

# Kwaliteitsverslag 2017





<b>00</b>	<b>Inleiding</b> .....	3
<b>01</b>	<b>Algemeen deel</b> .....	7
	1. Inleiding .....	7
	2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	9
	3. Wonen en welzijn .....	10
	4. Veiligheid.....	11
	5. Leren en werken aan kwaliteit .....	12
	6. Leiderschap, governance en management.....	13
	7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) .....	15
	8. Gebruik van hulpbronnen .....	18
<b>02</b>	<b>Specifiek deel</b> .....	20
	9. Veiligheid.....	20
	10. Cliëntoordelen .....	21
	11. Leren en werken aan kwaliteit .....	22
<b>03</b>	<b>Bijlagen</b> .....	23
	Bijlage 1: Onze cliënten en locaties .....	23
	Bijlage 2: Personeelssamenstelling per locatie .....	29

Het jaar 2017 is een overgangsjaar voor wat betreft kwaliteit, transparantie en verantwoording in de verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitsverslag is gebaseerd op het algemene jaarverslag 2017 van Evean en volgt de opbouw van de handreiking, zoals die is opgenomen in bijlage 5 bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het verslag heeft betrekking op de intramurale verpleging en verzorging. In het eerste deel wordt ingegaan op de algemene ontwikkelingen binnen Evean op het gebied van kwaliteit het afgelopen jaar, en wordt vervolgens verder ingezoomd op de thema's uit het Kwaliteitskader. In het tweede deel van het verslag wordt nader ingegaan op veiligheidsaspecten en de klantervaringen.

## Evean. Dit zijn wij

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek/Waterland en Amsterdam-Noord.

Evean levert – naast intramurale verpleging en verzorging (Wlz) – o.a. eerstelijnsverblijf, geriatrische revalidatiezorg, thuiszorg, wijkverpleging, medisch specialistische verpleging thuis, nacht- en waakzorg, thuisbegeleiding, dagbesteding en verzorgd wonen.

## Visie op zorg

### **Van missie...**

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

## **...naar visie...**

De cliënt staat centraal. Wij luisteren goed om te achterhalen op welk terrein de behoefte ligt. De cliënt bepaalt in samenspraak met onze professionals welke zorg en ondersteuning het beste past. Onze professionals regisseren de zorg en ondersteuning rondom de cliënt, rekening houdend met de mogelijkheden. Het liefste thuis en als dat niet mogelijk is, elders. Zij werken daarbij nauw samen met partners en passen de laatste wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen toe.

## **...naar dagelijkse zorg**

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

## **> Kernwaarden**

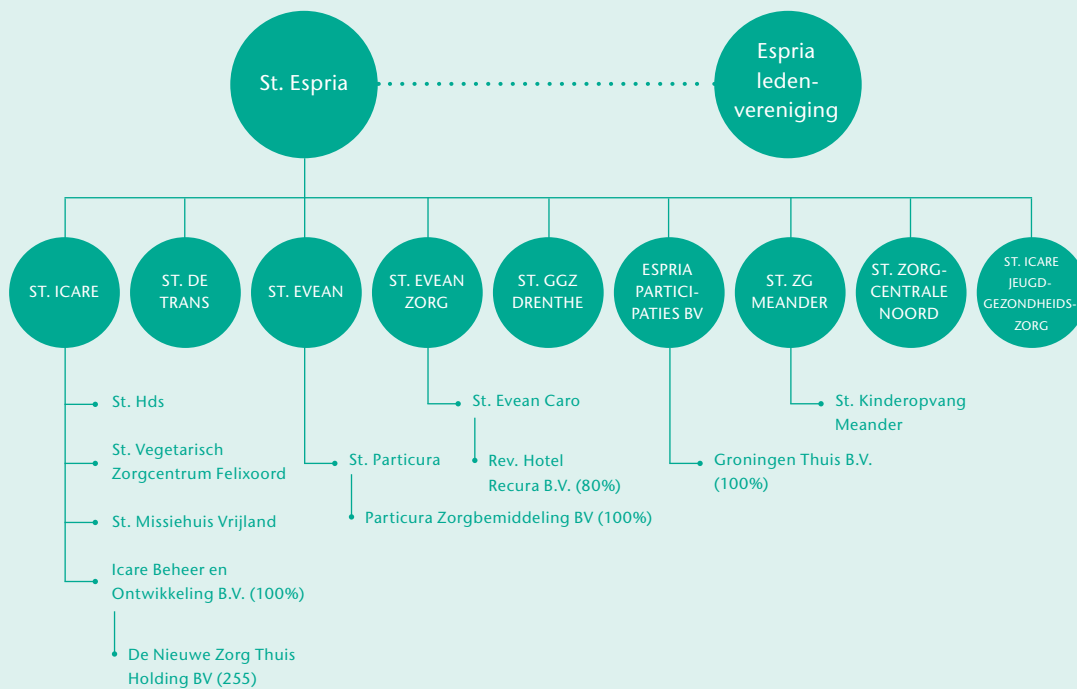
**Binnen Evean spreken we elkaar als collega's aan op de volgende kernwaarden:**

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

## Evean, werkmaatschappij van Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Espria biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen. Daar waar mogelijk zorgt de organisatie ervoor dat mensen zo lang mogelijk regie houden/terugkrijgen over hun eigen leven. Espria gelooft in de kracht van mensen. Naast Evean bestaat Espria uit de organisaties Icare, GGZ Drenthe, Zorggroep Meander en De Trans. Het kernwerkgebied van Espria is Noordoost-, Midden- en Noordwest-Nederland. De verschillende organisaties die deel uitmaken van Espria werken vanuit hun eigen identiteit en hebben in het eigen werkgebied een sterke reputatie.

Organogram Espria per 31 december 2017



### Organisatorische inbedding Evean binnen Espria

Binnen Espria is gekozen voor een besturingsmodel met een Groepsraad waarin de Raad van Bestuur en directeuren zitting hebben. De Raad van Bestuur is statutair verantwoordelijk en rapporteert aan de Raad van Commissarissen. De Groepsraad adviseert inzake het strategisch beleid en de totstandkoming van concernkaders op strategisch niveau. De directies zijn integraal verantwoordelijk voor hun groepsmaatschappijen binnen de vastgestelde concernkaders en rapporteren integraal over de voortgang in de realisatie van het jaarplan en meerjarenplan. De besturingsgids geeft de kaders aan waarbinnen de Raad van Bestuur en directeuren afzonderlijk en in samenhang opereren. Hierin is ook de planning- en controlcyclus opgenomen.



## ➤ Thuis bij Evean

Thuis bij Evean biedt antwoord op de vraag van de toekomstige klant van Evean, waarbij het gaat om de mens die zich echt veilig thuis voelt bij Evean en bovenal zichzelf kan zijn. Minder 'verplichtingen' en eigen keuzes buiten officiële kaders geven ruimte aan het leven van een cliënt en in het werk van onze medewerkers. Onderdeel van het programma zijn groei-sessies voor medewerkers die o.a. gericht zijn op bewustwording en het nemen van verantwoordelijkheid.

Het programma 'Thuis bij Evean' zetten we in met het oog op de toekomst. Dit is het vertrekpunt van ons doen en laten voor de komende jaren. Dat geldt voor al onze locaties en voor ons volledige zorgaanbod. De 'Thuis bij-ervaring' moet leven op alle locaties. Bij de locaties die nog niet zo werken, gaan we dit versnellen. Het programma heeft een link met alle thema's in het kwaliteitskader.

Het Thuis bij-team heeft samen met betrokken medewerkers, cliënten en hun contactpersonen een belangrijke bijdrage geleverd aan de realisatie van onderstaande resultaten. Dit hebben zij op de volgende manier gedaan:

### **Aftrap Thuis bij Evean in 7 locaties**

Voor Guisveld, Swaensborch, Rietvelden, Oostergouw, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis en Rosariumhorst leverde het team: meerjarenplan van aanpak, kernwaarden- en groeisessies, training verbetercoach, theatervoorstelling voor vrijwilligers en kick-off gastvrijheidstraining. In 4 huizen traiden we medewerkers in de Nieuwe Hersenkunde, in 2 startten we met spiegelgesprekken. Focus ligt op bewustwording, 'willen en kunnen'.

### **Begeleiding werkgroepen in de 7 locaties**

In de werkgroepen 'gedrag', 'primair proces', 'planning', 'leefplezier', 'lekker eten', 'eisen aan het huis' en 'visie op wijk en omgeving' hebben we opgehaald wat bewoners, familie en medewerkers willen.

## > 1. Inleiding

In 2017 zijn de eerste voorbereidende stappen gezet binnen Evean om naast de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg meer aandacht te besteden aan de ontwikkeling van gespecialiseerde deskundigheden en versterking van de professionele kwaliteit op onze intramurale locaties. Door de resultaten uit de locatiebezoeken Kwaliteit en Veiligheid en het werken vanuit de zorg- en organisatorische visie zoals omschreven in de Kijkrichting van Evean is eind 2017 meer focus en samenhang ontstaan binnen Evean, ook tussen het intramurale en extramurale bedrijfsonderdeel. Duidelijk is dat dit in gang gezette proces meerdere jaren nodig heeft om tot volle ontwikkeling te komen. In deze paragraaf wordt toegelicht welke stappen hiervoor in 2017 zijn gezet.

### **Locatiebezoeken Kwaliteit en Veiligheid**

In september 2017 zijn interne audits uitgevoerd op het gebied van de BOPZ en medicatieveiligheid, waarin duidelijk werd dat een nadere analyse per locatie nodig was. Dit heeft geresulteerd in de opdracht vanuit het MT Zorg & Behandeling om eind 2017 / begin 2018 locatiebezoeken in het kader van Kwaliteit en Veiligheid uit te voeren. Bij deze locatiebezoeken is door middel van multidisciplinaire gesprekken tussen zorgmedewerkers, specialisten ouderenzorg, facilitair medewerkers en kwaliteitsmedewerkers een 'foto' gemaakt van de staat van de locatie op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid. Als leidraad is hiervoor o.a. het toetsingskader van de IGJ gebruikt om systematisch naar de verschillende aspecten van zorgverlening te kijken. Daarmee is een stap gezet naar gedeeld eigenaarschap voor de aanpak van de aandachtspunten voor de versterking van de professionele kwaliteit. Er is daarbij geconcludeerd dat er locatiespecifieke prioritering noodzakelijk is. Hiermee dient tevens richting gegeven te worden aan de concrete inzet van investeringen vanuit het Kwaliteitskader.

### **Naast belevingsgerichte zorg ook aandacht voor deskundigheid**

In 2017 is in de eerste zeven intramurale locaties het strategisch veranderprogramma Thuis bij Evean ingevoerd. De kern van dit programma is het creëren van een cultuur en een bijpassende inrichting van de organisatie, waarin medewerkers ondersteund worden om datgene te kunnen doen wat écht belangrijk is voor de cliënten van Evean.

De locatiebezoeken hebben duidelijk gemaakt dat de ingezette koers om op alle locaties belevingsgerichte zorg te bieden de juiste is, maar dat parallel hieraan goed door ons gekeken moet worden naar alle aspecten van Kwaliteit en Veiligheid, en waar nodig door ons moet worden bijgestuurd. Door de veranderingen in de zorgprofielen op de verschillende locaties is het ook van belang dat een andere inzet van medewerkers met de juiste deskundigheidsmix wordt gerealiseerd.

**Kijkrichting Evean: kwaliteitszorg bieden vanuit betekenisvolle relaties**

Als Evean willen we sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties. In onze kijkrichting die eind 2017 is geïnitieerd, is de menselijke maat dan ook altijd het uitgangspunt. Onze professionals spelen daarbij in op behoeften/wensen van cliënten en hun verwanten vanuit de persoonlijke relatie. De kijkrichting vraagt om ondersteuning van alle direct betrokkenen bij de persoonlijke zorg. Dat betekent dat vanuit het managementteam ook de managers van het primaire proces (locatiemanagers / integraal teamleiders) gecoacht worden in een ondersteunende cliëntenbenadering. Keuzes van de cliënt worden ondersteund met een luisterend oor en een professioneel advies. Zo zetten we de locatiemanagers/integraal teamleiders in hun kracht, zodat er meer gewerkt kan worden vanuit een support- en service-gedachte naar cliënten en medewerkers in de directe zorg. Verder belangrijk in dit verhaal zijn de zichtbaarheid en nabijheid van leidinggevendenden voor cliënten en medewerkers, het bevorderen van een open aanspreekcultuur (samenwerken = samen spreken en samen leren!), een kloppend huishoudboekje in relatie tot goede zorg en dienstverlening (hierin hebben ook medewerkers een verantwoordelijkheid), het maken van 'klantprofielen' en projectmatig werken om zodoende optimale zorg te kunnen verlenen.

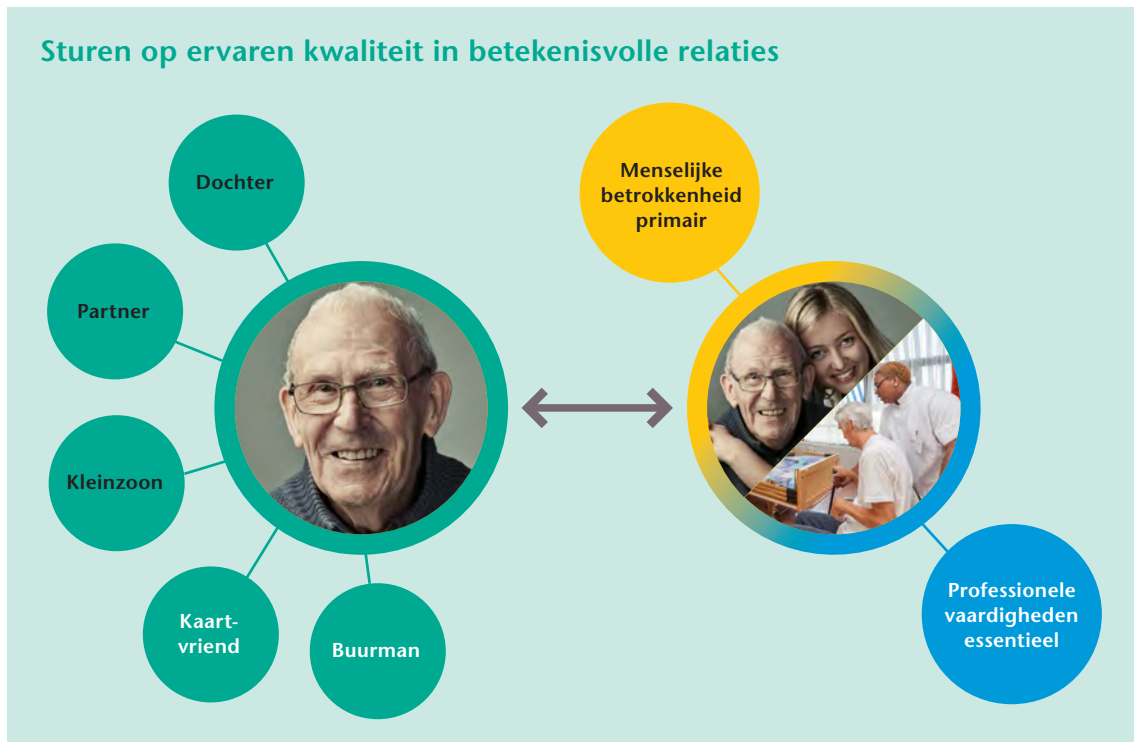
**Ondersteunende maatregelen kijkrichting**

Tijdens het voorbereidingsproces voor de begroting 2018 werd duidelijk dat met name in de operationele sturing van locaties voldoende ondersteuning vanuit zowel Business Control als Mens en Arbeid ontbrak. Gebrekkige beschikbaarheid van cijfers en een gebrekkig begrip over de betekenis van gepresenteerde cijfers vertraagden tijdige bijsturing. De omzetting naar ONS van de dossiervoering en de primaire proces ondersteuning van o.a. planning en roostering had een tweeledig effect. In de omzetting heeft weliswaar een opschoning van dossiers plaatsgevonden maar de verbetering van de sturing via de nieuwe planningsmogelijkheden liep daarbij vertraging op.

In de intramurale zorg is, anders dan in de sturing van de thuiszorg, de organisatiepiramide in eerste instantie (tijdelijk) verhoogd door een laag transitie managers toe te voegen tussen MT en het intramurale operationele management van de locaties. Omdat dit de ondersteuning van het locatiemanagement niet altijd versterkte, is in december 2017 gekozen om binnen Zorg en Behandeling in plaats van deze laag naast de manager een kwartiermaker te plaatsen die ook in het MT participeert. Naast de versterking van de directe managementaandacht voor de locatiemanagers is gekozen voor een directere rol van Business Control in de ondersteuning naar de locaties.

De andere organisatieopzet binnen Zorg en Behandeling is in lijn met die van Evean Thuiszorg, die de afgelopen jaren daar al is uitgekristalliseerd. Hierin vindt sturing plaats op de dynamiek en de klantprofielen, en de organisatie is ingericht ter ondersteuning van het primair proces.





## ➤ 2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het programma Thuis bij Evean is de rode draad in wie wij willen zijn. Zorg gaat om aandacht, het gevoel hebben dat er naar je geluisterd wordt, dat je geen nummer bent. Onze cliënten moeten zich herkend en erkend voelen, zich op hun gemak en geraakt voelen door de aandacht die wij geven.

Steeds meer bepaalt de cliënt zelf welke zorg en ondersteuning het beste aansluiten bij zijn/haar behoeften en mogelijkheden. Ons antwoord op deze ontwikkeling is dat onze professionals het aanbod op het gebied van zorg, wonen en diensten doen op een manier en moment die passen bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving.

Bij het bevorderen van het welbevinden van de cliënt worden eventuele risico's in kaart gebracht en met de cliënt en/of naasten besproken. Er wordt bewust een keuze gemaakt om iets wel of niet te doen. De keuze van de cliënt is hierin leidend, waarbij ook oog is voor de juiste balans tussen welzijn en zorg/behandeling.

### **Betere dialoog met de klant**

Er is een start gemaakt met de implementatie van gesprekshulpmiddel Groninger Wellbeing Indicator (GWI, zie hieronder). Ook is dit hulpmiddel geïntegreerd in het nieuwe Elektronische Cliënt Dossier (ECD).

**Beter afgestemde zorg**

Er ligt een concreet plan om tot een verbeterde samenwerking tussen zorg en de medische dienst te komen.

**Groninger Wellbeing Indicator (GWI)**

We willen weten wat onze cliënten belangrijk vinden en waar hun behoeften liggen. Vandaar dat we in gesprekken met hen insteken op wonen en welbevinden, waarin zorg, behandeling en ondersteuning uiteraard ook worden meegenomen. Hiertoe gebruiken we de GWI. Dat is een vragenlijst die inzichtelijk maakt via gesprek en/of observatie wat voor de cliënt belangrijk is, waar hij/zij tevreden over is, waar knelpunten worden ervaren en hoe hij/zij zich prettiger kan voelen. De informatie uit de vragenlijst gebruiken we om samen met de cliënt afspraken te maken over de ondersteuning voor behoud of het vergroten van het welbevinden en te zoeken naar oplossingen als er knelpunten worden ervaren (zorgplan). Zorgdoelen worden op basis van de GWI samen met de cliënt en/of zijn naaste(n) bepaald en vastgelegd in het dossier. In het gestandaardiseerde multidisciplinaire overleg (MDO) waarbij ook de cliënt en/of zijn naasten worden uitgenodigd, worden de zorgdoelen minimaal twee maal per jaar besproken en zo nodig bijgesteld.

**Caren Zorgt**

Nu Evean op 1 november 2017 is overgestapt op ONS, kunnen cliënten vanaf 1 december hun digitale cliëntendossier inzien via Caren Zorgt. Caren Zorgt ([www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl)) is een site voor mensen die zorg ontvangen of voor iemand zorgen. Caren Zorgt helpt cliënten en mantelzorgers zorg te organiseren, informatie te delen en taken te plannen.

Evean houdt de cliëntendossiers voortaan digitaal bij in ONS. Cliënten kunnen dit inzien via Caren Zorgt. Dit houdt in dat er geen papieren dossier meer bij de cliënt zal liggen. Er blijft nog wel een kleine informatiemap over met o.a. de zorgovereenkomst.

**➤ 3. Wonen en welzijn****Welbevinden in balans met zorg en behandeling**

Er is ruimte gecreëerd voor teams en medewerkers om ervoor te zorgen dat bewoners zich echt thuis voelen. Medewerkers zijn zich bewust van het grote belang voor bewoners.

**Nieuw voedingsconcept**

In dit nieuwe concept zijn voor elke locatie apart de wensen van bewoners en de mogelijkheden in de keuken uitgangspunt bij de keuze hoe de warme maaltijd wordt aangeboden (geheel of gedeeltelijk zelf koken, opwarmen van kant-en-klaar maaltijden).

In 2017 is het concept in twee locaties (Guisveld en Twiskehuis) toegepast. Uit de ervaringen blijkt dat bewoners zeer tevreden zijn over de zelf bereide maaltijden, dat er minder voedsel wordt weggegooid en dat er minder hoeft te worden ingekocht waardoor de kosten dalen.

### **Huiselijker en warmer huis**

In het kader van Thuis bij Evean is samen met alle betrokkenen (management, personeel, cliëntenraad, mantelzorgers) geïnterviewd hoe op het gebied van sfeer, beleving, uitstraling, interieur en bouwkundige zaken dingen kunnen worden aangepast om meer het gevoel van thuis te creëren. Medewerkers dragen daarom geen uniform meer, maar eigen kleding en een naambadge.

Ook is er naar aanleiding van de inventarisatie een Middelpunt gecreëerd: in plaats van de ontvangst aan de receptiebalie is er een centrale ruimte met ontvangttafels, waar ontmoeting en verbinding centraal staan. In 2017 is dit project in de locaties Guisveld en Swaensborch in de afrondende fase en in de locaties Erasmushuis, Eduard Douwes Dekker, Rosariumhorst en Oostergouw in de voorbereidende fase. Gastvrouwen en –heren, voorheen de receptionisten, hebben een training Gastvrijheid gevolgd.

### **Familienet**

Na een pilot is in november Familienet geïntroduceerd op acht locaties. Op dit platform, waar alle cliënten van de locatie een veilige persoonlijke pagina hebben, delen medewerkers en familie berichten, foto's, een agenda etc. Daarmee wordt beoogd dat naasten beter geïnformeerd zijn en zich meer betrokken voelen bij het leven in een verpleeg-/verzorgingshuis. In de praktijk is gebleken dat het gebruik van Familienet hier zeker een bijdrage aan levert.

### **Integraal management: learning by doing**

Locatieverantwoordelijken en integraal teamleiders zijn aangesteld op 6 locaties: Guisveld, Swaensborch, Oostergouw, Eduard Douwes Dekker, Rosariumhorst en Erasmushuis. Naast zorg hebben zij elk een aandachtsgebied: huishouding, huismeester, restauratief, behandelaren, Het Middelpunt. Er is een nauwe samenwerking met behandelaren en facilitair. De samenwerking is intensiever, lijnen zijn korter en ze spreken dezelfde taal met elkaar. De zorg- en dienstverlening worden zo meer afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt.

## **> 4. Veiligheid**

Alle locaties van Evean voldoen aan wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen. Evean wordt door een aantal instanties gecontroleerd, waaronder de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Landelijk is afgesproken aan welke eisen goede zorg moet voldoen. Tegenwoordig wordt van alle zorgorganisaties gevraagd aan te tonen dat zij kwalitatief goede zorg leveren. Naast veilige zorg vinden wij het welbevinden van de cliënt een net zo belangrijke kwaliteitseis. Er zijn certificatie-schema's ontwikkeld om kwaliteit in de zorg te toetsen. Evean is HKZ-gecertificeerd en wordt jaarlijks opnieuw getoetst (zie ook paragraaf 9 over Veiligheid).

## ➤ 5. Leren en werken aan kwaliteit

In maart 2017 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een nieuw toezichtkader voor de verpleeghuiszorg gepubliceerd. Dit toezichtkader is gebaseerd op het nieuwe kwaliteitskader en geldt voor de intramurale verpleeghuiszorg. Meer dan voorheen staat hierbij de wens van de cliënt (persoonsgerichte zorg) centraal. Dit sluit naadloos aan bij het strategisch Verbeterprogramma Thuis bij Evean.

De kern van dit programma is het creëren van een cultuur en een bijpassende inrichting van de organisatie, waarin medewerkers ondersteund worden om datgene te kunnen doen wat écht belangrijk is voor de cliënten van Evean.

### Onderdelen van dit programma zijn:

- **Naar gewenster gedrag.** Leidinggevendenden hebben in 2017 een leiderschapstraining gevolgd. Medewerkers hebben kernwaarden- en groeisessies doorlopen. Vrijwilligers werden bijgepraat met een kernwaardensessie en theatervoorstelling.
- **Verbetercoaches.** Voor ondersteuning van teamleiders en locatieverantwoordelijken bij de invulling van de veranderingen zijn verbetercoaches opgeleid. Er zijn 60 verbetercoaches opgeleid.
- **Aandachtsvelders.** De positie van aandachtsvelders is versterkt. Aandachtsvelders zijn medewerkers die verantwoordelijk zijn voor een bepaald aandachtsveld zoals ECD, medicatie, planning etc. Samen met alle aandachtsvelders is bedacht hoe hun rol eruitziet.

De kwaliteit en veiligheid van zorg wordt binnen de locaties periodiek gemonitord aan de hand van de normen van de inspectie (persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid, en aanvullende thema's zoals medicatieveiligheid, hygiëne, mondzorg, onbegrepen gedrag en disfunctioneren van medewerkers). Er is geïnvesteerd in vertrouwen en openheid door medewerkers uit te nodigen om hun verhaal en ervaringen te vertellen.

Op alle locaties zijn in het vierde kwartaal gesprekken gevoerd over diverse onderwerpen, zoals deskundigheid, aanspreek- en meldcultuur, sturen op kwaliteit en veiligheid en thema's zoals medicatieveiligheid, hygiëne, probleemgedrag en de BOPZ. De bevindingen en risico's worden in 2018 verder geprioriteerd en gespecificeerd per locatie dan wel locatie-overstijgend.

Met betrekking tot het melden van incidenten is een stijgende lijn te zien: er is veel aandacht besteed binnen de locaties aan kennis over de meldprocedure, bewustzijn over het doel van melden en een veilige meldcultuur. Om meldingen, MIM/MIC en klachten, professioneler te kunnen registreren en analyseren is besloten om in 2018 een incidentmeldingssysteem te implementeren dat ondersteunend is bij laagdrempelige digitale meldingen.

Evean stimuleert inhoudelijke bijdragen aan het beleid vanuit de professionals. Zo heeft de Bopz-commissie, waarin artsen en andere zorgprofessionals zitting hebben, een belangrijke rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg bij het zorgvuldig toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen binnen de kaders van de geldende wetgeving.

Daarnaast vinden periodiek per locatie interne kwaliteitsaudits plaats, waarin (zorg)professionals, onder wie een arts, de lokale praktijk toetsen aan het geldende beleid. Op basis van de uitgevoerde audits kunnen vervolgens thematisch prioriteiten worden gesteld om de kwaliteit te verbeteren. Ook vindt op een aantal fronten zorgpadontwikkeling plaats waarbij verschillende specialisten betrokken zijn (inclusief procesanalyses en het schakelen met andere professionals).

Evean participeert in de regio's waarin wij actief zijn in verschillende netwerken, waaronder de SIGRA. SIGRA is het samenwerkingsverband van organisaties en formele netwerken, actief in zorg en welzijn in Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland-Noord. In SIGRA zijn circa 100 organisaties verenigd, met samen ruim 130.000 medewerkers. SIGRA draagt bij aan de continue verbetering van samenhang, kwaliteit en efficiëntie van de gezondheidszorg en het welzijn van de mensen in ons werkgebied.

Binnen het concern Espria neemt Evean samen met de andere VVT-groepsmaatschappijen Meander en Icare deel aan de Experttafel Kwaliteit en Veiligheid, waarin actief kennis wordt gedeeld op dit gebied. Tevens is het Espria-kwaliteitsprogramma Merkbaar beter in ontwikkeling. Dit programma ondersteunt leren en ontwikkelen gericht op het toevoegen van waarde voor de cliënt. Evean werkt daarin samen met de andere (VVT-)werkmaatschappijen van Espria (Meander en Icare) aan een effectieve en efficiënte procesinrichting en het toepassen van best practices.

## ➤ 6. Leiderschap, governance en management

Evean heeft een duale directiestructuur. Naast een directeur die is belast met de portefeuille bedrijfsvoering is een directeur zorg aangesteld met een medische achtergrond. De directie van Evean heeft de regie over het kwaliteitsontwikkelingsproces door verantwoordelijkheid te nemen voor het samen met alle belanghebbenden maken en gebruiken van het voorliggende kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag. Beide leden van de directie tonen zich betrokken bij het primair proces door op de locaties rechtstreeks gesprekken aan te gaan en periodiek mee te lopen met zorgprofessionals.

De professionals van Evean werken primair vanuit betrokkenheid. De persoonlijke relatie met cliënten en zijn familie staat voorop. De menselijke maat is uitgangspunt. Omdat onze medewerkers echter niet alles kunnen vragen wij ze om ook aan te geven waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Dat kan zowel over het eigen teamfunctioneren, (specialistische)

zorginhoudelijke vragen als bedrijfsmatige aandachtspunten gaan. Wij stellen onze professionals in staat onze dienstverlening aan te passen aan de voortdurend veranderende omgeving door scholing, ontwikkeling en initiatief te stimuleren. Wij faciliteren onze professionals door van elkaar te kunnen leren ('peer learning'), zowel binnen de eigen locatie als met andere locaties van Evean. Belangrijk hierbij is dat we ook durven en mogen leren van gemaakte fouten. Het management heeft binnen de lerende organisatie een ondersteunende en coachende rol.

De inzet van specialisten op zorginhoud en bedrijfsvoering is daarop weer ondersteunend. Hierbij kijken wij goed naar de span of support, zodat lijnmanagers niet alleen zaken kunnen overzien (control), maar ook gezien kunnen worden door hun medewerkers (support). Het managementteam van Evean ziet toe op een goede samenhang tussen een gezond huishoudboekje en goede dienstverlening. Lijn- en stafmanagers in het MT ondersteunen de managers in het primair proces door conceptverheldering, heldere projectopdrachten, klankbordgesprekken en frequente coaching om dit te bereiken. Elkaar zien en voldoende gezien worden, is gericht op het verkleinen van blinde vlekken en versterken van elkaars ondernemerskracht.

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

### **Governance**

Evean maakt deel uit van het concern Espria. Espria bestaat uit een aantal groepsmaatschappijen, die ieder afzonderlijk in meerdere branches actief zijn: verpleging, verzorging en thuiszorg; geestelijke gezondheidszorg; zorg voor mensen met een verstandelijke beperking; jeugdgezondheidszorg en personenalarmering. Het statutaire bestuur over elk van de groepsmaatschappijen wordt uitgevoerd door de Raad van Bestuur.

Op het niveau van Espria als geheel worden afspraken gemaakt over de strategie, het portfolio-beleid en het regiobeleid. Samen wordt verder invulling gegeven aan kwaliteit en veiligheid, personeelsbeleid en onderzoek en ontwikkeling. Voor de planning & control-cyclus wordt uitgegaan van een gestandaardiseerde opzet binnen de jaarkalender.

De directies van de groepsmaatschappijen besturen hun eigen bedrijfsonderdeel binnen de kaders die in concernverband zijn vastgesteld. Zij stellen een beleidsplan op binnen de concernkaders, zien toe op de uitvoering daarvan en de naleving van wet- en regelgeving. De directies van de groepsmaatschappijen zijn integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van

zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende financiële bedrijfsvoering. Samen met de directies van andere bedrijfsonderdelen wordt samengewerkt ten behoeve van een zo groot mogelijke synergie en de realisatie van de strategie van het concern als geheel. Over het gevoerde beleid legt de directie verantwoording af aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur bevordert de samenwerking binnen en buiten het concern en bewaakt de ontwikkeling van het concern als geheel en haar afzonderlijke onderdelen. Op zijn beurt legt de Raad van Bestuur verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Commissarissen.

Voor alle groepsmaatschappijen binnen Espria gelden hoge normen voor professioneel bestuur, professioneel toezicht en zorgvuldige verantwoording. Wij willen hierbij de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening waarborgen voor de cliënten en de verschillende relaties. Normen voor goed bestuur zijn voor alle groepsmaatschappijen eenduidig gedefinieerd.

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze Raad van Commissarissen voert ook het toezicht over Evean, en volgt hiervoor de Zorgbrede Governance Code. Naast het monitoren van de realisatie van de afgesproken doelstellingen ziet de Raad van Commissarissen in het bijzonder toe op het functioneren van de Raad van Bestuur als geheel en op elk van zijn leden. Naast zijn toezichthoudende taken en de werkgeversrol adviseert de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur waar nodig. In het geconsolideerde jaarverslag van Espria doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzes in het verslagjaar.

De bepalingen van de Zorgbrede Governancecode zijn verwerkt in de governancestructuur van Espria en haar groepsmaatschappijen.

## ➤ 7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Evean heeft afgelopen jaar vóór 1 juli de gegevens over de personeelssamenstelling gepubliceerd op de website. In de als bijlage bijgevoegde tabellen is de personeelssamenstelling per locatie aangegeven op peildatum 31-12-2017. Ook zijn in de tabellen gegevens opgenomen over contractsoorten, het verzuim en de in- en uitstroom van medewerkers per locatie. Hieronder gaan wij nader in op onze personeelssamenstelling en alles wat hiermee samenhangt.

### **Algemene toelichting personeelssamenstelling**

In de personeelssamenstelling staan twee pijlers centraal:

- Tijd en aandacht voor de cliënt: wie is, wat wil en wat kan de cliënt en wat heeft hij/zij nodig?
- Passende kennis en kunde op het gebied van gezondheidszorg, dagelijkse zorg en leefplezier.

In een verpleeghuis van Evean werken verschillende (zorg)professionals, zoals een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist en een activiteitenbegeleider. Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. In de nacht is er minimaal één verzorgende IG aanwezig. Er is altijd een BIG-geregistreeerde verpleegkundige ter beschikking en ook is er altijd een arts bereikbaar en oproepbaar.

Daarnaast hebben we voor ieder verpleeghuis goede afspraken met relevante ketenpartners om snel aanvullende voorzieningen te kunnen organiseren voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit.

### **Teamsamenstelling**

Een team is als volgt samengesteld:

- Verpleegkundige niveau 4 en / of 5
- Eerst-verantwoordelijk-verzorger (EVV-er)
- Voedingsassistente
- Verzorgende IG
- Helpende

Naast deze vaste medewerkers zijn er ruim 600 vrijwilligers die met veel enthousiasme en toewijding mee helpen om het leefplezier van de bewoners nog meer vorm en inhoud te geven.

### **Personele bezetting bij kleinschalig wonen**

In het Erasmushuis, het Eduard Douwes Dekkerhuis, Lishof, Swaensborch, Rietvelden en Nieuw Groenland werken we vanuit het concept kleinschalig wonen. Cruciale kenmerken zijn het leven in kleine groepen, het gezamenlijk voeren van een huishouden inclusief schoonmaakwerkzaamheden, koken en het zelf kunnen bepalen van een dagindeling.

### **Multidisciplinair werken**

Het samenspel van de (zorg)professionals draagt bij aan goede zorg, er wordt intensief samengewerkt zodat er van elkaar geleerd kan worden en dat de medewerkers elkaar kunnen aanvullen.

### **Professionele ontwikkeling medewerkers**

Voortdurend wordt de vraag gesteld in hoeverre de kennis, kunde en manier van werken past bij wat cliënten wensen en nodig hebben. Wat gaat er goed en wat kunnen we verbeteren? Dit is een continu leer- en verbeterproces. Er is een opleidingsbeleid gericht op het up-to-date blijven en op het versterken van de vakbekwaamheid. In het kader van inzetbaarheid wordt ieder jaar een uitgebreid gesprek gevoerd met de medewerker. In het volgend jaar worden deze afspraken en de voortgang geëvalueerd door de medewerker en de leidinggevende.



Daarmee is er ieder jaar een gesprek met aandacht voor vitaliteit, vakbekwaamheid, beleving van het werk, sfeer en onder andere, persoonlijke ontwikkeling.

### **Lerend Netwerk**

Evean is vanuit haar visie en missie betrokken bij diverse netwerken die het leefplezier van ouderen bevorderen. Binnen deze netwerken wisselen we kennis en ervaring uit die ons helpen het proces van continu leren en verbeteren te optimaliseren. Zo zijn wij onder andere aangesloten bij het Parkinson Netwerk (landelijk), Waardigheid en Trots (landelijk), Actiz (landelijk) en de Sibra (regionaal). Daarnaast zoeken we samenwerkingen met diverse zorgorganisaties in ons (werk)gebied. Medewerkers vanuit verschillende disciplines zijn bij deze netwerken aangesloten.

### **Werken aan een personeelsmix die aansluit bij de zorgvraag**

In de locaties is sprake van een personeelsmix die niet of onvoldoende aansluit bij onze cliënten die een steeds complexere zorgvraag hebben. Redenen hiervoor zijn divers:

- Medewerkers werken lang op dezelfde locatie;
- Medewerkers hebben niet de deskundigheid die past bij de doelgroep;
- Uitwisseling en leren van elkaar is niet gebruikelijk;
- We hebben veel expertise (verspreid) over de verschillende locaties maar maken daar onvoldoende gebruik van.

Eind 2017 is daarom besloten om in 2018 de doelgroepen in kaart te brengen en een scan van de huidige medewerkers te maken, en vervolgens te bepalen welke acties nodig zijn.

### **Werving nieuw personeel**

In de huidige arbeidsmarkt is het voor ons moeilijk om voldoende deskundig personeel te vinden. Het gaat hier met name om de volgende functies: verzorgenden IG, verpleegkundigen, GZ-psychologen en specialisten ouderengeneeskunde.

In 2017 is Evean een nieuwe arbeidsmarktcampagne gestart. Zo kon men tijdens de landelijke Open Dag van de Zorg in verschillende locaties van Evean zonder afspraak direct solliciteren, of – als men dat liever had – speeddaten. In totaal verwelkomden wij ongeveer 100 sollicitanten op deze dag. In een voorafgaande periode van twee weken had Evean over het gehele werkgebied intensief geadverteerd via o.a. social media, krantenadvertenties, straatreclame. Uiteindelijk kwamen er ongeveer 20 mensen solliciteren in het Erasmushuis en 8 mensen in het Eduard Douwes Dekker.

Ook is eind 2017 de manier waarop wij onze werving georganiseerd hebben gewijzigd. Er heeft een bundeling van krachten plaatsgevonden tussen het recruitmentteam van Zorgplaats en werving & selectie van de afdeling Mens & Arbeid, waarbij één recruitmentafdeling is gevormd. Bovendien zijn tijdelijk extra recruiters aangetrokken om vacaturemeldingen sneller op te pakken en gericht te zoeken naar geschikte nieuwe collega's.

### Verzuim

Waar onze recruitmentafdeling hard heeft gewerkt om nieuwe medewerkers aan Evean te binden, had Evean in 2017 tegelijkertijd de uitdaging om bestaande medewerkers beter te faciliteren en te behouden. Door de krapte op de arbeidsmarkt is dat nog eens extra belangrijk geworden, zodat de bezetting voldoende was om de zorg aan onze cliënten goed te kunnen blijven leveren. Vanuit de afdeling Mens & Arbeid zagen we dat het verzuimpercentage erg begon te stijgen na de zomer. Om de medewerkers en de leidinggevenden beter te ondersteunen op dit punt, zijn onze HR-adviseurs en verzuimadviseurs dichterbij de teams gaan zitten en wordt er in een nieuw model gewerkt. Het gemiddeld verzuim over 2017 was binnen het bedrijfsonderdeel Zorg & Behandeling 6,3%, waarbij een stijgende trend is waar te nemen. In december 2017 lag het verzuim op 8,4%.

## ➤ 8. Gebruik van hulpbronnen

### Cliëntdossier in ONS

Het cliëntregistratiesysteem ONS is na de zomer geïmplementeerd binnen Evean. Dit systeem is gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Nieuw is de koppeling met Ysis, het digitale systeem dat gebruikt wordt door de medische dienst. Gegevens, zoals afspraken rondom middelen & maatregelen en reanimatie uit Ysis, zijn nu voor zorgmedewerkers inzichtelijk. Het zorgplan in het nieuwe elektronisch cliënt dossier (ECD) heeft de GWI als basis. Ook de risicosignalering is direct aan het zorgplan gekoppeld. Na klassikale scholing van key-users en planners, e-learning voor medewerkers, en conversie van dossiers uit Caress werkt iedereen nu met ONS.

Hoewel het “weer een verandering” is, bespeuren wij overal in de organisatie enthousiasme over ONS. Niet vreemd, want ONS is er echt op gericht om het zorgproces voor medewerker en cliënt zo gemakkelijk en inzichtelijk mogelijk te maken. Met de invoering van ONS willen wij de volgende doelen bereiken:

- Hogere klanttevredenheid
- Hogere medewerkertevredenheid
- Minder administratie voor onze medewerkers
- Digitale dossievoering voor iedereen

De implementatie van het systeem heeft onder hoge tijdsdruk plaatsgevonden. Ondanks het enthousiasme van de medewerkers zijn zij nog onvoldoende vertrouwd met en vaardig in het gebruik van het nieuwe systeem.

### Inwerkapp

Er is gestart met de voorbereiding van het gebruik van de inwerkapp Appical voor nieuwe medewerkers. De bedoeling van deze app is dat nieuwe medewerkers zich snel thuis voelen bij Evean.

## Gebouwen

Alle locaties zijn gebouwd conform de eisen en voorwaarden van het College Bouw Zorginstellingen (CBZ). In locaties die gebouwd zijn na de opheffing van het CBZ (1-1-2010) is de woon- en leefomgeving ruimer gebouwd dan vereist.

Onderhoud en instandhouding van de locaties gebeurt conform niveau III van de NEN-norm 2776, de norm voor conditiemeting van gebouwen en installaties. Dit niveau is in de zorg marktconform en wordt vertaald als 'redelijke conditie, plaatselijke zichtbare veroudering en functievervulling van bouw- en installatiedelen niet in gevaar'. De onderhoudswerkzaamheden worden vastgelegd in het Lange Termijn Onderhoud Plan (LTOP).

In het programma Thuis bij Evean worden de wensen en verwachtingen van bewoners, familieleden en mantelzorgers ten aanzien van de gewenste woon- en leefomgeving vertaald naar aanpassingen en verbouwingen die nodig zijn om op locatieniveau te voldoen aan de uitgangspunten van het programma.

## Gebruik van informatie

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Evean voert een actief beleid om cliënten hiertoe te bewegen. Het waarderingcijfer per locatie is beschikbaar via de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Dit gaat om spontane waarderingen door cliënten zelf van de zorg en dienstverlening. Zie ook hoofdstuk 10 Cliëntoordelen.

In het kader van het programma Waardigheid en Trots heeft Evean een cliënttevredenheidsmeetinstrument ontwikkeld op basis van de Groninger Wellbeing Indicator (GWI). Met dit meetinstrument is een pilot uitgevoerd in twee locaties. Het meetinstrument is aangemeld bij de stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg t.b.v. landelijke erkenning als één van de instrumenten waarmee cliënttevredenheid kan worden gemeten. Zie ook hoofdstuk 10 Cliëntoordelen.

De bestaande registraties van meldingen (MIC, MIM, klachten, e.d.) bieden onvoldoende ondersteuning voor analyse van oorzaken en het nemen van verbetermaatregelen. Registratie vindt momenteel op verschillende manieren plaats. Begin 2018 wordt een nieuw systeem ingericht dat op termijn breed ingezet wordt voor alle soorten meldingen; denk aan MIC, MIM, klachten, verbeter suggesties en audits. Het nieuwe meldsysteem is gericht op de verbetercyclus en de ondersteuning van dit proces, en biedt mogelijkheden voor registratie en analyse, monitoring van de opvolging en borging van maatregelen.

In 2017 is Evean in het kader van haar deelname aan het VWS-programma Waardigheid en Trots vrijgesteld van de aanleverplicht met betrekking tot de kwaliteitsgegevens voor de indicatorset Verpleeghuiszorg.

## ➤ 9. Veiligheid

### **Medicatieveiligheid**

De veiligheid van het medicatieproces wordt gemonitord door:

- Intern en externe kwaliteitsaudits en audits in het kader van het afgesproken geneesmiddelenbeleid (Evean bij de apotheek en vice versa).
- Jaarlijks evaluatiegesprek met de apotheek over het geneesmiddelenbeleid.
- Analyse en opvolging van meldingen van medicatie-incidenten via de lokale MIC-commissie.

Bij Wlz-cliënten die vallen onder de medische verantwoordelijkheid van de Specialist Ouderenzorg wordt minimaal 1x per jaar een medicatiereview uitgevoerd door de Specialist Ouderenzorg en de apotheker. De follow-up wordt bij elke review individueel vastgesteld. Standaard is 1x per jaar, en vaker als hier aanleiding toe is.

Voor Wlz-cliënten die vallen onder de medische verantwoordelijkheid van de huisarts heeft Evean een signaleringsfunctie. Als een cliënt meer dan vijf medicijnen gebruikt en hier klachten bij ervaart, dan wordt dit doorgegeven aan de huisarts.

Evean registreert incidentmeldingen, waaronder medicatie-incidenten. In de locatiegebonden MIC-commissies vindt analyse en opvolging van deze incidenten plaats.

ATC-codes van antipsychoticagebruik zijn gedocumenteerd. De prevalentie van het percentage cliënten dat antipsychotica gebruikt, is herleidbaar uit het elektronisch voorschriftsysteem.

ATC-codes van antibioticagebruik zijn gedocumenteerd. De prevalentie van het percentage cliënten dat antibiotica gebruikt, is herleidbaar uit het elektronisch voorschriftsysteem.

### **Decubituspreventie**

Op cliëntniveau wordt het risico op decubitus regelmatig beoordeeld. Dit is onderdeel van de halfjaarlijkse risicosignalering. Als er sprake is van decubitus (of ander huidletsel) wordt altijd de wondverpleegkundige ingeschakeld. De wondverpleegkundige registreert de categorie decubitus, stelt het wondbehandelplan op en monitort de voortgang van de behandeling.

### **Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen**

Uitgangspunt voor de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen is 'nee, tenzij'. Een besluit tot inzet van deze maatregelen wordt in multidisciplinair verband genomen en periodiek in het MDO besproken. De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt geregistreerd en geanalyseerd voor bespreking in de BOPZ-commissie. Waar nodig wordt gestuurd op het verminderen van onnodige inzet van deze maatregelen.

## Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Over het aantal ongeplande opnamen en de redenen daarvan is nog geen informatie beschikbaar. Gegevens over ongeplande ziekenhuisopnamen naar aanleiding van incidenten zijn wel bekend. Deze zijn onderdeel van de MIC-melding. Vanaf 2018 worden opnamen standaard opgenomen in de review checklist.

## ➤ 10. Cliëntoordelen

In 2015 heeft Evean het laatste organisatiebrede onderzoek naar cliënttevredenheid uitgevoerd (CQI). Dit in afwachting van de vaststelling van een landelijke lijst met goedgekeurde onderzoeksinstrumenten. Deze vaststelling heeft nog niet plaatsgevonden in 2017. Evean heeft wel op andere wijzen gegevens over cliënttevredenheid opgehaald.

### Meetinstrument cliënttevredenheid

In het kader van het programma Waardigheid en Trots heeft Evean een cliënttevredenheidsmeetinstrument ontwikkeld op basis van de Groninger Wellbeing Indicator (GWI). Hierbij gaat het om een leidraad waar in een gestructureerde dialoog met de cliënt een aantal levensdimensies ter sprake komen. De resultaten worden vertaald naar een dashboard en zijn onmiddellijk inzichtelijk voor alle betrokkenen. Het dashboard geeft inzicht welke domeinen cliënten van een afdeling of locatie belangrijk vinden en hoe tevreden ze er over zijn. De NPS-score is daar een onderdeel van.

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Evean voert een actief beleid om cliënten hiertoe te bewegen. Het waarderingcijfer per locatie is beschikbaar via de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Evean scoort als organisatie en per locatie overal een ruime voldoende. In onderstaande tabel is het overzicht van de scores opgenomen (alleen locaties waar meer dan 30 beoordelingen zijn gegeven omwille van de betrouwbaarheid van de scores):

Locatie	Totaalscore
<b>Evean totaalscore</b>	<b>7.3</b>
Evean Festina Lente	7.8
Evean Nieuw Groenland	7.8
Evean Rosariumhorst	7.7
Evean Twiskehuis	7.7
Evean Lishof	7.6
Evean Guisveld	7.5
Evean Acht Staten	7.4

Evean Swaensborch	7.4
Evean Erasmushuis	7.3
Evean Eduard Douwes Dekker	7.2
Evean Henriëtte Roland Holst	7.0
Evean Korthagenhuis	7.0
Evean Oostergouw	6.9

## ➤ 11. Leren en werken aan kwaliteit

### Kwaliteitsplan

Naar aanleiding van het verschijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg In 2017 is voor het eerst een afzonderlijk Kwaliteitsplan (voor 2018) gemaakt. Hierin is een verbeterparagraaf opgenomen.

### Kwaliteitsverslag

Dit Kwaliteitsverslag is opgebouwd volgens het format zoals dat is opgenomen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (bijlage 5) en betreft het jaar 2017. Inhoudelijk zijn er overeenkomsten met het jaarverslag 2017 van Evean. Voor de totstandkoming van voorliggend Kwaliteitsverslag 2017 is in het kader van samen leren en verbeteren onderling inhoudelijke afstemming geweest met de andere VVT-groepsmaatschappijen Icare en Zorggroep Meander.

De concepten van de verslagen zijn uitgewisseld en op concernniveau heeft door kwaliteitsmedewerkers een review plaatsgevonden aan de hand van het Kwaliteitskader. Daarnaast is het concept in een speciale vergadering van de Regionale Cliëntenraad Evean op 18 juni 2018 besproken met de directie. Op- en aanmerkingen uit deze reviews zijn verwerkt in het definitieve concept. Tevens zijn verbeterpunten benoemd voor de totstandkoming van het Kwaliteitsverslag 2018. Deze gaan met name over het meer 'smart' maken van de doelstellingen in het Kwaliteitsplan 2018 en het vervolgens vertalen naar concrete, tastbare resultaten in het Kwaliteitsverslag 2018.

In het Kwaliteitsverslag van 2018 wordt verslag gedaan van de voortgang op de doelstellingen die in het kwaliteitsplan 2018 zijn beschreven. Pas dan zal de gewenste cyclus vorm krijgen waarmee de voortgang op de kwaliteitsthema's inzichtelijk gemaakt wordt.

### Samen leren

Zie hierboven onder het kopje Leren en werken aan kwaliteit.

## ➤ Bijlage 1: Onze cliënten en locaties

Evean levert een integraal aanbod verpleging, verzorging, behandeling, begeleiding, welzijn en wonen. Hierbij is een onderverdeling te maken tussen zorg met en zorg zonder behandeling voor de doelgroepen:

- Psychogeriatric
- Somatic

Evean heeft in het verslagjaar 2017 vijftien locaties voor intramurale Wlz-zorg die vallen binnen het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in zowel landelijk als stedelijk gebied. De locaties variëren in grootte en wijze waarop de zorg is georganiseerd. Zo wordt de zorg aan psychogeriatric cliënten in zes locaties kleinschalig geleverd. Hieronder staat een korte beschrijving van de locaties.

### **Acht Staten in Wormerveer**

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



### **Eduard Douwes Dekker in Amsterdam-Noord**

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



### Erasmushuis in Zaandam

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



### Festina Lente in Assendelft

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



### Guisveld in Zandijk

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





### Henriette Roland Holst in Amsterdam-Zuidoost

Henriette Roland Holst ligt in een groene wijk in Amsterdam-Zuidoost, vlakbij het NS-station Bijlmer en het Nelson Mandelapark. Henriette Roland Holst biedt ouderen verzorging en verpleging. Ook is er ruimte voor ouderen die tijdelijk zorg en dagbesteding nodig hebben. Grenzend aan Henriette Roland Holst zijn zorgwoningen die worden verhuurd door woningcorporatie Woonzorg Nederland. Ook bevindt zich hier het Odensehuis: een ontmoetings- en informatieplek voor mensen met (beginnende) dementie, hun familie en vriendenkring. Ook heeft deze locatie appartementen Beschermd Wonen voor 36 cliënten met psychische of psychosociale problemen, en een afdeling Groepsverzorging waar twaalf ouderen wonen met oriëntatie- en geheugenproblemen.



### De Kimme in Amsterdam-Noord

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



### Korthagenhuis in Amsterdam-Noord

Korthagenhuis ligt in een rustige buitenwijk in Amsterdam-Noord. Winkelcentrum Boven 't Y is in de buurt. Korthagenhuis biedt ouderen verzorging en verpleging. Ook wonen er mensen die tijdelijk zorg nodig hebben, bijvoorbeeld na een operatie. Speciale zorg is er voor slechtziende of blinde mensen. Korthagenhuis biedt nu ook Verzorgd Wonen.



### Lishof in Oostzaan

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



### Nieuw Groenland in Zaandam

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



### Oostergouw in Zaandam

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



### Rietvelden in Wormerveer

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



### Rosariumhorst in Krommenie

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



### **Swaensborch in Monnickendam**

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



### **Twiskehuis in Amsterdam-Noord**

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



## ➤ Bijlage 2a: Personeelssamenstelling per locatie

Tabel 2a: Acht Staten, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis, Guisveld

		Acht staten	Eduard Douwes Dekker	Erasmus huis	Guisveld
<b>TOTAAL ( = A + B + C + D + E )</b>		<b>63</b>	<b>193</b>	<b>72</b>	<b>185</b>
<b>A.</b>	<b>Personeel algemene en administratieve functies</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>B.</b>	<b>Hoteldienst</b>		<b>6</b>		<b>36</b>
<b>C.</b>	<b>Totaal Patiënt- c.q. Cliëntgebonden functies (I+II+III+IV)</b>	<b>59</b>	<b>166</b>	<b>65</b>	<b>136</b>
<b>I.</b>	413100 Management en staf patiënt-bewonergebonden functies	1			
<b>II.</b>	413500 Personeel psychosociale behandel-begeleidingsfuncties	7	9	4	9
	151 activiteitenbegeleider		1		
	51106 coördinator zorg		2		
	51150 begeleider dagbesteding I	2	5	3	6
	51151 begeleider dagbesteding II	3	1		2
	51152 coördinator dagbesteding	2		1	1
	413520 Overig pers psychosoc beh				
	51306 maatschappelijk werker				
	51309 psychomotorisch therapeut				
	51304 GZ psycholoog				
<b>III.</b>	413600 Verpleegkundig, opvoedkundig en verzorgend personeel	<b>49</b>	<b>156</b>	<b>60</b>	<b>121</b>
	51006 teamleider I		1		
	57953 teamleider IIIB				
	123 zorgcoördinator		1		
	125 helpende				
	130 verpleegkundige				
	135 verzorgende IG		1		

Tabel 2a: Acht Staten, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis, Guisveld

	Acht staten	Eduard Douwes Dekker	Erasmus huis	Guisveld
136 verzorgende				
20109 gespecialiseerd wijkverpleegkundige				
20116 verpleeghulp				
51051 helpende	12	51	10	26
51052 medewerker zorg I	4	6	5	12
51053 medewerker zorg II		6		11
51102 verzorgende I	8	12	8	17
51103 verzorgende II	18	54	16	32
51104 verzorgende III	1	8	4	3
51105 verzorgende III+		1	9	6
51200 specifiek verpleegkundige				
51201 specialistisch verpleegkundige				
51203 verpleegkundige I	1	9	1	8
51204 verpleegkundige II	5	3	7	3
51205 verpleegkundige III			3	
51206 verpleegkundig specialist				
51207 verpleegkundige thuiszorgtechnologie				
51209 praktijkverpleegkundige				
143 huiskamermedewerker				3
51310 specialist ouderengeneeskunde				
57975 verzorgende II met beveiligingstaken				
<b>IV.</b> 413700 Personeel medische en sociaal-wetenschappelijke functies	2	1	1	1
215 psycholoog				
51303 geestelijk verzorger	2	1	1	1
57204 basisarts				

**Tabel 2a: Acht Staten, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis, Guisveld**

		Acht staten	Eduard Douwes Dekker	Erasmus huis	Guisveld
<b>D.</b>	<b>Totaal Leerlingen verpleging en verzorging</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
	414110 Leerling verpleegkundige niveau 4				
	137 leerling niveau 4				
	414200 Leerling verzorgende niveau 3	2	1		3
	132 leerling verzorgende IG 1e jaar				3
	133 leerling verzorgende IG 2e jaar	1			
	134 leerling verzorgende IG 3e jaar	1	1		
<b>E.</b>	<b>Totaal Stagiaires</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

## ➤ Bijlage 2b: Personeelssamenstelling per locatie

Tabel 2b: Henriette Roland Holst, Lishof, Nieuw Groenland, Oostergouw, Rietvelden

		Henriette Roland Holst	Lishof	Nieuw Groenland	Oostergouw	Rietvelden
<b>TOTAAL ( = A + B + C + D + E )</b>		<b>104</b>	<b>61</b>	<b>79</b>	<b>217</b>	<b>109</b>
<b>A.</b>	<b>Personeel algemene en administratieve functies</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>B.</b>	<b>Hoteldienst</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>21</b>	
<b>C.</b>	<b>Totaal Patiënt- c.q. Cliëntgebonden functies (I+II+III+IV)</b>	<b>95</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>185</b>	<b>105</b>
<b>I.</b>	413100 Management en staf patiënt-bewonergebonden functies	1	1	1		1
<b>II.</b>	413500 Personeel psychosociale behandel-begeleidingsfuncties	4	4	6	10	2
	151 activiteitenbegeleider					
	51106 coördinator zorg					
	51150 begeleider dagbesteding I	4	3	6	10	2
	51151 begeleider dagbesteding II					
	51152 coördinator dagbesteding		1			
	413520 Overig pers psychosoc beh					
	51306 maatschappelijk werker					
	51309 psychomotorisch therapeut					
	51304 GZ psycholoog					
<b>III.</b>	413600 Verpleegkundig, opvoedkundig en verzorgend personeel	<b>89</b>	<b>51</b>	<b>70</b>	<b>174</b>	<b>101</b>
	51006 teamleider I			1	3	2
	57953 teamleider IIIB	3	2	2		
	123 zorgcoördinator					
	125 helpende	4				
	130 verpleegkundige					
	135 verzorgende IG	4				



Tabel 2b: Henriette Roland Holst, Lishof, Nieuw Groenland, Oostergouw, Rietvelden

	Henriette Roland Holst	Lishof	Nieuw Groenland	Oostergouw	Rietvelden
136 verzorgende	5				
20109 gespecialiseerd wijkverpleegkundige					
20116 verpleeghulp	2				
51051 helpende	15	9	12	45	29
51052 medewerker zorg I		12	13	8	2
51053 medewerker zorg II			3	11	7
51102 verzorgende I	4	7	16	21	9
51103 verzorgende II	40	13	10	57	44
51104 verzorgende III	5	1	4	6	3
51105 verzorgende III+		2	5	6	
51200 specifiek verpleegkundige					
51201 specialistisch verpleegkundige					
51203 verpleegkundige I			1	6	5
51204 verpleegkundige II	4	5	2	7	
51205 verpleegkundige III			1	4	
51206 verpleegkundig specialist					
51207 verpleegkundige thuiszorgtechnologie					
51209 praktijkverpleegkundige					
143 huiskamermedewerker					
51310 specialist ouderengeneeskunde					
57975 verzorgende II met beveiligingstaken	3				
<b>IV.</b> 413700 Personeel medische en sociaal-wetenschappelijke functies			1	1	1
215 psycholoog					
51303 geestelijk verzorger			1	1	1
57204 basisarts					

**Tabel 2b: Henriette Roland Holst, Lishof, Nieuw Groenland, Oostergouw, Rietvelden**

		Henriette Roland Holst	Lishof	Nieuw Groenland	Oostergouw	Rietvelden
<b>D.</b>	<b>Totaal Leerlingen verpleging en verzorging</b>				<b>3</b>	
	414110 Leerling verpleegkundige niveau 4					
	137 leerling niveau 4					
	414200 Leerling verzorgende niveau 3				3	
	132 leerling verzorgende IG 1e jaar				2	
	133 leerling verzorgende IG 2e jaar					
	134 leerling verzorgende IG 3e jaar				1	
<b>E.</b>	<b>Totaal Stagiaires</b>	<b>6</b>			<b>2</b>	<b>3</b>

## ➤ Bijlage 2c: Personeelssamenstelling per locatie

Tabel 2c: Rosariumhorst, Swaensborch, Festina Lente, Korthagenhuis, Twiskehuis

		Rosariumhorst	Swaensborch	Festina lente	Korthagenhuis	Twiskehuis
<b>TOTAAL ( = A + B + C + D + E )</b>		<b>75</b>	<b>123</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>54</b>
<b>A.</b>	<b>Personeel algemene en administratieve functies</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>B.</b>	<b>Hoteldienst</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>1</b>		
<b>C.</b>	<b>Totaal Patiënt- c.q. Cliëntgebonden functies (I+II+III+IV)</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>50</b>
<b>I.</b>	413100 Management en staf patiënt-bewonergebonden functies			1		1
<b>II.</b>	413500 Personeel psychosociale behandel-begeleidingsfuncties	4	3	7	4	5
	151 activiteitenbegeleider					
	51106 coördinator zorg					
	51150 begeleider dagbesteding I	3	2		4	3
	51151 begeleider dagbesteding II	1		5		
	51152 coördinator dagbesteding		1	2		2
	413520 Overig pers psychosoc beh					
	51306 maatschappelijk werker					
	51309 psychomotorisch therapeut					
	51304 GZ psycholoog					
<b>III.</b>	413600 Verpleegkundig, opvoedkundig en verzorgend personeel	65	94	47	30	43
	51006 teamleider I					
	57953 teamleider IIIB				2	1
	123 zorgcoördinator					
	125 helpende					
	130 verpleegkundige					1
	135 verzorgende IG					

**Tabel 2c: Rosariumhorst, Swaensborch, Festina Lente, Korthagenhuis, Twiskehuis**

	Rosariumhorst	Swaensborch	Festina lente	Korthagenhuis	Twiskehuis
136 verzorgende					
20109 gespecialiseerd wijkverpleegkundige					
20116 verpleeghulp					
51051 helpende	18	22	8	3	5
51052 medewerker zorg I	1	4	2	1	7
51053 medewerker zorg II		12		5	1
51102 verzorgende I	7	21	6	8	10
51103 verzorgende II	19	22	17	3	6
51104 verzorgende III	5	8	6	4	3
51105 verzorgende III+	9		6		4
51200 specifiek verpleegkundige					
51201 specialistisch verpleegkundige					
51203 verpleegkundige I	3				
51204 verpleegkundige II	3	5	2	4	5
51205 verpleegkundige III					
51206 verpleegkundig specialist					
51207 verpleegkundige thuiszorgtechnologie					
51209 praktijkverpleegkundige					
143 huiskamermedewerker					
51310 specialist ouderengeneeskunde					
57975 verzorgende II met beveiligingstaken					
<b>IV.</b> 413700 Personeel medische en sociaal-wetenschappelijke functies		1		1	
215 psycholoog					
51303 geestelijk verzorger		1		1	
57204 basisarts					

**Tabel 2c: Rosariumhorst, Swaensborch, Festina Lente, Korthagenhuis, Twiskehuis**

		Rosarium- horst	Swaens- borch	Festina lente	Kort- hagen- huis	Twiske- huis
<b>D.</b>	<b>Totaal Leerlingen verpleging en verzorging</b>					
	414110 Leerling verpleegkundige niveau 4					
	137 leerling niveau 4					
	414200 Leerling verzorgende niveau 3					
	132 leerling verzorgende IG 1e jaar					
	133 leerling verzorgende IG 2e jaar					
	134 leerling verzorgende IG 3e jaar					
<b>E.</b>	<b>Totaal Stagiaires</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>3</b>

## ➤ Soort arbeidsovereenkomst per locatie

Tabel: Acht Staten, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis, Guisveld

	Acht staten	Eduard Douwes Dekker	Erasmus huis	Guisveld
<b>Soort arbeidsovereenkomst</b>				
Vast dienstverband	57	152	63	162
Tijdelijk dienstverband	4	28	6	22
Stagiaires	2	13	3	1
<b>TOTAAL</b>	<b>63</b>	<b>193</b>	<b>72</b>	<b>185</b>
<b>Verzuim</b>				
Verzuim-percentage	2,78%	5,91%	11,72%	7,32%
<b>Instroom / uitstroom</b>				
Instroom	10	54	13	10
Uitstroom	10	63	11	10

Tabel: Henriette Roland Holst, Lishof, Nieuw Groenland, Oostergouw, Rietvelden

	Henriette Roland Holst	Lishof	Nieuw Groenland	Oostergouw	Rietvelden
<b>Soort arbeidsovereenkomst</b>					
Vast dienstverband	84	49	67	192	96
Tijdelijk dienstverband	14	11	12	23	10
Stagiaires	6	1		2	3
<b>TOTAAL</b>	<b>104</b>	<b>61</b>	<b>79</b>	<b>217</b>	<b>109</b>
<b>Verzuim</b>					
Verzuim-percentage	10,13%	11,26%	4,64%	7,79%	3,20%
<b>Instroom / uitstroom</b>					
Instroom	14	10	12	25	14
Uitstroom	16	10	7	45	7

## ➤ Soort arbeidsovereenkomst per locatie

Tabel: Rosariumhorst, Swaensborch, Festina Lente, Korthagenhuis, Twiskehuis

	Rosarium- horst	Swaens- borch	Festina Lente	Kort- hagen- huis	Twiske- huis
<b>Soort arbeidsovereenkomst</b>					
Vast dienstverband	64	102	53	31	48
Tijdelijk dienstverband	10	20	4	6	3
Stagiaires	1	1		2	3
<b>TOTAAL</b>	<b>75</b>	<b>123</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>54</b>
<b>Verzuim</b>					
Verzuim-percentages	10,71%	7,13%	7,12%	5,19%	8,21%
<b>Instroom / uitstroom</b>					
Instroom	11	23	7	8	9
Uitstroom	11	15	7	14	10



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Redactie en vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing  
en communicatie, Amsterdam

© evean 2018