 0        | 4        | 0        | 0        | 1       | 0          | 14     |
|                        | Instructie                              | 0      | 0   | 10           | 0                         | 3           | 4         | 14       | 0          | 0       | 1        | 9        | 0        | 0        | 6       | 2          | 49     |
|                        | Accomodatie                             | 5      | 0   | 2            | 0                         | 0           | 2         | 1        | 5          | 16      | 1        | 7        | 0        | 1        | 3       | 0          | 43     |
|                        | Infrastructuur                          | 6      | 0   | 1            | 0                         | 0           | 2         | 1        | 0          | 2       | 0        | 11       | 0        | 0        | 0       | 0          | 23     |
|                        | Netwerk                                 | 0      | 0   | 2            | 0                         | 0           | 0         | 2        | 0          | 1       | 0        | 7        | 0        | 0        | 0       | 0          | 12     |
|                        | Overig                                  | 10     | 0   | 17           | 0                         | 27          | 20        | 46       | 31         | 11      | 6        | 100      | 0        | 46       | 66      | 13         | 393    |

### Wat valt op?

Naast een duiding van de cijfers zoals in de tabellen zichtbaar is, zijn er ook enkele Archipel brede verklaringen:

- De netwerkverpleegkundigen en behandelaren hebben in 2021 meer aandacht gehad voor kwaliteit, in het bijzonder voor het niet nakomen van (behandel)afspraken, risico's/gevaarlijke situaties en voeding/slikken,

met een grotere meldingsbereidheid tot gevolg.

- Cliënten die worden opgenomen hebben een steeds hogere zorgvraag en complexere zorg nodig. Op sommige locaties is een forse toename of afname in het aantal MIC-meldingen aan één of enkele cliënt(en) toe te wijzen.



vervolg

| Oorzaak incident 2021            |                                | Akkers | AVT | Berkenstaete | Coördinator vrijwilligers | Dommel-hoef | Eerdbrand | Fleuride | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Vakgroepen | Totaal |
|----------------------------------|--------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|-------------|-----------|----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|------------|--------|
| Menselijk                        | Deskundigheid                  | 25     | 0   | 22           | 0                         | 106         | 40        | 75       | 28         | 67      | 16       | 74       | 0        | 16       | 28      | 4          | 501    |
|                                  | Ervaring                       | 10     | 0   | 10           | 0                         | 42          | 11        | 48       | 15         | 33      | 8        | 54       | 0        | 4        | 24      | 5          | 264    |
|                                  | Ingewerkt zijn                 | 5      | 0   | 4            | 0                         | 31          | 4         | 15       | 11         | 12      | 3        | 34       | 0        | 5        | 12      | 1          | 137    |
|                                  | Zorgvuldigheid                 | 131    | 0   | 188          | 0                         | 386         | 174       | 123      | 119        | 234     | 63       | 369      | 7        | 72       | 164     | 27         | 2057   |
|                                  | Oplettendheid                  | 150    | 0   | 268          | 0                         | 436         | 248       | 168      | 139        | 284     | 77       | 513      | 3        | 114      | 206     | 31         | 2637   |
|                                  | Ervaren werkdruk               | 23     | 0   | 21           | 0                         | 129         | 36        | 54       | 11         | 37      | 9        | 96       | 0        | 11       | 41      | 5          | 473    |
|                                  | Draagkracht                    | 2      | 0   | 3            | 0                         | 45          | 9         | 20       | 7          | 13      | 1        | 18       | 0        | 0        | 2       | 1          | 121    |
|                                  | Collegialiteit                 | 4      | 0   | 1            | 0                         | 10          | 7         | 11       | 0          | 0       | 2        | 10       | 0        | 0        | 4       | 0          | 49     |
|                                  | Veiligheidscultuur             | 15     | 0   | 20           | 0                         | 29          | 28        | 54       | 8          | 9       | 17       | 115      | 0        | 9        | 20      | 11         | 335    |
|                                  | Overig                         | 13     | 0   | 21           | 0                         | 51          | 41        | 63       | 34         | 26      | 11       | 121      | 1        | 46       | 76      | 18         | 522    |
| Cliënt gerelateerd <sup>2)</sup> | Fysieke conditie               | 224    | 0   | 293          | 0                         | 310         | 524       | 240      | 182        | 284     | 21       | 1051     | 13       | 159      | 356     | 42         | 3699   |
|                                  | Psychische conditie            | 327    | 0   | 347          | 0                         | 357         | 693       | 500      | 124        | 457     | 91       | 1643     | 17       | 238      | 630     | 44         | 5468   |
|                                  | Onbekende individuele risico's | 20     | 0   | 62           | 0                         | 107         | 95        | 52       | 51         | 18      | 3        | 229      | 1        | 13       | 35      | 6          | 692    |
|                                  | Autonomie                      | 33     | 0   | 17           | 0                         | 78          | 34        | 48       | 18         | 15      | 19       | 215      | 2        | 5        | 60      | 10         | 554    |
|                                  | Indicatiestelling              | 16     | 0   | 26           | 0                         | 38          | 19        | 39       | 11         | 18      | 5        | 57       | 1        | 1        | 12      | 3          | 246    |
|                                  | Communicatieve vaardigheden    | 10     | 0   | 18           | 0                         | 77          | 45        | 93       | 11         | 18      | 9        | 207      | 1        | 9        | 99      | 13         | 610    |
|                                  | Groep samenstelling            | 5      | 0   | 9            | 0                         | 19          | 18        | 59       | 2          | 11      | 2        | 101      | 1        | 3        | 26      | 3          | 259    |
|                                  | Overig                         | 9      | 0   | 18           | 0                         | 56          | 23        | 35       | 56         | 24      | 5        | 123      | 0        | 29       | 52      | 11         | 441    |
| Totaal                           |                                | 1154   | 0   | 1525         | 0                         | 2605        | 2326      | 2074     | 970        | 1711    | 451      | 5683     | 49       | 922      | 2215    | 338        | 22023  |

- Vanwege capaciteitsproblemen is het mogelijk dat eerste signalen en/of de opbouw van agressie worden gemist, waardoor de-escalatie vaak te laat of niet meer kan worden ingezet. Ook is het voor flexmedewerkers of ZZP'ers moeilijker om deze eerste signalen vroegtijdig te herkennen, aangezien zij de cliënten vaak niet goed kennen.

- De netwerkverpleegkundigen geven het signaal af dat de dossiervoering bij een deel van de teams niet op orde is. Contactverzorgenden/verpleegkundigen worden wegens capaciteitsproblemen vaak ingezet in de primaire zorg.

- Doordat scholingen niet doorgaan, of er geen mogelijkheid in de afdelingsplanning is om deel te nemen aan deze scholingen, is er sprake van een toenemend kennistekort.

## Terugblik aanbevelingen MIC voor 2021

| Nr. | Aanbeveling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Status                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Onderzocht wordt welke vervolgstappen ondernomen kunnen worden om het leren en verbeteren op locatie- en organisatieniveau verder vorm te geven in lijn met de ambities van Archipel om het kwaliteitsdenken te optimaliseren. Hierbij wordt zoveel mogelijk gekeken naar mogelijkheden in bestaande structuren en overlegvormen, zoals het thema agenderen bij de basisgroepen op locatie waar ook medewerkers bij betrokken zijn. | De netwerkverpleegkundigen hebben een inventarisatie gedaan naar de behoefte en het kennisniveau van de aandachtsvelders MIC op locatie. Hieruit is naar voren gekomen dat het kennisniveau sterk varieert en dat daardoor de behoefte aan informatie om tot leren en verbeteren te komen ook wisselend is. Verbeteracties zijn geformuleerd en worden in 2022 opgepakt. |
| 2.  | Onderzocht wordt op welke wijze Archipel kan voorzien in deskundigheidsbevordering bij medewerkers op het gebied van MIC. Hierbij wordt zoveel mogelijk gekeken naar mogelijkheden in bestaande structuren en overlegvormen                                                                                                                                                                                                         | Zie punt 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.  | Er wordt een MIM-procedure opgesteld en de deskundigheid van medewerkers wordt op dit punt vergroot. Het systeem wordt, indien noodzakelijk, hierop aangepast.                                                                                                                                                                                                                                                                      | HR heeft dit punt opgepakt en getoetst met de OR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.  | In het tweede kwartaal van 2021 volgt een adviesvoorstel aan de Raad van Bestuur over de rol en positie van de Centrale incidentencommissie. Dit thema wordt breder opgepakt, daar hetzelfde vraagstuk speelt in diverse andere interne commissies.                                                                                                                                                                                 | Lopend                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Aanbevelingen MIC voor 2022

- Voor 2022 is er afgesproken dat de netwerkverpleegkundigen het leren en verbeteren op locatieniveau voor hun rekening gaan nemen, aansluitend bij de wensen en behoefte van de medewerkers en geïntegreerd in de bestaande overlegstructuren binnen de locaties. Daarnaast worden er tweemaal per jaar Archipel brede bijeenkomsten georganiseerd voor meer diepgang en het leren en verbeteren op organisatieniveau beter vorm te geven. Hiervoor is gekozen om aan te haken bij de reeds bestaande kwaliteitsbijeenkomsten. De netwerkverpleegkundigen met ondersteuning van team beleid? zorgen voor input en begeleiding voor deze bijeenkomsten, zodat de onderwerpen aansluiten bij de wensen en behoeften van de locaties.

- Samen met netwerkverpleegkundigen onderzoeken welke informatie teams nodig hebben om meer te kunnen leren en verbeteren van incidentmeldingen.

## Incident- en calamiteitenonderzoek 2021

| Overzicht incident- en calamiteitenonderzoek |                                  | 2021         |          |
|----------------------------------------------|----------------------------------|--------------|----------|
|                                              | Categorie                        | Locatie      | Status   |
| Intern onderzoek                             |                                  |              |          |
| Februari                                     | Valincident                      | Fleuriade    | Afgerond |
| April                                        | Samenwerking V&V en behandelaren | Fleuriade    | Afgerond |
| April                                        | Meerdere incidenten              | Fleuriade    | Afgerond |
| Augustus                                     | Valincident                      | Nazareth     | Afgerond |
| Augustus                                     | Beklemming bed                   | Dommelhof    | Afgerond |
| Augustus                                     | Naleven afspraken zorgleefplan   | Akkers       | Afgerond |
| September                                    | Naleven afspraken zorgleefplan   | Fleuriade    | Afgerond |
| September                                    | Valincident                      | Akkers       | Afgerond |
| December                                     | Verslikking                      | Dommelhof    | Lopend   |
| Melding IGJ                                  |                                  |              |          |
| Maart                                        | Geweld in de zorgrelatie         | Fleuriade    | Afgerond |
| Maart                                        | Geweld in de zorgrelatie         | Kanidas      | Afgerond |
| April                                        | Valincident                      | Nazareth     | Afgerond |
| Juni                                         | Verslikking                      | Landrijt     | Afgerond |
| Augustus                                     | Geweld in de zorgrelatie         | Fleuriade    | Afgerond |
| September                                    | Valincident                      | Berkenstaete | Afgerond |
| September                                    | Geweld in de zorgrelatie         | Kanidas      | Afgerond |
| November                                     | Geweld in de zorgrelatie         | Fleuriade    | Lopend   |

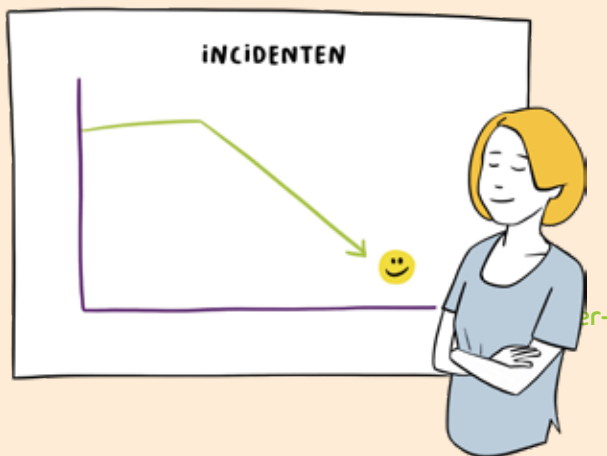
### Wat valt op?

- In 2021 waren valgevaar en incidenten tussen twee cliënten belangrijke thema's in de incident- en calamiteitenonderzoeken.
- Uit deze incidentonderzoeken kwam naar voren dat de richtlijn valpreventie en probleemgedrag niet meer up to date zijn. Deze zullen in 2022 aangepast gaan worden aan de geldende richtlijnen.
- Aanvullend komt er een procesverbetering die ervoor zorgt dat de actualiteit van alle zorg- en functieprogramma's en andere protocollen geborgd blijft.





*“Gewoon een simpele wekker  
die precies doet waarvoor  
hij bedoeld is”*



# 80% minder incidentenmeldingen m.b.t. medicatie

Debbie werkt als leerling verpleegkundige bij Archipel Landrijt met mensen met het syndroom van Korsakov. "Ik werk hier al zeven jaar en heb het hier erg naar mijn zin. Onze cliënten hebben veel baat bij structuur bij de dag invulling maar ook bij het consequent en op het juiste moment innemen van medicatie. Gebeurt dat niet dan zie je aan het gedrag dat er onrust ontstaat. Dat is in eerste instantie vervelend voor de bewoner zelf maar ook voor medebewoners. Zeker omdat het niet nodig is.

Debbie: "Ik zat in de kwaliteitsgroep MIC & MIM-meldingen van onze afdeling en op een gegeven moment kwam naar voren dat er op verkeerde tijden medica-

tie werd gegeven en dat geneesmiddelen ook weleens werden vergeten werden te geven. Voorheen hadden we vijf medicatierondes op een dag met medicatieron-

des maar door nieuwe opnames werden dat er meer. Tijdens de pauze van een nachtdienst heb ik probleem met anderen besproken en zo ontstond het idee om een medicatiewekker aan te schaffen. Ik heb toen geregeld dat er op mijn afdeling twee medicatiewekkers kwamen."

"Op de wekker kun je acht verschillende tijden instellen voor de momenten dat er medicatie te gegeven moet worden", legt Debbie uit. "En hij gaat behoorlijk hard af. Je kunt het over de hele afdeling horen en dat is precies de bedoeling. Het is een handige en prettige reminder. We zijn er nu negen maanden mee bezig en terugkijkend is het zeer zinvol gebleken. We hebben maar liefst 80 % minder incidentenmeldingen. En ja, je merkt ook aan het gedrag van cliënten dat ze op tijd hun medicatie krijgen. Bizar eigenlijk; vaak denken we heel



moeilijk over hoe we dingen kunnen verbeteren of veranderen. Dit is gewoon een simpele wekker die precies doet waar hij voor bedoeld is: op tijd afgaan!"



In 2021 is er een **afname** waarneembaar in het aantal klachten rondom bejegening.

## Overzicht klachten 2021

In dit overzicht wordt de analyse gepresenteerd van het aantal geregistreerde klachten in 2021 en voorgaande jaren, met een extra specificatie naar locatie voor klachten in 2021.

### Wat valt op?

Ten opzichte van vorige jaren zien we dat klachten vaker worden opgelost binnen het team, waarbij het team hulp vraagt aan het ondersteuningsteam op locatie. De teamcoach heeft hierin een belangrijke rol om het team te helpen bij de gespreksvoering en het eventueel tijdig inschakelen van de onafhankelijk klachtenfunctionaris.





### Aantal klachten ingedeeld op jaartal en thema

| Klachtenregistratie | Zorg en behandeling | Bejegening | Overlast | Diefstal / vermissing | Veiligheid | Letsel | Facilitair | Ove-rig | Totaal |
|---------------------|---------------------|------------|----------|-----------------------|------------|--------|------------|---------|--------|
| 2016                | 14                  | 3          | 3        | 35                    | 0          | 2      | 23         | 25      | 105    |
| 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     |

### Aantal klachten ingedeeld op locatie en thema

| Locaties     | Zorg en behandeling | Bejegening | Overlast | Diefstal / vermissing | Veiligheid | Letsel | Facilitair | Overig | Totaal |
|--------------|---------------------|------------|----------|-----------------------|------------|--------|------------|--------|--------|
| Akkers       | 2                   | 2          |          | 1                     |            |        |            |        | 5      |
| Berkenstaete | 1                   |            |          |                       |            |        |            |        | 1      |
| Dommelhof    |                     |            |          | 1                     |            |        | 2          |        | 3      |
| Eerdbrand    | 4                   | 3          |          |                       |            |        |            |        | 7      |
| Fleuriade    |                     |            |          |                       |            |        |            |        | 0      |
| Gagelbosch   |                     |            |          |                       |            |        | 1          |        | 1      |
| Kanidas      |                     | 1          |          |                       | 1          |        | 1          |        | 3      |
| Kwadraat     |                     | 1          |          |                       |            |        |            |        | 1      |
| Landrijt     | 7                   | 7          |          | 2                     | 2          |        | 4          |        | 22     |
| Lindehof     |                     |            |          |                       |            |        |            |        | 0      |
| Nazareth     |                     | 1          |          | 2                     |            |        |            |        | 3      |
| Passaat      |                     | 2          |          |                       |            |        | 2          |        | 4      |
| Totaal       | 14                  | 17         | 0        | 6                     | 3          | 0      | 10         | 0      | 50     |

### Status van de afhandeling van de klachten

| Status van klacht        | Aantal |
|--------------------------|--------|
| Afgehandeld              | 47     |
| Afhandeling door locatie | 3      |
| Eindtotaal               | 50     |

### Wijze van afhandeling klacht

| Keuze afhandeling klacht               | Aantal |
|----------------------------------------|--------|
| Contactverzorgende                     | 11     |
| Leidinggevende (Teamleider facilitair) | 10     |
| Manager (Dienst behandeling)           | 3      |
| Onafhankelijke klachtenfunctionaris    | 23     |
| Onafhankelijke klachtencommissie       | 3      |
| Eindtotaal                             | 50     |

In 2020 was een derde van de klachten corona-gerelateerd, dit ging met name over communicatie die niet/nauwelijks plaatsvond. Er is in 2021 aandacht besteed aan duidelijke communicatie rondom corona richting cliënt, mantelzorger en medewerker. Voorbeeld hiervan zijn gestandaardiseerde brieven bij een (mogelijke) besmetting. In 2021 is er een afname waarneembaar in het aantal klachten rondom bejegening. Corona speelde soms een bijrol in de klachten, maar was niet de hoofdoorzaak.

Desondanks zijn de ingediende klachten complexer van aard en is er vaak een lange aanloop aan vooraf gegaan voordat de klager de klacht daadwerkelijk in heeft gediend. Klagers geven in sommige casussen bij de onafhankelijke klachtenfunctionarissen aan de stap als groot te ervaren, omdat zij bang zijn dat het indienen van een klacht nadelige gevolgen voor de cliënt kan opleveren. De onafhankelijke klachtenfunctionarissen benoemen dat klagers vaak aangeven flink geschaad te zijn in het vertrouwen en dat emoties een grote rol spelen, maar dat er ook altijd wel positieve punten worden aangehaald.

Terugkerende oorzaken zijn te weinig -of onduidelijke rapportages, verminderde betrokkenheid en een gebrek aan –of verstoorde communicatie.

Opvallend is dat een aanzienlijk deel van de klachten afkomstig is van locatie Landrijt. Een groot deel van deze klachten (10) is te herleiden naar één casus. Waar voorheen de onafhankelijke klachtenfunctionaris wekelijks aanwezig was op locatie Landrijt, is er in goed overleg met de voorzitter van de cliëntenraad Landrijt besloten om niet meer standaard aanwezig te zijn. De medewerkers van de infobalie Landrijt pikken signalen actief op en verwijzen laagdrempelig cliënten en mantelzorgers door naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze ervaart eenzelfde mate aan vindbaarheid, dan toen zij op locatie aanwezig was.

## Terugblik aanbevelingen klachten 2021

| Nr. | Aanbeveling                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Status                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Zorgteams worden actief gecoacht op het (vroegtijdig) signaleren van onvrede bij cliënten en diens naasten en de wijze waarop zij het gesprek hierover kunnen aangaan, ook in het geval er al een klacht is ingediend.                                                                                               | Teamcoaches adviseren teams vaker om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionarissen voor handvatten bij complexe casussen. Hierin is nog wel een duidelijk verschil tussen de verschillende coaches en locaties. Algemene ervaring is dat er snel contact tot stand komt en dat er een goede terugkoppeling plaats vindt.<br>De onafhankelijke klachtenfunctionarissen hebben eind 2021 tevens kennis gemaakt met de netwerkverpleegkundigen. Dit is door alle betrokkenen positief ontvangen. |
| 2.  | Zorgteams inventariseren in welke mate zij samenwerken in de driehoek cliënt-medewerker-mantelzorger, op welke punten dit versterkt kan worden en toetsen uitkomsten bij cliënten en diens naasten.                                                                                                                  | Actiepunt voor zorgteams in samenwerking met teamcoaches en programma Cliënt in Regie en de werkgroep Dialoog, loopt nog.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.  | De waarde van de kwaliteitsinformatie die op basis van de complimenten wordt opgehaald, wordt opnieuw bepaald en de reden(en) dat op dit moment minimaal gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om een compliment in te dienen. Op basis hiervan vervolgacties bepalen.                                           | Binnengekomen complimenten zijn niet enkel op teamniveau, maar ook organisatie breed gedeeld. Daarnaast is bij de uitnodiging voor het cliënttevredenheidsonderzoek aandacht besteed aan de mogelijkheid om een compliment achter te laten op de website, met een toename in het aantal complimenten tot gevolg.                                                                                                                                                                                                  |
| 4.  | Marketing en communicatie bekijkt de mogelijkheden om het indienen van klachten en complimenten via de website laagdrempeliger te maken.                                                                                                                                                                             | De vindbaarheid op de website is opgepakt, in 2022 wordt bekeken of deze een nog prominentere plek op de website kunnen krijgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.  | De inrichting van het MIM-systeem wordt geëvalueerd. Daarnaast wordt een MIM-procedure opgesteld en de deskundigheid van medewerkers op dit punt vergroot.                                                                                                                                                           | De MIM procedure is aangepast en akkoord bevonden door de OR. 1 april 2022 wordt deze gepubliceerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.  | In aanvulling op de bestaande informatie over klachten(procedures) wordt voor medewerkers een korte werkinstructie opgesteld t.a.v. de klachtenregeling.                                                                                                                                                             | De complimenten- en klachtenprocedure is op verzoek van de OR en Dienst Behandeling herzien (inclusief werkinstructie voor medewerkers) en wordt begin 2022 ter instemming voorgelegd aan de OR, PAR en CCR                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7.  | Klachten worden op dit moment op casusniveau opgelost en niet als kwaliteitsinformatie gebruikt in de cyclus van leren en verbeteren. Dit wordt in de doorontwikkeling van het kwaliteitssysteem meegenomen dat (uitkomsten van) klachten gebruikt gaan worden als input voor leren en verbeteren (verbeterplannen). | Actiepunt voor team beleid, loopt nog                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8.  | (Door)start van het systematisch leren en verbeteren van klachten en incidenten binnen de Dienst Behandeling.                                                                                                                                                                                                        | Actiepunt is geïntegreerd in punt 7 en wordt opgepakt in samenspraak met de PAR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Actiepunten en aanbevelingen voor 2022

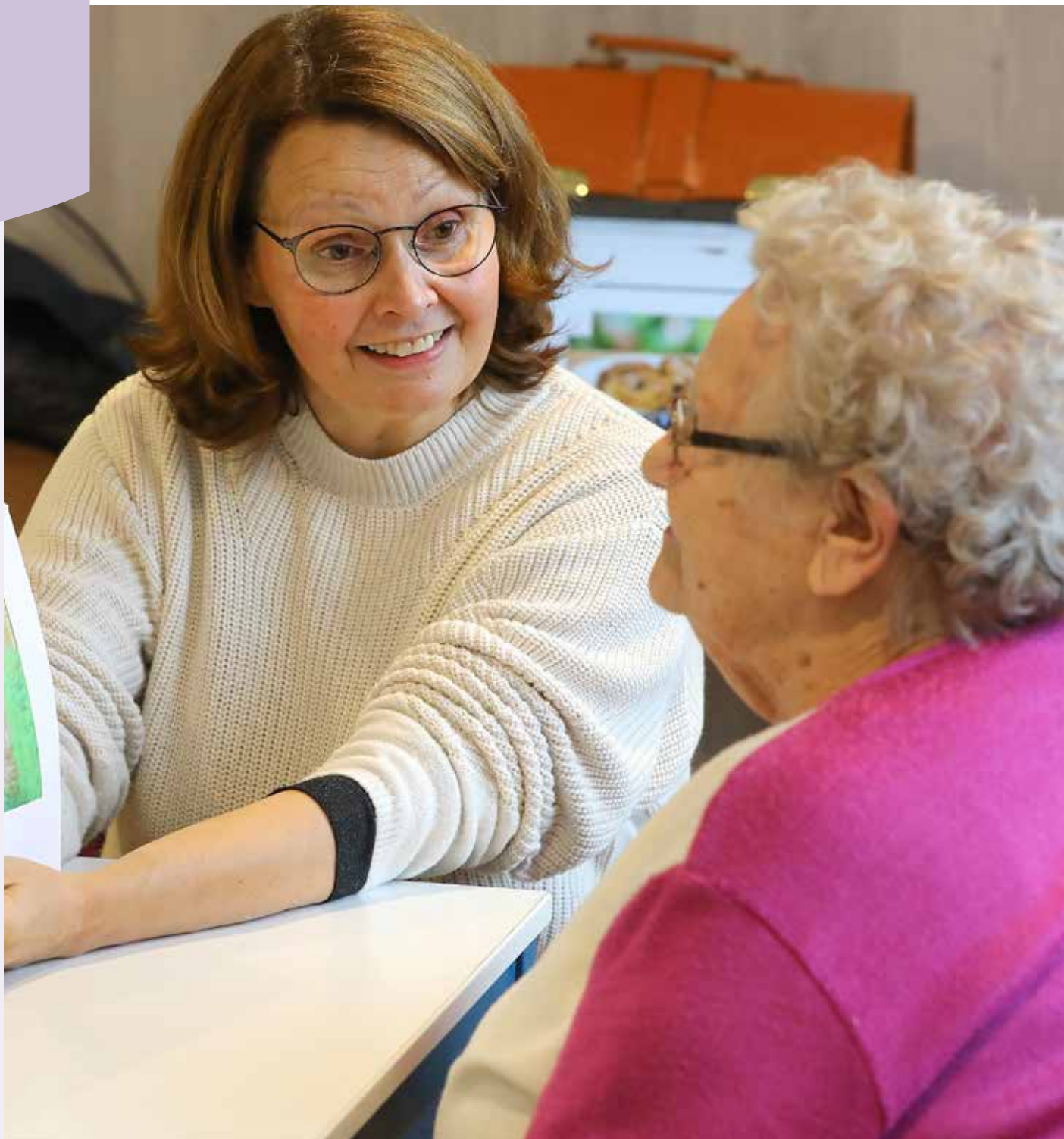
| Nr. | Actiepunt/aanbeveling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Actienemer                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Klachten worden op dit moment op casusniveau opgelost en niet als kwaliteitsinformatie gebruikt in de cyclus van leren en verbeteren. Dit wordt in de doorontwikkeling van het kwaliteitssysteem meegenomen om ervoor te zorgen dat (uitkomsten van) klachten gebruikt gaan worden als input voor leren en verbeteren op zowel team-, locatie als organisatieniveau.                                                 | Team beleid                                                                                                 |
| 2.  | Duidelijke werkafspraken tussen de onafhankelijke klachtenfunctionarissen en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd, waardoor het ook voor cliënten en mantelzorgers duidelijk is wie hen het beste kan adviseren of bijstaan in een betreffende casus. Door de wisseling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de komst van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd wordt de informatievoorziening op de locaties aanpast. | Team beleid is samenspraak met de onafhankelijke klachtenfunctionarissen en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd |
| 3.  | Meer aandacht voor duidelijke informatievoorziening en de dialoog met cliënt en mantelzorger.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Programma cliënt in regie, met daarin de werkgroep dialoog.                                                 |
| 4.  | Voor 2022 staat gepland om een plan te maken om cliënten/naasten met een bepaalde regelmaat te bevragen op de cliënt tevredenheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Team beleid                                                                                                 |
| 5.  | Om op structurele basis te leren en verbeteren wordt er vanaf 2022 per kwartaal een overzicht gemaakt van alle complimenten en klachten en worden deze cijfers in samenspraak met de onafhankelijke klachtenfunctionarissen gedeeld.                                                                                                                                                                                 | Team beleid is samenspraak met de onafhankelijke klachtenfunctionarissen                                    |



De medewerkers van de infobalie Landrijt pikken **signalen** actief op.

## Verbeterplannen

In 2021 is de communicatie over de reisdoelen per periode losgelaten. Er is actief gecommuniceerd dat teams een verbeterplan konden maken over het reisdoel wat aansloot bij de wensen en behoeften van de cliënten op de afdelingen. In het totaal aantal verbeterplannen voor 2021 is een lichte afname te zien.



## Verbeterplannen

| Verbeterplannen totaal 2021                  |        |              |           |           |           |            |         |          |          |          |          |         |        |
|----------------------------------------------|--------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|--------|
| Aantal verbeterplannen per thema totaal 2021 | Akkers | Berkenstaete | Fleuriade | Dommelhof | Eerdbrand | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Totaal |
| Welbevinden                                  | 1      | 4            | 4         | 5         | 5         | 5          | 1       | 0        | 15       | 2        | 4        | 1       | 47     |
| Basisveiligheid                              | 0      | 7            | 1         | 9         | 3         | 5          | 2       | 0        | 12       | 0        | 1        | 4       | 44     |
| Woonleefplezier                              | 3      | 3            | 0         | 5         | 4         | 2          | 3       | 0        | 7        | 0        | 2        | 0       | 29     |
| Totaal                                       | 4      | 14           | 5         | 19        | 12        | 12         | 6       | 0        | 34       | 2        | 7        | 5       | 120    |

| Verbeterplannen totaal 2020                  |        |              |           |           |           |            |         |          |          |          |          |         |        |
|----------------------------------------------|--------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------|----------|----------|----------|----------|---------|--------|
| Aantal verbeterplannen per thema totaal 2020 | Akkers | Berkenstaete | Fleuriade | Dommelhof | Eerdbrand | Gagelbosch | Kanidas | Kwadraat | Landrijt | Lindehof | Nazareth | Passaat | Totaal |
| Welbevinden                                  | 0      | 3            | 1         | 1         | 6         | 4          | 4       | 1        | 8        | 0        | 3        | 3       | 34     |
| Basisveiligheid                              | 2      | 6            | 3         | 2         | 5         | 5          | 6       | 1        | 18       | 1        | 4        | 3       | 56     |
| Woonleefplezier                              | 2      | 4            | 0         | 4         | 5         | 3          | 1       | 0        | 16       | 0        | 6        | 4       | 45     |
| Totaal                                       | 4      | 13           | 4         | 7         | 16        | 12         | 11      | 2        | 42       | 1        | 13       | 10      | 135    |

## Kwaliteitsgesprekken

| 2021            | Verstuurde vragenlijsten | Inge vulde vragenlijsten |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|
| Welbevinden     | 65                       | 51                       |
| Basisveiligheid | 68                       | 52                       |
| Woonleefplezier | 101                      | 63                       |

| 2020            | Verstuurde vragenlijsten | Inge vulde vragenlijsten |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|
| Welbevinden     | 68                       | 51                       |
| Basisveiligheid | 69                       | 59                       |
| Woonleefplezier | 69                       | 56                       |

## Wat valt op?

Een groot deel van de zorgteams heeft het kwaliteitsgesprek gevoerd. Het kwaliteitsgesprek vond net als in 2020 plaats op de eigen afdeling vanwege Corona. Het methodisch werken in het ECD stond centraal bij het kwaliteitsgesprek van het reisdoel welbevinden. Bij basisveiligheid ging het gesprek over medicatie en voeding.

Bij het reisdoel woonleefplezier was het thema Infectiepreventie en zinvolle dag- en tijdsbesteding. De vragen uit de kwaliteitsgesprekken zijn door de inhoudsdeskundigen opgesteld.

Het kwaliteitsgesprek bij het reisdoel woonleefplezier is naast de zorgteams ook uitgezet onder de facilitaire- en dagbestedingsteams. Dit sloot onvoldoende aan bij deze teams. In 2022 vindt afstemming plaats met de facilitaire- en dagbestedingsteams over een voor hen passende vorm van het kwaliteitsgesprek.

Het blijkt dat teams in de praktijk bezig zijn met hele mooie en waardevolle verbeteringen op het gebied van het behoud van eigen regie van de mensen die zij ondersteuning en zorg bieden. Dat kunnen kleine zaken lijken die voor degene die het betreft heel veel betekenen. Deze verbeteringen zien medewerkers lang niet altijd als een 'verbetering' maar als 'gewoon zo goed mogelijk je werk doen'. Daarom worden deze verbeteringen nog onvoldoende opgenomen in het Kwaliteitskompas systeem. Gelukkig zien we deze wel terug in de kwartaal-evaluaties als wij in gesprek zijn met de teams.



zie pagina 3:  
Een zelfportret om in te lijsten



zie pagina 17:  
80% minder incidentenmeldingen  
m.b.t. medicatie



De uitkomsten van de **cliënttevredenheid** worden begin 2022 per team gedeeld.

## Cliëntwaardering

Begin november zijn 1960 cliënten, naasten en leden van de cliëntenraad per mail uitgenodigd om een digitale vragenlijst in te vullen over de tevredenheid. De vragen waren gericht op de geboden zorg, het wonen binnen Archipel en het welzijn van de cliënten.





## Clïëntwaardering

| Locatie      | Aantal ingevulde lijsten | Gemiddelde |
|--------------|--------------------------|------------|
| Akkers       | 32                       | 8,3        |
| Berkenstaete | 48                       | 8,3        |
| Dommelhof    | 15                       | 7,8        |
| Eerdbrand    | 74                       | 8,0        |
| Fleuriade    | 34                       | 7,2        |
| Gagelbosch   | 42                       | 7,6        |
| Kanidas      | 30                       | 8,1        |
| Kwadraat     | 0                        | -          |
| Landrijt     | 72                       | 7,8        |
| Lindehof     | 9                        | 8,5        |
| Nazareth     | 38                       | 8,0        |
| Passaat      | 42                       | 7,8        |
| Vakgroepen   | 1                        | 7,5        |

### Wat valt op?

437 cliëntervaringen zijn opgehaald voor verschillende locaties en teams. Het gemiddelde per locatie van de cijfermatige vragen is terug te vinden in bovenstaande tabel.

In de vragenlijst was de mogelijkheid om een toelichting te geven. Een aandachtspunt die naar voren is gekomen ligt op communicatie met de cliënt en zijn naasten, personeel onderling en tussen de verschillende disciplines. Als een van de oorzaken hiervan wordt de personele bezetting genoemd.

Ook zijn veel complimenten gegeven over de geboden zorg, de liefde, warmte en aandacht die bewoners en naasten ervaren van de medewerkers van Archipel.

De uitkomsten van de cliënttevredenheid worden begin 2022 per team gedeeld. De teams gebruiken de uitkomsten om gericht kwaliteitsverbeteringen aan te brengen.



A young woman with brown hair in a bun, wearing a blue patterned shirt, is leaning over a table. An elderly woman with grey hair, wearing a purple patterned shirt, is sitting at the table. They are both focused on coloring a large tree diagram on a piece of paper. The tree has many branches and leaves, some of which are already colored. The young woman is holding a blue pen and is coloring a leaf. The elderly woman is holding a white marker and is coloring a branch. There is another similar tree diagram on a piece of paper to the left. The background is a bright, indoor setting with large windows.

*“Als de inspectie van  
volksgezondheid en jeugd (de IAJ)  
een zorginstelling komt bezoeken,  
schieten we meestal in de stress.  
Zouden we het wel goed doen?”*



# Inspectie-bezoek!

Op 21 september heeft de Inspectie van de gezondheidszorg en Jeugd een Pilot bezoek gebracht aan de Geriatrische revalidatie van Dommelhof. Het bezoek vond plaats in het kader van het ontwikkelen van een toetsingskader Geriatrische revalidatiezorg.



Tijdens het bezoek hebben de twee inspecteurs gesproken met zorgverleners, behandelaren, cliënten, manager, teamcoach, beleidsmedewerker en de bestuurder. Ook hebben zij documenten bekeken en cliëntendossiers ingezien.

## Samenvatting van het briefrapport vanuit de IGJ

Binnen de complexe setting van de GRZ lukt het zorgverleners en behandelaren binnen Archipel om samen als team een goed therapeutisch klimaat neer te zetten. Hierin kan de cliënt optimaal werken aan persoonlijke behandeldoelen. Ook biedt Archipel ruimte aan maatwerk voor cliënten. De zorgverleners en behandelaren kennen de cliënt en weten wat voor hem of haar van belang is. Het multidisciplinaire team maakt continue

afwegingen tussen vrijheid en veiligheid in het belang van de cliënt. Zij evalueren deze beslissingen regelmatig. Het multidisciplinaire team stelt zich lerend op en streeft ernaar om de kwaliteit van zorg steeds verder te verbeteren. Archipel onderzoekt welke opleiding voor de verzorgende en verpleegkundige binnen de GRZ het meest passend is. Het management heeft hier een faciliterende en sturende rol in. De werkdruk ervaren zorgverleners als hoog mede door steeds complexere zorgvragen. Ketenzorg speelt een belangrijke rol binnen de zorgverlening. De in- door- en uitstroom van cliënten kan beter. Belangrijke cliëntinformatie is niet altijd (tijdig) beschikbaar en er is verbetering mogelijk in de ketensamenwerking. Archipel werkt samen met andere organisaties om deze ketenzorg verder te verbeteren.

## Reactie Marlène Chatrou

Als de inspectie van volksgezondheid en jeugd (de IGJ) een zorginstelling komt bezoeken, schieten we meestal in de stress. Zouden we het wel goed doen? Ze zijn vast op zoek naar wat er niet deugt. Zouden we fikse reprimandes krijgen? Zien ze wantoestanden? Vanuit het denken in transparantie en delen, en denken in (leer)mogelijkheden,

*“Complimenten voor het hele team van de GRZ!”*

is die stress helemaal niet nodig. Het laatste bezoek van de IGJ aan de GRZ was zelfs een prachtige opsteker. Het is absoluut waar dat elk bezoek zaken aan het licht zal brengen die beter kunnen. Dat is ook niet erg. Het is zelfs fijn dat opgemerkt wordt wat er beter kan, we willen het immers steeds beter doen. De inspecteurs zagen dat er echt werk gemaakt wordt van cliënt in regie en teams aan zet. Altijd fijn als professionele buitenstaanders ook zien en merken wat we bedoeld hadden met onze visie en dat vertaald zien en gedrag en vaardigheden. En samen met de waardevolle feedback die we ook kregen, kan er weer verder gebouwd worden aan steeds beter zorg voor onze cliënten. Complimenten voor het hele team van de GRZ!



het gevoel van samen