

Ontwikkelplan

De basis versterken, veilige en vertrouwde zorg

1a. Niveau

De basis versterken.*

1b. Kwaliteitsthema

De basis versterken.

Het werken aan dit kwaliteitsthema maakt onderdeel uit van de integrale Zinzia-aanpak die intussen is opgenomen in het landelijk programma 'Waardigheid en Trots' (W&T).

2. Doelstelling

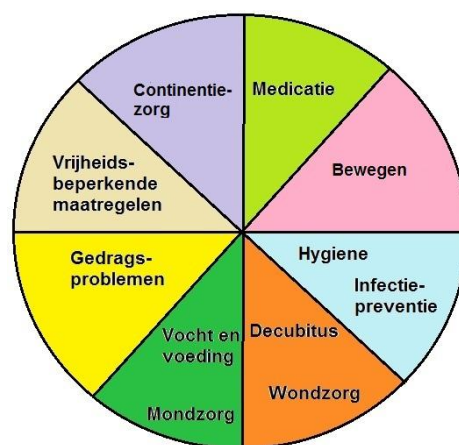
De cliënt ervaart veilige en vertrouwde zorg.

3. Globaal plan van aanpak

Binnen Zinzia is ervoor gekozen om zorginhoudelijke veiligheid langs acht thema's te organiseren, het kwaliteitsraamwerk. Samen met een methode voor het meten en verbeteren vormen deze acht thema's met werkwijze de twee pijlers van de zorginhoudelijke veiligheid binnen Zinzia. *Het bestaande kwaliteitsraamwerk met werkwijze en methode voor meten en verbeteren wordt verbreed, verdiept en kort cyclisch ingericht zodat blijvend verbeteren meer in handen van professionals komt (eigenaarschap) en wordt gestimuleerd.*

Pijler 1 - kwaliteitsraamwerk met werkwijze

Om overzicht te houden over de verschillende onderwerpen die met elkaar zorginhoudelijke veiligheid uitmaken, is een kwaliteitsraamwerk ontworpen met acht thema's (figuur 1). Dit biedt een themagebonden structuur en creëert daarmee overzicht in de veelheid van onderwerpen. De selectie is gemaakt op basis van landelijke (IGZ) inzichten en kennis en ervaring binnen Zinzia.



*Figuur 1: Kwaliteitsraamwerk zorginhoudelijke veiligheid
Zinzia Zorggroep*

* Alle cursieve tekst is conform ingevuld en bijgevoegd format ontwikkelplan(nen) 2016

Binnen één thema kunnen meerdere onderwerpen vallen. Zo passen de onderwerpen valpreventie en passiviteiten van het dagelijks leven (PDL) binnen het thema bewegen. Wanneer nieuwe onderwerpen zich aandienen, zoals het onderwerp bijzonder resistente micro organismen (BMRO), wordt gekeken bij welk thema dit het beste past. In dit geval is BMRO ingedeeld bij infectiepreventie en hygiëne.

Per thema is één Zinzia expertiseteam actief. Het team wordt voorgezeten door een Specialistisch Verpleegkundige Ouderenzorg (SVO), een niveau 5 verpleegkundige. Verder bestaat het team uit minimaal een afdelingshoofd en een behandelaar. De behandelaar is inhoudsdeskundige en het afdelingshoofd kijkt specifiek naar organisatorische (on)mogelijkheden c.q. inbedding van het voorgestelde beleid. Het aantal leden kan worden uitgebreid al naar gelang behoefte en onderwerp. Het expertiseteam is inhoudsverantwoordelijk en op inhoud beslissingsbevoegd. Zij stelt voor het betreffende thema het zorginhoudelijk beleid vast. Daarnaast is het expertiseteam ook verantwoordelijk voor de implementatie; waarbij op de werkvloer gebruik wordt gemaakt van aandachtshouders per thema.

Pijler 2 - meten en verbeteren

De tweede pijler wordt gevormd door een methode van meten en verbeteren. In de kern gaat het om audits en een systeem van veilig incidenten melden (VIM), inclusief PRISMA's (Prevention and Recovery System for Monitoring and Analyses). Er worden zowel interne als externe audits uitgevoerd. De interne audits hebben een verdiepend karakter. Het doel is om samen met het team van professionals, naast een oordeel over het resultaat, te komen tot reflectie. Op deze manier wordt eigenaarschap en een houding van continu verbeteren vergroot.

Resultaten uit audits en VIM worden rechtstreeks naar leidinggevend en teams doorgezet, zodat daar direct acties en verbeteringen ingezet kunnen worden. Om daarnaast Zinzia-breed overzicht te houden op de voortgang worden alle gegevens verzameld, geanalyseerd en besproken in de Zinzia regiegroep zorginhoudelijke veiligheid. Hierin zitten de regiomanager, manager expertise- en behandelcentrum, specialist ouderengeneeskunde, SVO en een senior adviseur kwaliteit en innovatie. De regiegroep houdt zicht op risico's m.b.t. zorgveilig werken binnen Zinzia, de voortgang van ingezette acties en het resultaat (figuur 2).



Figuur 2: werkwijze regiegroep zorginhoudelijke veiligheid Zinzia Zorggroep

Huidige situatie

Uit de twee pijlers en in het bijzonder op basis van resultaten uit het VIM-systeem en de audits is in de afgelopen jaren duidelijk geworden dat het kwaliteitsraamwerk met werkwijze voldoet. Toch is er een aantal knelpunten dat aangepakt moet worden om het ontstaan van risico's zorginhoudelijke veiligheid verder te verkleinen, zodat cliënten bij Zinzia ook in de toekomst kunnen blijven rekenen op veilige zorg.

Een knelpunt is de uitvoering van interne audits en PRISMA's. In 2012 en 2013 hebben alle afdelingshoofden en SVO's scholing gevolgd op het gebied van PRISMA's en audits. In de praktijk blijft de uitvoering ervan voor vele van hen toch lastig. Vooral het met een open blik kijken en het maken van een analyse op basis van feiten en daarbij dan niet te oordelen of naar een conclusie toe redeneren is moeilijk. Het niveau van analyses en audits kan beter.

Binnen Zinzia zijn er onvoldoende meetgegevens beschikbaar waarmee kort cyclische verbeteracties kunnen worden uitgevoerd. Doordat er (voor het laatste jaar) nog gewerkt wordt met papieren zorgdossiers is het arbeidsintensief om snel en op grote schaal zorgdata te verzamelen. Daarnaast worden de interne audits niet ondersteund door een digitaal systeem, zoals Mijnverbetermeter van Actiz, zodat het verwerken nog bevindingen arbeidsintensief is en meetgegevens die nodig zijn voor verbeteracties niet op korte termijn na een audit beschikbaar zijn.

Een periodiek onafhankelijke blik op de kwaliteit van onze zorg wordt, in aanvulling op interne evaluaties, als waardevol beschouwd. Zinzia benut externe evaluaties nog te weinig en wil hiervan meer gebruik maken. Welke wijze van extern auditeren de meeste waarde toevoegt zal onderzocht worden.

Gewenste situatie

In de afgelopen jaren is er al veel geïnvesteerd in de organisatie en implementatie van de twee pijlers zorginhoudelijke veiligheid. In 2016 wil Zinzia de effectiviteit en doelmatigheid van de twee pijlers verder verbeteren, ter versterking van het systematisch evalueren en het gericht inzetten van verbeteracties. Daarom wordt er onder andere ingezet op Zinzia brede educatie en voorlichting m.b.t. het kwaliteitsraamwerk en de bijbehorende werkwijze, zodat medewerkers, en uiteindelijk de cliënten, er optimaal profijt van hebben. Kortom 2016 is het doorbraakjaar.

Aan de hand van audits en dataverzameling uit het ECD/EPD krijgen we goed zicht op waar de zorginhoudelijke veiligheid verbeterpotentieel heeft. Op basis daarvan worden er door de expertiseteams en de regiegroep verbeterdoelen gesteld en vastgelegd in een jaarplan. Om deze verbeterdoelen te halen wordt er gebruikt gemaakt van reeds aanwezige verbeterstrategieën, zoals de inzet van de Zinzia-academie inclusief blended learning en de SVO's die het leren op de werkvloer stimuleren. Vanuit LEAN wordt de methode 1-puntslessen gebruikt. Persoonlijk

leiderschap en eigenaarschap worden als onderdeel van de Zinzia strategie gestimuleerd → geef het goede voorbeeld! Door kwaliteitmeetgegevens per afdeling zichtbaar te maken, middels een interne benchmark, worden daarnaast (leuke) concurrentie en verbeterambitie verhoogd (denk aan het belonen van een best practice).

4. Planning

Onderwerp	Tijd
Scholing interne audits en prisma voor afdelingshoofden en SVO's (opnieuw) Begeleiding/ coaching bij uitvoer audits en prisma	Q1 2016 Na de scholing intensief, daarna aflopend
Interne audits evalueren, uitbreiden, verdiepen en valideren. <ul style="list-style-type: none"> De bestaande audits evalueren en aanpassen. Ontwikkelen digitale audits in 'Mijn Verbetermeter'. Beschikbare digitale gegevens gebruiken, zoals uit ECD en andere bronnen. Het doel is dat kort cyclisch verbeteren makkelijker wordt. Onderzoek naar verschillende vormen van audits, o.a. participerende observatie, collegiale audits, zorginhoudelijke veiligheidaccountants. Er wordt gezocht naar best practises van andere organisaties. Er ontstaat een 'mandje' met verschillende soorten audits die variëren in diepgang (vragenlijst tot diepte interviews) en onafhankelijkheid (zelfrapportage tot externe audit). Validiteit wordt verkregen door het vergelijken van bevindingen. 	Eind 2015 Q1 2016 Start begin 2016 Loopt heel 2016 Eind 2016
BI-tool <ul style="list-style-type: none"> Verzamelde (kwantitatieve en kwalitatieve) gegevens worden zichtbaar gemaakt in de BI-tool. 	Zomer 2016
Externe audit <ul style="list-style-type: none"> Naast de externe audit m.b.t. certificering, wil Zinzia experimenteren met externe audits specifiek gericht op zorginhoudelijke veiligheid. Er wordt een pilot gedraaid. 	Start begin 2016, uitvoering uiterlijk Q3 2016

5. (Financiële) investeringen

	Personeels- kosten	Materiële kosten	Totale kosten
Scholing interne audits en prisma's	78.696	540	79.236
Audits	58.403	0	58.403
Pilot externe meting	20.000	0	20.000
Omvormen van beschikbare info t.b.v. BI-Tool	33.333	16.667	50.000
Educatief materiaal	0	3.000	3.000
MD-trainingen	4.500	188	4.688
Ondersteuningsmodule t.b.v. vrijwilligers en mantelzorgers	4.493	6.400	10.893
Ontwikkeling e-learning kwaliteitsraamwerk Zinzia	20.000	10.000	30.000
MD-trainingen	4.500	188	4.688
Totaal ontwikkelkosten	<u>223.925</u>	<u>36.982</u>	<u>260.907</u>

6. Risico's en beheersing

Op basis van de jaarrapportage zorginhoudelijke veiligheid blijkt het menselijk gedrag de grootste risicofactor. Daarom staat voor de doorbraakstrategie scholing, opleiding en coaching centraal. Ook het beschikbaar hebben van goede kwaliteitsstuurinformatie is in het kader van beheersing van belang.*

7. Resultaten

Organisatorisch: eind 2016 hebben alle Zinzia medewerkers systematisch inzicht in resultaten van verbeteracties en werken zij cyclisch aan het blijvend verbeteren.

Clïëntperspectief: cliënten ervaren veilige en vertrouwde zorg. Dit wordt verder uitgewerkt in het ontwikkelplan 'Inzicht in cliëntervaringen'.

* Alle cursieve tekst is conform ingevuld en bijgevoegd format ontwikkelplan(nen) 2016

8. Hoe wordt het resultaat aantoonbaar gemaakt?

Organisatorisch: Ondermeer in de BI-tool zijn de kwaliteitsgegevens basis versterken (zorginhoudelijke veiligheid) systematisch beschikbaar.*

Cliëntperspectief: systematisch en kort cyclisch vastgesteld conform ontwikkelplan 'Inzicht in 'cliëntervaringen'.

9. Achtergrond informatie bijgevoegd

01 Ontwikkelplan De basis versterken, veilige en vertrouwde zorg.

05 ZI-veiligheid jaarverslag, CQ-meting, ZI-meting, MedewekersMonitor, Benchmark, Kwaliteitzelfportret.

07 Zinzia deelname aan landelijk programma Waardigheid & Trots

* Alle cursieve tekst is conform ingevuld en bijgevoegd format ontwikkelplan(nen) 2016