

**Kwaliteit is van
ons allemaal**
Leren en verbeteren
Q3 | 2023



het gevoel van samen

archipel

Inhoud



Er is altijd iets te verbeteren **3**

Melding incidenten Cliënten **4**

Leren en verbeteren **7**

Verbeterslag in de BHV-organisatie **10**

Klachten **11**

Huiskamergesprekken **12**

Colofon

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

Teksten: **Cai Vosbeek**

Fotografie: **Freekje Groenemans**

Vormgeving: **Wapenfeit**



leren en verbeteren

In dit digitale kwaliteitsmagazine van het derde kwartaal van 2023 lezen we bekende en nieuwe zaken. Vertrouwd in dit magazine zijn de MIC-cijfers. Vooral de uitleg daarover en de interpretatie van de cijfers geven ons meer inzicht in dit kwaliteitsaspect. De netwerkverpleegkundigen spelen een belangrijke rol in het ophalen, het 'lezen' en interpreteren van de cijfers en het vertalen, zodat we ervan kunnen leren. Dat leren en verbeteren is ook een belangrijk onderwerp dat elk magazine weer terugkomt. Het is en blijft interessant om te zien wat we van incidenten en klachten kunnen leren en daardoor de zorg telkens weer een beetje verbeteren.

Een onderwerp dat haast een vanzelfsprekendheid is, maar toch enige tijd onder druk stond is de BHV. Met grote inzet van de veiligheidsfunctionaris en het goed opvolgen van de medewerkers is de BHV-organisatie gelukkig weer in de lift gekomen. Zo zie je dat ook vanzelfsprekendheden aandacht nodig blijven hebben. Goed om te weten en te lezen dat dat ook gebeurt.

Een mooi en ook interessant onderwerp is wat er uit verbeterprojecten komt. Op Dommelhoeve bij de geriatrische revalidatie zijn huiskamergesprekken gevoerd. Ook leest u over een onderzoek naar emotionele ondersteuning na een cva. Kortom, weer genoeg stof om over kwaliteit na te denken en ons te inspireren hoe we het elke dag weer een beetje beter kunnen doen. Veel leesplezier! En zoals altijd: als het lezen aanleiding is voor het stellen van vragen of het geven van commentaar, laat het ons weten, we horen het graag.

Veel leesplezier,
Marlène Chatrou

Er is altijd iets te verbeteren

Een praatje is een X-traatje

Een uitgebreid onderzoeksverslag: 'Sociaal emotionele ondersteuning door verplegend personeel op de geriatrische neurorevalidatie' ligt op tafel. Schrijver is verpleegkundige Joanna Tchitembo die dit onderzoek deed voor haar studie Toegepaste psychologie. Het is een vervolg op een vooronderzoek naar aanleiding van klachten van familie en revalidanten.

Joanna: "In dit tweede onderzoek heb ik onderzocht wat de ervaringen van verplegend personeel van Archipel Dommelhoef zijn met betrekking tot de emotionele ondersteuning van cliënten die na een CVA bij ons revalideren. Ik heb tien directe collega's geïnterviewd, zowel verpleegkundigen als verzorgenden. Het waren fijne gesprekken maar je moet wel een voorbehoud maken bij het klein aantal collega's met wie ik in gesprek ben gegaan en het feit dat ik met hen samenwerk. Toch heb ik het idee dat de antwoorden in alle openheid gegeven zijn."

Werkdruk

"Ik heb de antwoorden vergeleken en daarbij kwamen drie zaken naar voren", vervolgt Joanna. Een: er is angst om het goede tegen cliënten te zeggen. Twee: er wordt druk ervaren als iemand de tijd neemt om een gesprek aan te knopen. En drie: ook de druk van collega's om werk af te krijgen, wordt gevoeld. De revalidatie-afdeling heeft een therapeutisch werkklimaat waar vooral het fysieke gedeelte aan bod komt en daarom wilde ik ook weten hoeveel waarde collega's aan emotioneel welzijn



"Wat zijn de ervaringen van verplegend personeel van Archipel Dommelhoef met betrekking tot de emotionele ondersteuning van CVA-revalidanten?"

hechten. Ik heb de stelling: 'een praatje is een X-traatje', voorgelegd. De reacties hierop wisselden. De een vond dat beslist niet, de ander kon zich hierin, vanwege de werkdruk wel vinden. Er was niemand die het volledig met de stelling eens was."

"Of de uitkomst verrast? Niet echt. Wat mij wel opviel is dat sommige collega's last hebben van het feit dat ze een gesprek vanwege tijdgebrek uit de weg gaan, terwijl ze er wel de waarde van inzien. En nu? Ik ben

bezig met het volgende onderzoek waarbij ik op zoek ga naar middelen en manieren waarmee collega's de kennis en communicatievaardigheden die ze hebben, bewuster gaan inzetten; zodat we allemaal de zorg kunnen bieden die we graag willen bieden."

We zien dat het totaal aantal incidenten in het **derde kwartaal** is afgenomen met 3,7%

Melding incidenten Cliënten

We zien dat het totaal aantal incidenten in het derde kwartaal is afgenomen met 3,7%. Deze daling is voornamelijk terug te zien in de categorieën agressie (-10,8%) en niet uitvoeren (behandel) afspraak (-18.8%). Waar in het tweede kwartaal een verdubbeling was waar te nemen in het aantal meldingen rondom voeding, is dit in het derde kwartaal gelijk gebleven.



Overzicht MIC meldingen

MIC Q3 2023																		
Type incident	Akkers	AVT	Berkenstaete	Coördinator vrijwilligers	DB Buitenlocaties Best	DB Buitenlocaties Woensel	Dommelhof	Eerdbrand	Fleuriade	Gagelbosch	Kanidas	Kwadraat	Landrijt	Lindehof	Nazareth	Passaat	Vakgroepen	Totaal
Valincident	48	30	48	1	5	0	36	112	56	28	71	8	104	8	57	90	1	703
Medicatie	31	8	65	1	0	0	69	33	42	42	27	20	136	2	59	35	5	575
Agressie of ongewenst gedrag	55	18	62	7	0	0	18	149	61	5	77	12	215	2	39	67	1	788
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	8	0	26	0	0	0	40	18	8	1	5	1	33	0	24	4	0	168
Stoten, knellen, botsen	4	0	0	0	1	0	0	1	3	0	4	0	8	0	0	2	0	23
Verbranden	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	1	1	0	7
Vermissing	1	1	3	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	10
Voeding	4	3	13	0	0	0	5	14	4	0	4	2	10	0	1	24	0	84
Risico/gevaarlijke situatie	16	2	19	0	0	0	27	68	16	11	15	2	42	0	11	12	0	241
Overig	9	2	3	1	1	0	0	17	7	1	7	2	11	0	4	3	1	69
Totaal	176	64	239	10	7	0	195	415	198	88	211	47	564	12	196	238	8	2668

Hieronder schetsen we een beeld van de verhalen achter de toe- of afname van het aantal incidenten dit kwartaal. We doen dit op basis van de drie leerniveaus van Archipel; leren op cliëntniveau, op team- en locatie-niveau én leren op organisatieniveau. De duiding komt van de teams en de netwerkverpleegkundigen hebben deze gebundeld.

Leren op cliëntniveau

Op zowel Samosplein als Simi/Syltlaan (allen Landrijt) is een daling waar te nemen van het aantal valincidenten, nadat er multidisciplinair passende acties zijn uitgezet op cliëntniveau.

Lavendelhof (Passaat) laat een stijging van 160% zien ten opzichte van Q2 in het aantal agressie incidenten. Deze meldingen zijn voornamelijk toe te wijzen aan één cliënt die recentelijk is opgenomen en waarbij problematisch gedrag meer op de voorgrond staat. Het multidisciplinair team is nauw betrokken. Op Rozemarijnhof (Passaat) valt juist de afname van het aantal agressiemeldingen op, gerelateerd aan een cliënt waarbij in het tweede kwartaal multidisciplinaire acties zijn ingezet. Deze cliënt heeft zijn draai gevonden op de afdeling en het team heeft de cliënt goed leren kennen waardoor ze onrust sneller kunnen ombuigen om verdere escalatie te voorkomen.

Leren op teamniveau

Team Berkenhof (Berkenstaete) heeft een verhoogd aantal voedingsincidenten doordat de slikfunctie van enkele cliënten achteruit is gegaan. Naar aanleiding van de MIC-meldingen is een slikadvies opgesteld. Het opvolgen van het slikadvies is nog wel een aandachtspunt. Het aantal MIC meldingen is nog niet afgenomen.

Op afdeling Haven (Eerdbrand) heeft recentelijk een grote verandering plaats gevonden in de doelgroep. Zij zijn van een reguliere pg-afdeling overgegaan naar PG+. Een verandering die ook terug te zien is in het aantal MIC-meldingen, door de cognitieve

toestand van de cliënten en doordat medewerkers nog zoekende zijn naar de juiste kwalitatief goede zorg voor deze doelgroep.

Op de GP-afdelingen binnen Eerdbrand wordt een toename van agressie en ongewenst gedrag waargenomen naar aanleiding van het aangepaste rookbeleid. Cliënten raken geagiteerd, omdat zij niet op de kamer/afdeling mogen roken. Ook levert dit een toename op in het aantal gevaarlijke situaties, doordat cliënten toch gaan roken op eigen kamer of badkamer.

Baltra/Fogolaan (Landrijt) merkt dat er rust is gekomen nu de verhuizing achter de rug is. Dit is nog niet terug te zien in de cijfers.

Leren op locatieniveau

Op Akkers vinden binnen meerdere teams casusbesprekingen plaats en worden ingewikkelde situaties sneller op een multidisciplinaire vergadering besproken. Drie teams hebben inmiddels een extra training agressie gevolgd.

Aan de hand van MIC-meldingen kon Gagelbosch beter in kaart brengen wanneer er knelpunten waren rondom (levering van) medicatie door de apotheek en dit bespreekbaar maken.

Binnen Passaat is de afdeling periode meer aandacht besteed aan de veilige principes rondom medicatie, onder andere doormiddel van verbeterplannen op Rozemarijnhof en Melissehof. Daarnaast wordt er tijdens het teamoverleg bij stilgestaan. Dit heeft geresulteerd in een afname van het aantal medicatie-meldingen met 31% ten opzichte van Q2.



Leren op organisatieniveau

In de eerste twee kwartalen van 2023 is op verschillende locaties extra aandacht besteed aan bewustwording rondom MIC meldingen. Desondanks heeft het personeelsverloop effect op de continuïteit van kennis rondom het thema MIC. Daarnaast geven enkele netwerkverpleegkundigen ook aan dat teams soms worstelen met het doen van een melding omdat ze niet weten of er voldoende reden is om een MIC-melding aan te maken en soms ontbreekt de kennis over het opvolgen van een incident. Ook blijft het belangrijk om de noodzaak van het analyseren van meldingen onder de aandacht te houden.

Een deel van de netwerkverpleegkundigen geeft aan dat de MIC-meldingen niet het volledige beeld weergeven van het aantal incidenten binnen de locatie. Bij een toegenomen werkdruk kiezen medewerkers er vaak voor prioriteit te geven aan zorgwerkzaamheden. Collega's ondernemen wel meteen actie na een incident (bijvoorbeeld het contacteren van een behandelaar) en

Trend van de incidenten over vier kwartalen

Type incident	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
Valincident	689	771	668	703
Medicatie	587	516	614	575
Agressie of ongewenst gedrag	669	831	881	788
Niet uitvoeren (behandel)afpraak	206	171	207	168
Stoten, knellen, botsen	13	10	27	23
Verbranden	4	3	5	7
Vermissing	5	9	14	10
Voeding	56	42	84	84
Risico/gevaarlijke situatie	179	186	217	241
Overig	44	48	43	69
Totaal	2452	2587	2760	2668

rapporteren hierover in het ECD. Het maken van een MIC meldingen blijft soms echter uit. Hierdoor is onvoldoende duidelijk of een afname van het aantal MIC-meldingen komt door uitgezette acties of vanuit een verminderde meldingsfrequentie.

In de incidentencommissie wordt bekeken hoe de bewustwording rondom het thema MIC binnen de organisatie kan worden vergroot, en de urgentie daarvan gevoeld kan worden door de medewerkers, zonder dat dit als extra werklast wordt ervaren.

leren uit ervaringen
en **leren** met elkaar

Leren en verbeteren

Er zijn verschillende manieren om stil te staan bij je werk. Eén manier is het leren uit ervaringen en leren met elkaar. Hieronder delen we verhalen die je kunnen inspireren om er zelf mee aan de slag te gaan.



Verhalen over medicatieveiligheid

Audit op medicatie

Binnen Akkers hebben audits plaatsgevonden rondom het thema medicatieveiligheid. De resultaten zijn op locatieniveau besproken en naar aanleiding van de uitkomsten zijn verbeteracties uitgezet. Grootste verbetering is dat elk team nu beschikt over een opiatenkastje met cijfercode die nagelvast is bevestigd aan de muur.

Beheer van noodmedicatie volledig geautomatiseerd bij Passaat

Bij Passaat is gestart met het automatiseren van het beheer van de medicatie-niet-op-naam, de zogeheten buffer. In de oude situatie kostte het de medewerkers meer dan 10 uur per week om de uitgifte en beheer te regelen. Door dit te automatiseren zal dit naar verwachting zakken naar maximaal 2 uur per week. Ook wordt het mogelijk om de controle op opiaten door twee personen los te laten, omdat het apparaat dit volledig en veilig ondersteunt. De pilot gaat 4 maanden duren waarin wordt onderzocht hoe de medewerkers zo



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.

optimaal mogelijk kunnen worden ondersteund met zo min mogelijk administratie en zo veilig en snel mogelijk qua uitvoering. Medewerkers zijn enthousiast omdat ze teruggaan van de grote kast met oneindig veel doosjes en telmomenten naar een cabinet, waarin alles veilig en overzichtelijk is opgeslagen. Heb je vragen over dit systeem, neem dan gerust contact op met team innovatie.

Check, check, dubbelcheck

Team Magnolia (Gagelbosch) heeft na elke medicatieronde momenten ingepland om te checken in Medimo of alle medicatie gedeeld is. Ook is er een uitgebreide handleiding gemaakt hoe je dit kunt checken in de app, zodat ook nieuwe of tijdelijke medewerkers op de hoogte zijn van de werkwijze.

Geconcentreerd werken in afgesloten ruimte

Om zich beter te kunnen concentreren tijdens de medicatierondes, heeft team Meliseshof (Passaat) de keuze gemaakt om te werken in een afgesloten ruimte voor medicatie, in plaats van met een medicatiekar in de huiskamer.



Quiz

Collega's bij Kwadraat hebben in het teamoverleg een Kahoot quiz met elkaar gespeeld over het medicatieproces. In de tijd daarvoor hebben ze verschillende kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd om de randvoorwaarden op orde te brengen. Door de quiz is de kennis vergroot en dat het bijdraagt aan meer alertheid en zorgvuldig werken.

Andere verhalen

Slaaponderzoek bij de Landrijt

In het vorige kwaliteitsmagazine stond een verhaal over collega's van de Landrijt die besloten zelf een nacht op de afdeling van de Landrijt te blijven slapen. Dit voorbeeld heeft ook andere locaties geïnspireerd. Zo zijn op alle Berkenhofjes van Berkenstaete, naar aanleiding van de resultaten van de 'logeerpartij' bij de Landrijt, de scharnieren gesmeerd om de geluidsoverlast te verminderen.

Zorgleveringsovereenkomsten

Meer tijd en werkplezier kan worden gerealiseerd door de administratieve lasten te verminderen. Door collega's van Archipel wordt de training "ontregel de zorg" gevolgd. De training gaat over het aanpakken van regeldruk door mogelijk overbodige regels af te schaffen. Vanuit de training wordt door Archipel onderzocht of de schriftelijke zorgleveringsovereenkomst kan worden afgeschaft zodat niet meer achter de handtekening aan hoeft te worden gegaan. Bovendien wordt daarmee ook veel minder papier geprint.

Continu verbeteren

Continu verbeteren gaat collega's helpen om op een andere manier naar hun werk te kijken zodat zij hun tijd nog meer kunnen besteden aan zaken die belangrijk zijn voor de cliënten. Daarom is dit kwartaal het expertiseteam Continu Verbeteren van start gegaan. Een eerste groep van 13 collega's van Nazareth, Kanidas, Fleuriade en het AVT is daarnaast gestart met de opleiding Green Belt. Zij leren om samen met teams activiteiten te herkennen die geen toegevoegde waarde hebben voor cliënten óf voor het werk en deze activiteiten te verbeteren of te schrappen. Heb je zelf ideeën voor je team/locatie hoe anders naar je werk kan worden gekeken, neem dan contact op met Inge van Rijswijk.

Verbeterslag in de BHV-organisatie

In 2023 is er een verbeterslag gemaakt in de BHV-organisatie. Er is geïnvesteerd in het verbeteren van de opleidings- en oefenmomenten voor de bedrijfshulpverleners. Deze oefenmomenten zijn, mede op verzoek van de collega's, naar de Archipel-locaties toegehaald om zo meer gericht en effectiever te oefenen op situaties waarmee de BHV te maken kan krijgen.

Door het oefenen op locatie is meer bewustzijn gecreëerd. Een mooi gevolg is dat allerlei operationele vraagstukken op het gebied van brandveiligheid en bedrijfshulpverlening aan de veiligheidscoördinatoren gesteld zijn. Door de groei in BHV-bewustzijn en het beleggen van vragen over brandveiligheid bij de veiligheidscoördinatoren zijn waardevolle samenwerkingsverbanden ontstaan binnen Archipel:

- In gezamenlijkheid met team Vastgoed zijn bedrijfsnoodplannen herzien en aangepast daar waar nodig;
- Met de collega's van 'Leren & Ontwikkelen' is een planning gemaakt voor het aanbieden van herhalings-trainingen BHV-Brand op de meeste Archipellocaties in 2024;
- Technische dienstmedewerkers hebben een training gehad waardoor ze nog meer toegerust zijn in het uitleggen van het BHV-onderwerp 'kennis van gebouwen' binnen onze locaties;

- In afstemming met de ondersteuningsteams en KLS-van den Berg zijn de gehouden ontruimingsoefeningen geëvalueerd. Aan de hand van deze evaluaties is het lesplan voor 2024 samengesteld voor wat betreft de herhalingstrainingen BHV- brand op locaties. Zo wordt optimaal ingespeeld op de leerbehoefte van BHV'ers op de eigen locatie en kan van daaruit een verdere ontwikkeling plaatsvinden.

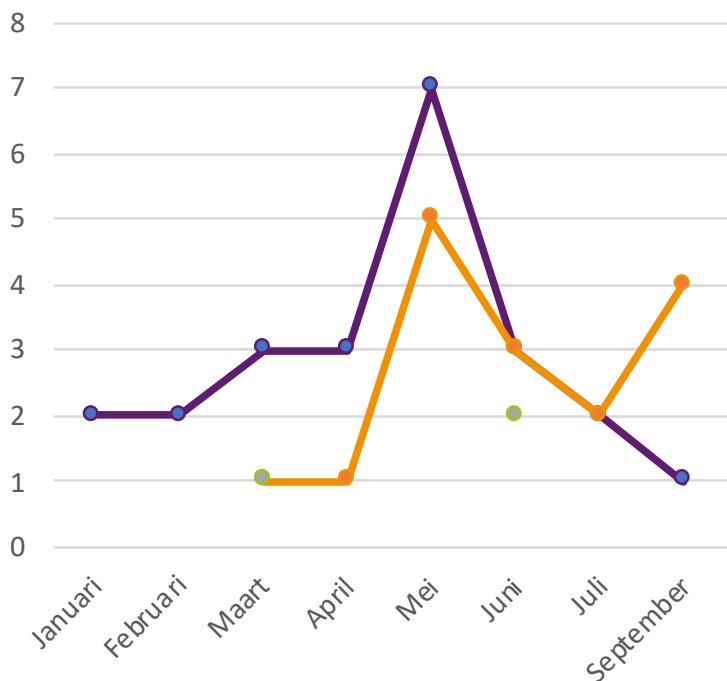
Archipel en Zorg in Oktober hebben in gezamenlijkheid een korte BHV-film gemaakt waarin o.a. wordt uitgelegd wat men kan verwachten van de BHV-organisatie en waar zelf op gelet moet worden tijdens een calamiteit. Deze film draagt bij aan creëren van meer bewustwording over het feit dat BHV belangrijk is. De film is een onderdeel van de zogenaamde onboarding 'Zo doen we dat bij Archipel' voor nieuwe medewerkers. En is te vinden op Archinet als je zoekt op BHV of klik op [deze link](#) naar YouTube.



Klachten

Vanaf 1 juli zijn de regels en het beleid rondom het roken van bewoners en medewerkers aangepast.

22% van de klachten gaan over dit veranderde beleid.



Overzicht klachten periode Q1, Q2 en Q3 2023

Het aantal klachten in het derde kwartaal 2023 is ten opzichte van het tweede kwartaal 2023 met 62,5% gedaald, waarbij opvallend is dat in de maand augustus geen enkele klacht is ingediend. Het grootste deel van deze klachten (66,6%) is toe te wijzen aan de Landrijt. Een deel van deze klachten gaat over geluidsoverlast op een afdeling. Het team is samen met de teamcoach en klagers in gesprek gegaan, waarbij er inmiddels een hulpvraag is neergelegd bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris om mee te denken in deze casus.

Bij 66,6% van de klachten in het derde kwartaal is de onafhankelijke klachtenfunctionaris betrokken geweest. Deels doordat de klager direct telefonisch contact opgenomen heeft met de onafhankelijk klachtenfunctionaris en deels doordat zij later in het proces gevraagd zijn om mee te denken of begeleiding te bieden in de afhandeling van de klacht. Wanneer er een klacht binnen komt bij de onafhankelijke klachtenfunctionarissen doen zij altijd een check of de onvrede vooraf besproken is binnen Archipel.

Ondanks dat dit kwartaal geen klachten binnen zijn gekomen rondom communicatie en bejegening speelt dit bij een groot gedeelte van de klachten een bijrol. Er kan bijvoorbeeld onrust of onbegrip ontstaan, wanneer aanpassingen worden doorgevoerd zonder dat hier vooraf duidelijk over wordt gecommuniceerd.

- Archipel
- Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Secretaris onafhankelijke klachtencommissie

Op één locatie, waar voorheen veel klachten waren rondom communicatie en bejegening, hebben de teams onder begeleiding van de teamcoach het gesprek met elkaar gevoerd over dit thema. Vragen die daarbij centraal stonden waren; denk erover welke informatie je deelt en bedenk bij ongenoegen ook hoe je zelf benadert wilt worden en wat het met jou zou doen.

Vanaf 1 juli zijn de regels en het beleid rondom het roken van bewoners en medewerkers aangepast. 22% van de klachten gaan over dit veranderde beleid. Er wordt door Archipel uitvoerig aandacht besteed aan goede communicatie rondom dit thema.

Klachten per locatie Q3 2023

Locaties	Zorg en behandeling	Bejegening	Veiligheid	Overlast	Diefstal/vermissing	Facilitair	Totaal
Dommelhoeft						1	1
Gagelbosch				1			1
Kwadraat						1	1
Landrijt	1		1	3		1	6
Totaal	1	0	1	4	0	3	9

Huiskamergesprekken

Aan táfel

Op twee revalidatieafdelingen in Dommelhoef worden met enige regelmaat huiskamergesprekken gevoerd. Kimberly Foolen is verpleegkundige op een van deze afdelingen. “Net zoals bij veel mensen thuis wordt het wel en wee aan de keukentafel besproken, doen wij dat in de huiskamers. Met deze gesprekken houden we de communicatie over en weer open en helder.”



Kimberly: “Eens in de zes weken, na de lunch voeren we huiskamergesprekken. Deze gesprekken hebben vaste onderwerpen. We vragen cliënten hoe het gaat op de afdeling. Zijn er aandachtspunten over het eten en drinken? Hoe is de sfeer in de huiskamer? Hoe worden de zorg, revalidatie en de therapieën ervaren? Wij zijn een leerafdeling, wat merken cliënten hiervan? Kortom wat gaat goed en wat kan beter want er is altijd wel iets te verbeteren. Als iets niet duidelijk is kunnen wij uitleg en extra informatie geven en dat helpt.”

“Het feit dat de gesprekken in groepsverband plaatsvinden zorgt voor een dynamiek waarin cliënten elkaar aanvullen en uitnodigen en zo ontstaat er meer diepgang”, meent Kimberly. “Soms moet je wel even doorvragen of iemand specifiek aanspreken. Als een cliënt het niet prettig vindt om in de groep te spreken, herken je dat snel en dan komen we daar een-op-een op terug. De notulen van de gesprekken zetten we op Archinet en na een half uur gaat iedereen zijns of haars weegs. Opgelucht, geïnformeerd, uit- en bijgepraat.”

“Soms moet je wel even doorvragen of iemand specifiek aanspreken”

