

Kwaliteitsbeeld 2024

Evita Zorg



Evita ontzorgt u

Evita Zorg biedt persoonsgerichte en waardige thuiszorg met aandacht voor de wensen van de klant, aan mensen in de regio Den Haag, met een loyaal team van betrokken en deskundige zorgmedewerkers.

Voorwoord

Dit kwaliteitsbeeld van Evita Zorg geeft een beeld van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening aan de hand van de bouwstenen van het Generiek Kompas: samen werken aan kwaliteit van bestaan. We beschrijven hoe we als organisatie samen met onze klant, de mantelzorger en naasten, onze medewerkers en binnen de keten werken aan kwaliteit van bestaan, zorg en doelen waar wij het komende jaar mee aan de slag gaan. Ook vertellen we hoe wij als organisatie analyseren, leren en ontwikkelen.

In het Kompas wordt de klant en de kwaliteit van bestaan centraal gesteld. Evita levert al sinds de start van haar onderneming in 2005 persoonsgerichte zorg, waarbij we inzetten op het leven voortzetten zoals de klant dit wenst, ondanks een zorgvraag. Het Kompas sluit goed aan bij de missie, visie en het beleid van Evita. De 5 bouwstenen uit het Generiek Kompas zijn:

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Inhoudsopgave

Maatschappelijke context en samenvatting 2024	4
Evita Zorg: missie, visie, strategie en dienstverlening	7
Onze strategie: persoonsgerichte zorg	7
1. Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften	8
1.1 Zinnige zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven	8
2. Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken	9
2.1 Samenwerking met andere informele en formele zorgverleners en het netwerk	9
3. Bouwsteen 3: het werk organiseren	11
3.1 Het primaire proces in zeven stappen 15	11
3.2 Cyclische Verpleegkundig Proces en Advance Care Planning	11
3.3 Altijd een actueel zorgplan en zorgdossier	11
3.4 Vaste (wijk)teams en goede match tussen klant en zorgverlener	12
3.5 Veilige zorg	13
3.6 Bevoegd en bekwaam	13
3.7 Personeel	13
3.7.1 Huidig personeelsbestand en verzuim	13
3.7.2 Personeelsgroei	13
3.8 Vitaliteit	14
3.9 Informatievoorziening	14
3.10 Bestuurder en managementteam (MT)	14
3.11 De Raden	14
3.11.1 Raad van Commissarissen	14
3.11.2 Cliëntenraad	16
3.11.3 Ondernemingsraad (OR)	17
3.11.4 Gezamenlijk overleg met de raden	18
4. Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen	20
4.1 Evita Academie: heel geschikt voor zij-instromers	20
4.2 Intervisie & Coaching	21
5. Bouwsteen 5: Reflectie op kwaliteit, kwaliteitsmanagement	22
5.1 Kwaliteitscyclus	22
5.2 Directiebeoordeling	25
5.3 Externe audit	26
5.4 Kwartaalthema's 2024	27
6. Plannen en voornemens 2025	28

Samenvatting 2024

2024 was een overgangsjaar voor Evita. Na implementatie van de nieuwe systemen ONS en Afas op 1 januari 2024 is er veel energie gestopt in het leren werken met de systemen. De financiële en HR administratie is door Evita medewerkers zelf opgepakt en goed geïmplementeerd.

Door de invoering van wijkgericht werken is er wel gedurende 3 maanden behoorlijk wat onrust geweest onder personeel en klanten. Gelukkig is dit niet te zien in de klanttevredenheidscijfers (in 2024 hetzelfde niveau als in 2023) en eind 2024 was ook onder het personeel de rust weer gekeerd.

Er zijn op het gebied van kwaliteit zijn ook belangrijke stappen gezet in 2024:

Wijkgericht werken

2024 stond in het teken van het invoeren van Wijkgericht werken bij Evita. Alle klanten en zorgverleners zijn daarbij ingedeeld in wijkteams, zodat klanten een vast team van zorgverleners hebben en zorgverleners op hun beurt de klanten zo regelmatig zien, dat zij goede kwaliteit van zorg kunnen leveren.

Wijkgericht werken draagt bij aan eigenaarschap in zorgverlening. De wijkverpleegkundige is functioneel leidinggevende geworden van de zorgverlener (ipv HR). Dit is een grote stap in kwaliteitsverbetering en het werkt ook nog eens efficiënter. Het wijkteamoverleg heeft frequenter plaatsgevonden en is ook de plek waar medewerkers elkaar treffen om over processen te praten. Wijkgericht werken maakt capaciteitsmanagement en daarmee strategische personeelsplanning mogelijk. Er is beter inzicht in capaciteitsbehoefte (zowel qua aantal contracturen als qua deskundigheidsniveau).

Met het wijkgericht werken is de EVV-er sterker gepositioneerd binnen de wijkteams.

Bevoegd-bekwaam

Er zijn ook in 2024 nieuwe leer-werktrajecten van start gegaan (o.a. Ondersteuning Thuis en MMZ-opleiding). De aanschaf van een LeerManagementSysteem is uitgebreid onderzocht, maar er is geen pakket dat ook koppeling met planning organiseert. Dit is wel noodzakelijk om te zorgen dat er steeds een bevoegde medewerker wordt ingepland

voor de zorgmomenten. Er is daarom besloten (tijdelijk) bevoegd- en bekwaamheid anders te organiseren (via Afas en Survey Monkey).

Zorginhoudelijke innovaties

Er is een inloopscholing georganiseerd rondom de sociale benadering dementie, die enthousiast werd ontvangen door de groep. De gestarte casemanager in 2023 is begin 2024 weer vertrokken. In 2025 zal een van de huidige wijkverpleegkundigen in opleiding gaan tot casemanager. Evita is aangesloten op het Parkinson-net en onze GZ-neuropsycholoog heeft zich laten opleiden tot Parkinson-hulpverlener, waardoor zij in 2025 scholing kan geven aan de medewerkers. De mantelzorgbelasting wordt indien wenselijk gemeten met de EDIZ (vast onderdeel van het ECD). In 2024 is tevens een begin gemaakt met Beeldschermzorg, en uitrol van de Medido. Dit op kleine schaal, omdat we merken dat klanten die reeds in portefeuille zijn minder snel meegaan in deze veranderingen dan klanten die nieuw in zorg komen. We zullen in 2025 voortborduren op de structuur die hiervoor is neergezet in 2024.

Bereikbaarheid Evita

De bereikbaarheid van Evita blijft een aandachtspunt. De telefoon wordt bemenst door medewerkers op kantoor, die daardoor steeds uit hun werk worden gehaald. Het voordeel is wel dat er grote betrokkenheid is bij de klanten, ook door kantoormedewerkers. In 2025 moeten we het huidige telefoonsysteem evalueren omdat de werking te veel afhankelijk is van het juist in- en uitloggen van de medewerkers. Voor wat betreft de bereikbaarheid buiten kantoor heeft eind 2024 de voorbereidingen gedaan voor aansluiting van alle zvw-klanten bij Spoedzorg Haaglanden gedurende 23-7uur. Hierdoor kon Evita per 1 januari 2025 worden aangesloten op Spoedzorg Haaglanden voor alle zvw-klanten (voor VPT klanten was dit reeds eerder ingeregeld via Spoedzorg Haaglanden).

Ketensamenwerkingen

Tot slot is de ketensamenwerking verder uitgebouwd. Belangrijkste drie pijlers zijn het lidmaatschap van de VTZ, en daarbij de ontwikkeling van het regioplan Haaglanden voor de VVT, de deelname aan de ontwikkeling van de Transmurale Zorgbrug Benoordenhout, en deelname aan centrale aanmeldpunten (in voorbereiding). Verder is Evita aangesloten op het project 'Huisbezoeken in de palliatieve fase' met als voornaamste doel: snelle en vroegtijdige doorverwijzing door huisartsen en ziekenhuis en hierdoor gepast mee kunnen groeien in een veranderende zorgvraag van de klant.

Evita blijft innoveren vanuit de organisatie-, klant- en zorgverlenersbehoefte van nu én morgen!

Jaar 2024 in beeld



Evita Zorg: missie, visie, strategie en dienstverlening

Missie

Evita Zorg biedt persoonsgerichte en waardige thuiszorg met aandacht voor de wensen van de klant aan mensen in de regio Den Haag, met een loyaal team van betrokken en deskundige zorgmedewerkers. Evita ontzorgt u.

De visie van Evita Zorg

Evita Zorg zorgt ervoor dat mensen zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en waar mogelijk hun oude leven behouden, ondanks een zorgvraag. En alles wat we bij Evita doen is erop gericht om dit voor klanten mogelijk te maken, gebaseerd op de persoonsgerichte benadering. Als zorgverleners staan we naast de klant, en denken we mee met wat mogelijk is. Op deze punten blijven we ons ontwikkelen en baseren we ons op de nieuwste inzichten in aanpak en zorgvormen. We doen dit op basis van een gezonde bedrijfsvoering.

1.1 Onze strategie: persoonsgerichte zorg

Evita biedt persoonsgerichte zorg. We gaan uit van de zelfstandigheid, zelfredzaamheid, waardigheid en eigen regie van de klant. Daarbij past dat we samen met de klant beslissen, dat we luisteren naar elkaar en elkaars wensen respecteren.

Dienstverlening

Belangrijke andere uitgangspunten zijn passendheid van zorg, kwaliteit en continuïteit van zorg. In onze werkwijze hanteren we voor de klant de volgende uitgangspunten:

1. Wij zorgen ervoor dat zorg direct kan worden ingezet, zeven dagen per week, 24 uur per dag.
2. We bieden de klant alle voorkomende hulp thuis: van huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging, (langdurige) begeleiding en verpleging bij chronische en intensieve zorgvragen, tot aan zorg in de laatste levensfase.
3. We zorgen zoveel mogelijk voor vaste zorgverleners die bij de klant passen en alle voorkomende hulp kunnen bieden.
4. We zorgen ervoor dat we de klant in het afgesproken tijdblok helpen.

We ondersteunen de klant bovendien bij het organiseren van een passende invulling en financiering van langdurige specialistische zorg, via volledig pakket thuis (VPT), modulair pakket thuis (MPT), een persoonsgebonden budget (PGB) of via particuliere bijbetaling.

Diensten	Kern	Doelgroep	Bekostiging
Thuiszorg: <ul style="list-style-type: none"> Huishoudelijke hulp Verzorging Begeleiding Verpleging Gezelschap Terminale nacht en 24 uurs zorg 	Zorg en begeleiding	Ouderen, gehandicapten en (chronisch) zieken	Zvw, Wlz, WMO, PGB, Particulier
Dagbesteding	Activiteiten en dagstructuur	Mensen met cognitieve problemen/dementie	Wlz, WMO, Particulier
Ondersteuning mantelzorg	Gesprekken, advies	Mantelzorgers (van klanten)	Particulier en subsidie
Geheugensteun en consult GZ-neuropsycholoog	Spreekuur/consult	Mensen met geheugenproblemen en diens naasten	Particulier en Zvw
Activiteiten in Evita Lokaal	Zingeving en informatie	Seniore wijkbewoners	Particulier of subsidie
Abonnement	Informatie en ingeschreven	Zelfstandig thuiswonenden	Particulier

Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften

1.1 Zinnige zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven

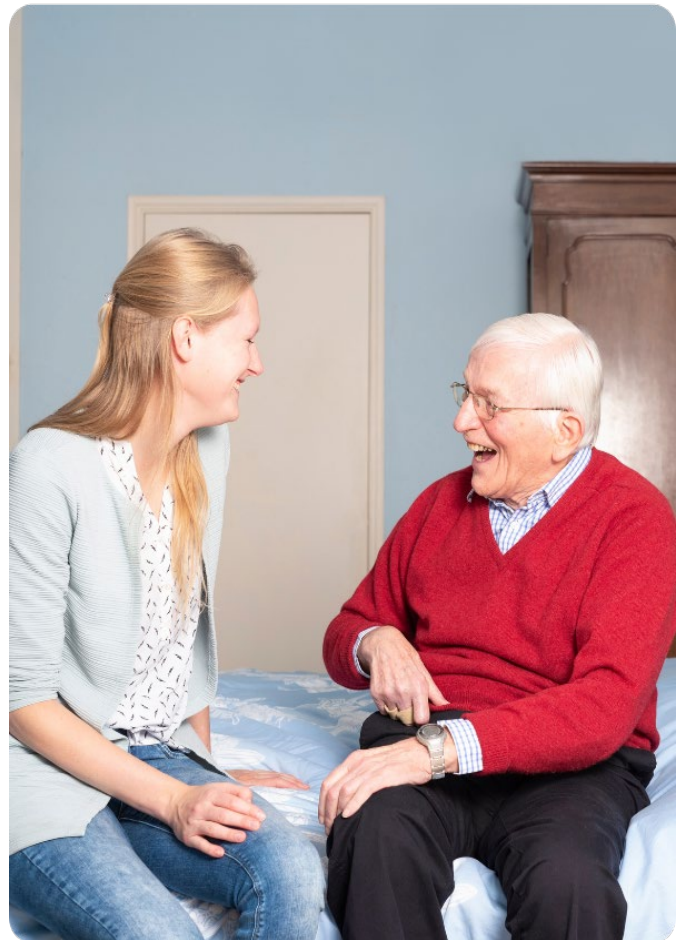
Evita heeft zelfredzaamheid als vertrekpunt. De klant geeft aan wat hij of zij zelf wil blijven doen, ook als Evita Zorg meer zorg zou kunnen leveren. Dat betekent ook dat wat de klant zelf kan en wil doen, hij of zij zelf regelt, eventueel met hulpmiddelen die de zelfredzaamheid vergroten. De klant is autonoom, en moet de laatste levensfase zoveel mogelijk naar eigen wens en in eigen regie kunnen inrichten en doorbrengen. Deze benadering gaat uit van samenwerking tussen de klant, zijn of haar naasten en de zorgverlener. De zorgverlener van Evita levert zoveel als mogelijk totale zorg (dus persoonlijke verzorging, begeleiding en huishoudelijke taken worden gecombineerd). Dit geeft rust voor de klant en zorgverlener om het werk met voldoening uit te voeren.

Advance Care Planning

Evita werkt met de methode Advance Care Planning (ACP). ACP past goed bij de persoonsgerichte zorg van Evita. Evita stelt de wensen van de klant centraal en gaat daarover terugkerend in gesprek tijdens de zorg en evaluaties. Via een terugkerende dialoog met klant en naasten worden zinvolle en haalbare doelstellingen voor zorg geformuleerd, op basis van de waarden en levensopvattingen van de klant. Dit vormt de basis voor de huidige én toekomstige zorg, welzijn en behandeling. In 2024 hebben onze wijkverpleegkundigen en coördinatoren klanten ACP toegepast in hun (evaluatie)gesprekken en Evita en haar klanten zijn positief over deze manier van werken.

Welzijn

Het Evita Lokaal fungeert als ontmoetingsplaats voor kwetsbare ouderen en mantelzorgers die wonen in de omgeving van Evita. In het lokaal kunnen deze wijkbewoners informatie krijgen en meedoen aan gerichte activiteiten. Deze activiteiten worden grotendeels gesubsidieerd uit het Haags Ontmoeten en Samen Sociaal en Vitaal budget van de gemeente Den Haag.



Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

2.1 Samenwerking met andere informele en formele zorgverleners en het netwerk

Mantelzorgers

Naasten, de vertegenwoordigers, de mantelzorgers en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de klant zijn essentieel bij de inrichting van de zorg voor de klant. In het Integraal Zorgakkoord (IZA) is dan ook een nadrukkelijke rol weggelegd voor mantelzorgers. Evita voert deze plannen op de volgende manier uit: bij de intake worden de wensen en mogelijkheden van de mantelzorgers en andere direct bij de klant betrokkenen besproken, om zo tot een goede en efficiënte samenwerking te komen met de zorgverleners. De inzet van de mantelzorgers wordt opgenomen in het ECD.

De wijkverpleegkundige en het team van zorgverleners meten ook eventuele overbelasting van de mantelzorgers of andere betrokkenen. Dit is belangrijk voor de gezondheid van de mantelzorgers/andere betrokkenen en voor de continuïteit van de zorgverlening. Bij de evaluatie van het zorgplan met de klant en de naasten wordt ook de inzet van de mantelzorgers meegenomen. Tussentijds verstrekte informatie wordt direct verwerkt in het ECD. In 2024 zijn 102 mantelzorgers geholpen.

In 2025 zal Evita nog meer inzetten op het (sociale) netwerk van de klant en de klant ondersteunen in het zelf organiseren van zijn/haar netwerk.

Andere betrokken experts

Als een klant in zorg komt of de zorg wijzigt, dan wordt bekeken welke informele zorgverleners en formele zorgverleners bij de klant betrokken of nodig zijn. Afhankelijk van de zorgsituatie wordt de zorgvraag met de klant ingevuld. Waar dat wenselijk is, vindt multidisciplinair overleg plaats. Als er meer zorgverleners bij de klant betrokken zijn, is afstemming van de zorg en de zorgdoelen heel belangrijk. De wijkverpleegkundigen zorgen waar nodig voor afstemming met andere betrokken zorgverleners in de keten, zoals de huisarts, apotheker, fysiotherapeut, specialist ouderengeneeskunde, ziekenhuizen en casemanagers dementie. De klant kan rekenen op integrale en multidisciplinaire zorg. De klant dient zelf aan te geven welke zorgaanbieder zijn eerste aanspreekpunt is voor het organiseren van de zorg thuis.

Evita heeft te maken met een groeiend aantal klanten met cognitieve problematiek. Daarom zet Evita zwaardere expertise in op het gebied van ouderengeneeskunde. Caroline Jurgens, GZ-neuropsycholoog, biedt klanten, mantelzorgers en zorgverleners meer inzicht in de fysieke, psychische en cognitieve situatie van ouderen. Zij houdt elke week een spreekuur en ziet op dinsdag en donderdagen klanten met een hulpvraag. Specialistisch wijkverpleegkundige Carien van Ree verzorgt mantelzorgondersteuning om de mantelzorgers bij te staan en de zorg voor de naaste vol te houden.

Ketensamenwerkingen

Ketensamenwerking is in 2024 verder uitgebouwd. Belangrijkste drie pijlers zijn het lidmaatschap van de VTZ, en daarbij de ontwikkeling van het regioplan Haaglanden voor de VVT, de deelname aan de ontwikkeling van de Transmurale Zorgbrug Benoordenhout, en deelname aan centrale aanmeldpunten (in voorbereiding). Verder is Evita aangesloten op het project 'Huisbezoeken in de palliatieve fase' met als voornaamste doel: snelle en vroegtijdige doorverwijzing door huisartsen en ziekenhuis en hierdoor gepast mee kunnen groeien in een veranderende zorgvraag van de klant.

Evita werkt met diverse ketenpartners op verschillende manieren samen in de directe patiënten/klantenzorg en ivm doorverwijzing naar elkaar. Betere doorverwijzing via het netwerkzorg Benoordenhout (transmurale zorgbrug Benoordenhout inclusief Bronovo en huisartsenpraktijken). Beleidsontwikkeling via de VTZ met werkgroepen Dementie, PTZ, Evita treft haar ketenpartners via GPO's, MDO's, afspraken casemanagers en digitaal via zorgdomein en siilo.

Directe doorverwijzing vanuit ziekenhuizen Haga en HMC, en VVT organisaties HWW, Respect, Cardia, en andere organisaties. Inzet van casemanagers van elders voor Evita klanten. HWW onderaannemingsafspraken voor PTZ.

Formele evaluaties van de samenwerking zijn niet haalbaar qua tijd, maar gebeuren via GPO's, MDO's, afspraken casemanagers. Dat werkt. Met onderaannemingspartners is inhoudelijk elk jaar overleg en op directieniveau ook minstens 1x per jaar.



Bouwsteen 3: het werk organiseren

Evita heeft in haar kwaliteitsjaarplan duidelijk omschreven hoe zij de door haar geleverde professionele zorg wil organiseren: hieruit zijn de Evita waarden, de visie en het primair proces voortgekomen. Evita wil de klant volledige ondersteuning kunnen bieden. In het primair proces heeft Evita diverse sleutelmomenten ingebouwd die maken dat we het verschil maken voor de klant om te komen tot Evita Zorg, met het streven naar vaste teams en vaste tijden voor complexe zorg, snelheid en goede aandacht voor eenvoudiger zorg.

3.1 Het primair proces

De persoonsgerichte benadering vormt de basis van de professionele zorg- en dienstverlening van Evita.

3.2 Cyclisch Verpleegkundig Proces en Advance Care Planning (ACP)

Opstellen, evalueren en bijstellen zorgplan

Bij Evita werken we volgens het cyclisch verpleegkundig proces. Dit betekent dat het zorgproces wordt uitgevoerd vanuit de persoonlijke wensen van de klant die we steeds opnieuw bezien en bijstellen. De wijkverpleegkundige neemt bij iedere nieuwe klant thuis een uitgebreide intake af. Dit is het assessment in het ECD op basis van het OMAHA-systeem. Zij brengt in kaart wat de wensen en de zorgvraag zijn, wat de mate van zelfredzaamheid is en coördineert de zorg vanaf het eerste huisbezoek tot het einde van de zorg.

De zorgbehoefte wordt vastgelegd in het Zorgplan. Dit bevat informatie over o.a. medicatie, diëet, de hulpvraag, en een eerste contactpersoon. Ook worden afspraken gemaakt over hoe te handelen bij calamiteiten. Het definitieve zorgplan is zo spoedig mogelijk daarna, maar in ieder geval binnen vijf dagen na de intake definitief.

Dit zorgplan wordt door de wijkverpleegkundige of EVV-er geëvalueerd en bijgesteld waar nodig.

3.3 Eigen regie

De wijkverpleegkundige staat naast de klant en toetst of de geboden zorg nog passend is bij de zorgbehoefte van de klant.

Het uitgangspunt is, zoals gezegd, dat de klant zoveel mogelijk de regie over het eigen leven behoudt en een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven ervaart. De wijkverpleegkundige is aangesloten bij de zorgbehoefte die de klant heeft.

De klant heeft zelf toegang tot zijn of haar eigen zorgplan en het ECD via het klantportaal. Vanaf 2024 is dat ONS via Caren Zorgt. Het gebruik van het ECD door de klant, die daar bijvoorbeeld zijn of haar 'levensverhaal' en het onderdeel 'zo wil ik leven' kan invullen, is nog te beperkt. Evita heeft veel klanten geholpen om deze overstap te maken en gebruik te maken van het klantportaal. In 2025 besteden we daar meer aandacht aan.

3.4 Vaste (wijk)teams en goede match tussen klant en zorgverlener

Bij de persoonsgerichte benadering past dat Evita streeft naar een goede match tussen klant en zorgverlener. Dit is gericht op het creëren van een goede relatie tussen de klant, de naasten (mantelzorgers) en de zorgverleners, gebaseerd op vertrouwen en wederzijds respect. Zeker bij complexe zorg is dit erg belangrijk. Niet altijd lukt dit even goed, vanwege een specifieke zorgvraag, of vanwege tekort aan medewerkers. Evita werkt langs een stappenplan op voor het koppelen van de zorgvraag en de zorgverlener. Op basis van het juiste opleidingsniveau, bevoegd en bekwaam zijn, het best passen bij de klant, het niveau van de zorgvraag, beschikbaarheid en kosten worden zorgverleners geselecteerd.

Elke klant heeft een vaste wijkverpleegkundige en EVV-er.. Ze stuurt het klantteam aan en overlegt met de klant, naasten en andere zorgdisciplines.

Bij inhoudelijke vragen in het team of bij de klant en diens mantelzorgers/naasten kan, op het gebied van dementie of andere neuropsychologische aandoeningen, op verzoek gebruik worden gemaakt van de expertise van GZ-neuropsycholoog Caroline Jurgens. Zij is twee dagen in de week aanwezig bij Evita, geeft regelmatig lezingen, stuurt het team dementie aan en verzorgt ook scholing op het gebied van dementie. Ze schuift indien wenselijk aan bij een teamoverleg of gaat langs bij de klant.

3.5 Veilige zorg

De zorg moet veilig zijn voor de klant, maar ook voor de zorgverlener. Evita borgt de veiligheid van haar klanten en zorgverleners door middel van werken conform beleid en protocollen, en door het toepassen van de PDCA-cyclus. Daarnaast leert Evita van incidenten en calamiteiten, door informatie uit de praktijk van de zorgverleners te delen met de organisatie, via de meldingen incidenten en calamiteiten (MIC). Diverse metingen worden cyclisch uitgevoerd. Zo zijn er de klantevaluatie, het zorgverlenerstevredenheidsonderzoek, teamoverleg, de RI&E en de Arbocheck. De MIC-meldingen, klanttevredenheid en klachten worden doorlopend gemeten en geanalyseerd. Klanten of zorgverleners die zich niet veilig voelen in de zorgrelatie kunnen een afspraak maken met de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris van Evita en daar hun zorgen vertrouwelijk bespreken.

Organisatie van veilige zorg

De klant wordt begeleid in het verantwoord thuis blijven wonen. Evita kijkt bij elke intake met de klant of de inrichting van de woonomgeving moet worden aangepast en of er hulpmiddelen, vervoer of alarmering nodig zijn. De wijkverpleegkundige maakt altijd afspraken met betrokken informele en formele zorgverleners om samen te zorgen voor veilige en verantwoorde zorg. Er wordt bij de start van de zorg en tussentijds bij evaluatie een Arbocheck uitgevoerd. Evita heeft samen met de klant en/of naaste (24-uurs) bereikbaarheid geregeld, waar de klant in geval van nood gebruik van kan maken. Als 24-uurs toezicht of zorg nodig is, dan wordt dit afgestemd met mantelzorgers/naasten en andere zorgprofessionals en genoteerd in het zorgplan in het ECD. Gedurende de zorgperiode wordt regelmatig opnieuw beoordeeld of thuis wonen nog verantwoord is. Daarbij worden de volgende vragen gesteld: is de klant veilig in huis, heeft de klant een eigen netwerk en wie treedt op als het niet thuis wonen meer kan?

Medicatieveiligheid

De analyse van de MIC-meldingen 2024 laat zien dat meer dan de helft van de meldingen in het ECD medicatiemeldingen betreft. Evita gebruikt de medicatie-app Medimo voor het aftekenen en bestellen van medicatie en voor actuele medicatieoverzichten. Dit moet leiden tot het verhogen van de medicatieveiligheid.

Sinds 2022 gebruikt Evita bij alle klanten met medicatiezorg het formulier BEM (beoordeling eigen beheer medicatie), waarmee wordt geregistreerd in welke mate de klant zelfstandig in staat is om medicatie te bestellen, te beheren en in te nemen. Dit leidt tot een duidelijker zorgplan met beschreven verantwoordelijkheid op het gebied van medicatiezorg.

Evita besteedt doorlopend aandacht aan medicatieveiligheid via inloopscholingen en BIG-scholingen. Deze worden gegeven in de Evita Academie. Daarnaast wordt informatie over medicatieveiligheid besproken in de Evita Cafés en worden zorgverleners geïnformeerd over actuele wijzigingen via MS Teams en de zorgverlenersnieuwsbrief. Om alle zorgverleners bevoegd & bekwaam te houden moet elk jaar de Take Home Toets medicatie door de zorgverleners worden gemaakt en gehaald.

Via nieuwsbrieven informeert Evita klanten over de mogelijkheid om medicatie in eigen beheer te nemen. Evita raadt altijd het gebruik van baxtersystemen aan, omdat dit de medicatieveiligheid ten goede komt: een plastic rol met zakjes waarin de verschillende medicijnen bij elkaar zitten die op een bepaald moment van de dag ingenomen moeten worden. Veilige medicatiezorg was ook in 2024 weer een kwartaalthema.

MIC – meldingen incidenten en calamiteiten

Zorgverleners signaleren, zo ook op incidenten en calamiteiten. Bij Evita wordt een veilige meldcultuur gestimuleerd.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Zorgverleners bij Evita volgden in 2024 scholingen over onvrijwillige zorg. Dit omdat sneller sprake is van onvrijwillige zorg dan we denken. De klanten van Evita bevinden zich vaak in een bepaalde fase van dementie of ondervinden gevolgen van lichamelijke ongemakken waardoor ze kwetsbaar zijn. Evita wil door goede observatie door de zorgverleners en mantelzorgers het inzetten van onvrijwillige zorg voorkomen, of eventuele onvrijwillige zorg op de juiste manier organiseren. De organisatie is alert op situaties die zouden kunnen vallen onder onvrijwillige zorg en traint haar zorgverleners actief op het herkennen van dergelijke situaties. Evita gebruikt zoveel mogelijk creatieve alternatieven zoals die die in kaart zijn gebracht door de landelijke kennisorganisatie Vilans.

Bereikbaarheid

Evita Zorg is 7x24 uur bereikbaar en beschikbaar voor die klanten waarbij de zorgvraag dat vereist. Buiten kantoor tijden en in de weekenden tot 23.45 uur 's avonds kunnen zorgverleners, klanten, naasten en collega-zorgprofessionals in geval van zeer dringende zaken of geval van ziekte contact opnemen met de calamiteitendienst die wordt bemand door een wijkverpleegkundige of planner. Evita is aangehaakt bij spoedzorg Haaglanden, voor spoedzorg in de nacht tussen 23 uur en 7 uur. Het interne team hoeft dus niet in de nachtbereikbaarheid te voorzien.

3.6 Bevoegd en bekwaam

Evita werkt continu aan deskundigheidsbevordering en opleiding van haar zorgverleners, vanuit de Evita Academie. Ook in 2024 zijn diverse scholingstrajecten aangeboden. Naast de scholingstrajecten zijn er ook andere initiatieven opgezet die bijdragen aan deskundigheidsbevordering:

- Inloopscholingen, 10 stuks;
- 1 x Evita Cafés;
- Teamoverleggen;
- Intervisies;
- Coaching;
- Consultatie en scholing door GZ-neuro-psychooloog;
- Artikelen in de maandelijkse nieuwsbrief.

De bevoegd- en bekwaamheid van alle zorgverleners en eventuele stagiaires en leerlingen is inzichtelijk via het medewerkersdossier en bekwaamheidsoverzicht. Zorgverleners zijn verplicht om minstens één keer per drie maanden de eigen competenties te controleren en bij te werken. Dit vergt veel aandacht gedurende het jaar. Daarom besteden we er extra aandacht aan tijdens het aannameproces en komt het aan bod bij het jaargesprek en tijdens de Evita Cafés. Dit is nodig want aan de hand van de bevoegd- en bekwaamheidsinformatie vindt inzet en matching van zorgverleners op klantsituaties plaats. Evita stelt de inschrijving in het BIG-register en het Kwaliteitsregister V&V verplicht. Via het EMD kunnen de signaleringen voor de BIG-scholing en andere terugkerende bijscholingen worden uitgedraaid en gecontroleerd.

3.7 Personeel

Voor iedere organisatie in de zorg is het krijgen en behouden van personeel een uitdaging. Evita vindt het belangrijk dat er een solide aanwas is van zorgverleners omdat het verloop in de zorg hoog is en Evita een groeiambitie heeft. Evita heeft zorgverleners veel te bieden als het gaat om ontwikkeling in de eigen Evita Academie en werken in een prettige omgeving. Het lukt Evita goed om mensen te boeien en te binden. Het vinden van ervaren mensen is lastig in deze tijd, vandaar het zelf opleiden en omscholen van zij-instromers.

3.7.1 Huidig personeelsbestand en verzuim

De zorgverleners van Evita Zorg die werkzaam zijn 'in de wijk', zijn in te delen in verschillende functiegroepen. Evita heeft zorgverleners in loondienst en werkt daarnaast voor niet-planbare zorg met een flexibele schil van ZZP'ers.

De deskundigheidsmix in de wijken bestaat uit Huishoudelijk verzorgenden, MBO Helpende 2+, MBO niveau 3 MMZ, Niv 3 VIG, MBO 4 Niv 4 VPK, HBO VPK.

Evita had in 2024 een verzuimpercentage van 8.2%. Verzuimpercentage 8.2% is ten opzichte van doelstelling hoog in 2024, maar gemiddeld ten opzichte van de sector. De ziekteverzuim begeleiding, het maatwerk hierin en de vitaliteitsmaatregelen zijn redelijk effectief. De HR medewerker is continue aangesloten.

3.7.2 Personeelsgroei

Evita heeft zichzelf ten doel gesteld eind 2025 te hebben ontwikkeld op zeven regionaal ontwikkelde sporen, om het personeelsbestand in de zorg te vergroten:

1. Huidige professionals behouden;
2. Professionals optimaal inzetten;
3. Ontwikkeling huidige professionals;
4. Instroom, stages, begeleiding en behoud leerlingen;
5. Nieuwe professionals aantrekken;
6. Onderwijsvernieuwing: anders werken en leren;
7. Anders werken en technologie.

Behoud van de huidige professionals is op korte termijn het meest effectief en belangrijk voor de

continuïteit van de kwaliteit van dienstverlening. De loyaliteit is tot nu toe altijd hoog geweest. Evita zet naast de klant ook de zorgverlener op één. Evita bindt zorgverleners door aan hen carrièrekansen te bieden, oog te hebben voor een goede werk/privébalans en diverse vitaliteitsactiviteiten te organiseren.

Evita had in 2024 in totaal zes hbo-v stagiaires die een half jaar stage liepen en bood daarnaast een aantal kortdurende stageplaatsen aan middelbare scholieren.

Evita bood in 2024 in totaal 37 nieuwe zorgverleners carrièreperspectief (diploma in de zorg) en/of baangarantie (BBL-traject).

3.8 Vitaliteit

Om de vitaliteit van zorgverleners en kantoormedewerkers te verhogen, bood Evita in 2024 onboarding, intervisie, inloopscholingen, vaardigheidsscholingen en themascholingen aan.

3.9 Informatievoorziening

Goede kwaliteit van zorg vraagt om goede informatievoorziening. Evita werkt sinds eind 2017 met het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS. Via Caren Zorgt is de medisch inhoudelijke informatie van de klanten, voor de naasten en voor de betrokken zorgverleners en kantoormedewerkers op ieder moment van de dag direct en actueel beschikbaar. Het ECD geeft op organisatieniveau inzicht in de status van de klanttevredenheid en de MIC's (verbeteracties). Aangezien ook andere VVT organisaties in Den Haag ONS gebruiken, is de informatie-uitwisseling met andere partijen sinds 2024 makkelijker.

3.10 Bestuurder en managementteam (MT)

De bestuurder is op grond van de wet en de statuten van de organisatie belast met het besturen van de organisatie, onder toezicht van de Raad van Commissarissen. De bestuurder heeft (samen met het MT) overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en specifiek op de verantwoordelijkheden ten aanzien van kwaliteit. Kwaliteit is een doorlopend punt van aandacht en controle. De bestuurder en MT zijn proactief, operationeel betrokken en grijpt tijdig in als dat voor de borging van de veiligheid en kwaliteit van de zorg

noodzakelijks is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij (dreigende) klachten en (bijna) incidenten en calamiteiten. Evita Zorg werkt volgens de afspraken van de geldende Governance code Zorg.

3.11 De Raden

3.11.1 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit onafhankelijke leden, divers in leeftijd, geslacht en expertise. De onafhankelijkheid is statutair bepaald en wordt bewaakt. De leden hebben of vertegenwoordigen geen belangen die een onafhankelijk oordeel in de weg kunnen staan of die -de reputatie van- Evita zouden kunnen schaden. De leden kunnen benoemd worden voor maximaal vier jaar met de mogelijkheid van één herbenoeming.

De RvC samenstelling op 31 december 2024:

Mevrouw Monique de Vos,

Datum benoeming 9 juni 2021, benoemd als voorzitter augustus 2023

Datum aftreden/herbenoeming 9 juni 2025

Deskundigheid: HRM, kwaliteit, governance
Werkzaam als eigenaar/partner van Chasse Executive Search. Daarnaast voorzitter van de Raad van Advies van het Dordrechts Museum.

In 2024 heeft zij geen externe opleidingen gevolgd, wel diverse seminars bijgewoond.

Mevrouw Katrin Brand

Datum benoeming 9 juni 2021

Datum aftreden/herbenoeming 9 juni 2025

Deskundigheid: Financiën, Corporate Governance, fusies en overnames

Werkzaam bij NLF1 als sr. Investment manager. Daarnaast lid van de RvT van Stichting KinderRijk te Amstelveen en per 1 januari 2025 lid van de RvT van Stichting Matchis te Leiden. .

In 2024 heeft zij de diverse opleidingen gevolgd, waaronder:

- Bestuur & toezicht in de semipublieke sector, VU Amsterdam / Zijlstra instituut

De heer Guus van Weelden

Datum benoeming: 2 november 2023

Datum aftreden/herbenoeming: 2 november 2027

Deskundigheid: zorg en zorgstelsel, governance

Overige (neven)functies:

- Vice-voorzitter RvC zorgverzekeraar Zorg & Zekerheid Owm, Leiden
- Voorzitter RvC Huisartsartsenposten Rijnmond BV, Rotterdam (miv 1-1-24)
- Voorzitter RvT Stichting Lievegoed, Bilthoven (miv 1-1-24)
- Lid RvT Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen in de GGZ, Utrecht
- Voorzitter RvT Stichting Theater Studio De Bakkerij, Rotterdam
- Adviseur ABD TOPConsult, Den Haag (part-time, in opdracht van Ministerie van VWS, miv 1-6-24)
- Auditor NVZD, branchevereniging voor zorgbestuurders, Zeist (miv 1-11-24)

Opleidingen

- Congres 'Governance in de zorg', Zorgvisie, april 2024
- Diverse webinars van Hemingway en van Ebbinge
- Drie themabijeenkomsten van NVZD

Terugblik RvC 2024

2024 was voor Evita Zorg en de medewerkers een turbulent jaar én een overgangsjaar. Per januari 2024 werden 3 nieuwe systemen in gebruik genomen, medio juli is de omslag naar wijkgericht werken ingezet. De Raad van Commissarissen kijkt met bewondering terug op de veerkracht en betrokkenheid van de medewerkers.

We namen afscheid van de bestuurder, Stans van Egmond, die gedurende een half jaar op interim-basis werd opgevolgd door Matthijs de Jong. Meer wijkgericht werken, het optimaliseren van de bedrijfsvoering en de zorgplanning en het streven naar een gezond bedrijfsrendement waren belangrijke onderdelen van zijn opdracht. De implementatie van de nieuwe systemen kostte tijd en aanpassingsvermogen maar droeg bij aan de efficiency van de bedrijfsprocessen zoals het soepele verloop van zorgplanning tot declaratie. Een en ander heeft geleid tot een tijdelijke verhoging van kosten maar bracht Evita Zorg een stap dichterbij de doelen.

Er is geïnvesteerd in de relatie met zorgverzekeraars, de gemeente, het Haagse en regionale netwerk -om te proberen eerder aan de juiste tafels te zitten, zoals het VerwijsPunt Ouderen. Veel van de aangevraagde subsidies zijn verkregen, terwijl de financiële positie van een kleine speler als Evita Zorg permanent aandacht behoeft. Nog meer is gekeken naar de routeplanning, en het werven van nieuwe cliënten.

In september trad de huidige directeur-bestuurder Susan Havermans aan die in een aantal maanden in hoog tempo aan de slag is gegaan. De Raad van Commissarissen bedankt Stans van Egmond en Matthijs de Jong voor hun inzet voor Evita Zorg in 2024 en kijkt uit naar de samenwerking met Susan Havermans.

In het eerste kwartaal van 2025 vindt de periodieke zelfevaluatie van de RvC plaats.

Vergaderingen

Vanaf medio 2024 vergaderden aandeelhouder en Raad van Commissarissen weer afzonderlijk met de bestuurder, Gedurende een tweetal themasessies kwamen aandeelhouder en bestuurder wel bij elkaar. In de werving van de nieuwe bestuurder trokken aandeelhouder en RvC samen op.

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2024 vijf maal, en had twee themavergaderingen samen met de aandeelhouder. Daarnaast was er veelvuldig en in diverse samenstellingen 'ad hoc' overleg met de (interim)bestuurder en/of de aandeelhouder over diverse onderwerpen.

In maart en oktober hebben de ondernemingsraad, cliëntenraad, raad van commissarissen en bestuurder tijdens een Radenoverleg gesproken over diverse thema's. De raad van commissarissen waardeert de betrokkenheid van de ondernemingsraad en cliëntenraad.

3.11.2. Cliëntenraad

De cliëntenraad van Evita Zorg behartigt de belangen van alle klanten van Evita. De cliëntenraad bestaat uit drie tot vijf leden. De cliëntenraad biedt klanten een grotere inbreng in het beleid en de uitvoering van de zorg. Dat doet de cliëntenraad door goed naar klanten te luisteren, kritisch te zijn op de werkprocessen en positief met de zorgverleners en de directie samen te werken. Op deze

manier draagt de cliëntenraad bij aan de borging van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening binnen gehele organisatie. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies.

Jaarverslag cliëntenraad 2024

2024 was een jaar voor de Cliëntenraad van Evita dat in het teken stond van de werving van nieuwe leden. Als nieuwe leden traden toe Annelous van Selms, Ans Pleunis en Nicole Oosterwaal. In de Evita Nieuwsbrief is hieraan aandacht besteed. Eind 2024 maakt Lisette Havermans, voorzitter haar aftreden bekend, omdat haar zus, Susan Havermans, directeur van Evita is geworden. Hoe jammer het ook is, iedereen staat volledig achter deze stap.

Graag lichten wij verder toe hoe de Cliëntenraad haar rol binnen Evita Zorg heeft vervuld

Kwaliteit van zorg

De cliëntenraad heeft in 2024 geen algemene klachten over de kwaliteit van zorg ontvangen van klanten. Elk jaar wordt de kwaliteit van zorg door verschillende externe instanties getoetst. In het kader van de jaarlijkse HKZ-audit die samenhangt met de certificering van Evita Zorg, heeft de cliëntenraad een aantal documenten beoordeeld die samenhangen met de rol van de cliëntenraad en het toetsen van de klanttevredenheid. Het betrof een vooraf aangekondigd bezoek waarbij het zorgkantoor toetst op welke wijze en vanuit welke visie Evita invulling geeft aan de door hen gecontracteerde thuiszorg.

De voorzitter van de cliëntenraad is betrokken bij het onderzoek van het zorgkantoor. Het zorgkantoor heeft haar waardering uitgesproken over de wijze waarop Evita de WLZ zorg inzet en alles heeft geregeld voor medewerkers en klanten van Evita. Een mooi compliment, dat wij ook herkennen aan de hoge score die klanten geven op de Zorgkaart voor de geboden zorg. Het afgelopen jaar 2024, kon Evita bogen op een score van maar liefst 8.2.

De medicatieveiligheid, die voor de cliëntenraad een belangrijke graadmeter is voor de kwaliteit van zorg, heeft weer een volgende ontwikkeling doorgemaakt in de wijze waarop deze wordt geregistreerd en opgevolgd met verbetermaatregelen om de veiligheid van zorg verder te verbeteren.

Deze zullen in 2025 verder worden verbeterd en zo worden uitgevoerd dat er voor de cliënt en voor Evita-medewerkers wellicht minder werk uit voortvloeit.

Evaluatie

Het werken van Evita met "eigen" wijkverpleegkundigen, die voor de aan hun zorg toegewezen klanten het eerste aanspreekpunt zijn, is in 2024 verder in de uitvoering vorm gegeven. De ervaringen in het werken met eigen wijkverpleegkundigen, zodat cliënten voor het merendeel dezelfde gezichten zien en een vast team zich bezig houdt met de zorg in een bepaalde wijk, zijn positief. Voor zowel de medewerkers van Evita als de klanten wordt het hebben van een "vast" team als een fijne ontwikkeling in contact en autonomie ervaren.

Raad van Commissarissen

Met het nieuwe lid van de Raad van Commissarissen, Guus van Weelden, dat op voordracht van de cliëntenraad daarin zitting heeft, is intussen een goed contact opgebouwd. Spraken wij het vorige jaarverslag uit trots te zijn op zijn nieuwe RvC-lid, kunnen wij dit ook voor 2024 volmondig beamen. Het contact is frequent en inhoudelijk zinvol.

Wijzigingen in de cliëntenraad

Per februari 2024 is Ans Pleunis toegetreden als nieuw lid van de cliëntenraad en in april van het afgelopen jaar Annelous van Selms. In oktober 2024 trad Nicole Oosterwaal toe. Het is fijn dat de cliëntenraad is uitgebreid en graag zouden we nog een paar nieuwe collega's verwelkomen. De cliëntenraad biedt plaats voor vijf collega's. De cliëntenraad zijn de oren en de stem voor alle cliënten die in zorg zijn bij Evita. Door ieder kwartaal met de bestuurder de ontwikkelingen te bespreken en tweejaarlijks mee te mogen denken met alle raden over de plannen van Evita kunnen we actief meedenken en mee te beslissen over de ouderenzorg die Evita als zorginstelling biedt. Daarom vragen wij bijzonder aandacht voor het stuk hieronder, waarin u kunt lezen wanneer u in aanmerking komt voor een lidmaatschap van de cliëntenraad.

3.11.3 Ondernemingsraad (OR)

OR Jaarverslag 2024

Beste medewerkers, cliëntenraad en directie,

Het jaar 2024 was een dynamisch en uitdagend jaar voor onze organisatie. Namens de Ondernemingsraad (OR) willen wij graag een terugblik geven op de belangrijkste ontwikkelingen, de uitdagingen en de behaalde resultaten. Dit verslag biedt een overzicht van wat is bereikt, maar ook van de punten die aandacht behoeven voor de toekomst.

1. Rolverdeling binnen de OR

Het afgelopen jaar heeft de OR gewerkt met een duidelijke rolverdeling. De voorzitter, Nicolette Wenemoser, heeft samen met de secretaris Anne Moree de werkzaamheden en vergaderingen van de OR geleid. De overige OR-leden Jolanda de Niet, Miriam van den Berg, Aggie Fransen hebben zich actief ingezet voor de belangen van de zorgverleners en de organisatie. De samenwerking binnen het team was goed en we hebben constructief samengewerkt om de zorgverlening en werkprocessen te verbeteren.

2. Zorgplannen en Min/Plusuren

Een van de belangrijke aandachtspunten in 2024 was het actueel houden van de zorgplannen. Prioriteit was dat in elk klant dossier een actueel zorgplan aanwezig is om de juiste zorg te bieden aan de klanten en daardoor de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen. De klant heeft zelf nu ook toegang tot zijn of haar eigen zorgplan en het ECD via het klantportaal. Vanaf 2024 is dat ONS via Caren Zorgt. Daarnaast hebben wij ervoor gezorgd dat de min- en plusuren van de zorgverleners correct werden verrekend, zodat er minder onduidelijkheden of vertragingen waren in de loonadministratie. Dit heeft voor onrust gezorgd in de organisatie. Deze pijnpunten zijn nog niet helemaal opgelost. Zodra de planning optimaal in orde is, zal dit probleem wellicht worden opgelost en meer duidelijkheid scheppen.

3. Wijkgericht Werken

Met het doel de zorgverlening efficiënter te maken, heeft Evita het wijkgericht werken verder uit-

gewerkt. Vanaf 1 juli is dit nieuwe model live gegaan. Door de zorgverlening per wijk te organiseren, kunnen wij de reistijd van zorgverleners optimaliseren en tegelijkertijd de zorginzet beter afstemmen. Dit zorgt niet alleen voor een hogere efficiëntie, maar ook voor meer continuïteit in de zorg die klanten ontvangen. In verschillende fasen van de implementatie heeft de OR feedback gegeven over de invloed van het nieuwe systeem voor de medewerkers.

4. Opheffing van het Verpleegkundig Team

In 2024 is door de directie besloten het werken in verpleegkundige teams op te heffen. Het doel van deze verandering is dat cliënten meer vaste zorgverleners krijgen, wat zorgt voor meer vertrouwde gezichten en een stabiele zorgsituatie. Deze wijziging heeft positief bijgedragen aan de klanttevredenheid en het welzijn van onze cliënten.

5. Verlofaanvragen en Goedkeuringen

In samenwerking met de zorgverleners heeft de OR aangedrongen op bijwerking en goedkeuring van de achterstanden in de verlofaanvragen. Dit werd met de individuele zorgverleners besproken en de aanvragen zijn efficiënt en correct verwerkt.

6. Klanttevredenheidsonderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek in 2024 heeft een score van 8,2 opgeleverd. Dit is een positieve uitkomst die een opsteker is voor alle Evita werknemers. Het laat zien dat de kwaliteit van zorg hoog is en wordt gewaardeerd door onze klanten. We zullen ook als OR blijven streven naar kwaliteitsbehoud en -verbetering en hechten veel waarde aan het luisteren naar de feedback van klanten om de zorg verder te optimaliseren.

7. Innovaties: Beeldbellen en Medido

Dit jaar is gestart met de inzet van beeldbellen en het gebruik van Medido, een automatische medicijndispenser. Deze innovaties dragen bij aan het verbeteren van de zorgverlening, door communicatie met klanten te vergemakkelijken en medicatie op een betrouwbare manier af te stemmen. Het gebruik van beeldbellen biedt een waardevolle aanvulling op de zorg en zorgt ervoor dat zorgverleners snel en effectief kunnen inspelen op de situatie van klanten.

8. Uitdagingen

2024 bracht ook de nodige uitdagingen met zich mee. De organisatie beleefde een periode van verandering met het vertrek van enkele medewerkers, waaronder Stans van Egmond en Matthijs de Jong. Dit bood echter een kans om nieuwe energie en perspectieven in de bedrijfsvoering te brengen: de nieuwe bestuurder Susan Havermans, heeft het stokje overgenomen.

Daarnaast was er het vertrek van een aantal planners, hetgeen leidde tot de vorming van een nieuw team. Dit nieuwe team had aanvankelijk niet altijd de nodige ervaring met de klanten en zorgverleners, wat voor enige onrust zorgde. Zoals boven beschreven is onder leiding van de nieuwe bestuurder het probleem van de min- en plusuren aangepakt en zijn de verlofaanvragen weer op orde gebracht. Ook zijn rondetafelgesprekken georganiseerd om de stem van de zorgverleners te versterken en hen actiever bij de besluitvorming te betrekken

9. Vooruitblik

Evita organiseert ook het komende jaar weer veel scholingen. In samenspraak met de OR worden nieuwe inloop-scholingen, intervisies en opleidingen (Leerwerktraject verzorgende IG, Leerwerktraject HVZ & Begeleiding, Leerwerktraject MMZ, coaching, Evita Cafés, Team overleggen, EHBO/AED en reanimatiecursus, maandelijkse nieuwsbrieven aangeboden. Er zal weer een take home toets worden aangeboden en een vaardigheidstraining medicatie.

Wij blijven als OR ook in 2025 inzetten op het verbeteren van de zorgkwaliteit, versterken van de

werkprocessen en het optimaliseren van de samenwerking tussen medewerkers, cliëntenraad en directie. Wij blijven streven naar een werkomgeving waarin zorgverleners zich ondersteund voelen en waarin onze klanten de best mogelijke zorg ontvangen.

10. Meldingen

Aan de hand van alle meldingen hebben wij actie ondernomen. Alle

Meldingen zijn verwerkt, maar sommige meldingen zijn nog in behandeling. Meldingen komen binnen per telefoon, worden afhankelijk van onderwerp besproken met OR. Afgelopen jaar zijn meer meldingen binnengekomen vanwege alle onrust.

Namens de OR, willen wij alle medewerkers bedanken voor hun inzet, flexibiliteit en zorgzaamheid. We kijken uit naar een voortzetting van onze samenwerking en blijven ons inzetten voor het verbeteren van de zorg binnen onze organisatie.

3.11.4 Gezamenlijk overleg met de raden

De directie van Evita onderhoudt op regelmatige wijze, aan de hand van jaarschema's, contact met de verschillende raden. Indien er grote belanghebbende zaken zijn worden de raden tussentijds geïnformeerd. In 2024 zijn de raden 2 keer gezamenlijk bijeen gekomen voor het radenoverleg. Hierbij is een centraal thema klant- en zorgverle-nerstevredenheid, MIC's en klachtenanalyse

Jaar 2024 in beeld



Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen

Altijd blijven leren is voor Evita een vanzelfsprekendheid. Het was een van de redenen voor Evita om in 2017 het eigen opleidingsinstituut, de Evita Academie, op te zetten. Samen leren en reflecteren brengt de medewerker en de organisatie snel stappen verder.

Evita leert ook van de klant- en zorgverlenerservaringen. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen zoals de uitkomsten van interne- en externe audits, het Zorgprogramma Toetsgroep Onderwijs (ZTO), klanttevredenheidsonderzoek (KTO), klachtenanalyse, MIC's en risico-inventarisaties op klant- en organisatie-niveau. Deze informatie wordt besproken in het MDK waarna besloten en vastgelegd wordt welke acties eventueel nodig zijn.

4.1 Evita Academie: heel geschikt voor zij-instromers

De Evita Academie heeft twee heldere doelen:

1. Werven & opleiden van nieuwe mensen (zij-instromers) voor de zorg
2. Ontwikkelen van zittend personeel hetgeen leidt tot loyaliteit en voldoening in het werk

Evita leidt medewerkers vooral zelf en in-house op. Daarbij maken we vaak gebruik van externe deskundigen.

Door zelf opleidingen aan te bieden, zorgt Evita ervoor dat de medewerkers op een efficiënte manier de mogelijkheid hebben om te (blijven) leren, zich te ontwikkelen en carrière te maken binnen Evita. Ze worden en blijven ook bevoegd en bekwaam. Evita doet dit in kleine groepen. Deze kleinschaligheid (kleine groepen van 8-15 deelnemers) past veel Evita zorgverleners goed. Evita vindt het belangrijk dat zorgverleners passen binnen de organisatie. Tijdens de opleidingen is dan ook veel aandacht voor de Evita waarden en de Evita aanpak.

Ook in 2024 was het aanbieden van opleidingen met een baangarantie (in-house BBL) dé manier om aan nieuwe mensen te komen. In 2024 organiseerde Evita ook inloopscholingen voor alle zorgverleners.



Nieuwe zorgverleners in loondienst en ZZP nemen voorafgaand aan de eerste werkdag deel aan een startsessie en binnen twee maanden wonen zij een terugkomsessie bij. In 2024 zijn deze bijeenkomsten voor 52 nieuwe zorgverleners georganiseerd.

Het aanbod van opleidingen van de Evita Academie bestond in 2024 uit:

- MBO opleidingen met praktijkleerplek:
- MBO VIG
- MBO MMZ met VTH
- MBO 4 VPK verkort
- HBO-V duale banen
- Stageplaatsen:
- HBO-V studenten extern
- Ondersteuning thuis
- Bijscholingen voor BIG-vaardigheid, Medicatie, ADL, EHBO & reanimatie en Vaardigheidstrainingen helpende 2+

De opleidingen van de Evita Academie zijn ook toegankelijk voor externe organisaties en hun medewerkers. Dit zorgt ook voor extra inkomsten. Evita heeft ook een samenwerking met de Haagse Hogeschool, Hogeschool Leiden en de Hogeschool Rotterdam voor stageplaatsen en gezamenlijke projecten. Evita biedt enerzijds stageplaatsen en bijbanen aan HBO-V stagiaires en promoot anderzijds het vak thuiszorg door gastlessen te laten geven door wijkverpleegkundigen en zorgverleners van Evita.

4.2 Intervisie & Coaching

In het kader van vitaliteit en lerend werken en als middel om verzuim te beperken en de vitaliteit van zorgverleners te vergroten biedt Evita intervisie aan. In 2024 zijn meerdere intervisiebijeenkomsten georganiseerd, zowel voor klantteams als voor het kantoorteam, alsmede een aantal individuele trajecten. Het doel van de intervisie was om zorgverleners en kantoormedewerkers de gelegenheid te bieden om klantsituaties en teamsituaties te bespreken en hier feedback op te vragen en om elkaar feedback te (leren) geven. In 2024 ging dit bijvoorbeeld over een aantal situaties bij klanten met onbegrepen gedrag die ook (onbehandelde) psychiatrische problematiek hebben.

De intervisiegroepen zijn geleid door de Klachtenfunctionaris, tevens Consulent Mantelzorg bij Evita. Zij is niet in dienst bij Evita, maar is een onafhankelijke externe deskundige. Zij zorgt voor een veilige setting waarbij ruimte is om de casus uitgebreid te bespreken en ook te reflecteren op onze eigen rol als medewerkers.

Bouwsteen 5: reflectie op kwaliteit, kwaliteitsmanagement

Goede kwaliteit van zorg aan onze klanten is het allerbelangrijkste voor Evita. Deels begint goede kwaliteit van zorg bij de wensen van de klant. Wat is belangrijk voor de klant en hoe kan daar op een zo goed mogelijke manier invulling aan worden gegeven? En deels gaat dat over de vraag hoe Evita zorgt dat zorg veilig is, voor zowel klanten als zorgverleners. Het bewaken en verbeteren van kwaliteit is een proces waar binnen Evita Zorg voortdurend aandacht voor is. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Evita Zorg is gecertificeerd volgens de HKZ-norm Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015.

Evita Zorg streeft met het kwaliteitsmanagementsysteem de volgende doelen na:

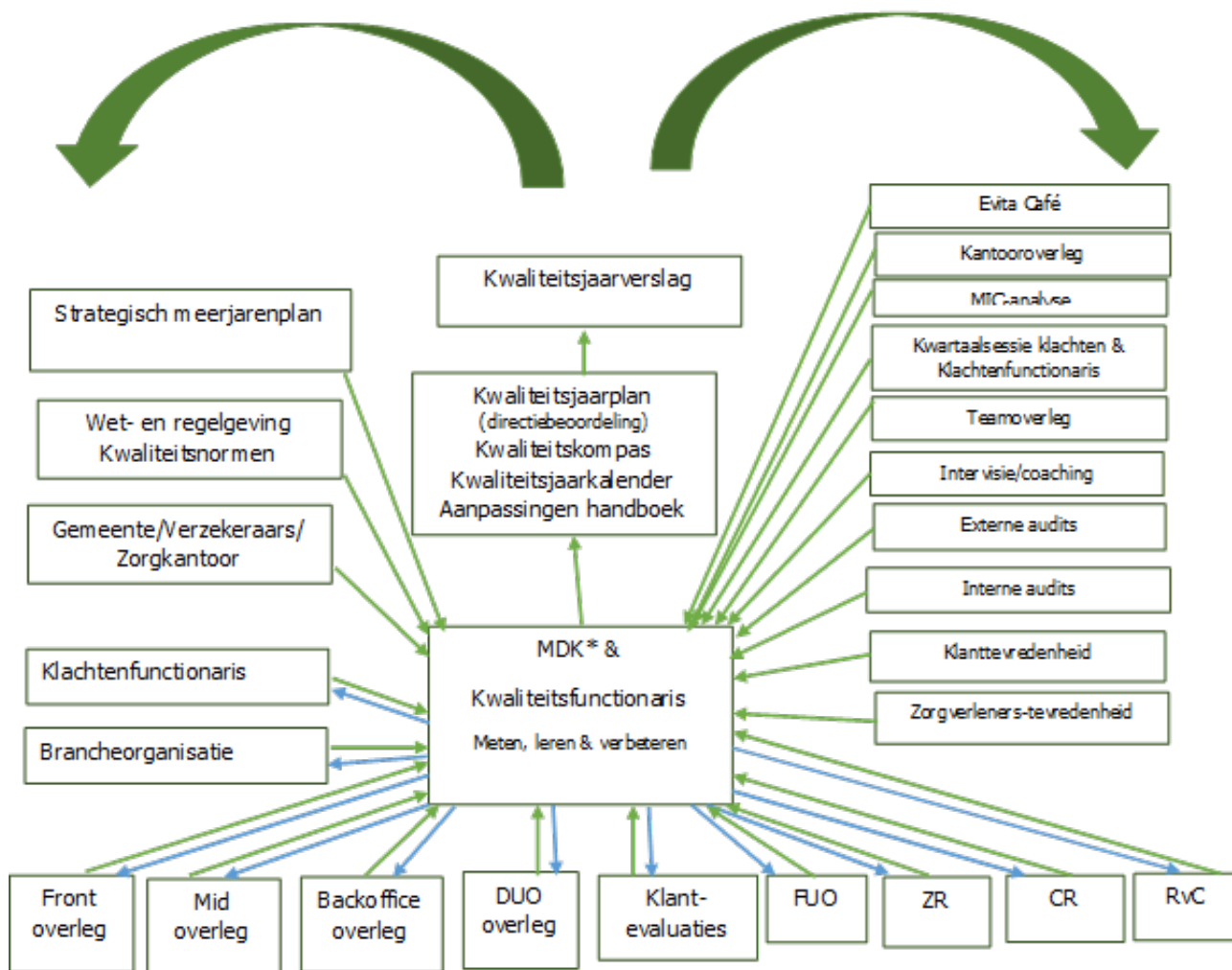
- Doorlopend signaleren, controleren, evalueren en elimineren van risico's in de organisatie;
- Verhogen van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door continu leren en verbeteren;
- Professionaliseren van de bedrijfsvoering en bevorderen van de efficiëntie;
- Vergroten van de tevredenheid bij klanten en zorgverleners;
- Vergroten van tevredenheid bij samenwerkingspartners;
- Innoveren vanuit de behoeften van de klant en de zorgverlener van morgen

5.1 Kwaliteitscyclus

Evita gebruikt de in het kwaliteitshandboek beschreven kwaliteitscyclus om processen van zorg- en dienstverlening te optimaliseren en duidelijk te maken wat Evita van alle medewerkers verwacht ten aanzien van kwaliteit van zorg. De cyclus brengt in beeld hoe de verschillende afdelingen en stakeholders met elkaar samenwerken.

Evita hanteert een proces van doorlopend signaleren, controleren, evalueren en elimineren van risico's, de PDCA-cyclus. In 2024 is het volgende gebeurd: in ieder MT-overleg zijn afdelings- en organisatiekansen en -risico's besproken, gemiddeld eens per twee weken. Tijdens het kwartaal MDK-overleg zijn de risicovolle processen zoals incidenten in de zorg, klachten, medicatieveiligheid, klanttevredenheid, klantveiligheid en privacy en algemeen gesignaleerde organisatierisico's besproken, hier is frequent multidisciplinair aandacht voor geweest.

DE KWALITEITSCYCLUS IN BEELD



*Het MDK bestaat uit het MT en de directie en de kwaliteitsfunctionaris.

Duo overleg is het 1 op 1 overleg tussen wijkverpleegkundige of coördinator klanten en een planingscoördinator.

ZR = OR geworden per 1 oktober 2023.

FUO = jaargesprek/samenwerkingsgesprek

Klanttevredenheid

De PREM-analyse geeft aan dat klanten de dienstverlening van Evita een gemiddelde van 8,2 toekennen in 2024. Dat is gelijk aan 2023. Tevens een NPS-score van 36 (in 2023: 35).

Evita scoort het hoogst op de vragen 'Behandelen de zorgverleners u met aandacht?' (8,7 op 10-puntsschaal) en 'Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?' (8,6 op 10-puntsschaal). Bejegening, kundigheid, aandacht en betrokkenheid worden veel als sterke punten benoemd.

Evita scoort het minst hoog op de vragen 'Komen de zorgverleners op een vaste tijd?' (7,8 op 10-puntsschaal) en 'Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners' (7,5 op 10-puntsschaal). Op het onderwerp 'communicatie' is gerichte feedback teruggekomen dat wij als verbeterpunt agenderen in diverse overleggen binnen de organisatie. Evita is halverwege 2024 gestart met wijkgericht werken en dit project heeft met name in de eerste maanden geleid tot soms juist meer wisselende gezichten totdat de teamformatie beter op orde was.

Onder huishoudelijke klant is ook een klanttevredenheidsmeting afgenomen.

De STEPS HH-analyse geeft aan dat 94,9% van de klanten de dienstverlening van Evita bij anderen zou aanbevelen.

Evita scoort het hoogst op de vragen 'Luistert de huishoudelijke hulp naar u?' (9,6 op 10-puntschaal) en 'Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig om met uw privégegevens??' (9,5 op 10-puntschaal). Bejegening, deskundigheid, aandacht en betrokkenheid worden veel als sterke punten benoemd.

Klachten

Evita heeft 14 klachten dan wel formele meldingen ontvangen in 2024 (versus 21 in 2023). 4 intern, 10 bij de klachtenfunctionaris. Alle klachten kwamen vanuit klanten, geen vanuit medewerkers. Resultaat qua afhandeling is goed. Alle meldingen zijn afgehandeld.

De meeste klachten gaan over bejegening en houding, (gebrek aan) communicatie en beleid.

Het preventief inzetten van de klachtenfunctionaris (KF) in klantsituaties werkt nog steeds ontzettend goed: het voorkomt escalaties en echte klachten en de klant en zorgverleners voelen zich gehoord en geholpen. De KF bespreekt elk kwartaal de casuïstiek met het interne team waarin we leren van op de klachten en werkprocessen aanpassen (in 2024 is dit niet elk kwartaal gelukt door focus op wijkgericht werken, maar communicatie met klanten hieromtrent en de onvrede hierover is wel door Carien met interne medewerkers besproken). De KF neemt haar ervaringen ook mee naar intervisiesessies met zorgverleners. Het als organisatie zelf registreren en aanpakken van uitingen van onvrede werkt, maar continu blijven monitoren op registratie is nodig.

Verbeteracties vanuit de klachtenanalyse 2024 voor 2025 zijn op:

Klantniveau:

- Scherpere KPI op klantevaluatie maken.
- EVV-er als eerste aanspreekpunt in de monitor op tevredenheid en escalatie voorkomen.

Zorgverlener niveau:

- Inzet op vergroten/op orde houden eigen bekwaamheid.
- Inzet op het jaargesprek.
- Procesniveau:
- Tevredenheid van klanten in het wijkteam-overleg duidelijk positioneren.
- Inhoud startscholing medewerkers herbeoordelen.
- In frontscholing verwachtingsmanagement tijdens intake agenderen.
- Organisatieniveau (beleid):
- Aandacht voor systemisch werken tijdens wijkteamoverleg en in scholingsaanbod
- Consultatie GGZ inrichten ter ondersteuning bij het maken van een benaderingsplan in complexe situaties. Basis GGZ-tools aanreiken via basisscholing.
- Duidelijker beleid maken dat Evita bij onvrede/beschuldigingen een gesprek bij de klant thuis of op kantoor als voorwaarde stelt.
- Blijvend scholing aanbieden/aandacht besteden via nieuwsbrief en aannameproces over persoonsgerichte zorg, belang heldere communicatie en risico's in onze zorg- en dienstverlening onder zorgverleners en interne team

MIC's

Het aantal meldingen in 2024 is 88 versus 100 in 2023. Medicatiefouten (56%) en valincidenten (22%) en ongewenst gedrag (7%) worden het meeste gemeld.

De meldingen m.b.t. medicatie hebben overwegend te maken met niet aangereikte, niet ingenomen medicatie of niet afgetekende medicatie. Vaak door slordigheid (niet goed lezen)/haast zorgverlener of gezondheidsbeeld van de klant.

De MIM-meldingen zijn gerapporteerd en opgevolgd. Gepaste nazorg is geboden. Het betroffen allen meldingen over bejegening door de klant of diens mantelzorg. Ook in 2024 is er aandacht geweest voor de veilige zorgrelatie tussen zorgverleners en klanten, o.a. door middel van scholing en intervisie, teamoverleg en nieuwsbrief.

Het proces van melden van incidenten en calamiteiten is goed en eenvoudig. Het proces staat op Insite en wordt vaak herhaald in Evita Cafés, bij

teamoverleggen en nieuwsbrieven. Het feit dat het direct in het ECD bij de klant wordt genoteerd als melding, maakt dat het hele team van de klant (en de klant zelf) kan zien wat er is gebeurd en hoe is gehandeld. Tijdens het teamoverleg wordt de MIC ook versproken. Ook als er trends zijn (steeds problemen met medicatie: wat is er aan de hand).

Interne audits

interne audits op risicovolle processen zijn in 2024 uitgevoerd en kwaliteitsdocumenten bijgewerkt. De werkwijze in de verslaglegging van teamoverleggen is geuniformeerd, er is een roosterbeleid beschreven (n.a.v. analyse op personeelsbeleid en planproces) en een nieuwe registratiewijze van bekwaamheid. Er zijn dossierscans in het ECD gedaan. Proces – en beleidswijzigingen n.a.v. interne audits zijn besproken tijdens het MDK en gedeeld met de medewerkers (en terug te vinden in het kwaliteitshandboek).

Overleg en raden

De afdelingen front en mid hebben in 2024 iedere week met elkaar gezamenlijk overlegd, en wekelijks binnen het DUO. Verbetermaatregelen vanuit klantevaluaties worden direct opgepakt binnen het DUO, of acties belegd tijdens wijkverpleegkundigenoverleg en/of de weekstart.

De raden zijn viermaal per jaar bij elkaar gekomen en tweemaal in een gezamenlijke sessie, in mei en oktober 2024. Waar nodig hebben de raden elkaar daarbuiten gevonden.

De CR heeft input geleverd op het jaarplan, heeft haar adviesplicht bij het aanstellen van een nieuwe bestuurder ingezet en heeft advies afgegeven op het beëindigen van de dagbesteding op zaterdag en mogelijke invulling van een nieuw te starten dagbesteding op vrijdag.

De OR heeft een rol gespeeld in het selectieproces van de nieuwe Bestuurder en de Manager Zorg, en heeft instemming verleend aan het roosterbeleid. In de periode van omslag naar wijkgericht werken heeft de OR meerdere malen met de interim bestuurder gesprekken gevoerd over de ontstane onrust.

Voor kantoormedewerkers zijn sessies geweest met de klachtenfunctionaris. In het voorjaar is een

Evita Café gehouden voor zorgverleners en interne collega's, waarin zij laagdrempelig op de hoogte werden gehouden van beleidswijzigingen die hun werk aangaan en waaruit belangrijke input uit het veld werd opgehaald die de basis vormt voor leren en innoveren. In 2024 ging dit over het project wijkgericht werken.

Daarnaast vonden in een vaste cyclus kwaliteitsgesprekken plaats tussen de managers, directie en de kwaliteitsfunctionaris. Tijdens deze overleggen is gekeken welke documenten herzien moesten worden (kwaliteitskalender), of de processen nog in lijn waren met wet- en regelgeving en de HKZ-norm, of theorie en praktijk overeenstemden en is gekeken welke verbeterpunten er uit de analyses zijn gekomen die moeten worden verwerkt in de werkwijze of het kwaliteitsbeleid.

Evita beschouwt de reguliere analyses en overleggen van de managers met de kwaliteitsfunctionaris op het gebied van MIC's, klanttevredenheid, zorgverlenerstevredenheid, klachten als interne audits. In 2024 zijn reguliere audits uitgevoerd aan de hand van de PDCA-cyclus. Deze uitkomsten zijn meegenomen bij de toetsing op professioneel handelen die de input vormen voor de FOU's en samenwerkingsgesprekken. Door deze continue en cyclische overlegvormen was in 2024 iedereen in de organisatie steeds aangesloten op de actualiteiten in organisatie en bewust van (potentiële) risico's.

5.2 Directiebeoordeling

De jaarlijkse directiebeoordeling heeft als doel om het functioneren van de organisatie als geheel te beoordelen en als onderdeel daarvan de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem te evalueren, de stand van zaken met betrekking tot de kwaliteitsdoelen en kwaliteitsvisie van het voorbije jaar te meten en aan de hand daarvan de kwaliteitsdoelen en kwaliteitsvisie voor het komende jaar te bepalen. Deze wordt aangevuld met de retrospectieve risicoanalyse.

5.3 Externe audit

HKZ-audit 2024

DEKRA Audit heeft een audit uitgevoerd bij Evita Zorg B.V., 'S-Gravenhage op 10 maart 2025 en 11 maart 2025.

Bij aanvang van de audit hebben wij gesproken over wijzigingen met betrekking tot:

- De marktsituatie en klanten
- Wet- en regelgeving
- De organisatiestructuur
- Locatie(s) binnen het certificaat en het aantal medewerkers
- Processen en de processtructuur
- Het beschreven managementsysteem
- De geldigheid van de huidige scope.

Het bespreken van deze onderwerpen heeft geen aanleiding gegeven tot opmerkingen of wijzigingen in het auditprogramma of de auditagenda.

Als onderdeel van deze audit zijn ook maatregelen beoordeeld die voor de verbetering van tekortkomingen genomen zijn. Daarbij is aangetoond dat de tekortkomingen effectief zijn gecorrigeerd.

Tijdens de audit is de beschikbare informatie op basis van een steekproef beoordeeld. Van de organisatie wordt verwacht dat zij zelf afweegt in hoeverre de genoemde conclusies en verbetermogelijkheden ook voor niet beoordeelde onderwerpen van toepassing zijn.

Tijdens de audit is opgevallen dat:

- De organisatie is afgelopen jaar in transitie geweest naar een wijkgerichte organisatie met wijkteams. Tevens is een nieuw cliëntendossier (ONS) geïmplementeerd en AFAS binnen HR en AFAS Inside met werkwijzen en documenten voor medewerkers. Het wijkgericht werken heeft effect gehad op roosterplanning. Ondanks al deze ontwikkelingen bleef de klanttevredenheid bijzonder hoog, wat een compliment is voor alle medewerkers.
- Het Evita BV Kompas geeft richting aan de strategische doelen van de organisatie door deze doelen uit te werken in subdoelen en KPI's. De organisatie heeft haar

planning & control ingericht, gericht en geïmplementeerd.

- Het kwaliteitsbeleid is vanuit het generieke kompas opgebouwd en uitgewerkt binnen de 5 van 20 55351-0 onderdelen van het primair proces. Het kwaliteitsbeleid is gericht, ingericht en geïmplementeerd.
- Evita BV biedt een laagdrempelige toegang tot een inloop spreekuur voor burgers met vragen over dementie & signaal gedrag. Hier wordt door o.a. mantelzorgers veel gebruik van gemaakt. Deze dienstverlening neemt drempels weg voor burgers om advies en vragen te kunnen stellen. Dit spreekuur wordt met groot succes ingezet. Hiermee laat Evita BV onderscheidend vermogen en een toegevoegde waarde zien binnen de wijkzorg. Evita Zorg BV durft buiten de lijntjes te kleuren.
- Er zijn geen openstaande tekortkomingen.

Conclusie:

Het systeem voldoet aan de beoordeelde eisen van HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties:2015. 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, zoals die zijn beschreven in Evita Zorg BV Kompas. Dit is mede beoordeeld aan de hand van de interne audits en de organisatiebeoordeling 2024.

Bewijsvoering voor deze constatering werd door de auditor gevonden uit de combinatie van interviews, documenten, registraties en waarnemingen.

Documenten, registraties en waarnemingen zijn allen opgenomen in de rapportage van DEKRA Audit. Zij vormen een combinatie van geheel om de uitspraak van conformiteit te rechtvaardigen.

Hiermee zijn ook de doelstellingen van de audit gerealiseerd, zoals die in de aankondiging van de audit zijn genoemd.

Wanneer aanvullings- of wijzigingsbladen voor deze normen zijn gepubliceerd, dan zijn deze bij

de beoordeling gebruikt.

- De directiebeoordeling verdient een compliment. De kwaliteitsprocessen gericht op cliënten, medewerker en organisatie zijn output gericht en vormen vanuit lerend vermogen een verbinding met de komende periode.
- Evita maakt gebruik van korte lijnen in de communicatie om afdelingen en medewerkers te betrekken en te binden. In de audit zijn betrokken en positieve medewerkers gesproken 6 van 20 55351-0

Mogelijkheden voor verbetering:

- De organisatie voldoet aan normeis 1.2. Het nog meer aantoonbaar toetsen op bekwaamheid (juist invullen van de Survey Monkey) kan een mooie verbeter slag zijn.
- De organisatie voldoet aan normeis 4.11. Het meer analyseren van klachten, zowel de enkele als ook de trend, vanuit het systeem denken nog beter plaatsvinden.

5.4 Kwartaalthema's 2024

Per kwartaal werd in de klant- en zorgverlenersnieuwsbrieven aandacht besteed aan het specifieke kwartaalthema. Net als via scholingen en lezingen voor de klant, mantelzorgers en zorgverleners. Door bij alle betrokken doelgroepen via diverse kanalen aandacht te besteden aan de thema's bereiken we bewustwording, vergroting en borging van kwaliteit. De thema's van 2024 zijn zoals gebruikelijk opgenomen in de kompassen.

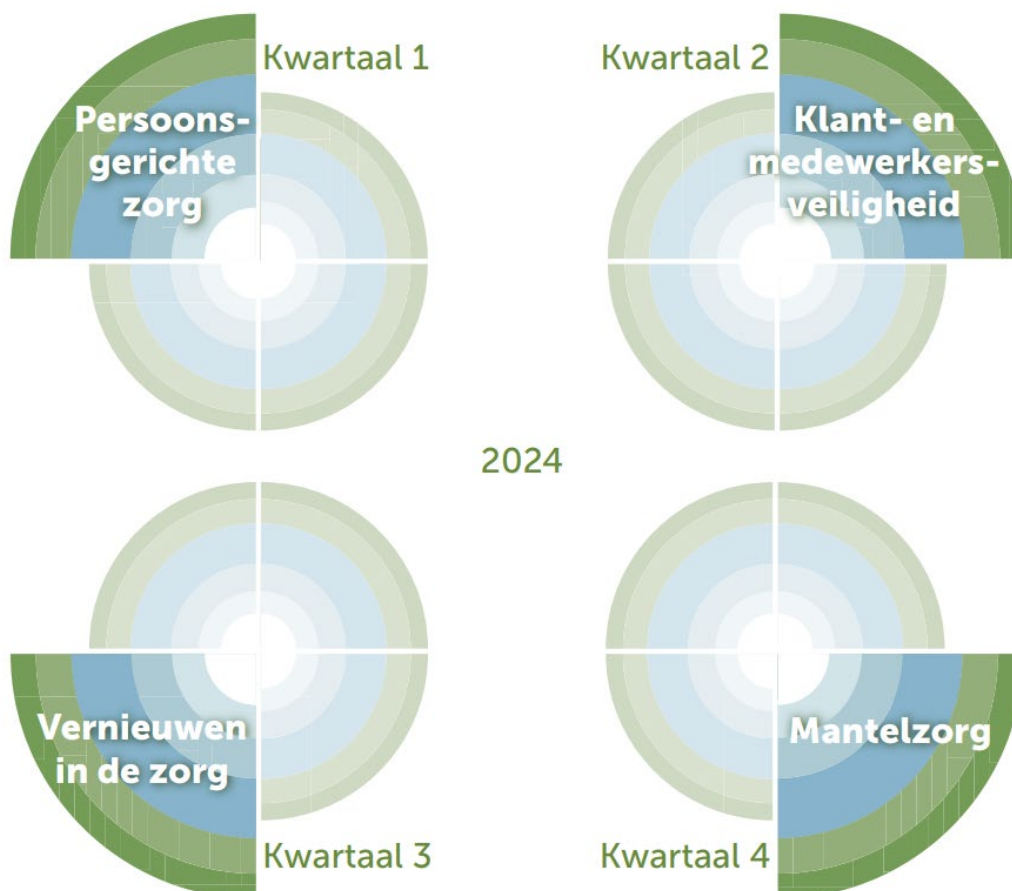
Q1. Persoonsgerichte zorg

Q2. Klant- en medewerkersveiligheid

Q3. Vernieuwen in de zorg, innovatie in de zorg

Q4. Mantelzorg

De kwartaalthema's zijn ingevoerd om bepaalde onderwerpen uit het kwaliteits- en innovatiebeleid gedurende het jaar nog beter inhoud en zichtbaarheid te geven, zowel aan de klantzijde als aan de zorgverlenerszijde. De thema's geven naar tevredenheid richting aan de nieuwsbrieven, scholingen en lezingen van Evita.



6. Plannen en voornemens 2025

Ook in 2025 kunnen onze klanten, hun mantelzorgers en naasten weer rekenen op goede kwaliteit van zorg.

Evita zet in 2025 in op het realiseren van hetzelfde aantal uren als in 2024. Dit vergt voortdurende aandacht voor acquisitie. In 2025 gaat het Verwijspunt Ouderenzorg van start en dit is een bedreiging voor Evita omdat Evita niet meteen vanaf de start wordt aangesloten.

Doorontwikkelen Wijkgericht werken

Daarnaast blijft Evita in 2025 verder werken aan wijkgericht werken, d.w.z. een wijkverpleegkundige per wijk en bijbehorende vaste zorgteams, zodat de aansturing van zorgmedewerkers in de wijken meer rechtstreeks kan plaatsvinden, teams onderling beter met elkaar samenwerken en communiceren en kwaliteitsverbetering gericht kan plaatsvinden.

Regio Haaglanden: inzet op meer regionale samenwerkingen

Evita participeert in meerdere zorgnetwerken in Den Haag, die tezamen het zorgaanbod voor de komende jaren in de VVT moeten verdelen en verzorgen. In de Vereniging Transmurale Zorg (VTZ) zijn de meeste VVT-instellingen en de Haagse ziekenhuizen verenigd. Thematisch liggen de accenten op samenwerking op kwaliteit van dementiezorg, terminale zorg, spoedzorg, het centraliseren van de aanmeldingen, en de inzet van ICT.

De Transmurale Zorgbrug Benoordenhout heeft als doel wijkgerichte netwerkzorg op te zetten, met het HMC, huisartsen en enkele VVT-organisaties uit dit stadsdeel. Het eindpunt is een Hub, waar ouderen snel door de juiste hulpverlener worden geholpen en niet onnodig in het ziekenhuis terecht komt. Dit project dient als blauwdruk voor andere stadsdelen in Den Haag.

Evita heeft voor 2025 verder de volgende doelen gesteld:

- Opzetten van een professioneel PTZ team
- Meerjarenbeleidsplan 2026 en verder opstellen
- Jaargesprekken met alle medewerkers conform nieuwe systematiek
- Onderzoek om klanttevredenheid via Caren uitvragen
- Opnieuw een spiegelbijeenkomst organiseren
- Consultatie GGZ-team organiseren
- Invoeren van een medicijndispenser
- Optimaliseren van de planning, en de planning alleen laten bij de afdeling planning.
- Monitoring en analyse klantveiligheidssysteem blijven optimaliseren
- Ketensamenwerking versterken, door concrete samenwerkingen o.a. in het Leren Netwerk
- Privacy: vervolg geven aan advies vanuit security scan
- Plannen op het gebied van kwaliteit:
 - Voornemen implementatie sociale benadering dementie en uitbouwen casemanagement
 - Werken conform de Wet Zorg en Dwang: gericht op het inzetten van alternatieven van onvrijwillige zorg
 - Specialiseren in Parkinson: kernteam Parkinson opzetten incl. gerichte scholing
 - Het netwerk van onze klanten nog actiever betrekken bij de zorg
 - Alle medewerkers minimaal bevoegd en bekwaam conform opleidingsniveau
 - EVV-ers worden volwaardig ingezet
 - Generiek kwaliteitskompas verder implementeren
- Samenwerking met huidige ARBO-dienst herzien
- Inloopscholingen, lezingen en informatieve bijeenkomsten a.d.h.v. de kwartaal-thema's
- Vitaliteitstoolbox