

# Kwaliteitsvenster locatie De Heegt

Het Garantieplan Kwaliteit is het speelveld voor professionals en teams om de kwaliteit van zorg optimaal vorm te geven. Daarin laat De Heegt zich leiden door de mening van de cliënten: wat ervaren zij en welke normen vinden zij belangrijk in onze zorg- en dienstverlening?

De Heegt is graag open over de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Met de informatie en cijfers op onderstaande tegels willen we hier op een heldere en overzichtelijke manier inzicht in geven.

## Terugblik voor kwaliteitsverslag 2021

### *Een zinvolle dag*

De Heegt ziet in 2021 een andere cliëntenpopulatie, waardoor meer sprake is van (complexere) gedragsproblematiek. Het blijft belangrijk deze ontwikkeling ook in 2022 te monitoren en te bepalen wat voor gevolgen dit heeft voor de belevingsgerichte zorg. Gedurende het jaar blijft dit aandacht vragen in praktische ondersteuning voor medewerkers en ondersteuning door de Consulent Belevingsgerichte zorg.

Begin 2020 is het certificaat de 'Roze loper' behaald. In verband met de coronapandemie hebben wij weinig aandacht aan dit onderwerp kunnen besteden. In 2021 zijn hier acties voor uitgezet en de verwachting is dat in 2022 de certificering weer behaald kan worden.

### *Eten en drinken*

Er wordt op de afdeling gekookt. In 2021 zijn we naar één menu gegaan om verspilling van ingrediënten te verminderen, er wordt dan namelijk meer op maat gekookt. Wanneer iemand iets niet lust, krijgt diegene hier vervanging voor. Cliënten laten duidelijk horen dat ze hierover tevreden zijn.

### *Methodisch werken*

Een belangrijke ontwikkeling voor De Heegt is de verschuiving van de doelgroep, waardoor zwaardere zorg in 2021 geboden wordt. Dit brengt nieuwe uitdagingen met zich mee. De consequenties hiervan op, bijvoorbeeld de zorgprocessen en multidisciplinaire overleggen, zijn in 2021 uitgewerkt. De processen hiervan zijn uitgewerkt en opgepakt, dmv cliëntoverleg en gedragsvisites. Er worden specifieke casussen op de agenda gezet en bekeken wat er nodig is. Afhankelijk van de situatie worden daarbij andere disciplines uitgenodigd, zoals de psycholoog of Consulent Belevingsgerichte zorg.

Door de verandering van de zorgvraag is besloten om in 2021 meer uren aan de kwaliteitsverpleegkundige toe te kennen. De rol van de kwaliteitsverpleegkundige is goed geïntegreerd. Hierdoor is de zorg meer gericht op wat ieder individu nodig heeft wat betreft behoeften. Dit kan bijvoorbeeld ook iets aanbieden op de kamer zijn. Deze omslag van denken houdt bijvoorbeeld ook in dat niet iedereen gelukkig wordt van eten op de groep, voor sommige cliënten is alleen eten op de eigen kamer prettiger. De ervaringen hierover zijn goed, er is meer rust op de groep maar ook op individueel gebied bij de cliënten. Door deze individuele benadering is overplaatsing vrijwel niet nodig. Ook mantelzorgers worden hierin betrokken en zij zien ook de resultaten: de cliënt is gelukkiger. Specifiek bezig zijn met kijken naar wat elke cliënt nodig heeft, gebeurt van het begin tot het einde van het verblijf.

In 2021 zijn de gastvrouwen geschoold m.b.t. slikproblematiek, wat onder andere van belang is voor de signalering van slikproblematiek bij cliënten. Doordat de gastvrouwen nu meer kennis en vaardigheden hebben, hebben zij de functie Gastvrouw Plus gekregen.

In 2021 is ook het inhuizingsprogramma geoptimaliseerd om beter aan te sluiten bij de complexe zorgvraag.

Vanuit verbeterpunten is mondzorg in 2021 op de agenda gezet, hierdoor verloopt dit nu beter.

### *Samenwerken*

De zorgteams werken samen op basis van zelforganisatie, ze werken ook met een sparbord en actieplan. De teams Huishouding en Horeca zouden het traject zelforganisatie eind 2020 doorlopen. Dit traject krijgt een andere invulling in verband met het traject 'Samen werken we zo'. De teammanager H&F gaat dit samen met de teams oppakken.

## Zorgtechnologie.

Zorgtechnologie is meer in het vizier van De Heegt gekomen. Zo zijn er leefcirkels geïnstalleerd. Daarnaast is er aandacht voor de Medido en voor de Daza bedscan. Er wordt vanuit de zorgtechnologie gekeken om zorg op maat te leveren waarbij de cliënt de eigen regie kan behouden. Wanneer zorgtechnologie in de thuisituatie wordt ingezet, wordt bekeken of dat hier ook kan worden doorgezet.



### **Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers**

Rapportcijfer 2021: 9.1

Trots zijn we op het rapportcijfer dat we gekregen hebben naar aanleiding van de waarderingen op ZorgkaartNederland.

Als feedback kwam daar uit dat er beter gecommuniceerd mag worden naar familie. Deze feedback willen we meenemen naar de lokale cliëntenraad. Binnen De Heegt gaan we starten met familieavonden, waar we het invullen van ZorgkaartNederland gaan stimuleren.

Voor 2022 willen we meer reacties van cliënten en mantelzorgers zodat we iedereen kunnen bereiken en mogelijk meer feedback krijgen. Deze feedback gaan we ophalen door 2x per jaar met de cliënt en evt. diens familie in gesprek te gaan vanuit woonzorg.



### **Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers**

In verband met een nieuwe leverancier die ons gaat helpen om de ervaringen van medewerkers en vrijwilligers op te vragen zal het eerste medewerkersonderzoek in mei plaatsvinden. Om die reden kunnen we hier dan ook geen resultaten opnemen.

Het ervaringsonderzoek vrijwilligers wordt gedurende het gehele kalenderjaar uitgezet. Ook hiervoor geldt dat dit komend jaar uitgevoerd gaat worden en er voor nu geen resultaten beschikbaar zijn.

Hopelijk komen er uit het onderzoek zaken die wij op kunnen gaan pakken voor 2023. Vanuit de vrijwilligers komen er vele ideeën, deze worden meegenomen.

Binnenkort wordt er een avond georganiseerd voor de vrijwilligers om aandacht te besteden aan het medewerkersonderzoek.

Het is een uitdaging om vrijwilligers mee te krijgen in de nieuwe visie van BrabantZorg en om te zorgen voor meer begrip en een betere samenwerking. In 2022 gaan we meer uitleg verschaffen over de visie en gevolgen hiervan, om hiermee de samenwerking tussen zorgmedewerkers, horecamedewerkers en vrijwilligers te verbeteren.



### **Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning**

De audit Schoonmaak van november 2021 gaf een positief resultaat.

Eten en drinken wordt als zeer positief ervaren, er wordt in de huiskamer gekookt en rechtstreeks opgediend aan tafel. Hoog in het vaandel staat dat de kwaliteit van eten en drinken goed blijft. HACCP check is geweest met een positief resultaat.

BHV wordt actief bijgehouden en nieuwe medewerkers worden geschoold.

In 2022 en 2023 wordt er een uitgebreid Risico Inventarisatie gepland

#### *Meldingen verbeteracties (MVA's)*

Er is een aandachtsvelder voor de MVA's. Zij analyseren de meldingen en deze worden besproken met de kwaliteitsverpleegkundige, het overzicht hiervan wordt met het team besproken. Eventuele verbeterpunten die hierbij naar voren komen worden vervolgens op het actieplan gezet.



### **Tegel 4: Leren en ontwikkelen**

#### *Persoonsgerichte zorg*

Tijdens inhuizing van een cliënt vindt een kennismakingsgesprek plaats voor de wensen/verwachtingen. Na zes weken vindt er opnieuw een gesprek plaats om de ervaringen te bespreken en eventueel de wensen/verwachtingen bij te stellen, zodat de cliënt rustig heeft kunnen wennen. Indien het mogelijk is wordt 'zo wil ik het graag' met de cliënt ingevuld.

Het afgelopen jaar hebben we indien dit mogelijk was i.v.m. de coronapandemie cliëntbesprekingen en gedragvisites gehouden, zodat we de informatie die wij individueel hebben collectief wordt. Deze informatie wordt in Puur woondossier "zo wil ik het graag", toegevoegd. Het contact met zowel de cliënten als de naasten is warm en betrokken. De lijnen zijn kort m.b.t. communicatie. Er is op alle items veel zorg naar de cliënten toe.

De kleinschaligheid van De Heegt zorgt ervoor dat men de cliënt door en door leert kennen/kent.

We weten dat niet altijd alle informatie van de levensgeschiedenis aanwezig is. Hiervoor willen wij een familieavond organiseren om uitleg te geven waarom dit belangrijk is en hoe dat dit in Puur gezet kan worden door contactpersonen. Alle eerste contactpersonen zijn medio 2022 gemaïld met de vraag om dit uit te voeren. Een aantal families is al begonnen met het delen van het levensverhaal.

#### *Wonen en Welzijn*

De Heegt is onlangs gerenoveerd; dit zorgt voor een beter woongemak. Door de overstap naar koken in de huiskamer is er meer sfeer gecreëerd, waardoor er beter ingespeeld kan worden op de wensen en de behoefte van de cliënt.

Er wordt in 2022 gekeken naar een uitgebreid activiteiten aanbod en er wordt gekeken naar individuele wensen. Cliënten geven aan dat het huis gastvrij is en openstaat voor het hele gezin. Familie en naasten

kunnen weer koffiedrinken in de huiskamers. Vanwege drukte op de huiskamer en te veel prikkels voor cliënten is dit langere tijd niet mogelijk geweest, waarna cliënten en naasten aangaven dit te missen. Daarom is dit nu weer ingezet, maar wel met de behoeften van de cliënt op de eerste plaats. Wanneer het te druk is wordt bezoek gevraagd om met de cliënt naar de kamer van de cliënt te gaan.

### *Samenwerking cliëntenraad*

De punten die wij als cliëntenraad mede afgelopen jaar bereikt hebben zijn o.a:

- \* de samenvoeging van cliëntenraad Nuland met cliëntenraad Geffen
- \* Gelijkheid en openbaarheid van de abonnementsgelden
- \* De abonnementsgelden openbaar zodat we weten waar het geld naartoe gaat
- \* Het ontvangen van bezoek in de gezamenlijke huiskamer is enige tijd niet mogelijk geweest i.v.m. onrust van de cliënten. Het was hierdoor de bedoeling dat cliënten bezoek ontvingen op de eigen kamer. Inmiddels is het ontvangen van bezoek in de gezamenlijk huiskamers weer mogelijk en wordt dit als zeer prettig ervaren. Het is niet meer de bedoeling dat er veel familie tegelijkertijd in de huiskamer is in verband met onrust van de cliënten. Dit is gecommuniceerd met de familie en naasten.

### *Zorgtechnologie*

Binnen De Heegt wordt er actief aan zorgtechnologie gedacht. Zo zijn er leefcirkels, cameratoezicht, inzet GPS, belevingstafel, robot poes enz.

Er is een Ambassadeur Zorgtechnologie binnen het team en er is nauw contact met de Consulent Zorgtechnologie van de regio.

Medewerkers gaan bekijken wat er mogelijk is om nog meer zorgtechnologie in te zetten. GPS is ingezet zodat cliënten vrijheid in Geffen kunnen behouden. Ervaringen cliënt/naasten is goed; het geeft een gevoel van veiligheid. Er is veel cameratoezicht ingezet.

### *Resultaten interne audits*

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

#### **Eten & drinken:**

Trots op: kwaliteit van eten en drinken. Voeding wordt ter plekke bereid en opgediend. Het is warm, ruikt lekker, zorgt voor eetlust en brengt gesprek op gang. Cliënten vinden het eten erg lekker.

In 2022 staan de audits Persoonsgerichte zorg, Veiligheid & Arbo en Schoonmaak nog op de planning. De volgende audit heeft plaatsgevonden:

#### **Palliatieve zorg** (29 maart 2022)

Trots op: Comfort van de cliënt staat voorop, fijne samenwerking met huisarts en SOG. Iedereen is laagdrempelig bereikbaar en afspraken worden nageleefd.

Verbeterpunt: Bewustwording van de zorgmedewerkers bij "waarom zet ik bepaalde zorgvraag uit, wat wil ik bereiken en wat kan ik ontwikkelen." Meer aandacht voor levensvragen. Ter opvolging is een korte presentatie geweest om meer bewustwording te creëren over het inzetten van bepaalde zorgvragen. Deze presentatie heeft ook gesprek tussen medewerkers op gang gebracht.

Meer aandacht voor levensvragen gaat tijdens cliëntbesprekingen opgepakt worden met de geestelijk verzorger. Dit wordt in de loop van 2022 opgepakt. Ook wordt er gekeken naar de mogelijkheden qua ondersteuning in Puur woondossier, zoals de vraag in het dossier: 'Wat wil je nog graag doen?'