

## Kwaliteitsvenster locatie GRZ Zorghotel Udens Duyn

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

GRZ Udens Duyn 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*

In 2021 hebben we actie ondernomen om vrijwilligers te werven om de daginvulling van de gasten nog beter vorm te geven en hen te betrekken bij de activiteiten. Op dit moment zijn er veertien vrijwilligers die werkzaam zijn binnen Zorghotel Udens Duyn. Zij zijn verbonden aan de verschillende etages.

### *Methodisch werken*

We werken met BIG-coördinatoren (verzorgenden IG en een verpleegkundige). Zij zijn het aanspreekpunt voor zorgmedewerkers binnen de locatie voor BIG-gerelateerde vragen. Ook bevordert, bewaakt en borgt hij/zij de deskundigheid.

In 2021 zijn we verdergegaan met de ontwikkeling van de rol van de verpleegkundigen in de teams. Er hebben ontwikkelingsgesprekken plaatsgevonden en de gespreksverslagen zijn opgenomen in de dossiers.

De verpleegkundigen zijn zichtbaarder op de afdeling en worden meer in hun kracht gezet. De agendapunten die tijdens het teamoverleg naar voren komen, worden opgenomen in het verpleegkundige-overleg en vice versa.

In 2021 hebben we aandacht besteed aan de digitale vaardigheid van medewerkers. We hebben hier een grote verbeteringsslag in gemaakt. Het is nog niet optimaal dus zullen we in 2022 hier ook aandacht aan blijven besteden. Tijdens de geplande zorg wordt het chromebook standaard meegenomen. Tijdens de ongeplande zorg is dit automatisme minder aanwezig. Hier willen we in 2022 meer aandacht aan geven.

Het inwerkprogramma is geactualiseerd en verbeterd. Bij iedere nieuwe start van medewerkers staat dag één in het teken van het leren kennen van Zorghotel Udens Duyn en op dag het leren kennen van de afdeling revalidatie. Daarna gaat men pas naar het team om daar verder ingewerkt te worden. De teammanager heeft binnen vier weken na start een evaluatiegesprek met de nieuwe medewerker en toetst daarbij ook het inwerkprogramma. Uit evaluatie is gebleken dat men over deze aanpak erg tevreden is. In 2021 hebben we dit uitgebreid door de nieuwe medewerker tijdens de inwerkperiode ook mee te laten lopen met de behandelaren en bij zorghotelactiviteiten. Dit wordt door de nieuwe medewerkers als meerwaarde ervaren, waardoor zij meer begrip voor elkaars werkzaamheden krijgen.

In 2021 is, samen met de gast, het rapporteren in het zorgdossier geïmplementeerd. Een leerling kwaliteitsverpleegkundige heeft onderzoek gedaan naar de ervaringen en functionaliteit van het rapporteren. De verbeterpunten die hieruit voortgekomen zijn, zijn besproken in de teams en opgepakt.

### *Samenwerken*

Het contact tussen de verschillende vakgroepen (behandelaren, zorg, voeding) heeft tot een fijnere samenwerking geleid. Tijdens de coronaperiode is Zorghotel Udens Duyn een cohort locatie geweest waardoor de samenwerking niet volop de aandacht heeft gehad die het verdiende. In 2022 zullen we de ingezette koers weer gaan oppakken, gaan handhaven en optimaliseren.

In 2021 is er een pilot gestart met MDI-gesprekken (Multidisciplinaire Intake). Hierbij wordt aandacht besteed aan het startgesprek, een gesprek drie dagen na opname, een evaluatiegesprek en het

ontslaggesprek van gasten. Hierdoor kunnen we monitoren of de afgesproken en verwachte doelstellingen behaald worden. Het MDI zal in 2022 zijn vervolg krijgen.

In 2021 is de samenwerking met de afdelingen Neurologie en Orthopedie van het ziekenhuis Bernhoven geïntensiveerd. De samenwerking is er en we hebben afspraken met elkaar gemaakt om met elkaar in gesprek te blijven en elkaar op de hoogte te houden.

We hebben in 2021 de doorstroming van gasten verbeterd. Hierdoor hebben we een zo goed mogelijke bezetting kunnen realiseren en de verschillende doelgroepen beter de juiste zorg kunnen geven.

### *Zorgtechnologie.*

De inzet van de bedsensoren is in 2021 als positief ervaren en wordt nu preventief tegen wondproblemen ingezet.

De zorgalarmering in het zorghotel zijn aangepast, het aantal locatiebepalingen van de alarmering zijn uitgebreid.

We hadden in 2021/2022 willen starten met de Redusept bril. Dit is een VR-bril waarmee door middel van een virtuele training de hersenen geleerd kan worden om de controle op de pijn te verbeteren en de pijn te verminderen. Dit is vanwege de coronamaatregelen niet gelukt.

In 2021/2022 hadden we op de planning staan om een start te maken met de inzet van Medido (automatische medicijndispenser) met als doel het ondersteunen van de eigen regie van de gast. We zijn tot de conclusie gekomen dat dit niet voor alle gasten relevant is omdat zij zelf de medicatie kunnen innemen en als dit niet mogelijk is, wordt dit door de zorgmedewerker aangeboden. In 2022 gaan we dit toch verder oppakken.



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

**Zorgkaartnederland** rapportcijfer 2021: 9.3

De veiligheid en kwaliteit van de zorg en het verblijf hebben bij ons een hoge prioriteit. Dat geldt voor het hotel én de inhoudelijk geleverde zorg. Daarnaast zijn gastvrijheid en privacy onze kernwaarden. Binnen Udens Duyn werken wij met het kwaliteitsgarantieplan van BrabantZorg. Een instrument dat met goedkeuring van het Zorgkantoor is ingezet.

Het hotel richt zich hoofdzakelijk op gasten met een zorgvraag, maar daarnaast zijn ook de zakelijke- en toeristische gast van harte welkom. Om de verwachtingen goed te blijven managen is communicatie op de verschillende websites ontzettend belangrijk. Wij zijn trots en blij dat over het algemeen de ontvangst van zorggasten en reguliere gasten goed is te combineren. Het gevolg is een bijzondere en afwisselende dynamiek.

## **Zorgkaart Nederland**

Cliënten en naasten kunnen op ieder moment gebruik maken van Zorgkaart Nederland om hun ervaring met Udens Duyn met ons te delen.

## Meer waarderingen

Zorghotel Udens Duyn is ook via andere sites te vinden. Klik hieronder voor boekingen en reviews:

[Booking.com](#)

[Hotelspecials.nl](#)

[Tripadvisor](#)



### Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

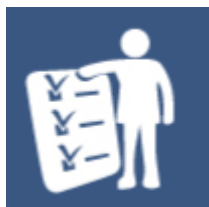
Afgelopen jaren werd continu de ervaring van medewerkers en vrijwilligers gemeten. In 2022 is gestart met een jaarlijks ervaringsonderzoek waarin we onder andere vragen hoe het met medewerkers en vrijwilligers gaat, of ze plezier hebben in hun werk en hoe ze de balans tussen werk en privé ervaren. Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek wordt bekeken wat goed gaat en wat beter kan binnen BrabantZorg.

In 2021 hebben er ontwikkelingsgesprekken plaatsgevonden met medewerkers. In deze gesprekken zijn doorgroei-ambities en o.a. opleidingen besproken.

Vanuit Zelforganisatie zijn gesprekken met de teams gevoerd om hen meer in hun kracht te zetten.

Er is verder voor gekozen om een apart nachtteam te formeren zodat er een goede balans tussen werk en privé bewerkstelligd kan worden.

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.



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

*Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)*

Naar aanleiding van het melden van incidenten heeft de kwaliteitsverpleegkundige een observatie en onderzoek uitgevoerd. De knelpunten en behoeftes van de medewerker, die hierbij naar voren gekomen zijn, zijn opgepakt door de kwaliteitsverpleegkundigen. De medewerkers vinden het nog lastig om een MIC-melding te maken en deze op de juiste wijze te rapporteren. De kwaliteitsverpleegkundige zal op maat en op vraag van de medewerker begeleiding aanbieden.

#### **MIC is een vast agendapunt in het teamoverleg**

Elke week wordt een analyse gedaan, belangrijke punten worden meteen opgepakt. De MIC-aandachtsvelders komen één keer per twee maanden bij elkaar om de MIC-analyses te bespreken. Met in het achterhoofd: "Wat hebben we afgelopen periode gezien en waar zijn we tegenaan gelopen?" Met behulp van coaching door de kwaliteitsverpleegkundige worden aandachtspunten besproken en met elkaar gedeeld, met als doel om naast verbetering ook van elkaar te leren.



## Tegel 4: Leren en ontwikkelen

### *Persoonsgerichte zorg*

Om wederzijdse verwachtingen helder te krijgen wordt er binnen Zorghotel Udens Duyn bij intake aan de gast gevraagd naar "wat deed u nog zelf thuis en wat is het doel om straks weer naar huis te kunnen?" Met als doel om de eigen regie van de gast te behouden of te bevorderen.

De oefenkaart maakt onderdeel uit van het revalidatieklimaat. Deze is al ingezet. In 2022 zal deze ook gebruikt worden om de verwachtingspatronen tussen gast, familie en zorgmedewerkers te optimaliseren. "Wat verwachten we en wat mogen we verwachten van elkaar?"

Om de gast een zo fijn mogelijke terugkeer naar huis te geven kijkt de ergotherapeut samen met de gast naar de woonsituatie. Zij kan dan advies op maat geven over de zorg en/of aanpassingen die nog nodig zijn. Dit vindt plaats door een huisbezoek te brengen of d.m.v. het bekijken van situatiefoto's.

2022 gebruiken we het MDI om het onderdeel "ik ken u echt" nog beter in kaart te brengen. Verder zullen wij inventariseren welke onderdelen van het samenzorggesprek we binnen het zorghotel kunnen gebruiken.

### *Herstel - en revalidatiezorg*

De logopediste (Inge Nooien-Manders) van Zorghotel Udens Duyn heeft een onderzoek uitgevoerd met als onderwerp: Samenspel in zorg voor cognitie. Het aantal personen met cognitieve beperkingen na een CVA (beroerte) stijgt en zal de komende jaren nog verder toenemen. Cognitie is van belang om zelfredzaam te kunnen zijn en eigen regie te kunnen voeren. De vraagstelling hierbij was: "Hoe kan het team van de neurologische GRZ-afdeling van HUD vanaf opname tot en met het eerste MDO, cognitieve beperkingen bij de cliënt met een CVA eenduidig en interdisciplinair signaleren en evalueren zodat dit leidt tot een optimaal behandelplan"? Om dit te realiseren heeft zij i.s.m. een multidisciplinaire projectgroep de 'startperiode cognitie' ontwikkeld. Deze bestaat uit een MDI aangevuld met een zelfevaluatie door de gast (CLCE-24), een observatie-instrument voor zorg en behandelaren (NSCA) en een diagnostiekinstrument voor GZ psychologen (MoCA). De startperiode cognitie zorgt voor het valide, eenduidig en interdisciplinair signaleren, rapporteren en evalueren van cognitieve beperkingen van opname tot en met het 1e MDO. De startperiode levert een bijdrage aan het gerichter stellen van doelen en het bepalen van ontslagrichting. Waarbij de gast en naaste(n) geïnformeerd worden over mogelijke cognitieve beperkingen en gevolgen. In 2022 willen we deze 'startmethode' dan ook vervolgen zodat de werkwijze en documentatie verfijnd of bijgesteld kan worden en de borging van de werkwijze en en documentatie een vervolg kan krijgen.

### *MDI / MDO flowboard*

Na de pilot op afdeling 4 wordt in 2022 het MDI en MDO flowboard geïmplementeerd binnen de gehele locatie.

### *Scholing*

Elk jaar, zo ook in 2022, houden we onze bekwaamheid op peil door op het gebied van Orthopedie en Neurologie scholing te volgen.

Verder organiseren we skills labs vanuit andere locaties om vaardigheden op te doen en te oefenen.

Binnen Zorghotel Udens Duyn staat alles in het teken van de 24-uurs revalidatiezorg. Dit zal komende jaren voortgezet worden.

### *Samenwerking interne en externe collega's*

#### **Samenwerking met externe partijen**

De samenwerking met ziekenhuis Bernhoven is ingezet. Er zijn afspraken gemaakt om met elkaar in gesprek te gaan, elkaar op de hoogte te houden en de samenwerking te intensiveren.

Binnen etage 2 willen we de samenwerking met de huisartsen intensiveren en verbeteren. Dit doen we allereerst door een inventarisatie te maken van de goede voorbeelden en het in kaart brengen van de verbeterpunten.

In 2022 zullen we de warme overdracht beter vorm gaan geven.

## **Samenwerking met interne partijen**

In 2022 zoeken we meer de samenwerking tussen de verschillende afdelingen/teams en zoeken we met elkaar naar oplossingen. Binnen Hotel Udens Duyn vindt wekelijks een bezettingsoverleg plaats om de samenwerking tussen de teams van de afdelingen te optimaliseren. Hierbij nemen één afgevaardigde per afdeling en de Aandachtvelder Locatieroosteren zitting. Zij kijken samen naar waar het rooster om oplossingen vraagt en ondersteunen elkaar in personele krapte. Door deze manier van samenkomen wordt de samenwerking geoptimaliseerd. Medewerkers weten collega's van andere afdelingen sneller te vinden bij vragen rondom personele bezetting.

Ook de samenwerking tussen zorgmedewerkers en vrijwilligers willen we in 2022 de juiste aandacht geven. Geconstateerd is dat zorgmedewerkers en vrijwilligers elkaar niet altijd even goed weten te vinden. Inmiddels heeft hiervoor een brainstormsessie plaatsgevonden met als hoofdthema "Wat kunnen we voor elkaar betekenen". Wat hebben de teams nodig om de vrijwilliger zichtbaarder te maken en wat hebben de vrijwilligers nodig om de teams te vinden en te ondersteunen. De waardevolle suggesties die gedaan zijn gaan we in de praktijk uitwerken.

## *Zorgtechnologie*

De bedsensoren worden sinds vorig jaar ingezet. Voor dit jaar gaan we hierbij de zorgmedewerkers nog meer betrekken bij de inzet hiervan.

De Medido (een medicijndispenser) gaan we niet standaard inzetten. Wanneer iemand de Medido thuis gebruikt, zullen we kijken naar de mogelijkheid om die ook tijdens het verblijf in Udens Duyn in te zetten. Ook willen we in een vroeger stadium kijken of de Medido meerwaarde zou hebben bij cliënten die hier anders thuiszorg voor nodig hebben.

Verder gaan we kijken hoe we zorgtechnologie kunnen inzetten tijdens het revalidatieproces, maar ook met als doel om naar de mogelijkheden te kijken voor thuisgebruik.

We gebruiken nu de oefenkaart, hierbij zou de Compaan-tablet een grote bijdrage kunnen leveren. In 2022 zullen de mogelijkheden onderzocht worden.

In 2022 zullen we meer contact gaan leggen met de Consulent Z orgtechnologie om te inventariseren ien het inzetten van zorgtechnologie binnen de revalidatie.

## *Methodisch handelen*

Rondom de MIC-meldingen gaan we het proces anders inrichten en geven hierbij extra aandacht aan het op de juiste wijze rapporteren.

Verder gaan de teams de kwalitatieve bezetting verder uitwerken zodat er bewustwording gecreëerd wordt m.b.t. het op de juiste wijze inzetten van personeel.

## *Resultaten interne audits*

De volgende audits hebben in 2021 plaatsgevonden:

### **Veiligheid & Arbo**

De punten uit de audit worden opgepakt. Daarnaast heeft het hotel nog een eigen RI&E, onder supervisie van een externe hogere veiligheidskundige.

### **Voedselveiligheid**

Udens Duyn beschikt over het keurmerk van "Bureau de Wit". Dit bureau, dat door het hotel zelf wordt ingehuurd, voert onaangekondigd inspecties en bemonsteringen uit. Daarnaast hebben zij voor onze medewerkers een adviserende rol richting de HACCP. Om het keurmerk te behouden dient tijdens elk bezoek een minimale score te worden behaald. Geconstateerde afwijkingen moeten binnen een termijn van twee weken aantoonbaar zijn opgelost of acties moeten zijn uitgezet. Bureau de Wit onderhoudt een lijn met de NVWA. Indien in het bezit van het certificaat, zal de laatste instantie het hotel niet tijdens reguliere controles auditeren.

### **Schoonmaak**

De schoonmaak van de hotelkamers en algemene ruimtes is uitbesteed aan EW-cleaning. Maandelijks is er een evaluatiegesprek met de voorwerker, de rayonmanager en de hotelmanager. Verder zijn er 4-wekelijkse zogenaamde MKS-controles, waarbij steekproefgewijs een aantal kamers en algemene ruimten worden getoetst op de geleverde kwaliteit van schoonmaak. Dit kan leiden tot incidentele oplossingen, maar ook tot verbeteracties op procesniveau.

In 2022 staat de audit Persoonsgerichte Zorg gepland.