



**Kwaliteit is van
ons allemaal**
Leren en verbeteren
Q1 | 2023

het gevoel van samen

Inhoud



Incidenten

3

Klachten
en complimenten

8

Emotie mag,
agressie niet

9

Clienttevredenheid

11

Colofon

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

Teksten: **Cai Vosbeek**

Fotografie: **Freekje Groenemans**

Vormgeving: **Wapenfeit**



Ieren en verbeteren

Het kwaliteitsmagazine van het eerste kwartaal van 2023 ligt voor je. Met verhalen over belangrijke thema's.

Zo is er aandacht voor het melden van incidenten en wat we daar mee doen. Het "Miccen" is altijd voer voor discussie. Want het voelt als iets dat we óók nog moeten doen. Als een doel op zichzelf. En dat is het natuurlijk niet. Het is een prachtig hulpmiddel om te kijken naar dingen die niet helemaal lopen zoals zou moeten. Vooral om te onderzoeken of we de dingen dan anders kunnen doen zodat we voorkomen dat ze nog eens fout lopen. En daarbij de vraag; is het goed als we veel meldingen hebben of zegt dat dan dat we veel fouten maken? Als raad van bestuur zien wij het als heel waardevol dat er een cultuur is waarin we open kunnen omgaan met dingen die beter hadden gekund. Vooral om van te leren en zo continu te verbeteren. Wij zien een hoog aantal meldingen dus als zeer positief. In dit magazine kun je lezen hoe Archipel zich ontwikkelt als het gaat om het melden van incidenten en de opvolging ervan. En wat we doen met verbeterpunten.

Dan is er het thema agressie. Als raad van bestuur zien we dat kennis rondom dit thema helaas steeds belangrijker gaat worden. Omdat cliënten vaak later bij ons komen wonen dan voorheen, komen zij al met grotere problemen binnen. Daar hoort ook agressie soms bij. En ook in de samenwerking met familieleden kunnen soms problemen ontstaan waarbij dan sprake is van agressie. In beide gevallen vraagt dat veel van jullie. Jullie moeten vaak veel incasseren. Meer dan jullie nodig zou moeten zijn. En is iets waar we continu aandacht voor moeten houden. Want emotie mag maar agressie niet.

Veel leesplezier,

Katinka van Boxtel

Lid Raad van Bestuur

Soms zijn valincidenten te herleiden naar een specifieke situatie op een locatie

Incidenten

In deze rapportage volgt de analyse van de MIC meldingen over het eerste kwartaal van 2023. We maken daarbij een vergelijking met het laatste kwartaal van 2022. Het totaal aantal meldingen tussen de twee kwartalen is nagenoeg gelijk gebleven.



Overzicht MIC meldingen

MIC Q1 2023																
Type incident uitgebreid 2021	Akkers	AVT	Berkenstaete	Coördinator vrijwilligers	Dommelhof	Eerdbrand	Fleuriade	Gagelbosch	Kanidas	Kwadraat	Landrijt	Lindehof	Nazareth	Passaat	Vakgroepen	Totaal
Valincident	50	22	82	4	68	84	50	70	86	5	122	7	31	88	2	771
Medicatie	25	10	68	3	86	23	40	17	29	12	110	4	42	46	1	516
Agressie of ongewenst gedrag	40	27	63	3	18	106	59	2	110	13	236	4	110	36	4	831
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	10	4	26	0	48	13	7	5	1	1	24	0	26	6	0	171
Stoten, knellen, botsen	2	0	0	0	0	0	1	0	5	0	2	0	0	0	0	10
Verbranden	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
Vermissing	0	1	2	0	1	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	9
Voeding	1	3	0	0	9	6	0	0	5	2	13	1	1	1	0	42
Risico/gevaarlijke situatie	24	13	23	1	10	16	14	3	8	3	48	0	12	10	1	186
Overig	3	4	6	0	7	3	3	2	4	1	9	0	2	4	0	48
Totaal	155	84	270	11	247	253	174	99	250	37	568	16	224	191	8	2587

MIC Q4 2022																
Type incident uitgebreid 2020	Akkers	AVT	Berkenstaete	Coördinator vrijwilligers	Dommelhof	Eerdbrand	Fleuriade	Gagelbosch	Kanidas	Kwadraat	Landrijt	Lindehof	Nazareth	Passaat	Vakgroepen	Totaal
Valincident	62	8	60	0	50	88	40	39	63	5	146	10	32	82	4	689
Medicatie	23	9	80	0	101	42	33	23	39	5	134	0	41	54	3	587
Agressie of ongewenst gedrag	56	5	45	0	31	85	41	4	73	9	187	4	76	51	2	669
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	9	0	48	0	57	12	7	3	7	2	27	0	30	4	0	206
Stoten, knellen, botsen	1	0	2	1	0	1	1	0	1	0	3	0	1	2	0	13
Verbranden	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Vermissing	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	5
Voeding	4	0	4	0	12	10	5	2	4	1	6	0	4	3	1	56
Risico/gevaarlijke situatie	19	1	17	0	27	11	14	5	7	0	49	0	13	15	1	179
Overig	1	1	6	1	5	1	1	1	7	0	13	0	5	2	0	44
Totaal	175	24	263	2	285	250	143	79	201	22	565	14	204	214	11	2452



We zien dat op de meeste locaties meer aandacht wordt besteed aan de MIC-meldingen. Aandachtsvelders analyseren meldingen en bespreken deze in het eigen team maar ook multidisciplinair. Ook worden op gesignaleerde verbeterpunten, concrete acties uitgezet, zowel op cliëntniveau als op teamniveau. Voorbeelden hiervan zijn multidisciplinaire afspraken in het zorgplan rondom een geaccepteerd valrisico en omgangsplannen om agressie incidenten te voorkomen. Meldingen rondom vallen en agressie zijn vaak te herleiden naar een beperkt aantal cliënten op een afdeling. Voornamelijk cliënten die net zijn opgenomen of waarbij een verandering in het ziektebeeld plaatsvindt,

zorgen voor een toename in het aantal meldingen. Zodra medewerkers een cliënt goed kennen, en multidisciplinaire afspraken zijn gemaakt, neemt het aantal meldingen vaak af.

Diverse teams en locaties hebben in kwartaal 4 2022 aandacht besteed aan de thema's vallen en agressie en hiervoor relevante scholingen gevolgd. Zij zien nu aan de cijfers de effecten hiervan. Dit betekent overigens niet automatisch een afname in het aantal incidenten. In sommige teams betekent dit een grotere meldingsbereidheid door bewustwording (bv: "als ik word uitgescholden mag ik dit als incident melden"). Soms zijn valincidenten te herleiden naar een specifieke situatie op een locatie, zoals bijvoorbeeld op Passaat. Door het grote loopcircuit binnen deze locatie kan dit bij sommige cliënten leiden tot vermoeidheid door o.a. dwalen. Het personeel is hier alert op, en biedt deze cliënten bijvoorbeeld iets te drinken aan om uit te rusten of begeleidt hen naar de eigen afdeling.

Hoewel de cijfers overall een reëel beeld schetsen, hebben sommige teams de indruk dat niet alle incidenten worden gemeld. Redenen hiervoor zijn voornamelijk werkdruk, kennistekort over waarom/ wanneer een MIC-melding moet worden gedaan, complexiteit van het meldformulier en verschillende inzichten binnen een team. Ook wordt het formulier niet altijd volledig ingevuld. Team beleid en kwaliteit heeft daarom in samenspraak met de incidentencommissie het MIC-proces onder de loep genomen. Er is een concept MIC meldformulier gemaakt en getoetst. Ook is deze voor advies voorgelegd aan de klankbordgroep en relevante inhoudsdeskundigen. In het tweede kwartaal wordt hier vervolg aan gegeven.

Er is de afgelopen jaren een stijging waarneembaar in de complexiteit van het ziektebeeld van de cliënten

die worden opgenomen. Het sociale netwerk van de cliënt is vaak overbelast, doordat opname veelal langer op zich laat wachten. Dit uit zich in een toename van onbegrepen gedrag en agressie incidenten. Hier is op alle locaties multidisciplinaire aandacht voor geweest in kwartaal 1.

Onderzoek naar medicatie incidenten

De raad van bestuur heeft aan team beleid en kwaliteit gevraagd om naar aanleiding van een aantal medicatie incidenten die eind 2022 plaats hebben gevonden een analyse te maken. De doelstelling van de analyse is inzicht geven in medicatie incidenten over 2022 en de trend hieruit halen. Naast de analyse uit de MIC-meldingen is een aantal medewerkers, die een rol hebben in het medicatieproces, geïnterviewd (waaronder zorgmedewerkers, artsen en netwerkverpleegkundigen). Uit de analyse blijkt dat een groot deel van de medicatie incidenten wordt veroorzaakt door het niet volgen van de 5 J's uit het medicatieproces (juiste medicatie, juiste cliënt, juiste dosering, juiste tijdstip en juiste wijze van toediening). De inzichten uit de analyse worden gedeeld met het ondersteuningsteam van de locaties.

Team Samosplein (Landrijt) constateerde dat er **onvoldoende aandacht** was voor het opvolgen van MIC meldingen.

Leren en verbeteren

Vaak werken we met getallen om iets concreet te maken. Zo zijn we tevreden als cliënten ons een 8 geven voor de zorg en dienstverlening. Toch zegt deze 8 weinig over het verhaal waarom het een 8 is. Het verhaal achter het getal is minstens zo interessant, het spreekt meer tot de verbeelding en geeft ons een inkijkje in het waarom.



Het in beeld brengen van cijfers samen met andere verhalen die spelen op locatie, zorgen ervoor dat je inzicht krijgt in hoe wordt gewerkt aan de kwaliteit van zorg in een team en/of op locatie. Door de netwerkverpleegkundigen zijn daarom ook verhalen in beeld gebracht om hiervan met elkaar te kunnen leren. We hebben de verhalen geclusterd en benoemd hoe deze leiden tot een betere zorg en dienstverlening voor de betreffende teams of locatie.

Samenwerking

Team Dieze (Dommelhoef) heeft diverse casusbesprekingen gehad met het multidisciplinaire team en de agressiecoördinatoren. Door een eenduidige werkwijze en het toepassen van de adviezen zien zij een afname van het aantal agressie incidenten.

Gagelbosch is anders gaan kijken naar het proces rondom de artsensite. Er wordt nu vooraf goed geobserveerd, zodat de vraag zo compleet mogelijk wordt genoteerd voordat de artsensite start en er zo snel mogelijk de goede acties kunnen worden uitzet. De contactverzorgenden en de cliëntadviseurs van Gagelbosch zijn beter gaan samenwerken, waardoor de visie “Cliënt in regie” beter wordt toegepast.

Team Samosplein (Landrijt) constateerde dat er onvoldoende aandacht was voor opvolgen van MIC meldingen. Zij hebben afgesproken om maandelijks in het teamoverleg de MIC meldingen te bespreken en gezamenlijk concrete acties uit het zetten. Hiermee geven zij vorm aan het leren en verbeteren naar aanleiding van MIC meldingen.

De individuele cliënt

Op Dommelhoef signaleerde het team dat een cliënt herhaaldelijk viel door duizeligheidsklachten. Uit onderzoek bleek dit veroorzaakt te worden door

medicatiegebruik. In overleg met de arts is deze medicatie afgebouwd, wat geresulteerd heeft in afname van het aantal valincidenten.

Om onrust bij een cliënt te verminderen heeft team Mimosa (Fleuriade) gekeken naar wensen en behoeften van de cliënt. Vanuit het beroep bleken bepaalde wensen voor de inrichting van de kamer. Het team heeft aan deze wensen kunnen voldoen zodat de kamer aansluit bij de belevingswereld van de cliënt. Dit had een positieve invloed op de onrust.

Kwaliteit van zorg

Een aantal teams bij de Akkers vroeg hulp bij het methodisch werken. Hierop is er een verbetertraject op locatie gestart rondom SOAP rapporteren en methodisch werken. Inmiddels hebben er vijf bijeenkomsten plaatsgevonden en eind mei zijn alle medewerkers op locatie geschoold.

Team Revalidatie 2 (Dommelhoef) signaleerde dat er verwarring ontstond tussen een kort of langwerkend medicijn. Om deze verwarring te voorkomen hebben zij medicatiestickers met ‘kort of langwerkend’ ingezet, wat geresulteerd heeft in een afname van het aantal medicatie incidenten.

Op Woongroep Smaragd (Kanidas) is een verbeterplan ingezet rondom medicatie. Zo zijn met een “geeltjesmethode” verbeterpunten in kaart gebracht. Dit heeft mooie resultaten opgeleverd voor de cliënten door een daling in het aantal medicatiefouten. Zo ontvangen cliënten vaker hun medicatie op het juiste tijdstip. Ook wordt een hesje gedragen. In het tweede kwartaal wordt hier een vervolg aan gegeven door met ondersteuning van de netwerkverpleegkundige, acties uit te rollen naar de andere afdelingen binnen de locatie.

Innovatie en hulpmiddelen

De Momo Bedsense die in kwartaal 4 2022 op verschillende locaties is ingezet, levert mooie inzichten op over het slaapgedrag van de cliënten, waardoor de teams de zorgvraag van de cliënt beter in beeld krijgen.

Op Gagelbosch is een Flexobed ingezet bij een cliënt, waardoor de transfer zowel voor cliënt als medewerkers minder belastend is.

Heb je zelf een (klein) verhaal om te delen? Mail dan naar beleid.kwaliteit@archipelzorggroep.nl, zodat ook collega's op andere locaties kunnen leren van jouw ervaringen. Voor de volledigheid: verhalen van ondersteunende diensten zijn ook van harte welkom, zeker als ze bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van zorg aan onze cliënten.

Klachten en complimenten

De ingekomen klachten in het eerste kwartaal zijn voornamelijk op locatieniveau opgepakt door de contactverzorgenden van de afdeling waar de cliënt verblijft of heeft verbleven.



Klachten Q1 2023

Locaties	Zorg en behandeling	Bejegening	Overlast	Diefstal/vermissing	Veiligheid	Letsel	Facilitair	Overig	Totaal
Dommelhoef	0	1	0	0	0	0	1	0	2
Landrijt	0	2	0	0	1	0	0	0	3
Passaat	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Archipel	1	1	0	0	0	0	0	1	3
Totaal	1	4	0	0	1	0	1	2	9

Net als in 2022 is het aantal klachten in het eerste kwartaal lager dan het aantal klachten in de voorgaande kwartalen. Dit is een trend die de onafhankelijke klachtenfunctionarissen ook zien is bij andere organisaties in de regio.

Er is geen samenhang te vinden in de negen ingediende klachten. Bejegening en communicatie zijn echter terugkerende thema's. Hiervoor is extra aandacht geweest door deze onderwerpen te bespreken op de verschillende locaties. Opvallend dit kwartaal is dat er drie klachten ingediend zijn voor Archipel als organisatie en niet zijn te koppelen aan één van de locaties. Ook deze klachten zijn verschillend van oorsprong en thema.

Naast de ingediende klachten zijn de onafhankelijke klachtenfunctionarissen drie keer benaderd voor het bieden van een luisterend oor of een kort advies. Dit voorkwam het indienen van een formele klacht.

Wijze van afhandeling klacht

Keuze afhandeling klacht	Aantal
Contactverzorgende	5
Leidinggevende (Teamleider facilitair)	1
Manager (Dienst behandeling)	1
Onafhankelijke klachtenfunctionaris	1
Onafhankelijke klachtencommissie	1
Eindtotaal	9

Status van de afhandeling van de klachten

Status van klacht	Aantal
Afgehandeld	5
Nog in behandeling	4
Eindtotaal	9



“Tijdig ingrijpen helpt,
net als vroeg signaleren
en benoemen wat er
niet lekker gaat”

Emotie mag, agressie niet

Een logboek vertrouwelijk voor grensoverschrijdend gedrag

Britt Appelhof en Anouk Matser zijn beiden GZ-psycholoog bij Archipel Landrijt. Britt werkt met jonge mensen met dementie, Anouk met gerontopsychiatrische cliënten. Naast diagnostiek en behandeling ondersteunen ze teams en familie en zijn ze actief op het gebied van scholing en het formuleren van beleid. Ook zijn ze bevoegd om het 'logboek vertrouwelijk' in te vullen bij grensoverschrijdend gedrag van bezoekers. Ze vertellen over hun ervaringen met deze nieuwe tool.

Over de grens

Britt: "Bij agressie wordt vaak gedacht aan cliënten maar ook verwanten kunnen grensoverschrijdend gedrag vertonen. Bijvoorbeeld tijdens een familiegesprek waarin geëist wordt dat we een bepaalde behandeling uitvoeren. En natuurlijk valt het voor familie niet mee om een cliënt los te laten en natuurlijk zijn er verwachtingen die anders uitpakken, tegelijkertijd hebben we inmiddels

geleerd dat verbale agressie, ook agressie is. Onder het motto emotie mag, agressie niet, is er met de invoering van het 'logboek vertrouwelijk' een verbeterlag gemaakt rondom het melden van agressie zodat er binnen de geldende richtlijnen van Archipel gehandeld kan worden."

Anouk: "Ik heb gemerkt dat je bij agressie niet te lang moet wachten om erger

te voorkomen. Tijdig ingrijpen helpt, net als vroeg signaleren en benoemen wat er niet lekker verloopt. Niet over de inhoud doorgaan maar over de manier van communiceren. Bij agressie van verwanten komt het nog te vaak voor dat ze over grenzen gaan. Dan kan niet. Er zijn veel varianten van agressie die minder opvallen dan fysiek geweld maar die kunnen net zo overschrijdend zijn en veel impact hebben."

Duidelijkheid scheppen

Britt: "Dossiervorming in het logboek vertrouwelijk is een objectieve en chronologische weergave van wat er is gebeurd. Dit leg je vast in een apart programma dat je aanklikt op het bureaublad. Je koppelt daar cliënten aan vanuit het zorgdossier. Het is alleen toegankelijk voor de hoofdbehandelaars, contactverzorgenden en psychologen. Zo kun je een proces goed bewaken en vastleggen, zodat we op basis daarvan passende acties richting familie kunnen uitzetten. Hebben we verwanten op de hoogte gebracht van richtlijnen en werkwijzen? Wat zijn de gemaakte afspraken en hoe reageerde de familie hierop? Hoe zag het tijdspad eruit? Als je dat allemaal kunt terugvinden, schep je duidelijkheid en voorkom je

"Wij pleiten ervoor om het logboek op te nemen in het verplichte scholingsprogramma rondom agressie"

dat er afspraken worden gemaakt waar niemand van weet. Vervolgens kun je handelen als één team." Britt en Anouk werken inmiddels een tijdje met dit logboek vertrouwelijk. Ze zijn enthousiast maar hebben ook tips om het gebruik van het logboek te verbeteren. Anouk: "Het beleid rondom agressie ligt bij Archipel vast in een functieprogramma. Alle medewerkers en behandelaars worden geschoold in omgaan met agressie maar over het bestaan en het gebruik logboek is nog veel onduidelijkheid. Wij pleiten ervoor om het logboek vertrouwelijk op te nemen in het verplichte scholingsprogramma rondom agressie zodat het beter ingebed wordt in de manier van werken. Daar is nog wel winst te boeken."

Archipel heeft op
Zorgkaart Nederland
een 9.1 behaald

Clienttevredenheid

In het eerste kwartaal van 2023 zijn de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek op teamniveau gedeeld. Ook het ondersteuningsteam - waaronder de netwerkverpleegkundige en teamcoach - hebben de uitkomsten ontvangen. Daar waar we door het onderzoek heen een rode draad ontdekken, worden met betrokken afdelingen op organisatieniveau de uitkomsten besproken.

Kijkend naar Zorgkaart Nederland is Archipel als instelling in het eerste kwartaal van 2023 28 keer gewaardeerd. Het gemiddeld rapportcijfer is een 9.1. Archipel is op 6 punten beoordeeld, op het nakomen van afspraken, kwaliteit van leven, accommodatie, luisteren, medewerkers en verpleging. Vorig jaar zijn in het hele kalenderjaar 34 waarderingen binnengekomen met een gemiddeld rapportcijfer 8.9.



We kregen het compliment:

*"De verzorging in de laatste dagen
was super en heel erg liefdevol.
Dankjewel!"*