



Kwaliteitsverslag 2023 Dignis

Opgesteld door: Kwaliteitsbureau Dignis

Datum: 21-06-2024

1 Inhoud

1.	Voorwoord.....	4
2	Dignis.....	4
2.1	Visie.....	4
2.2	Missie.....	4
2.3	Kernwaarden.....	4
3	Leiderschap, governance en management.....	5
3.1.	Veranderend besturingsmodel.....	5
3.2	Strategisch meerjarenplan.....	5
4	Persoonsgerichte ondersteuning.....	8
4.1	Zorgkaart Nederland 2021.....	8
4.2	Ontwikkelingen binnen Dignis.....	11
5	Wonen en Welzijn.....	11
6	Veiligheid.....	11
6.1	Hygiëne en infectiepreventie (HIP).....	11
6.2	Medicatieveiligheid.....	12
6.3	Decubituspreventie.....	12
6.4	Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen.....	12
6.5	Preventie acute ziekenhuisopnamen.....	13
6.6.	Antibiotica en Psychofarmaca.....	13
6.6.1:	Antibiotica.....	13
6.6.2	Psychofarmaca.....	14
7	Leren en werken aan kwaliteit.....	15
7.1	Kritische processen.....	15
7.2	Lerend netwerk.....	16
7.3	Klachten.....	16
7.4	Calamiteiten.....	17
7.5	Incidenten.....	17
7.6	Audits.....	18
7.7	Privacy.....	18
8	Personeelssamenstelling, voldoende en vakbekwaam personeel.....	18
8.1	Werving en selectie.....	18
8.2.1	Aantal en verdeling zorgverleners.....	19
8.2.2	Verdeling leerling/gediplomeerden en stagiaires.....	19
8.2.3	In-, door, en uitstroom.....	19
8.3	Aantal vrijwilligers en verdeling per locatie.....	20

8.4 Verzuim.....	20
8.5 Opleiding	20
9. Gebruik van hulpbronnen	20
9.1 ONS, cliëntdossier	20
9.2 Documentmanagementsysteem	21
9.3 SMILE	21
10 Gebruik van informatie	21
10.1 Verbeterinformatie	21
10.2 Overige informatiebronnen.....	21

1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2023 van Dignis waarin vele onderwerpen op het gebied van kwaliteit de revue passeren.

De focus lag dit jaar bij de zorg op werken aan het sluiten van de PDCA-cyclus en de komst van veel nieuwe Dignis medewerkers vanwege de ontvlechting.

Daarnaast is gewerkt aan het terugdringen van verzuim, een toekomstbestendig scholingsbeleid en het verbeteren van stuurinformatie ten behoeve van de zorg.

Richting het eind van 2023 is er hard gewerkt aan de totstandkoming van een strategisch meerjarenplan 2024-2027, waarin de speerpunten voor de komende jaren zijn vastgelegd.

We zijn trots op onze medewerkers die zich met veel enthousiasme hebben ingezet voor de zorg en het welzijn van onze bewoners.

Inge Pesch, bestuurder Dignis

2 Dignis

2.1 Visie

Het is onze missie om (zeer) kwetsbare mensen (hoofdzakelijk ouderen) met ernstige psychogeriatrische en/of somatische problematiek, vaak in combinatie met psychiatrische of verslavingsproblemen, te behandelen, te verzorgen, te verplegen en alle kansen op een goede kwaliteit van leven en sterven te bieden.

2.2 Missie

Onze werkwijze kenmerkt zich door een belevingsgerichte houding waarmee we er met aandacht zorg voor dragen dat cliënten binnen Dignis hun eigen leven kunnen leiden op de wijze die zij wensen, in al hun eigenheid. Daarmee willen wij als geen ander juist aan cliënten met een (zeer) complexe zorgvraag warme, liefdevolle, belevingsgerichte en deskundige zorg bieden die aansluit bij hun persoonlijke behoeften en die van hun naasten. Dit alles binnen huisvesting die bijdraagt aan een goede kwaliteit van leven.

2.3 Kernwaarden

Bij Dignis draait het om vijf kernwaarden. Het is onze visie dat naleving van deze kernwaarden, door iedereen in de organisatie, rechtstreeks leidt tot goede professionele belevingsgerichte zorg en een goede sfeer voor iedereen, ook binnen onze samenwerkingsverbanden en externe contacten. Dit is de basis van een gezonde bedrijfsvoering. Onze kernwaarden zijn:

Contact:	We vinden het belangrijk om contact te maken met de mensen die we tegenkomen, ons betrokken te voelen bij elkaar en dit te laten merken en uit te stralen.
Vertrouwen:	Een vertrouwde omgeving waarin je weet wat er van je wordt verwacht en wat jij kunt verwachten. Een omgeving die je beschermt als je kwetsbaar bent. Binnen Dignis vertrouwen we elkaar in wat we doen.
Eigenheid:	Ieder mens is uniek, heeft zijn eigen verhaal en talenten en daar zijn we blij mee, zowel bij cliënten als bij medewerkers. Om de eigenheid

	van elkaar te ontdekken zetten we ons in om elkaar te leren kennen. Dat vinden we belangrijk, daar nemen we de tijd voor.
Beleving:	We besteden bewust aandacht aan onszelf, onze eigen beleving, inlevend vermogen; hiermee zijn we gevoelig voor wat iemand anders nodig heeft om samen verder te komen.
Aandacht:	We gaan met aandacht om met onze kernwaarden, met elkaar en de omgeving. Op deze wijze zorgen we ervoor dat we echte en oprechte zorg verlenen. Aandacht geeft diepgang.

3 Leiderschap, governance en management

3.1. Veranderend besturingsmodel

De ontvlechting van Dignis uit het Lentis concern heeft in 2023 verder vorm gekregen. Rond de zomer van 2023 is een deel van de Lentis medewerkers definitief overgestapt naar Dignis. Het betreft medewerkers van HR/HR-administratie, medewerkers van de facilitaire dienst en opleidingen. Daarmee is Dignis nog meer dan in 2022 zelf verantwoordelijk voor de ondersteuning van het primaire proces. In de aansturing van de ondersteunende diensten zijn een HR-manager en een manager bedrijfssteuning aangenomen.

De bestuursstructuur is daarmee ook gewijzigd. Er is een Management Team dat gezamenlijk de koers van Dignis bepaalt. Daarin zitten, naast de bestuurders, de HR-manager, de manager bedrijfssteuning, een afgevaardigde van de locatiemanagers en een controller. Het MT komt eens per 14 dagen bijeen.

Het ontvlechten van de ICT- structuur moet eind 2024 afgerond zijn. Er is een projectleider benoemd die daar de voorbereidingen op zich neemt.

3.2 Strategisch meerjarenplan

Eind 2023 verliep het strategisch meerjarenplan 2021-2023 van Dignis. Voor de periode 2024-2027 is een daaropvolgend strategisch meerjarenplan opgesteld. Om daartoe te komen is een evaluatie van het plan 2021-2024 gehouden door management en medewerkers. Hieronder geven we op hoofdlijnen aan wat de uitkomsten waren:

Behaalde doelen uit het strategisch meerjarenplan 2021-2024:

Belevingsgerichte zorg: de koers die we hebben uitgezet gericht op Belevingsgerichte zorg is grotendeels behaald. We zijn trots op onze cliënttevredenheid van ruim een 8.

Complexe doelgroepen: het vergroten van de focus op complexe doelgroepen en de verdere ontwikkeling van het KEP naar DZEP, de start van de afdeling voor jonge mensen met dementie in Blauwborgje en de uitbreiding van de dubbelzorg op de GRZ.

Het uitbreiden van de samenwerking met eerste lijn en tweede lijn: opnames buiten de kantooruren, deelname aan bijna alle pijlers van Groninger Kracht, samenwerking Stad-en-Ommeland, samenwerking met Drentse zorgorganisaties en intensivering van de samenwerking met andere thuiszorgorganisaties (nachtzorg). Een van de Specialististen Ouderengeneeskunde (SO) van Dignis is grotendeels werkzaam in de eerste lijn.

Zuid Vooruit (waarvan Dignis hoofdaannemer is en het GON onderdeel van is) heeft zich **verder ontwikkeld** en past goed bij de doelstellingen van WoZo.

De **voorgenomen ontvlechting** van de ondersteunende diensten is in 2023 gerealiseerd. Daarmee heeft Dignis een eigen ondersteunende dienst op het gebied van HR, administratie, facilitaire diensten, inkoop en huisvesting. De ontvlechting van ICT staat gepland voor 2024.

Kwaliteit: Bureau Kwaliteit is meer in positie gekomen. Het kwaliteitsbeleid van Dignis is verder ontwikkeld door onder andere meer aandacht voor de inzet van de PDCA-cyclus, het implementeren en doorontwikkelen van het kwaliteitsdocumentatiesysteem Zenya, het introduceren van eenduidige kwaliteitsformats, project- en programmastructuren, audits op de werkvloer en verdere implementatie van de werkwijze ten aanzien van de Wet Zorg en Dwang. Eind 2023 kregen we een zeer goede beoordeling op de HKZ-audit.

Gedeeltelijk behaalde doelen uit het strategisch meerjarenplan 2021-2024:

Zorg Thuis heeft zich ontwikkeld rondom onze locaties. Er is meer stabiliteit binnen de teams en de expertise is toegenomen. De productiviteit blijft een aandachtspunt, met financiële risico's tot gevolg. In 2023 is hier structureel op ingezet, met een duidelijke verbetering als gevolg. Voor het implementeren van de VPT is een plan van aanpak geschreven waarvoor een beleidsplan ontwikkeld wordt. De begeleidingsteams zijn nog onvoldoende tot hun recht gekomen.

Zelforganisatie: de inzet van zelforganisatie geeft een wisselend beeld door de organisatie. Met name binnen de GRZ, de thuiszorg en de dagbesteding ervaart men een doorontwikkeling op het gebied van zelforganisatie. In het algemeen geven medewerkers aan behoefte te hebben aan kaders en meer begeleiding om verdere stappen te kunnen zetten richting zelforganiserende teams.

Aantrekkelijk werkgeverschap: Dignis heeft stappen gezet om zicht te krijgen op de instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Er is gestart met modulair leren (Helpende Plus en Zorghulp). De Leerafdeling op de GRZ is succesvol geïmplementeerd. Het Programma arbeidsmarkttekorten is in ontwikkeling. De introductie van het Dignity balansgesprek is goed verlopen en de overgang naar een nieuwe arbdienst is voorbereid.

Naar aanleiding van deze uitkomsten zijn er sessies gehouden over het vaststellen van de doelen voor de komende jaren. Op basis van de interne analyse, externe analyse en de rondgang is de SWOT-analyse samengesteld. Op basis van de SWOT-analyse en confrontatiematrix is een weging gemaakt waaruit vijf strategische thema's naar voren komen. Deze thema's vormen de kern van het meerjarig strategisch beleidsplan.

De vijf strategische thema's zijn:

- 1 Doorontwikkelen tot expert
- 2 Aantrekkelijk werkgeverschap
- 3 Implementeren zorgtechnologie
- 4 Herinrichting zorg
- 5 Duurzaamheid

Per thema zijn doelstellingen en randvoorwaarden voor de komende 4 jaar opgesteld.

1. Door ontwikkelen tot expert

KEP: het in 2024 behalen van de certificering tot DZEP-afdeling, het verder ontwikkelen van een outreachende functie en intern het KEP verder ontwikkelen tot kennis-, expertise- en scholingscentrum voor gedragsproblematiek bij ouderen.

GRZ: de GRZ van Dignis ontwikkelt zich tot "de" specialist in dubbelzorg van de regio Groningen. De samenwerking met het Martini Ziekenhuis, de andere GRZ-aanbieders in Groningen en de revalidatie-afdeling van het UMCG wordt uitgebreid. Benodigde projectfinanciering (bv. vanuit IZA) wordt in gezamenlijkheid aangevraagd.

Thuiszorg: de verdere implementatie van MPT en VPT en de verdere uitbouw van de expertise op het gebied van cliënten met psycho-geriatrie/psychiatrie. Daarnaast wordt de ELV-functie uitgebreid, met name rondom de psycho-geriatrische cliënt. Individuele begeleidingsteams worden expertteams.

Dagbesteding: krijgt een expertisefunctie binnen de eerste lijn, in samenwerking met gebiedsondersteunende netwerken.

Intramurale somatische zorg: meer focus leggen op dubbelzorgproblematiek en verder professionaliseren van zorgteams op met name omgaan met gedragsproblematiek passend bij dubbelzorg.

Intramuraal PG: het vergroten van kennis en kunde op het gebied van gedragsproblematiek bij psycho-geriatrie, palliatieve zorg en welzijn. Daarnaast het uitrollen van een afdeling voor jonge mensen met dementie binnen Blauwborgje, met actieve participatie binnen het netwerk. Deze afdeling wordt een kenniscentrum op het gebied van jonge mensen met dementie voor de andere locaties en de thuiszorg van Dignis.

2. Aantrekkelijk werkgeverschap

Deskundigheidsbevordering en opleiden wordt modulair aangeboden. Daarbij wordt meer nadruk gelegd op competenties en bekwaamheid op onderdelen in plaats van op volledig afgeronde opleiding (stapeling). Dit doen we in samenwerking met andere zorgorganisaties en de scholen.

Zelforganisatie verder doorvoeren in de zorgteams, maar ook in de rest van de organisatie.

Vergroten **duurzame inzetbaarheid** met meer focus op preventie.

Zorgmedewerkers houden zich **meer bezig met zorgtaken** en onnodige administratieve taken worden (grotendeels) elders belegd.

Vergroten van **samenwerking** tussen zorgteams binnen de locatie en over de locaties heen.

Professionaliseren inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

Optimaliseren rooster- en planbeleid met meer mogelijkheden tot flexibele inzet.

Het ervaren van **persoonlijke aandacht** voor medewerkers vergroten.

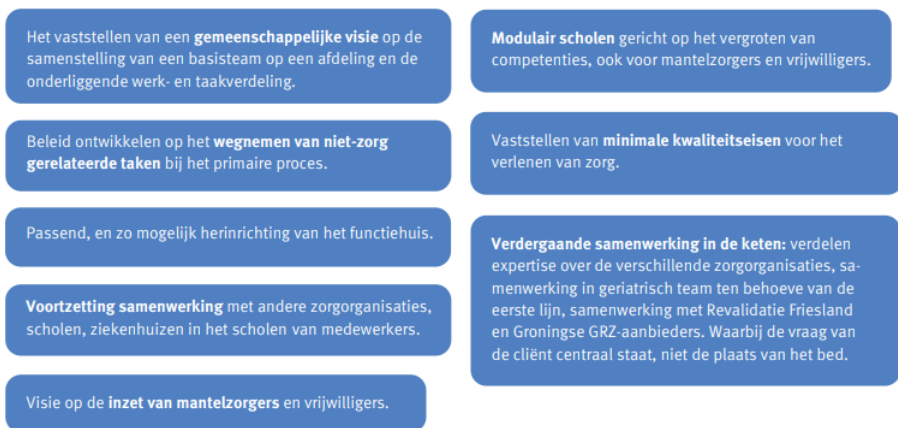
3. Implementeren zorgtechnologie

Succesvolle implementatie van de volgende reeds bewezen zorgtechnologieën binnen de ouderenzorg:

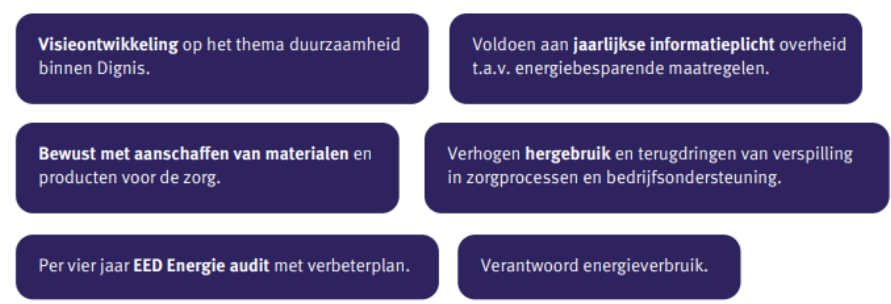
- Slimme incontinentiematerialen
- Gps-tracking om invulling te geven aan het open deurenbeleid
- Persoonsalarmering voor onze medewerkers, gericht op het garanderen van veiligheid
- Gebruik maken van slimme meetapparatuur van lichaamsfuncties, met als gevolg tijdsbesparing voor onze medewerkers
- Meer toezichtfuncties op onze huiskamers
- Spraakgestuurd rapporteren
- Inzet van de mogelijkheden van Smart Glass voor het beoordelen van cliënten op afstand door bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundige
- Mood sense

De komende jaren gaat Zorg Thuis+ het gebruik van de volgende **gevalideerde technologieën verder onderzoeken en implementeren**; MEDIDO, Beddsensoren, Dwaaldetectie, Valdetectie, Digi contact (24/7), Digitale wondapplicaties, Alarmering en Ondersteuning dagstructuur.

4. Herinrichting zorg



5. Duurzaamheid



Uitwerking per thema vindt de komende jaren plaats aan de hand van projecten.

4 Persoonsgerichte ondersteuning

Dignis werkt in de persoonsgerichte zorg en ondersteuning met vijf kernwaarden gebaseerd op belevingsgerichte zorg.

De kernwaarden komen tot uiting in het gedrag dat de medewerkers laten zien in hun relatie met cliënten. In 2023 zijn de levensverhalen van onze bewoners opgetekend. Van daaruit is gekeken hoe het begrip “zinnvolle dagbesteding” vorm gegeven kan worden.

Verwanten en mantelzorgers worden door de inzet van het (mantel)zorgportaal Caren geïnformeerd. Via Caren kunnen zij meekijken en meepraten over de zorgleefplannen en de actuele zorgverlening.

4.1 Zorgkaart Nederland 2021

In 2023 is een uitvraag gedaan naar ervaringen met de zorg van verwanten en cliënten. De resultaten worden hieronder kort samengevat.

Langdurige zorg

Het gemiddelde cijfer voor Dignis verblijf over 2021- 2023 is een 8. Het cijfer fluctueert nauwelijks. Daarmee is voldaan aan de Dignis eis van een 8 gemiddeld. Het landelijk gemiddelde ligt op 8,3.

Het percentage verwanten dat niet tevreden (score<6) is blijft rond de 10% steken. Het aantal mensen dat zeer tevreden is (9-10) is wat toegenomen. De NPS-score van 31 in 2023 valt in de categorie zeer goed (NPS 30-70). Over de laatste 3 jaar ligt de score steeds tussen goed en zeer goed. Er is geen branchegemiddelde bekend.

Op de vragen naar het veiligheidsgevoel en of er leuke activiteiten te doen zijn is een stijgende trend waar te nemen. De waardering voor het eten is na een daling in 2022 vrijwel stabiel (7,4- 7,5).

Het onderwerp “gebouw, voorziening en omgeving” heeft de laagste score, behalve bij de Duinstee en de Enk. Voor de Wiekslag is de daling het sterkst, de waardering is daar 6,8. De reden daarvoor is bekend en er wordt momenteel aan gewerkt dat op te lossen (betrekken Molenkamer bij de Bonkelaar). De lagere waardering in het algemeen hangt samen met de gedateerdheid van gebouwen en de ervaren kleine kamers. Verder is de trend dat er na een daling van de waardering in 2022 een lichte stijging te zien is in 2023. Bij de bespreking van de gemaakte opmerkingen wordt daar nader op ingegaan.

Deelname aan het onderzoek kent een dalende trend. Dat ondanks het feit dat het aantal geselecteerde deelnemers even groot is. Weliswaar was er in 2023 meer deelname dan in 2022, maar dat is verklaarbaar uit de waarneming dat in 2022 een grote uitval van deelnemers te zien was vanwege telefonische onbereikbaarheid. In ieder geval was dat percentage uitvallers veel groter dan in 2021 en 2023. Mogelijk had dat te maken met het feit dat de uitvraag 2022 op een ongunstig tijdstip gepland was (vakantieperiode). Het aantal mensen dat vooraf gemeld heeft niet mee te willen doen is toegenomen. Er zijn geen redenen bekend waarom deze trend ingezet is.

Market Respons heeft alle gemaakte opmerkingen aan de rapportage toegevoegd. Hieronder volgt een samenvatting van die opmerkingen gerelateerd aan de opmerkingen zoals die vorig jaar zijn gemaakt. (N.B.-locatiemanagers kunnen op verzoek een overzicht van gemaakte opmerkingen van hun locatie krijgen).

In 2023 werden op dezelfde als in 2022 knelpunten benoemd:

- Kwaliteit en effect van verpleging, verzorging of behandeling
- Behandelen de medewerkers u met aandacht/gaan zij op een goede manier met u om?
- Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt/past het bij de manier waarop u wilt leven?

Bij de tekstuele toelichtingen zijn dezelfde ervaren oorzaken te vinden voor de lagere scores. De algemene trend blijft: het personeel doet wel zijn/ haar best, maar door de krappe bezetting lopen afspraken niet goed, zijn er te vaak medewerkers (inval/ uitzendkrachten) die de bewoner en diens situatie onvoldoende kennen en worden er minder activiteiten uitgevoerd. De gevolgen daarvan zijn, volgens de respondenten:

- Dat afspraken niet goed gemaakt of nagekomen worden,
- De afstand tussen medewerkers en verwanten groter wordt,
- Dat de aandacht voor de bewoner afneemt
- En dat bewoners zich vaker alleen voelen en zich vervelen.

Het waarderingscijfer voor deze vragen ligt iets hoger dan in 2022. Mogelijk wordt het feit dat de respondenten vinden dat de aanwezige medewerkers over het algemeen hun uiterste best doen om, ondanks ervaren personeelstekorten, positiever weegt dan de geconstateerde knelpunten in de zorg voor een verwant.

De waardering m.b.t. de vraag of men zich veilig voelt in de omgeving blijft stijgen t.o.v. 2021 (87%) en 2022 (86%). In 2023 gaf 90% aan zich (heel) veilig te voelen, in 2022 is dat 86%.

De waardering voor het eten ligt in 2023 gelijk met 2022(7,5 tegen 7,4). Uit de commentaren komt naar voren dat er 3 factoren zijn die voor een lager cijfer zorgen:

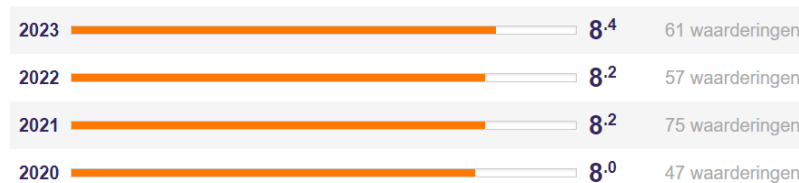
- Te weinig rekening houden met wensen van bewoners
- Er wordt niet altijd goed omgegaan met dieet afspraken

- Als er zelf gekookt wordt op de locatie maakt het voor het klaarmaken uit wie er kookt. Niet iedereen bereidt het eten even goed

Het onderzoek laat zien dat de trends op hoofdlijnen de afgelopen 3 jaar nauwelijks gewijzigd zijn. Op hoofdlijnen is de verwachting dat in 2024 de situatie niet al te zeer wijzigt omdat beleid en uitvoering van de zorg niet erg veranderen.

Zorg Thuis (PREM-meting)

Waarderingen historie (gemiddelde waardering):



Het aantal waarderingen is licht opgelopen t.o.v. 2022. Ook de gemiddelde waardering stijgt licht (8,2 naar 8,4)

De NPS-score is omhooggegaan van 35 naar 40. Het aantal criticasters is gelijk gebleven wat betekent dat het aantal promotors is toegenomen.

Over de hele linie gezien scoren de indicatoren allemaal wat hoger dan in 2022. Uit de vergelijking met de branche komt naar voren dat de stijgende waardering voor de Zorg thuis een landelijke trend is. Dignis volgt die trend.

Respondenten hebben individuele opmerkingen gemaakt over de zorg en dienstverlening. Daaruit komt het beeld naar voren dat onze cliënten tevreden tot zeer tevreden zijn over de medewerkers. Er is over het algemeen goed onderling contact. De medewerkers worden als deskundig en betrokken gezien. Als knelpunten worden genoemd dat er te veel wisselingen in personeel zijn en dat de medewerkers te laat komen zonder opgave van redenen. Er wordt dan wel vermeld dat daar begrip voor is (de cijfer score gaat ook niet naar beneden) maar dat men het liever anders ziet.

4.2 Uitkomst HKZ-audit 2022

In november 2023 vond de tweede follow-up van de HKZ-audit plaats. De bevindingen en observaties uit 2022 zijn allemaal afgesloten. De audit van 2023 leverde 1 NC 2 op: de PDCA wordt nog niet in alle gevallen gesloten. Er is een plan van aanpak ingediend om dat aan te pakken. Het plan van aanpak is geaccepteerd.

De auditoren hebben meerdere sterke punten benoemd zoals:

- Voorsorteren op een toekomst met minder en andere zorg:
 - Presentatie van het “eerlijke verhaal”
 - Zuid Vooruit
 - Bevoegd en Bekwaam
 - Inzet van Zorgtechnologie
 - Veel Netwerken en samenwerking
 - Functiedifferentiatie/samenwerking
- Expertise op het gebied van probleemgedrag en psychofarmaca
- Taakdelegatie medische vakgroep en coaching op rolduidelijkheid

Al met al een bevredigend resultaat.

4.2 Ontwikkelingen binnen Dignis

Een van de uitgangspunten bij Dignis is werken volgens de methode zorgen met aandacht en respect, voorheen Beleving Gerichte Zorg. De stuurgroep heeft in 2023 de lessen aangepast en een begin gemaakt met de voorbereidingen voor een inhaalslag. Gebleken is dat de continuïteit van de training niet voldoende gegarandeerd kon worden. Matchen van trainers en medewerkers was een te groot struikelblok. Ook al omdat de training te veel dagdelen bevatte om efficiënt te roosteren. De werkgroep heeft vervolgens gekeken of een externe partij ingezet kon worden. Eind 2023 is IMOZ gecontracteerd. Zij verzorgen een externe, verkorte en praktijkgerichte opleiding in 2024.

Omdat in 2023 de ontvlechting verder vorm heeft gekregen is bureau opleidingen uitgebreid. Dignis beschikt eind 2023 over een eigen afdeling opleidingen die in 2024, naast lopende zaken ook een meerjarenopleidingsplan gaat maken. Ook de afdelingen HR en Facilitair zijn ontvlochten.

Om de toeloop van collega's in het Heymanscentrum in Groningen in goede banen te leiden, was het nodig kantoorruimte en werkplekken te realiseren. Dat is gelukt en intussen werken veel collega's op de Wadden, het vernieuwde kantoorgedeelte in het Heymanscentrum.

Er zijn 2 nieuwe opleidingstrajecten in gang gezet. Enerzijds om Dignis medewerkers de kans te geven zich intern door te ontwikkelen, anderzijds om een passende functiemix op locatie te realiseren. Het gaat om de helpende plus en de zorghulp. Het implementatieproject voor beide functies wordt in september 2024 afgerond.

Het kritisch proces dossier heeft in 2023 trainingen verzorgd over het werken in het zorgplan. De resultaten zijn bij de interne audit dossier opgehaald. Daarbij bleek dat er nog een aantal knelpunten gevonden zijn m.n. rond vastleggen van gegevens op de juiste plek. Daarvoor is een verbeterplan opgesteld dat in 2024 wordt uitgevoerd.

De overgang van de Lentis apotheek naar die van het Martini Ziekenhuis is afgerond. Mede door de goede voorbereidingen is de overgang vrijwel probleemloos verlopen (zie ook hoofdstuk 6, medicatieveiligheid).

5 Wonen en Welzijn

Er is afgesproken dat iedere bewoner een **persoonlijk activiteitenplan** krijgt. Verder is de inbreng van agogen in bewonersbesprekingen bij de Enk beter ingebed. Er is sprake van toename van aandacht voor de sociale context van de bewoner en deelnemers en in toenemende mate een persoonsgerichte aanpak van een zinvolle dag invulling te zien. Eind 2023 zijn de bevindingen gebundeld. Begin 2024 start een project waarin de kaders voor de inzet van agogen binnen heel Dignis vorm krijgen.

Binnen wonen zijn de plannen voor ver- en nieuwbouw van meerdere locaties verder uitgewerkt. De verwachting is dat in de loop van 2024 gestart kan worden met (een deel van de) plannen.

6 Veiligheid

6.1 Hygiëne en infectiepreventie (HIP)

Overzicht van de belangrijkste punten van het afgelopen jaar:

Begin 2023 is een interne audit HIP uitgevoerd gericht op persoonlijke hygiëne en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. De verbeterpunten die hieruit voortgekomen zijn, zijn gedurende het jaar opgepakt, denk hierbij aan het meer visualiseren van werkinstructies en

kennisverhoging. Hiervoor heeft een groep medewerkers van verschillende locaties een tweedaagse training hygiëne en infectiepreventie gevolgd die vanuit het ABR-zorgnetwerk werd georganiseerd.

Eind 2023 is de beslissing genomen dat er voor Dignis, is samenwerking met ZINN en Lentis, een Deskundige infectiepreventie opgeleid gaat worden.

6.2 Medicatieveiligheid

De ontwikkeling van de meldingen van medicatiefouten is beschreven in hoofdstuk 7.5 Incidenten. De overgang van de Lentis apotheek naar de apotheek van het Martini Ziekenhuis is goed verlopen. Onderwerp van gesprek is nog hoe levering van medicatie geschiedt. Het is waarschijnlijk dat er minder vaak leveringen gedaan worden. Van medewerkers wordt dan wel verlangd dat zij zicht houden op de voorraad om tijdig nieuwe medicatie te bestellen. In 2024 volgt een evaluatie.

Het werken met Medimo als elektronisch voorschrift en controlesysteem is goed verlopen. Het systeem wordt als helpend ervaren.

6.3 Decubituspreventie

In 2023 is de jaarlijkse matrassencheck uitgevoerd. Daaruit zijn geen knelpunten naar voren gekomen. Een aantal matrassen is vervangen. De kwaliteitsindicatoren 2023 laten zien dat decubitus graad 2 of erger bij Dignis vrijwel niet voorkomt.

6.4 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Er is ingezet op een paar speerpunten: juist registreren en evalueren van maatregelen en open deuren beleid. Met behulp van voorlichting en monitoren van de kwaliteitsmonitor is het overschrijden van evaluatietermijnen met 60% afgenomen. Het juist registreren van maatregelen is door de Wzd-f opgepakt. Daarnaast is een project gedaan om de registratie te verbeteren. Hoewel geen cijfers voorhanden zijn beoordelen de Wzd-f en de Wzd werkgroep de resultaten als positief. Er is meer bewustwording en kennis aanwezig bij de medewerkers door de gegeven aandacht.

Eind 2023 is gewerkt aan het proces van het bewaken van de IBS/ RM-termijnen binnen Dignis. Er zijn afspraken gemaakt om tijdig te verlengen of een andere juridische status aan te vragen. Begin 2024 volgt evaluatie.

Van de Cliëntvertrouwenspersoon Quasir:

Over het jaar 2023 zijn 6 voorlichtingen gegeven. Met name aan medewerkers van Dignis. Verschillende teams zijn bezocht, ook de WZD-functionarissen werden bezocht en er is kennis meegemaakt.

Aangezien de cliëntenraden in 2022 zijn bezocht is ervoor gekozen om dat in 2023 niet weer te doen.

Ook is er een aantal keren contact geweest met de Klachtenfunctionaris van Dignis. Dit heeft uiteindelijk niet geleid tot een of meerdere kwesties. Dit omdat het uiteindelijk toch geen WZD bleek te zijn of omdat patiënt of wettelijk vertegenwoordiger geen contact wilde met de CVP-Wzd.

Locatiebezoeken

Alle locaties van Dignis zijn minimaal 2 keer bezocht. De CVP-Wzd heeft zich overal welkom gevoelt. In gesprek met de aanwezige medewerkers bemerkt de CVP-Wzd dat er meer bewustwording is ten aanzien van de WZD. Medewerkers denken over bepaalde zaken na. Ook de kleine dingen als wil men koffie of thee? Wat willen de mensen op hun boterham. Dit i.p.v. het in te vullen en steeds elke dag hetzelfde aan te bieden.

Kwesties

In 2023 heeft de CVP-Wzd geen ondersteuning hoeven bieden bij kwesties.

Signalering

De CVP Wzd kan tijdens de uitvoering van de dienstverlening tekortkomingen in cliëntenrechten tegenkomen. De Wzd heeft het afgeven van dergelijke signalen ook als taak voor de CVP Wzd opgenomen. Er is dan een tekortkoming in de structuur of uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf. Dit voor zover deze afbreuk doet aan de rechten van cliënten. Het afgeven van een signaal gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als de tekortkomingen in het cliëntenrecht blijven voortbestaan. In 2023 heeft de CVP Wzd geen signalen afgegeven.

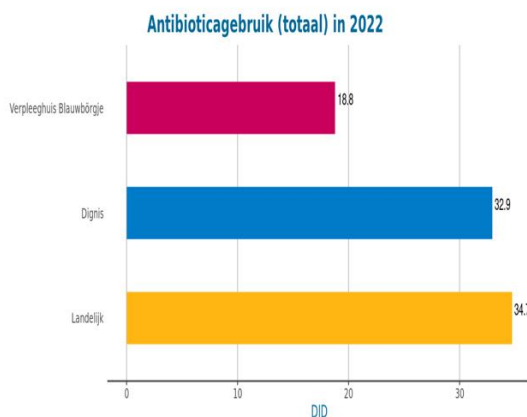
6.5 Preventie acute ziekenhuisopnamen

Binnen de intramurale zorg van Dignis wordt op de dag van de opname een medisch beleid afgesproken met de cliënt en of de eerste contactpersoon. Hierin wordt het niet-reanimatiebeleid afgesproken, maar ook zijn afspraken opgenomen ten aanzien van het wel of niet insturen van de cliënt naar het ziekenhuis en andere invasieve/intensieve behandelingen (infusen, sondes, intramusculaire, behandelen etc.) In het ECD worden deze afspraken vastgelegd op het medisch beleidsblad. Er kunnen consulente bezoeken gepland worden van de neurologie, geriatrie, revalidatiegeneeskunde en de psychiatrie. Met deze consultants kan overlegd worden bij acute casuïstiek. Met de vakgroep geriatrie van het Martini Ziekenhuis vindt twee keer per jaar een gesprek op managementniveau plaats om de samenwerking te intensiveren en te optimaliseren.

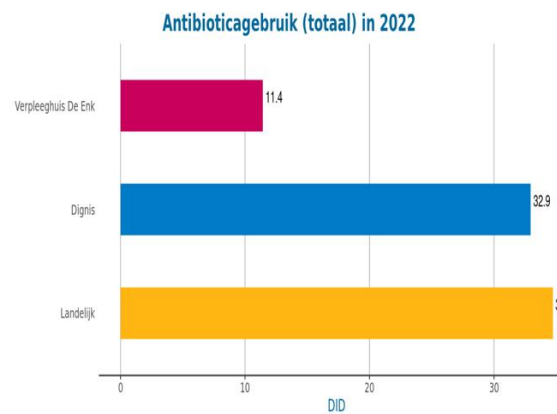
6.6 Antibiotica en Psychofarmaca

6.6.1: Antibiotica

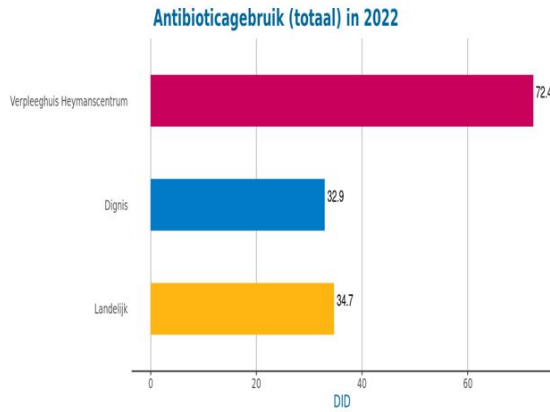
Het cijfermatig overzicht ziet er als volgt uit:



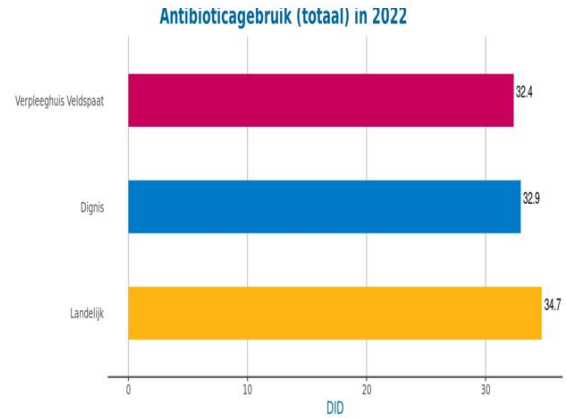
Figuur 1. Totale antibiotica-gebruik in 2022 in DID (DDD per 1000 bewoners per dag) voor uw verpleeghuis, zorggroep en landelijk.



Figuur 1. Totale antibiotica-gebruik in 2022 in DID (DDD per 1000 bewoners per dag) voor uw verpleeghuis, zorggroep en landelijk.



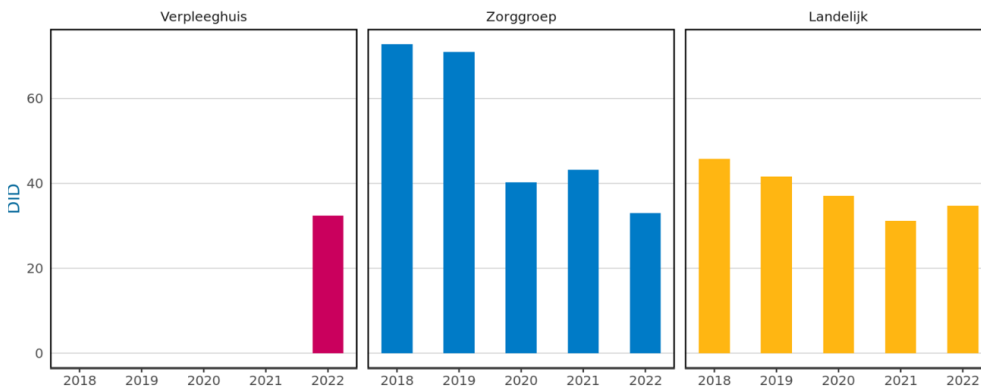
Figuur 1. Totale antibioticagebruik in 2022 in DID (DDD per 1000 bewoners per dag) voor uw verpleeghuis, zorggroep en landelijk.



Figuur 1. Totale antibioticagebruik in 2022 in DID (DDD per 1000 bewoners per dag) voor uw verpleeghuis, zorggroep en landelijk.

SNIV cijfers 2023

Antibioticagebruik (totaal) over de afgelopen 5 jaar



6.6.2 Psychofarmaca

In het laatste FTO is gesproken over het vergroten van kennis m.b.t. de richtlijn “Neuro psychiatrische gevolgen na een NAH bij volwassenen” en zijn afspraken gemaakt over het voorschrijfbeleid.

De richtlijn is besproken en de aanbevelingen voor behandeling zijn gedeeld met de artsen. Er is afgesproken met de richtlijn te gaan werken.

Er zijn minder gebruikers voor wie in 2023 zo nodig gebruik antipsychotica is voorgeschreven. Voor een overzicht over de zo nodig gebruik antipsychotica zie onderstaande:

	2022	2023
Blauwbörgje	6,7	3,7
De Enk	10,6	8,6
De Wiekslag	0,0	0,0

Duinste	0,0	0,0
Heymanscentrum - longstay	19,0	14,3
Heymanscentrum - shortstay	20,0	20,0
Heymanscentrum - HC KEP	12,5	0,0
Veldspaat	29,0	17,6

Afspraak: Doorgaan afbouw zo nodig antipsychotica; streven is geen zo nodig medicatie voorschrijven

Overige afspraken zijn:

- Geen antipsychotica voor zo nodig voorschrijven.

Via de berichtenfunctie in Medimo wordt uitgevraagd of de antipsychotica voor zo nodig voor de huidige gebruikers kunnen worden gestaakt.

- Frequent evalueren van psychofarmaca.

effect evaluatie lijst (CMAI, NPI)

samen met team bespreken welk gedrag je scoort

7 Leren en werken aan kwaliteit

7.1 Kritische processen

Dignis kent 14 zogenaamde Kritische Processen. Dit zijn werkprocessen binnen de zorg, waarbij de resultaten direct van invloed zijn op het welbevinden van de cliënten en de medewerkers, maar ook van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering en het imago van de organisatie.

De processen worden door een proceseigenaren-duo (locatiemanager en KVP), ondersteund door iemand van het kwaliteitsbureau en een werkgroep beschreven en gemonitord. Daardoor kan kwalitatief goede zorg geleverd worden en die aansluit bij de wensen en verwachtingen van cliënten en hun familieleden, de medewerkers en de organisatie.

De 14 kritische processen zijn:

- Medicatieveiligheid
- Vallen
- Bevoegd en bekwaam
- Wet zorg en dwang
- Hygiëne en infectiepreventie
- Dossier
- Welzijn/kwaliteit van leven
- Wond- en Decubituszorg
- Palliatieve zorg
- Domotica & nieuwe technologie
- Cliëntzorg: in-, door-, uitstroom
- Onbegrepen gedrag
- Ouderenmishandeling

– Voeding

De Kritische processen hebben in 2023 vooral gewerkt aan het updaten van de processen en kennisvermeerdering rond hun onderwerp. Er zijn diverse klini -mini's gegeven en met carrousels is gewerkt aan thema's.

Naar 2024 toe wordt gewerkt aan het versterken van de rol van de KP als partner voor de locaties. De samenwerking met de Kwaliteitsverpleegkundgen is daarbij een belangrijk aandachtspunt.

7.2 Lerend netwerk

Dignis neemt deel aan diverse netwerken zoals:

CVA-ketenzorg

UNO (onderzoeknetwerk)

Netwerk Palliatieve zorg

Samenwerkingsverband Martini Ziekenhuis en de verpleeghuiszorg

Netwerk niet aangeboren hersenletsel (o.a. CVA-keten en stuurgroep Breinlijn)

Antibiotica resistentie netwerk

Zorgplein Noord

Dementie netwerk

ROAZ

RONAZ

Netwerk DEZEP

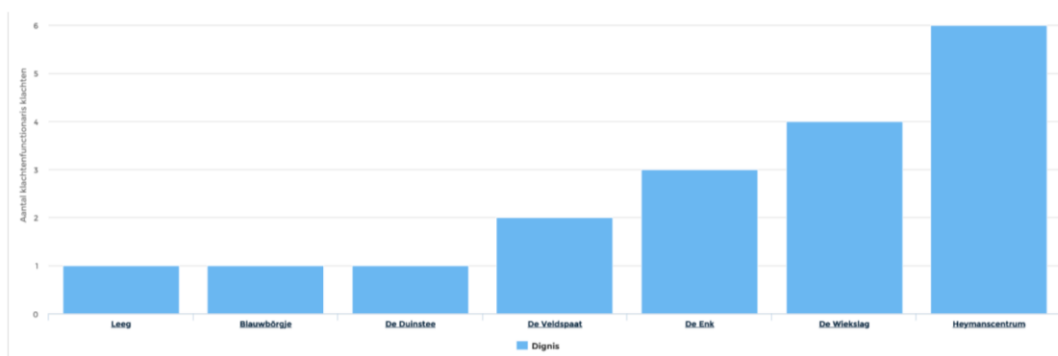
Actiz overleg Drentse huizen

7.3 Klachten

Klachten 2023

In tabel 1.1 ziet u het aantal klachten dat is ontvangen in 2023, verdeeld in clusters. In totaal waren het 18 meldingen. Dignis wordt nog steeds weergegeven in de algemene overzichten in combinatie met Lentis. Zoals eerder beschreven zal vanaf het jaar 2025 de data toegespitst zijn op Dignis.

Op het moment van schrijven staat er nog één klacht open.



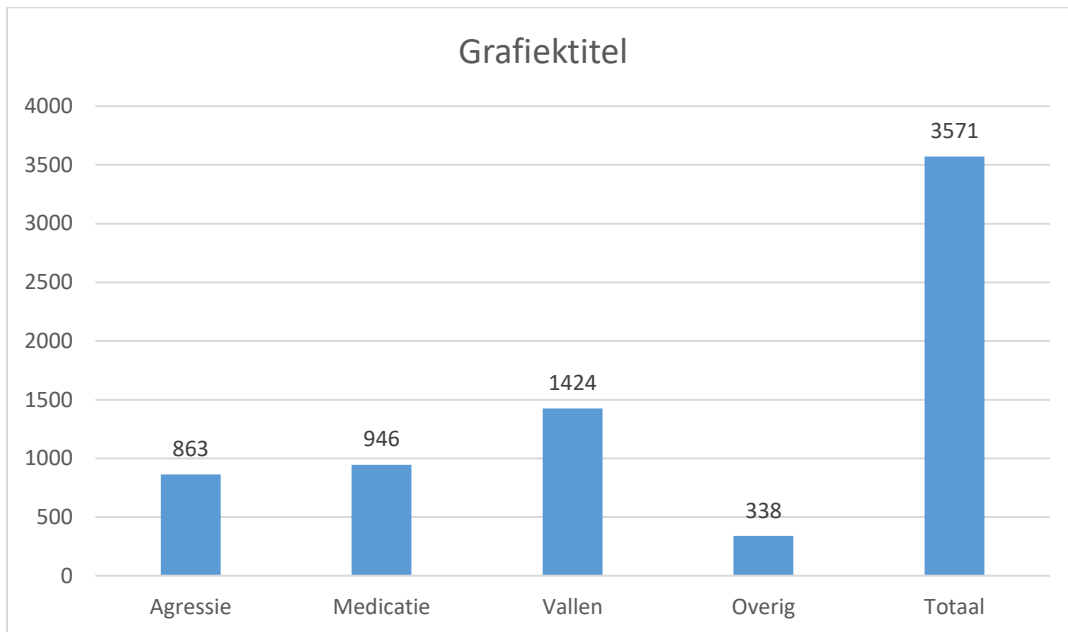
Tabel 1.1. Klachten per cluster

7.4 Calamiteiten

In 2023 hebben er 3 calamiteiten plaatsgevonden die tot melding bij de IGJ hebben geleid. Het betrof een suïcide incident en 2 ernstige valincidenten. Deze zijn door de onderzoekscommissie onderzocht en hier zijn verbeterplannen voor opgesteld en uitgevoerd. In 2024 volgt een check op de borging van de resultaten

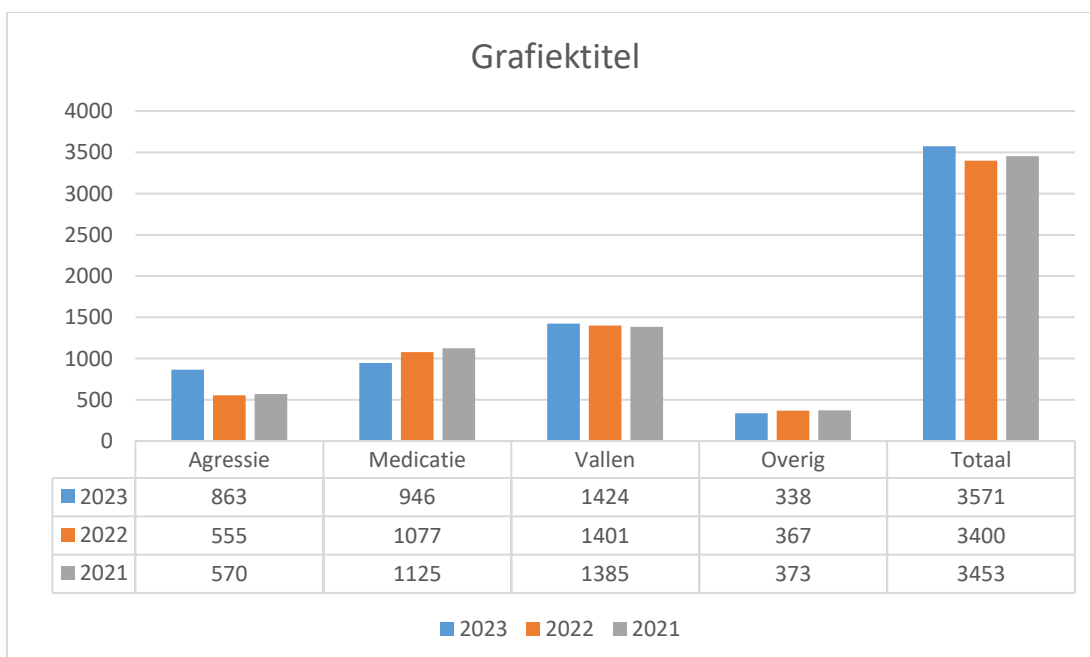
7.5 Incidenten

De tabel hieronder laat het aantal meldingen incidenten cliënten in 2023 zien.



Het aantal incidenten is t.o.v. 2022 met 171 meldingen gestegen.

De top 3 van incidenten bestaat, net als voorgaande jaren, uit vallen, medicatiefouten en agressiemeldingen. De onderstaande tabel laat het verloop in aantallen meldingen tussen 2021 en 2023 zien.



7.6 Audits

In 2023 is Dignis gestart met een intern auditteam. Naast de zogenaamde papieren audits (zelfanalyse door locaties) heeft het auditteam Dignis breed 4 thema audits uitgevoerd:

- Hygiëne en Infectie Preventie
- Medicatieveiligheid
- Dossier
- Wond en decubitus

De audits zijn goed ontvangen door het MT. Ze geven een goed beeld van de stand van zaken en van verbeterpunten. De resultaten zijn gedeeld met de Kritische Processen voor deze onderdelen. Daaruit zijn adviezen voor verbetering opgesteld. In Q1 2024 vindt de eerste evaluatie van de effecten van de verbeterplannen plaats.

7.7 Privacy

Phishing simulatie

Naar een representatief deel van de medewerkers is een nep-phishing mail gestuurd, met als doel om te kijken welke acties hierop werden ondernomen. Over de uitkomsten is in een artikel gecommuniceerd via Digna, het intranet van Dignis. Het is erg positief dat medewerkers een melding van de e-mail hebben gedaan via de Selfservicedesk. Daarnaast heeft een groot deel van de medewerkers de e-mail als ongewenst aangemerkt. Echter stond daartegenover dat er wel degelijk medewerkers op de link hebben geklikt en daarbij gebruikersnaam en wachtwoord hebben ingevuld.

In het artikel werden tips gegeven over hoe een nep-phishing mail te herkennen en daarbij werd verwezen naar de e-learning: Hoe ontmasker ik een phishing mail?

Bewustwording medewerkers

In 2023 zijn verschillende acties uitgevoerd om het kennisniveau en de bewustwording van medewerkers te vergroten. Via het kennisplatform Redgrasp zijn verschillende vragen over gegevensbescherming en privacy gesteld aan alle medewerkers uit de zorg. Na de beantwoording van een vraag volgde er uitleg over het onderwerp en (waar mogelijk) een verwijzing naar het bijbehorende beleid of proces op Zenya. Voor de gehele stafafdeling en alle managers is een quiz gehouden over privacy tijdens bijeenkomsten.

Samenwerking

De Functionaris Gegevensbescherming (FG) van Dignis neemt deel aan het samenwerkingsverband FG Noord-Nederland, waar de FG's van verschillende zorginstellingen en ziekenhuizen uit het noorden kennis delen en elkaar op de hoogte houden van wat er speelt in het werkveld.

8 Personeelssamenstelling, voldoende en vakbekwaam personeel

8.1 Werving en selectie

In 2023 heeft Dignis een aantal stappen gezet in het verbeteren van de werving- en selectieprocessen. Ons doel was om meer sollicitanten aan te trekken en de zichtbaarheid van Dignis als VVT-zorginstelling te vergroten.

Om deze doelen te behalen zijn de volgende acties ondernomen:

1. Alle vacatures zijn herschreven in een vast template, waarbij de tekst meer wervend en specifiek op de functie en afdeling is gericht. Ook gaat de vacatureaanvraag nu

direct naar recruitment i.p.v. HR-service, waardoor het proces van schrijven en plaatsen wordt versneld.

2. Dignis heeft dit jaar een eigen communicatieafdeling opgericht, bestaande uit 2 medewerkers. Hierdoor hebben we stappen kunnen zetten in onze arbeidsmarktcommunicatie, die voorheen nihil was.
3. Referral Recruitment. Huidige medewerkers zijn een belangrijke manier om aan nieuwe medewerkers te komen. Een medewerker weet als geen ander wat het werk inhoudt, wat een nieuwe medewerker kan verwachten en wie hij/zij zelf als collega wil hebben. Om onze huidige medewerkers extra te activeren om nieuwe medewerkers aan te dragen willen we hen belonen met een aanbrengbonus. Dit gaat twee kanten op: enerzijds een nieuwe geschikte medewerker, anderzijds belonen we de huidige medewerker wat een gevoel van waardering geeft.
4. Wervingscampagnes. We hebben gebruik gemaakt van gerichte marketingcampagnes via sociale media, job boards en samenwerkingen met opleidingsinstituten.
5. De optie voor het inleveren van een open sollicitatie op de website is ingericht. Hierdoor krijgen we een meer divers kandidatebestand.

Mede hierdoor zien we een toename in het aantal sollicitanten. Het aantal sollicitaties is van 193 (2022) gestegen naar 518 (2023).

8.2.1 Aantal en verdeling zorgverleners

Tabel 2: Overzicht medewerkers naar niveau

Niveau 1	47,2
Niveau 2	100,5
Niveau 3	269,0
Niveau 4	55,6
Niveau 5	4,4
Niveau 6	11,7
Behandelaren	42,2
Leerlingen	30,0
Overig zorgpersoneel	2,0
	562,5

8.2.2 Verdeling leerling/gediplomeerden en stagiaires

Op dit moment zijn de uitgevraagde gegevens niet voorhanden.

8.2.3 In-, door, en uitstroom

Tabel 4: In-, door- en uitstroom 2023

Aantal nieuwe medewerkers	504
---------------------------	-----

Aantal medewerkers 2022	1.032
Aantal medewerkers 2023	1.196
Aantal vertrokken medewerkers	340

8.3 Aantal vrijwilligers en verdeling per locatie

In 2022 stonden binnen Dignis rond de 350 vrijwilligers ingeschreven. Er is geen verdeling per locatie uit splitsbaar.

8.4 Verzuim

Dignis breed is het verzuimpercentage over 2023 10,2%. Dat is een lichte stijging t.o.v. 2022.

Dat ondanks de aandacht voor verzuimbegeleiding en preventie waarop in is gezet. De meldingsfrequentie lag op 1,48, wat iets lager is dan het branchegemiddelde. Dignis kampt met een relatief groot aantal langdurig zieken.

Eind 2023 is afgesproken over te gaan naar een andere Arbodienst: Arbo- anders. De verwachting is dat hun mogelijkheden m.b.t. het inzetten van preventieve maatregelen beter aansluiten bij Dignis.

Daarnaast zal ingezet worden op een aanpak waarbij een duidelijke dossierhouder aanwezig is en waarbij getracht wordt voortdurend in gesprek te blijven over de mogelijk- en onmogelijkheden voor re-integratie.

8.5 Opleiding

De volgende trainingen hebben plaats gevonden:

Training belevingsgerichte zorg, triage training, train-de-trainer toetsers VRH, scholing slikproblemen, scholing KVP'ers, carrousel dagen en klini mini's op diverse locaties.

De module helpende plus is, in samenwerking met het Noorderpoort, gestart met een in company groep. Verder is de samenwerking met het Noorderpoort en Alfa-college gecontinueerd voor de opleidingen EVV en GVP.

In 2023 zijn de trainingen AP&H en BHV voor het laatste jaar vanuit Lentis opleidingen aangeboden en is er zoveel als mogelijk een inhaalslag gemaakt. In samenspraak met afdeling kwaliteit en de diverse stuurgroepen is er een plan gemaakt voor scholing op het gebied van AP&H, BGZ en onbegrepen gedrag voor na de ontvlechting.

Ook is er aandacht geweest voor het verder inrichten van het leermanagementsysteem (LMS) wat geresulteerd heeft in het wegzetten van alle scholingen binnen Dignis op dit platform vanaf 1 januari 2024.

De basis- en herhalingstraining BHV is uitgebreid met training BHV op locatie.

In het najaar is er een seminar onbegrepen gedrag georganiseerd in samenwerking met de stuurgroep onbegrepen gedrag. De belangstelling vanuit Dignis hiervoor was groot.

De leerafdeling is geëvalueerd en gecontinueerd en was er ondanks de trend in de regio nog geen noemenswaardige terugloop van stagiaires binnen Dignis. Het aantal BBL'er binnen Dignis is gestegen, met name door eigen medewerkers die graag willen doorstromen.

9. Gebruik van hulpbronnen

9.1 ONS, cliëntdossier

In hoofdstuk 4.3 is ingegaan op de scholing die in 2023 is gegeven m.b.t. het werken in ONS. De andere ontwikkelingen binnen werken in ONS die in 2023 gestart zijn betreffen:

- Opnemen van het levensverhaal van bewoners in ONS
- Opnemen van het activiteitenplan van bewoners in ONS

Inmiddels werken alle locaties van Dignis met ONS.

9.2 Documentmanagementsysteem

Bij Dignis werken we met Zenya doc van infoland.

9.3 SMILE

Voor uitlopend op het aflopen van het contract met Smile medio 2024, heeft Dignis zich georiënteerd op mogelijke alternatieven. Smile is te duur, niet gebruiksvriendelijk en vernieuwend genoeg om er mee door te gaan.

Er is gekozen om medio 2024 van start te gaan met Zenya Flow en Check van Infoland. Daar worden meldingen van incidenten, klachtenafhandeling en papieren audits in beschikbaar gemaakt. De data uit Smile worden gesaved zodat ze beschikbaar blijven voor inzage.

10 Gebruik van informatie

10.1 Verbeterinformatie

Dignis kent diverse (management)rapportages waaruit verbeterinformatie opgehaald wordt. Voor de zorg zijn dat met name:

- Kwartaalrapportage managers en ondersteunende diensten (inclusief financiële en verzuim informatie)
- Klanttevredenheid rapportages
- Uitkomsten HKZ-audit
- Stuurinformatie uit SMILE (incidenten, klachten en audits)
- Rapportage kwaliteitsindicatoren kwaliteitskader V&V

In 2023 is gebleken dat deze informatie voorhanden is, maar niet altijd leidt tot resultaatgerichte verbeterafspraken. Daarmee wordt de PDCA-cyclus niet afgerond. In 2024 werkt Dignis daarom aan het borgen van afspraken door de analyses te koppelen aan resultaten en van daaruit verbeteringen in te zetten om de gewenste resultaten te krijgen.

Daarnaast werkt Dignis mee aan het Register Leren van Data in Verpleeghuizen van het Nivel. Dat is een landelijke database waaruit rapportages gehaald kunnen worden. Ook wordt een deel van de gegevens gebruikt bij wetenschappelijk onderzoek.

10.2 Overige informatiebronnen

Dignis maakt gebruik van externe informatiebronnen zoals de Vilans nieuwsbrief, UNO-UMCG-initiatieven, (wettelijke) richtlijnen, rapportages van, onder meer, de IGJ en andere toegankelijke digitale bronnen.

