

Algemeen kwaliteitsvenster 2023 BrabantZorg

Bij BrabantZorg werken we steeds aan verbetering van de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. Daarin laten we ons voor een belangrijk deel leiden door de ervaring van cliënten. Door te vragen wat zij ervaren en belangrijk vinden, blijven wij leren en kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Met als ultieme doel dat cliënten ervaren dat *Elke dag zo fijn mogelijk* is.

BrabantZorg heeft een Garantieplan Kwaliteit. Dit is ons kwaliteitssysteem waarin we hebben afgesproken hoe professionals en teams de kwaliteit van zorg optimaal vormgeven. We maken gebruik van hulpmiddelen om planmatig te werken, te evalueren en te verbeteren. Door volgens het Garantieplan Kwaliteit te werken en volgens de visie van BrabantZorg, willen we voldoen aan de normen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

BrabantZorg is graag open over de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Met de informatie en cijfers op onderstaande tegels willen we hier op een heldere en overzichtelijke manier inzicht in geven.

Elk jaar op 1 juli wordt het kwaliteitsvenster op de website geactualiseerd. Daaraan vooraf wordt op locaties gesprekken gevoerd met de verschillende medewerkers over kwaliteit: onder andere medewerkers zorg, medewerkers horeca en facilitair, specialisten, management, vrijwilligerscoördinatoren en de lokale cliëntenraad. Het resultaat is per locatie (of teams thuiszorg, teams revalidatie en teams dagbehandeling) een kwaliteitsverslag: wat hebben we voorgaand jaar gedaan aan kwaliteit? En een kwaliteitsplan: wat gaan we komend jaar doen aan kwaliteit? Het algemene kwaliteitsvenster beschrijft dit op BrabantZorg-niveau.

Terugblik voor kwaliteitsverslag 2022

In 2022 zijn veel van de gestelde doelen behaald:

- De werkwijze voor waarderingsonderzoek: cliënten en mantelzorgers. Er is onderzoek gedaan naar hoe de respons voor ZorgkaartNederland verhoogd kan worden;
- Ook het nieuwe ervaringsonderzoek voor vrijwilligers en medewerkers is gestart. We zijn tevreden over de nieuwe werkwijzen. De vragenlijst voor vrijwilligers is beter passend gemaakt. De vrijwilligerscoördinatoren kunnen zelf aan de slag met de resultaten, wat prettig werkt. Voor medewerkers zijn we tevreden over de respons en geven de resultaten belangrijke informatie over hoe medewerkers het werken bij BrabantZorg ervaren;
- De resultaten hebben geleid tot drie speerpunten die zijn opgenomen in het jaarplan 2023: ontwikkeling, aandacht/waardering en werkdruk;
- De opvolging van PRISMA-onderzoeken is aangescherpt met als doel om breder te kunnen leren van elkaar en soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen;
- Het werkproces om te voldoen aan de Wet zorg en dwang is verbeterd. Rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijker;
- In 2022 is een nieuw RI&E-beleid opgesteld. Zoals gepland zijn er ook preventiemedewerkers opgeleid;
- September 2022 heeft een externe auditor de hercertificering van de Roze Loper tolerantiescan uitgevoerd. Vijftien locaties van BrabantZorg zijn beoordeeld, met positief resultaat;
- Interne audits zijn uitgevoerd. In 2021 konden veel geplande audits niet worden uitgevoerd vanwege de coronaproblematiek. In 2022 is de planning wel gehaald én is de achterstand grotendeels ingehaald;
- De implementatie van het eenduidig klantproces voor Verpleeghuiszorg, Zorg Thuis en Herstel en Revalidatiezorg is gestart;
- In 2022 zijn de eerste twintig teams zoals gepland enthousiast gestart in de pilotfase van 'SamenZorg';
- Op het gebied van Zorgtechnologie zijn in 2022 enkele pilots gestart: slim continentiemateriaal, Maatje en de bedSense.

LINK naar kwaliteitsvenster 2022



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer ZorgkaartNederland 2022

Bewonerstevredenheid woonzorg okt t/m dec 2022: 4,26 op een schaal van 5
PREM wijkzorg okt t/m dec 2022: 8,63 op een schaal van 10.

BrabantZorg meet voortdurend de klanttevredenheid bij cliënten en naasten, om inzicht te krijgen in ervaringen met onze zorg- en dienstverlening. In 2022 is er, met akkoord van de Centrale Cliëntenraad, gewerkt aan een nieuwe werkwijze voor de klanttevredenheid van cliënten en mantelzorgers. Voor de wijkverpleging wordt de verplichte "PREM" gebruikt. Vanaf oktober 2022 is deze werkwijze van start gegaan. Dit is nog te kort, en met te weinig respons, om inhoudelijke te kunnen analyseren.

ZorgkaartNederland

In 2022 hebben 283 familieleden of naasten de cliëntwaardering ingevuld. BrabantZorg scoort op alle thema's hoger dan het landelijk gemiddelde. Daar zijn we blij mee, maar we willen graag dat meer cliënten een waardering via ZorgkaartNederland geven. In 2022 hebben we onderzoek gedaan naar hoe we de respons kunnen verhogen. In 2023 zullen we daar besluiten over nemen.



Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers

Sinds mei 2022 doet BrabantZorg eenmaal per jaar een groot ervaringsonderzoek bij medewerkers en driemaal een kort onderzoek over hoe het gaat met medewerkers (Hart voor de Zorg meting). Dit levert veel informatie op over wat er goed gaat en wat we kunnen verbeteren. Het doel is: aandacht en waardering voor medewerkers. Er is een top drie van aandachtspunten opgesteld waarop we komende jaren acties ondernemen: ontwikkeling, aandacht/waardering en een gezonde werkdruk.

In 2022 was de respons 42% Het resultaat:
Men ervaart werkplezier: 86%
Men is trots op het werk: 90%

In 2023 was de respons 60% Het resultaat:

Men ervaart werkplezier: 89%
Men is trots op het werk: 91%

Vrijwilligers

Sinds april 2022 worden de ervaringen van vrijwilligers gemeten volgens een nieuwe werkwijze. De vragenlijst is beter passend gemaakt en de werkwijze is aangepast. Vrijwilligerscoördinatoren hebben de regie bij het uitvragen en opvolgen van het onderzoek.

Sinds het begin van de meting hebben 727 vrijwilligers de vragenlijst ingevuld. Vrijwilligers zijn over het algemeen erg tevreden met het werk dat ze doen en met de sfeer die er heerst op de locatie waar zij werken. In 2023 kijken we of we de respons nog wat verder kunnen verhogen.

Het resultaat over 2022 is:
Men is trots op het werk: 91%



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Elke dag zo fijn mogelijk

Persoonsgerichte zorg dus, waarbij we afspraken vastleggen in het cliëntendossier. Iedere cliënt bij BrabantZorg heeft een elektronisch cliëntendossier (ECD). Het bevat alle gegevens die rondom de zorg worden vastgelegd, waaronder afspraken die gemaakt worden tussen de cliënt en BrabantZorg. We meten of er volgens afspraak wordt gewerkt. Cliënten kunnen zelf een account aanmaken binnen het ECD, waar zij of hun familie informatie over zichzelf kunnen noteren en teruglezen.

SamenZorg

Als BrabantZorg geloven wij in SamenZorg met familie en verwanten. In de beweging richting SamenZorg leggen we de meeste nadruk op de richtingwijzer 'Ik werk met u samen': samen bereiken wat alleen niet kan. Samen met iemands netwerk ondersteunen wij de cliënt bij het verbeteren of zo veel mogelijk behouden van het eigen leven. Dat doen we volgens de principes van SamenZorg. We voeren het goede gesprek samen met de cliënt en diens netwerk en iedereen die belangrijk voor de cliënt is. We bespreken belangrijke onderwerpen in het leven van de cliënt en kijken dan wat de cliënt nog kan of wil leren. Ook kijken we wat er met ondersteuning van hulpmiddelen gedaan kan worden, wat het netwerk of leefomgeving van de cliënt kan bijdragen en welke benodigde zorgondersteuning de zorgprofessional van BrabantZorg kan bieden. Dit doen we met het uiteindelijke doel dat elke dag zo fijn mogelijk is voor de cliënt en dat die zo veel mogelijk regie over het eigen leven houdt. Familie, naasten en bekenden die gewend waren om de cliënt te ondersteunen kunnen en willen vaak nog helpen en meedenken. Samen met hen kijken we wat er mogelijk is en wie wat kan betekenen. Dat noemen we SamenZorg. In 2022 zijn de eerste twintig teams enthousiast gestart in de

pilotfase. Die fase is afgerond en nu willen we in 2023 met de hele organisatie aan de slag met SamenZorg. Dit doen we lerenderwijs en in kleine stapjes.

Klantproces

Het is voor de cliënt, zijn naaste én voor onze medewerkers helder hoe de stappen uit het klantproces voor Verpleeghuiszorg, Zorg Thuis en Herstel en Revalidatiezorg verlopen en wie waarvoor verantwoordelijk is. In 2022 is een start gemaakt met de implementatie van het eenduidig werken. In 2023 gaan we hiermee door en wordt het werken volgens een eenduidig klantproces de normale gang van zaken.

Incidenten en calamiteiten

In 2023 gaan we verder met het aanscherpen van ons beleid en de werkwijzen rondom het melden en leren van incidenten. We streven naar een veilige meldcultuur waarin we kunnen leren van elkaar.

Vanaf 2023 worden niet alleen kwaliteitsverpleegkundigen maar ook wijkverpleegkundigen geschoold in de PRISMA-methodiek. Dit is een methode om incidenten zorgvuldig te onderzoeken en analyseren, met als doel om soortgelijke incidenten in de toekomst te kunnen voorkomen.

Wet zorg en dwang

Elke dag zo fijn mogelijk. Dat is wat ons drijft bij BrabantZorg. We ondersteunen cliënten bij het verbeteren of zo veel mogelijk behouden van hun eigen leven. Dat doen we samen met de mensen zelf en hun naasten. In de zorgverlening zoeken we binnen BrabantZorg in eerste instantie alleen naar zorgvormen die op vrijwillige basis verleend kunnen worden. Dat is het uitgangspunt. Soms is onvrijwillige zorg noodzakelijk (ter bescherming van cliënt of omgeving), maar we zien deze onvrijwillige zorg als uitzondering en bieden deze daarom zo kort mogelijk.

Doelen Wzd 2023

Om de data te kunnen gebruiken voor een waardevolle analyse, zal de kwaliteit van registratie moeten worden verbeterd. Dit is een van de belangrijkste aandachtspunten voor 2023. Hiervoor wordt er gekeken naar het beter inzichtelijk maken van de data uit het cliëntendossier en het gebruiken van deze data om de kwaliteit van registratie van onvrijwillige zorg te verbeteren.

Voor cliënten willen we het inzetten van onvrijwillige zorg verder terugdringen door vrijwillige alternatieven structureel uit te proberen. Daarnaast willen wij hen en hun naasten beter informeren over de Wzd in de vorm van een folder over het Wzd-beleid binnen BrabantZorg.

Scholing wordt vanaf 2023 ook aangeboden aan thuiszorgpersoneel, vrijwilligers en ondersteunend personeel (schoonmaak, keuken, technische dienst etc).

Er wordt onderzocht hoe we binnen BrabantZorg beter om kunnen gaan met onvrijwillige zorg in de thuissituatie.

De resultaten van bovenstaande acties worden geëvalueerd in de centrale Wzd-commissie.

Veiligheid en RI&E

Veilig en gezond werken is onlosmakelijk verbonden met een werkdag die Elke dag zo fijn mogelijk is. BrabantZorg zet de komende jaren in op het vergroten van de medewerkerstevredenheid en het terugdringen van verzuim. Daarbij zijn de werkomstandigheden en de risico's van de werkzaamheden van belang. De risico inventarisatie en evaluatie (een verplicht middel ter bevordering van veilig en gezond werken volgens de Nederlandse Arbeidsomstandighedenwet) speelt een grote rol bij het ophalen van informatie over veilig en gezond werken. De RI&E behoort daarmee tot de randvoorwaarden om prettig binnen BrabantZorg te kunnen werken. We willen met de RI&E bereiken dat elk team, elke locatie en de gehele organisatie op een laagdrempelige manier kan leren en verbeteren.

De afgelopen periode hebben twee preventiemedewerkers met hun locaties de RI&E vragenlijsten ingevuld als test/pilot. Op basis van de evaluatie hiervan worden eventuele aanpassingen gedaan en kunnen de vragenlijsten op alle locaties worden ingevuld. Doel is dat eind 2023 op alle locaties de vragenlijsten zijn ingevuld en er een plan is gemaakt voor de uitvoer van de RI&E in de thuiszorgteams.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Kwaliteitssysteem BrabantZorg

De afdeling Vernieuwing en Kwaliteit is bezig met de doorontwikkeling van het kwaliteitssysteem van BrabantZorg. We kijken met allerlei mensen in de organisatie kritisch naar ons Garantieplan Kwaliteit. Hoe kan dit nog beter ondersteunen bij het leveren van goede zorg en het continu leren en verbeteren? We houden daarbij ook de ontwikkelingen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging naar een nieuw 'Kwaliteitskompas' in de gaten.

Interne audits

De audits worden afgenomen door een intern auditteam samengesteld uit verpleegkundigen, behandelaars en adviseurs werkzaam binnen BrabantZorg. Het auditteam werkt in koppels van twee personen op alle thema's in een cyclus van drie jaar. Vanwege de coronaproblematiek waren er in 2021 veel audits vervallen en daarop is in 2022 een inhaalslag gemaakt. De audits zijn vrijwel allemaal ingehaald. Er zijn een paar aanpassingen gedaan, zoals duidelijker vragen en noteren wie verantwoordelijk is om verbeterpunten op het actieplan te zetten. Maar ook kritisch te kijken waar we doelgroepen van kleine locaties kunnen samenvoegen (maatwerk). Daarnaast is de afdeling Vernieuwing & Kwaliteit bezig met het herzien van de visie op kwaliteit. Wanneer deze verder is ontwikkeld, zullen ook de interne audits verder worden doorontwikkeld.

Roze Loper Tolerantiescan

Op dit moment hebben vijftien locaties van BrabantZorg het certificaat de Roze Loper. Op de locatiepagina's is te zien welke locaties al een 'Roze Loper' hebben.



Tegel 5: Leiderschap, governance en

management

Governancecode Zorg

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg volgt BrabantZorg zeven principes voor de inrichting van de organisatie en de wijze waarop het bestuur en toezicht functioneert. Deze principes worden in de hele sector onderschreven en op waarde geschat. De code draagt bij aan het inrichten van een organisatie die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling en het maatschappelijk vertrouwen. In 2020 en 2021 zijn de reglementen van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht en de statuten in lijn gebracht met de nieuwe Governancecode Zorg 2022 en de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen. De visie op Toezicht is volledig gebaseerd op de principes van de Governancecode

Hier vindt u de Governancecode Zorg 2022.



Tegel 6: Personeelssamenstelling

De afgelopen jaren hebben wij kwaliteitsbudget (ook wel kwaliteitsgelden) gekregen om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. In 2022 zijn deze kwaliteitsgelden geland in de tarieven. De komende jaren willen wij de kwaliteit van zorg graag bestendigen. Daarbij houden wij rekening met de toekomst: aandacht en betrouwbare zorg voor de cliënt. De mens achter de cliënt zetten wij centraal, door de cliënt te ondersteunen i.p.v. te ontzorgen. Wij gaan samenwerken met betrokkenen via SamenZorggesprekken. Door inzet van zorgtechnologie proberen wij de medewerker te ontlasten. Tevens willen wij de uitstroom van personeel in balans brengen met de instroom, door meer aandacht en waardering voor de medewerker. De medewerker op één heeft de hoogste prioriteit. Ook de nieuwe cao ondersteunt dit met volop aandacht voor de positie van de medewerker met een verbetering van de arbeidsvoorwaarden en diverse maatregelen, waaronder een betere balans van werk en privé.

BrabantZorg hanteert de volgende kengetallen voor haar minimale samenstelling van zorgteams:

Kwalificatieniveau	Langdurige zorg	Thuiszorg
Kwalificatieniveau 1	1 persoon	n.v.t.
Kwalificatieniveau 2	1 persoon	0 - 1 persoon
Kwalificatieniveau 3	5 personen	5 personen
Kwalificatieniveau 4	1 persoon	1 persoon
Kwalificatieniveau 6	1 persoon per 2 teams	1 persoon per 2 teams



Tegel 7: Medezeggenschap

Clëntenraad

BrabantZorg heeft lokale en regionale Clëntenraden en een Centrale Clëntenraad. Klik hier voor meer informatie over de [Clëntenraden](#).

Ondernemingsraad

BrabantZorg heeft een Ondernemingsraad. Klik hier voor meer informatie over de [Ondernemingsraad](#).

Professioneel zeggenschap

We gaan binnen BrabantZorg aan de slag met professionele zeggenschap. Medewerkers kunnen hun stem laten horen door mee te praten, mee te bepalen en invloed uit te oefenen op hun beroepsinhoud en beroepsontwikkeling. In 2023 wordt een adviesraad opgestart. Via de adviesraad krijgen medewerkers van BrabantZorg meer invloed en zeggenschap over het (zorg)beleid en de ontwikkelingen in onze organisatie. Zorgprofessionals zullen organisatiebreed stilstaan bij belangrijke vragen. In de adviesraad werken zorgprofessionals samen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het is de bedoeling dat de adviesraad eind 2023 actief is.



Tegel 8: Innovatie en samenwerking

Zorgtechnologie

Bij BrabantZorg maken we gebruik van zorgtechnologie: slimme hulpmiddelen en technologieën die het leven aangenamer maken, bijdragen aan zelfstandigheid én die zorgtaken over kunnen nemen. We zijn ervan overtuigd dat dit bijdraagt aan een fijne dag voor de cliënt, zijn omgeving en onze medewerkers. De ingezette koers van 2022 "Inzet van zorgtechnologie wordt de normaalste zaak van de wereld" gaan we in 2023 verder voortzetten en breder nagaan (mede op basis van klantproces en SamenZorggesprekken) waar mogelijkheden liggen om het (nog) beter te doen.

In 2022 hebben we meer focus aangebracht op de inzet van zorgtechnologie. Doel was dat met behulp van zorgtechnologie en in samenwerking met de cliënt en hun naasten, bepaalde inzet van fysieke zorg voorkomen wordt of inzet van zorg verkleind wordt, terwijl er meer zeggenschap, zelfstandigheid en eigen regie bij de cliënt blijft. We hebben een groei gerealiseerd binnen de inzet van beeldzorg en Medido. Deze twee interventies hebben een positief effect op de beschikbare capaciteit van zorg thuis.

De realisatie van [T-Huiz](#) heeft een duidelijk effect op het hoe en waarom van zorgtechnologie, en versterkt de samenwerking met andere organisaties binnen de zorg maar ook welzijn, gemeente, opleidingen en leveranciers.

Doelen 2023:

- Verdere opschaling van bestaande technologieën;
- Organiseren van zorgtechnologie als programma;
- Versterken samenwerking in de regio;
- Ontwikkelen van opleidingsprogramma.