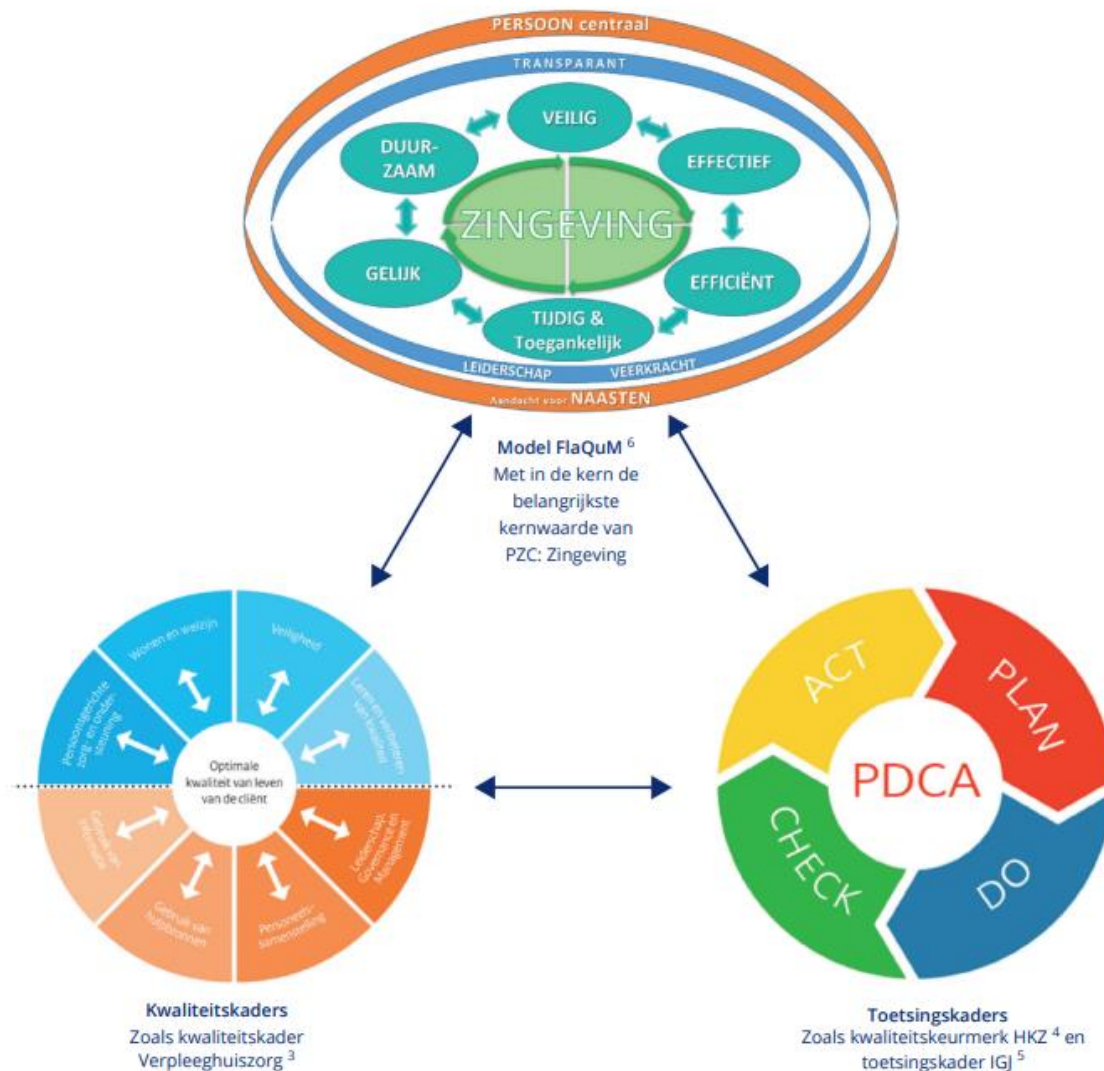


Kwaliteitsjaarverslag 2023

Inleiding

Ons kwaliteitsbeleid “Visie op kwaliteit van Zorg vanuit waarden” geeft richting aan de ontwikkeling en zicht op de middelen waarmee wij de organisatiedoelen willen realiseren.

In deze ‘visie op zorgkwaliteit’ gaan wij uit van de PZC driehoek van zorgkwaliteit.



Een belangrijk onderdeel van onze driehoek van zorgkwaliteit is het FlaQuM kwaliteitsmodel. Hierin staan, naast een systeemtechnische controle, juist de waarden die passen bij de intrinsieke motivatie van onze medewerkers op de eerste plaats.

Ofwel: ‘terug naar de bedoeling!’

Zo lukt het ook om te werken aan zorgkwaliteit aan de hand van onze gedragen kernwaarden *Persoonlijk*, *Zingend* en *Creatief*.

Een ander onderdeel zijn de formele kwaliteitskaders waar onze zorg aantoonbaar aan moet voldoen. Het gaat daarbij om de ons bekende ‘eisen vooraf’, het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, en ‘controle achteraf’, door een HKZ-audit.

We werken in onze organisatie gezamenlijk en in een voor iedereen herkenbare plan-do-check-act cyclus. Zo wordt gewerkt aan ontwikkeling. Ontwikkeling op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Hierbij zijn wij continu alert op mogelijke (veiligheids-)risico's voor cliënten en medewerkers.

In dit jaarverslag bespreken als eerste het verloop van de kwaliteitscyclus in 2023

Daarna bespreken we ontwikkeling en stand van zaken van de projecten die we in 2023 hebben uitgevoerd.

Een terugblik op onze kwaliteitscyclus 2023

Hieronder staat een overzicht van de activiteiten in het kader van ons kwaliteitssysteem.

Q1	Klanttevredenheidsmeting (PREM)
	Audit HKZ
Q2	Kwaliteitsscan
Q3	Interne audit doelgroepen – interne auditoren
	Opstellen en uitvoeren teamplannen n.a.v Scan
Q4	Observerende audit WZD.
	Mondzorg gepland maar verplaatst
	Kwaliteitsscan
	Flitsaudit Roosteren

Audit 2023

Dekra: Geen non-conformiteiten

Op 20, 21 en 27 t/m 29 maart 2023 is een renewal audit op HKZ normen gedaan door de extern auditor van bureau Dekra.

Tijdens de audit is de conformiteit en effectiviteit van het managementsysteem aangetoond, in relatie tot de scope van de certificatie. Er is vastgesteld dat het systeem in staat is de doelstellingen van het management te bereiken. Geconcludeerd is dat het kwaliteitsmanagementsysteem van PZC Dordrecht voldoet aan de beoordeelde eisen van HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015. Op grond van de auditresultaten werd het HKZ certificaat opnieuw toegekend.

Als sterke punten werden benoemd dat de programmalijnen overzicht en duidelijkheid geven in wat er gepland staat, wie hiervoor verantwoordelijk is en met welke termijn dit gereed moet zijn. Hierdoor is de vrijblijvendheid niet meer van toepassing en geeft deze systematiek het bestuur/management houvast in de opvolging van de projecten en opdrachten. Daarnaast concludeerde de auditor dat de samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen op de afdeling en de kwaliteitsfunctionarissen zorgt voor effectieve meetmomenten en het breed oppakken van kwaliteitsverbeteringen.

In kwartaal vier van 2023 is na een zorgvuldige screening van andere partijen de overstap gemaakt van Dekra naar DNV voor de uitvoer van de externe audits. DNV heeft na controle het certificaat overgenomen.

Interne en Observerende audits

Naast onze interne audit cyclus laten wij ook elk jaar observerende audits uitvoeren door een externe partij, Impuls voor de Zorg. In 2023 kwam vanuit onze WZD-functionarissen het verzoek

om een observerende audit op het thema Wet Zorg en Dwang uit te laten voeren. Niet alleen omdat een bezoek van de inspectie mogelijk zou kunnen zijn dit jaar, maar vooral om te zien of er hiaten zijn bij de uitvoer van onze WZD processen en afspraken waar we preventief op zouden kunnen acteren. De onaangekondigde audit leverde een opbouwend rapport op. Als goede punten werden bijvoorbeeld genoemd dat onze cliënten van de KDZ en de NAH binnen hun mogelijkheden zelf regie voeren over hun leven en dat dit in de zorgplannen zichtbaar is. En ook is duidelijk gezien dat er sprake is van een cultuuromslag op bewustwording wanneer er mogelijk sprake is van (on) vrijwillige zorg en dat verzet wordt herkend. Daarnaast werden een aantal verbeterpunten genoemd waarmee wij aan de slag zijn gegaan.

Veiligheid Management Systeem

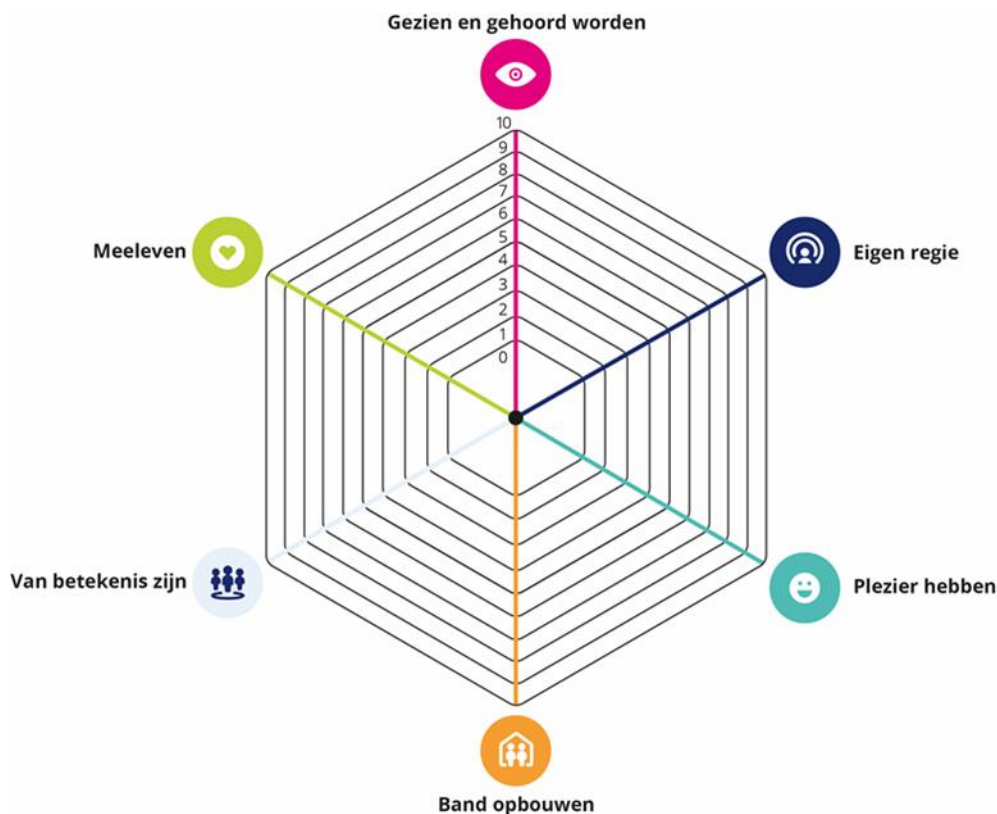
Ons *incidenten meld systeem* bestaat uit drie soorten meldingen: meldingen ten aanzien van incidenten rond de client (MIC), meldingen rond incidenten ten aanzien van de medewerker (MIM) en, sinds 2022, een formulier waarmee meldingen kunnen worden gemaakt van incidenten die noch een client noch een medewerker aangaan. Dit soort meldingen betreffen veelal aan de zorg onderliggende (bedrijfsondersteunende) processen. Zonder meldformulier dreigen deze incidenten tussen wal en schip te raken, terwijl daar veel verbeteringen te behalen zijn. Een voorbeeld is het “vermissen” van medicatie uit de centrale medicatie kluis. Voor dit soort meldingen hebben wij een MIO (melding incident overige) formulier opgesteld. De meldingen die volgens de risicomatrix oranje of rood worden gelabeld vereisen een actie en worden in een verbeterregister opgenomen met een bijbehorende eigenaar. Via het register is het mogelijk de plan-do-check-act cyclus van de acties te volgen en te borgen.

In 2023 is gestart met het project om het meldsysteem volledig te digitaliseren. Het melden via papieren formulieren is met de nieuwe applicatie verleden tijd en vervolgacties kunnen digitaal uitgezet worden naar actienemers. Het verbeterregister is daarmee ook gedigitaliseerd. De verwachting is dat het digitale systeem in de loop van 2024 organisatie breed in gebruik wordt genomen.

Cliëntevredenheid

Voor het meten van de cliënttevredenheid maakt PZC gebruik van Zorgkaart Nederland en, specifiek voor de cliënten binnen de Extramurale Zorg, van de PREM (Patiënt Reportend Experience Measure), een telefonische enquête methode. De PREM wordt ook ingezet voor de cliënten van de paramedische dienst.

Intern heeft de bewoner de mogelijkheid door middel van groene/rode kaarten zijn/haar input en suggestie te geven. Sinds 2022 zijn we bovendien binnen onze organisatie begonnen met “Het Goede gesprek”. De methodiek doet denken aan spiegelgesprekken met bewoners en dan zonder zorgmedewerkers erbij. De twee gespreksleiders zijn steeds een stafmedewerker en een lid van de Centrale Cliëntenraad. De thema’s waarover we met elkaar in gesprek gaan komen uit het Zinvolle Zorgweb van Nico van der Leer. Het Zinvolle Zorgweb is onder andere gebaseerd op de theorie van positieve gezondheid van Machteld Huber en volledig passend is bij onze visie en onze kernwaarden:



Na elk gesprek vragen we de bewoner een cijfer te geven voor het besproken thema (bv. *plezier hebben*) zoals dat persoonlijk beleefd wordt. Met het geanonimiseerde verslag krijgen teamleider en manager inzicht in de beleving van de verschillende thema's door de bewoners en kunnen wenselijke verbeteringen ontwikkelen. De bewoners geven aan deze gesprekken zeer te waarderen.

Kwaliteit commissies

In 2023 is het voorzitterschap van de Infectiepreventie commissie, de Medicatie commissie en de commissie Wet Zorg&Dwang bij de kwaliteit verpleegkundigen belegd. Hiermee is op deze onderwerpen een kortere lijn met de zorgvloer verkregen, een sterkere preventieve werkwijze en een verbeterde continuïteit van de werkoverleggen.

Ontwikkeling kwaliteit van Zorg en ondersteuning 2023

In 4 programmalijnen (met daarin projecten) is in 2023 gewerkt aan verbeteringen op het gebied van:

- Zorg-, Personeel- en Organisatie ontwikkeling
- Vastgoed, ICT en Services
- Sturing en Bedrijfsvoering
- Samenwerking

We benoemen hieronder de projecten die in 2023 zijn afgerond en belangrijke impact hebben gehad op kwaliteit van onze zorg en dienstverlening.

[Infrastructuur ICT sterk verbeterd](#)

Op de drie locaties heeft PZC gekozen voor een sternetwerk met dubbele verbindingen tussen de verschillende technische ruimtes op basis van glasvezel. Hierdoor is een hoge beschikbaarheid gegarandeerd. Ook het wifi-netwerk is vervangen door de laatste beschikbare technologie. Hierdoor ontstaat er een digitale snelweg per locatie die geschikt is voor toekomstige toepassingen.

[Samenwerkingspartner gevonden](#)

In 2023 is PZC gaan samenwerken met de Merwelanden, vooruitlopend op de start van de Zorgcorporatie Drechtsteden in 2024. In dit project is er een gezamenlijke ICT structuur neergezet, als basis voor een gezamenlijk Servicepunt ICT en een gezamenlijke visie op ICT en innovatie. In 2023 is bovendien ingezet op een ICT organisatie die planmatig toewerkt naar een eenduidig (veilig) applicatielandschap. Daarmee verbeteren we de ondersteuning aan het primair proces om datgeen te kunnen doen dat zij goed kunnen: warme zorg verlenen aan de bewoners.

[Werkplek van de toekomst gerealiseerd](#)

PZC heeft een moderne, digitale werkomgeving gecreëerd waar iedere medewerker van PZC overal en altijd toegang toe heeft op een veilige manier. Deze werkomgeving sluit aan op het persona-onderzoek waarin de werkplekwensen per persona zijn bepaald.

Door de projecten “Basis op Orde”, “Werkplek van de Toekomst” en het oprichten van een gezamenlijke ICT organisatie is PZC Dordrecht klaar om in 2024 een volgende stap te maken op het gebied van Innovatie (doorontwikkeling Microsoft 365, AFAS etc, slim incontinentiemateriaal etc.), Zorgdomotica (vernieuwen zorgtechnologie) en Telefonie.

[Acties ten behoeve van nieuwbouw](#)

In 2023 is de gebiedsvisie, gebaseerd op de visie op zorg, van PZC Dordrecht (vastgesteld in 2022) uitgewerkt in een eerste massastudie. Deze massastudie wordt in 2024 uitgewerkt tot een stedenbouwkundig plan waarna in de tweede helft van 2024, indien de financiering rond komt, wordt overgaan tot proces B; de projectontwikkeling van de verschillende zorggebouwen.

[Herinrichting finance & control](#)

PZC heeft in 2021 vastgesteld dat het systeem van bedrijfsvoering door de hele organisatie niet helder is ingericht. De meerjarenstrategie en de besturingsfilosofie vragen een andere inrichting om de strategische ambities te kunnen realiseren. Het verder ‘laden’ van het integraal management en de resultaatverantwoordelijkheid van management en directies binnen PZC is hierin een belangrijke hoeksteen waaraan in 2022 en 2023 organisatie breed verder invulling en uitwerking is gegeven. Dit was nodig om als organisatie wendbaar te zijn, de strategische ambities te halen en om proactief te kunnen acteren op in- en externe ontwikkelingen. Deze noodzaak gold ook voor de uitgevoerde strategische heroriëntatie op de inrichting van de afdelingen financiële administratie en (concern)control, hun bedrijfsprocessen en de hiervoor benodigde formatie. In 2023 is de uitwerking van de herinrichting verder uitgevoerd waarbij er een visie op dienstverlening is gerealiseerd en een nieuwe inrichting voor (interne en externe) klanten.

[AFAS implementatie](#)

Met de implementatie van AFAS is per 1 januari 2024 een geïntegreerde omgeving voor financiële en HR informatie gerealiseerd. Gegevens in de bedrijfsvoering worden eenmalig vastgelegd en medewerkers en managers kunnen werken in één gebruikersvriendelijk portaal. In

2024 wordt verder gewerkt aan standaard stuurinformatie en integratie met andere applicaties binnen PZC (IAM).

Zorgoproep aanleunwoningen Dubbelmonde vervangen

PZC verplichtte huurders vanuit de servicekosten om te betalen voor alarmering. Dit is niet toegestaan. Er waren huurders die geen gebruik wilden maken van deze dienst. Daarnaast was de apparatuur technisch versleten en was vervanging noodzakelijk. Er is op een veilige en doordachte wijze omgeschakeld van het oude systeem naar het nieuwe systeem.

Implementatie leermanagementsysteem

Door implementatie van een LMS heeft iedere medewerker eigen regie met betrekking tot leren en opleiden. De medewerker heeft inzicht in de eigen portfolio en ontwikkelmogelijkheden en kan zich aanmelden voor trainingen. De manager heeft overzicht om hierover in gesprek te gaan.

Visie op zorgtechnologie

In 2023 is een visie op zorgtechnologie ontwikkeld. Er is een project en een programma van eisen opgesteld om in 2024 over te kunnen gaan tot aanschaf van een nieuw zorgoproepsysteem.

Kortdurende zorg naar ASP

We hebben bij het Albert Schweitzer ziekenhuis een Acute Zorg Afdeling (AZA) geopend. Een kwetsbare oudere (ouder dan 70 jaar) met een somatische zorgvraag zonder opname indicatie op de SEH die nog niet naar huis kan, is geschikt voor opname van gemiddeld 9 dagen op de AZA. De AZA is een verbetering voor doorstroom in de keten; minder “verkeerde” liggers in het ziekenhuis, minder stops op de SEH en een hoge clienttevredenheid na ontslag vanaf de AZA. Kortom, dezelfde zorg en aandacht, maar dan tegen lagere (zorg)kosten in vergelijking tot een ligdag in het ziekenhuis.