



Sisu

Jaarverslag clientervaring

2020

Februari 2021
Rina van der Linde
Mireille Arentsen
Marja Staal

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Klachten.....	3
1.1 Aantal klachten.....	3
1.2 Type klachten en aantal.....	3
1.3 Aantal klachten per zorgonderdeel.....	3
1.4 Door wie is de klacht behandeld.....	4
2. Calamiteiten.....	5
3. Signalen/ meldingen ouderenmishandeling.....	6
4. Inzet onvrijwillige zorg.....	6
5. Client tevredenheid.....	7
6. Toelichting.....	9
6.1 Klachten.....	9
6.2 Calamiteiten.....	9
6.3 Ouderenmishandeling/ veilige zorgrelatie.....	10
6.4 Onvrijwillige zorg.....	10
6.5 Clienttevredenheid.....	10
7. Aanbevelingen.....	10
Bijlage 1	
Respons tevredenheidsonderzoek per woon locatie.....	13

Inleiding

In dit jaarverslag wordt achtereenvolgens verslag gedaan van de klachten, calamiteiten, signalen/meldingen ouderen mishandeling/veilige zorgrelatie, onvrijwillige zorg en de cliënttevredenheid.

Aansluitend volgt de toelichting en de aanbevelingen.

1. Klachten

1.1 Aantal klachten

Jaar 2020	Aantal klachten totaal	Q 1 en 2	Q 3 en 4
Lyvore	51	26	25
De Brug	12	3	9
De Bilthuysen	35	9	26
Sisu	98	38	60

1.2 Type klachten en aantal

Type	Q1 en 2	Q 3 en 4	Totaal
Zorgverlening	5	9	15
Bejegening	4	3	7
Alarmopvolging	-	2	2
Schade	-	6	6
Diefstal/ vermissing	2	1	3
Palliatieve zorg	2	-	2
Tandarts	1	-	1
HH zorg	6	19	25
Anders	6	4	10
Corona/ bezoekregeling	9 (2 gerelateerd aan)	6	15
Planning/ flexwerkers	1	-	1
Maaltijden	1	1	2
Reparatie/ onderhoud		4	4
Facturatie		-	-
Overlast	1	3	4
AVG		1	1
WZD		1	1
Totaal	38	60	98

1.3 Aantal klachten per zorgonderdeel

Zorgonderdeel	Q1 en 2 2020	Q 3 en 4
Directie/ staf	1	-
Dagcentra		1
GRMN Amersfoort	2	1
Amersfoort (wonen met zorg)	5	4
Soest/Soesterberg (wonen met zorg)	3	9

Zorgonderdeel	Q1 en 2 2020	Q 3 en 4
Baarn/Lage Vuursche (wonen met zorg)	6	4
ZaH Soest	1	2
ZaH Soesterberg	-	-
ZaH Baarn		
ZaH Amersfoort	-	-
WMO Soest	6	
WMO Baarn	2	4
Biltse Hof	1	5
Bremhorst	3	1
Koperwiek	2	-
Rinnebeek	-	1
St. Jozef	-	0
Weltevreden		1
Wijkzorg de Bilthuysen	-	0
WMO de Bilthuysen	3	18
Beukenstein	1	-
Woonoord	-	-
Rehoboth	-	-
Sparrenheide	2	-
Thuiszorg	-	-

1.4 Door wie is de klacht behandeld

Discipline	Aantal
Beleidsadviseur / klachtenfunctionaris / CVP	66 (en bij 11 betrokken)
Directie	- (bij 2 betrokken geweest)
Zorgmanager	14 (bij 8 betrokken geweest)
Teamcoach/ regisseur	7 (1 betrokken)
Medewerker zorg	2
Teamleider WMO	6
Manager WMO	1 (bij 15 betrokken)
Medewerker HH	-
Secr. Management assistent	2
Klachtencommissie	-

1.5 Afhandeling

Klachten afgehandeld	Klachten niet afgehandeld
98	3 lopen nog.

2. Calamiteiten

Datum	Afdeling	incident	Calamiteit	Verbeterpunten
10 aug. '20	Mw. S. Sparrenheid e	Blaasontsteking, geen AB ingezet. Mevr. is overleden na opname in ZH	Na onderzoek geen calamiteit.	N.v.t.
13 aug. '20	Mevr. K. Weltevreden / Bilthuysen	Agressie tussen 2 cliënten	Gemeld bij IGJ	Tijdig inschakelen van CCE. Benaderingsadvies en signaleringsplan vaste plek geven in het dossier.
10 aug. '20	Mevr. V. Boshuysen 4	Betreft crisisopname. Val bij het bed met fractuur tot gevolg op eerste dag van inhuizing.	Gemeld bij IGJ.	Op de dag van opname wordt een EVV /VIG uit gepland voor het doen van de opname het uitvoeren van de risico inventarisatie, opstellen van voorlopig zorgplan en het in gang zetten van de daaruit voortkomende preventieve maatregelen door de arts. Bij tekort aan formatie van deskundige medewerkers overwegen of crisisopname kan worden uitgesteld of crisisbed tijdelijk kan sluiten. Verbeteren van de multidisciplinaire communicatieoverdracht in het ECD. Procedure crisisopname actualiseren en onder de aandacht brengen.
16 juli '20	Noorderhof	Val uit bed met hoofd wond tot gevolg	Beoordeling na onderzoek; geen calamiteit Verbeterpunten opgepakt door coach en verpleegkundige.	Aanpassingen alarmeringssysteem in reset en instellen kortere vertragingstijd.

Datum	Afdeling	incident	Calamiteit	Verbeterpunten
2 feb.'20	A. Vinkenhof EP	Val over weegplateau	Calamiteit gemeld bij IGJ.	Aandacht voor valpreventie en opbergen weegplateau.

3. Signalen/ meldingen ouderenmishandeling

Datum	Casus	Melding /follow up
10-01-2020	Signaal m.b.t. Veilige zorgrelatie	Geen melding noodzakelijk. In gesprek met cliëntvertrouwenspersoon, cliënt en verzorgende opgelost.
27-01-2020	Signaal m.b.t. ouderenmishandeling Vermoeden financieel misbruik door zoon richting cliënt.	Geen melding noodzakelijk. Was afgehandeld maar gaat weer opgepakt worden. Er zijn weer terugkerende signalen. (-02-02-2021)
15-10-2020	Signaal m.b.t. veilige zorgrelatie	Contact gehad met Veilig thuis. Geen melding noodzakelijk. Afgehandeld. Korte onderhoud gesprekken maatschappelijk werk lopen nog. Op dit moment geen bijzonderheden. (02-02-2021)
01-07-2020	Signaal m.b.t. ouderenmishandeling. Inadequate mantelzorger/Mogelijk misbruik van financiën.	Afgehandeld dec 2020. Uitkomst: bewind voering en mentorschap door de organisatie aangevraagd. Is inmiddels gerealiseerd,
30-11-2020	Signaal m.b.t. ouderenmishandeling Inadequate zorg (was en voldoende beschikbare kleding) mogelijk financieel misbruik van mantelzorger (zoon) voor cliënt..	Loopt nog. Veilig thuis advies gevraagd. Maatschappelijk werk blijft dit volgen middels gesprekken. Mogelijk aanvraag bewind voering en/of mentorschap vanuit de organisatie.

4 Inzet onvrijwillige zorg

Analyse inzet onvrijwillige zorg op locatie, soort en duur volgt.

5. Client tevredenheid

Waardering Zorgkaart

Overzicht verloop cijfer en aantal waarderingen over afgelopen jaren

Organisatie	2016	2017	2018	2019	2020
Lyvore	7,5 / 12	7,9 / 146	7,4 / 34	8,3 / 23	7.8 / 102
De Bilthuysen	7.5 / 73	7.5 / 79	7.2 / 63	8.6 / 35	7.8 / 75
De Brug	7.4 / 2	7.9 / 42	8.5 / 9	8.4 / 15	8.1 / 41

Locatie	Gemiddeld 2019	Aantal 2019	Gemiddeld 2020	Aantal 2020	Huidige gemiddelde d.d. 11 feb. '21	Aantal d.d.11 feb.'21
Lyvore totaal	7,8	221	7.8	102	7.8	309
Daelhoven	7,9	39	7.9	12	7.9	50
Molenschot	8.0	23	7.7	12	7.9	34
ZaH Soesterberg	8.5	15	8.3	1	8.4	16
Eik / Quercus	8.2	19	8	13	8.1	32
Santvoorde	7.6	21	7.4	11	7.5	30
Birkhoven park	7.3	19	2.8	3	6,7	17
Elisabeth park	5,9	14	8.5	10	7.0	24
Boerenstreek	7.5	10	7,2	5	7.4	14
Noorderhof	8.5	11	8.3	6	8.4	17
Vierlinde en Leilinde	7.5	13	8	5	7.7	18
Smitsveen	8.4	7	7.6	2	8.0	7
Plataan	7.4	6	7.7	2	7.5	8
Heybergh	6.5	4	7.7	3	7.8	6
Krabbenlaan	8.3	6	7.8	4	8.1	10
ZaH Baarn	8.5	4	9.3	2	8.8	6
ZaH Soest	9.4	2	9.9	1	9.6	3
ZaH Amersfoort	8.7	2	9.5	3	9.2	5

Locatie	Gemiddeld 2019	Aantal 2019	Gemiddeld 2020	Aantal 2020	Huidige gemiddelde d.d. 11 feb. '21	Aantal d.d.11 feb.'21
Puntenburg thuiszorg	8.4	5	8.1	3	8.3	8
Puntenburg I Zorg	-	0	5.4	1	5.4	1
Molenhof	-	0	7.7	3	7.7	3
De Brug totaal	8.4	15	8.1	41	8.1	110
Sparrenheide	8.9	8	8.0	8	8.1	38
Beukenstein	n.v.t.	0	8.6	21	8.4	23
Woonoord	8.2	1	4.0	3	7.6	26
Rehoboth	7.3	2	8.2	6	8.0	12
Wijkzorg	8.1	4	9.3	3	8.5	11
De Bilthuysen totaal	8.6	35	7.8	75	7.7	258
Boshuysen	7.7	1	7.6	19	7.3	31
Heidetuin	2.7	1	8.4	6	7.1	15
Rinnebeek	9.5	1	7.9	3	7.2	6
Bremhorst	8.3	5	7.6	9	7.8	63
St. Jozef	10	1	8.8	5	9.0	6
Koperwiek	n.v.t.	0	7.3	15	7.4	56
Weltevreden	8.5	4	7.4	6	7.3	35
Plaza Mayor	n.v.t.	0	7.9	3	7.4	6
Wiltzangk	8.9	7	n.v.t.	0	8.9	7
Wijkzorg Bilthoven	8.2	3	8.9	2	7.3	11
Wijkzorg De Bilt	9.8	1	8.1	3	8.5	5
Wijkzorg Maartensdijk	9.2	10	9.6	4	9.4	16

Zie voor gedetailleerde weergave de rapportage per locatie.

6. Toelichting

6.1 Klachten

Vanaf Q2 2020 zijn ook de Bilthuysen en de Brug aangehaakt bij de klachtenregeling Sisu. De CCR van beide organisaties hebben ingestemd met deze klachtenregeling.

Deze klachtenbehandeling gaat er van uit dat alle officiële klachten worden opgepakt door team van klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon met achtergrond beleid en maatschappelijk werk.

In afstemming wordt bekeken hoe de klacht met betrokken partijen op te lossen. Dit resulteert in een snelle informele klachten afhandeling. In veel gevallen is het gesprek met de klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon voldoende in andere gevallen is een follow up op maat; zoals bijvoorbeeld een gesprek met familie, ECM/ EVV, coach/ regisseur en/of team met de klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon in de rol van bemiddelaar, de wijze om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Het zijn enkele notoire klagers die vaak veel tijd vragen van zowel de klachtenfunctionaris / cliëntvertrouwenspersoon als managers/ directie. Het betreft hier vaak mantelzorgers die zich vastbijten in de klacht en moeilijk kunnen reflecteren. Soms helpt het om met regelmatige monitor gesprekken het voor beide partijen behapbaar te houden. In een geval heeft het excessieve gedrag van een mantelzorger er toe geleid dat in overleg met het Zorgkantoor de Zorgleveringsovereenkomst met de cliënt is beëindigd.

De meeste klachten deden zich voor bij de HH zorg; 25, waarvan er 21 bij WMO Bilthuysen. Het overgrote deel heeft betrekking op de beschikbaarheid van voldoende professionele medewerkers. Dit heeft te maken met het feit dat de Bilthuysen m.i.v. april '21 gaat stoppen met de HH zorg verlening en er nog geen andere aanbieders zijn die medewerkers kunnen overnemen. Dit maakt dat medewerkers al vroegtijdig vertrekken.

Ook de late berichtgeving hierover vanuit de Gemeente naar de cliënt speelde een belangrijke rol in het aantal klachten.

In 2020 is er een nieuw fenomeen klachten bijgekomen namelijk de klachten m.b.t. de Corona maatregelen. Dit betroffen er voor Sisu 15.

Er zijn in 2020 geen klachten behandeld door de interne klachtenadviescommissie.

Een WMO klacht is na interne behandeling door de cliënt voorgelegd aan de klachtencommissie van de Opbouw.

Er zijn geen klachten neergelegd bij de Landelijke Geschillencommissie.

Sinds 2020 is er, in opdracht van het Zorgkantoor, een wijziging in het behandelen van de klachten m.b.t. de Wet Zorg en Dwang (WZD) deze worden niet meer behandeld door de klachtencommissie van de Opbouw maar deze worden via de interne klachtenprocedure voorgelegd aan de externe Klachten Commissie Onvrijwillige zorg (KCOZ).

Ook is er een externe cliëntvertrouwenspersoon WZD die de cliënten kan begeleiden bij een klacht over onvrijwillige zorg.

In 2020 zijn er geen klachten binnen gekomen m.b.t. onvrijwillige zorg.

6.2 Calamiteiten

Bij de calamiteiten werkt de signaal functie voor een calamiteit bij het invullen van de MIC goed. Deze komt terecht bij de beleidsadviseur en deze onderzoekt met betrokkenen of het een calamiteit betreft.

6.3 Ouderenmishandeling/ veilige zorgrelatie

Wat betreft de signalen ouderenmishandeling en veilige zorgrelatie zien we dat een tijdige opschaling naar de aandachtsvelder een uiteindelijke melding in de meeste gevallen kan voorkomen.

Dit vraagt het regelmatig onder de aandacht brengen van het onderwerp bij de verzorgenden zodat zij de signalen herkennen en daarop kunnen anticiperen.

6.4 Onvrijwillige zorg

Omdat de inzet van onvrijwillige zorg aanleiding kan geven tot klachten wordt de halfjaarlijkse analyse hierin meegenomen. Over 2020 zijn er (nog) geen cijfers beschikbaar.

6.5 Clienttevredenheid

In dit verslag jaar is het jaarlijkse verplichte clienttevredenheidsonderzoek de PREM uitgevoerd door Zorgfocus. De gegevens zijn doorgezet naar Zorgkaart Nederland en het Zorginstituut.

Op uitnodiging van Zorgfocus heeft Sisu meegedaan met een pilot met Zorgkaart en heeft daardoor een gratis tevredenheidsonderzoek kunnen laten uitvoeren onder de cliënten en contactpersonen van de woonlocaties. De uitkomsten zijn doorgestuurd naar Zorgkaart en deze waarderingen zijn opgenomen in de rapportages per locatie. Daarin staan ook de door de respondenten genoemde opmerkingen/ verbeterpunten.

Respons

Van de 650 ZaH cliënten van Lyvore hebben In totaal 242 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is daarmee 37,2%.

Van de 165 ZaH cliënten van de Brug hebben 24 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is daarmee 14,5%.

Van de 85 ZaH cliënten van de Bilthuysen hebben 78 de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is daarmee 42,2%

Voor het onderzoek op de woonlocaties zijn er 413 bewoners en 456 vertegenwoordigers per brief uitgenodigd voor het onderzoek (in totaal 869 uitnodigingen). In totaal hebben 134 cliënten en 98 vertegenwoordigers de vragenlijst ingevuld (in totaal 232 respondenten). De respons over beide doelgroepen is daarmee 26,7%. De respons voor cliënten is 32,4% en voor vertegenwoordigers is de respons 21,4%.

Per organisatie is dat als volgt; De Bilthuysen: 75 van de 271 respondenten, De Brug: 48 van de 142 respondenten en bij Lyvore: 109 van de 456 respondenten.

De respons per locatie is weergegeven in bijlage 1.

De ontvangen waarderingen via het alert worden doorgestuurd naar team, teamregisseur /coach, wijk verpleegkundige, manager en directie.

Bij een extreem lage waardering wordt er op Zorgkaart een reactie geplaatst met de vraag contact op te nemen om de 'klacht' te behandelen.

De huidige cijfers laten zien dat op een enkele locatie na alle locaties een ruime voldoende scoren.

7. Aanbevelingen

7.1 Waar het de klachten m.b.t. de zorgverlening en calamiteiten betreft ontbreekt het vaak aan goede multidisciplinaire afstemming met cliënt en familie en het goed vastleggen

daarvan in het ZLP. Hier heeft de ECM/ EVV als organisator van de zorg en aanspreekpunt voor de hem/haar toegewezen cliënt en familie een directe rol in.

De rol van ECM > EVV heeft aandacht m.b.t.;

- a. het breder opstellen van het zorgplan met concrete doelen.
- b. Bekend zijn van de EVV bij de cliënt/mantelzorger.
- c. Duidelijk en volledig Rapporteren met aandacht voor CarenZorgt als communicatiemiddel met de mantelzorger.
- d. Communicatieve vaardigheden m.b.t. relatie mantelzorger in het bespreken van wederzijdse verwachtingen en het omgaan met feedback.
- e. De rol van zorgverantwoordelijke die de EVV krijgt in het kader van de WZD.
- f. Goede invulling van de rol C&K (waar van toepassing) m.b.t. het overstijgend monitoren van dit proces.

Bovenstaande aandachtspunten kunnen een plek krijgen in de geplande scholing van ECM > EVV die helaas vanwege de coronamaatregelen nog geen doorgang heeft gevonden.

7.2 Uit diverse klachten blijkt dat onduidelijke verwachtingen regelmatig ten grondslag liggen aan een klacht. Dit komt vooral voor waar cliënten vanuit een intensieve thuiszorg situatie komen wonen op een (kleinschalige) woonlocatie. Door al voor de inhuizing door clientadvies/zorgbemiddeling aandacht te besteden aan wederzijdse verwachting kan mogelijk een 'zachte landing' gerealiseerd worden na de inhuizing. De invulling hiervan kan meegenomen worden in het lopende project klantreis.

7.3 Uit een aantal klachten komt naar voren dat er een intensief mailverkeer plaatsvindt tussen de EVV/ verzorging en de 1e contactpersoon. Het gaat hierbij om notoire klagers die door deze werkwijze veel tijd vergen van de verzorging. Het algemene advies is om de communicatie tussen de familie en de zorg zoveel mogelijk te laten verlopen middels ONS.

7.4 Bij vermoeden van een calamiteit wordt er door de kwaliteit- senior verpleegkundige van de Brug en de Bilthuysen een verkorte Prismant analyse uitgevoerd. Het advies is om deze werkwijze ook bij Lyvore in te voeren en daar waar nodig te voorzien in een training Prismant analyse.

7.5 Met betrekking tot de ouderen mishandeling en veilige zorgrelatie zal er aandacht besteed worden aan het onder de aandacht brengen van de aandachtsvelders bij de medewerkers op intranet zodat zij weten bij wie zij moeten zijn als zij signalen krijgen. Daarnaast zal er i.s.m. het leercentrum een E-learning ontwikkeld worden zodat medewerkers ook tijdig de signalen oppikken. Dit zal opgepakt worden door het team klachtenbehandeling.

7.6 Doordat in het begin van 2020 er een nieuw contract is afgesloten met Zorgkaart voor alle drie de organisaties van Sisu hebben wij nog recht op de inzet van 1 gratis belteam. Voor een belteam kunnen 100 telefoonnummers aangeleverd worden waarmee ongeveer 40 waarderingen opgehaald worden. Over welke locaties dit verdeeld wordt en wanneer dit belteam ingezet wordt, mogen wij zelf beslissen. Het advies is om dit te doen bij locaties met weinig waarderingen en/of laag cijfer. Zie gemiddelde d.d. 11 feb. '21.

7.7 Bij het tevredenheidsonderzoek zijn op de woonlocaties de brieven voor de cliënten op de appartement zorg naar de cliënt zelf gestuurd en bij de kleinschalig woonlocaties naar de 1^e contactpersoon. Bij de appartement zorg werd opgemerkt dat daar lang niet alle cliënten in staat zijn dit zelf op te pakken. Door de lockdown op sommige locaties is dit ook aan de aandacht van de familie ontsnapt. Het advies is om op het moment dat iemand op een appartement komt wonen met de cliënt en familie te bespreken of de post naar de cliënt of 1^e contactpersoon wordt gestuurd. Vervolgens kan deze keuze opgenomen worden in ONS. Ook dit punt kan opgepakt worden in het project klantreis.

7.8 Tot slot het advies om de klachtenprocedure nog eens onder de aandacht te brengen van de managers en teamregisseurs/coaches met als aandachtspunt dat de klachten die rechtstreeks binnen komen bij de manager of teamregisseur/coach terug te leggen bij de klachtenfunctionaris zodat zij waar nodig gezamenlijk op kunnen trekken in de behandeling van de klacht en de opbouw van het dossier. Zie bijlage 2 van de klachtenprocedure.

Bijlage 1

Respons tevredenheidsonderzoek per woon locatie

De respons per locatie is als volgt:

- Beukenstein en Beukenstein-Hof Wonen: 24 van de 76 respondenten
- Boshuysen: 18 van de 65 respondenten
- Daelhoven: 12 van de 61 respondenten
- De Bremhorst: 14 van de 65 respondenten.
- De Koperwiek: 22 van de 47 respondenten
- Eik/Quercus: 10 van de 28 respondenten
- Elisabethpark: 3 van de 28 respondenten
- GRMN Amersfoort, Bilthoven en Soest: 9 van de 41 respondenten
- Heidetuin: 5 van de 23 respondenten
- Heybergh: 2 van de 14 respondenten
- I-Zorg (ELV, WBO, VPT, VPH, Puntenburg): 2 van de 14 respondenten
- Krabbelaan: 3 van de 13 respondenten
- Merelhof: 3 van de 12 respondenten
- Molenhof: 3 van de 11 respondenten
- Molenschot: 18 van de 64 respondenten
- Noorderhof: 7 van de 33 respondenten
- Plataan: 2 van de 17 respondenten
- Plaza Mayor: 2 van de 16 respondenten
- Rehoboth: 5 van de 23 respondenten
- Rinnebeek: 3 van de 24 respondenten
- Santvoorde en Santvoorde Cohort: 18 van de 33 respondenten
- Sparrenheide: 15 van de 28 respondenten
- Vier Linden/Leilinde: 8 van de 60 respondenten
- Weltevreden: 8 van de 23 respondenten
- Wiekslag Boerenstreek en Smitsveen: 9 van de 27 respondenten
- Woonoord: 4 van de 15 respondenten
- Zorghotel De Wiltzang: 3 van de 8 respondenten