

Kwaliteitsvenster locatie Thuiszorg Meierijstad

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

Thuiszorg Meierijstad 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

Methodisch werken

In 2021 is er gestart met werken met "Mijn Vilans Protocollen" en met regionale BIG toetsers. Het is efficiënter werken met vooraf een e-learning en dan pas toetsen in de praktijk. Naast werken met regionale BIG-toetsers wordt er ook gekeken naar welke kwaliteiten je zelf als team in huis hebt. Werken met PUUR, actieplan en SPARBord werkt goed. Rapporteren volgens de SOAP methode wordt nog wel als lastig ervaren (is ook geen verplichting, maar helpt wel om doelgericht te rapporteren).

Samenredzaamheid

In 2021 is men gestart met "zelfstandig thuis". Zelfstandig thuis is afgelopen twee jaar in pilotvorm in drie thuiszorgteams van Boekel ingezet. In totaal maken momenteel vijf cliënten gebruik van dit product. BrabantZorg heeft afspraken gemaakt met het zorgkantoor over de inzet van dit product. En daarmee heeft BrabantZorg een taak om dit product verder uit te rollen (te implementeren) in alle thuiszorgteams. (actie 2022) Alle voorbereidingen hiervoor zijn al klaar.

Samenwerken

Er is specifieke aandacht voor nazorg na de coronacrisis door het aanbieden van nazorgtrainingen van een extern bureau, met als doel dat onze medewerkers in de toekomst beter voorbereid zijn op dit soort stressvolle situaties. Ervaringen hiermee waren positief. Er is geconstateerd dat er niet op alle plekken evenveel behoefte aan is geweest.

De pilot Samen Zorggesprek is goed bevallen. De eerste ervaringen waren dat dit een hele waardevolle training was. De winst zit 'm vooral in geen aannames doen en het voeren van de juiste gesprekken met het hele sociale netwerk rondom de cliënt. Dit verdient nog extra aandacht in 2022. Daarnaast is het wenselijk dat de huishoudelijke thuiszorg hierbij betrokken gaat worden.

In 2021 was Thuiszorg Sint-Oedenrode gestart met het project "Wijkmanagement rondom ouderenzorg". Dit is een samenwerkingsproject met verschillende netwerkpartners en hier wordt gekeken naar een beter lopende MDO, organogram en betere signalering kwetsbare ouderen. Dit initiatief vanuit praktijkondersteuners zal in 2022 meegenomen worden in de samen zorg-gesprekken.

In 2022 wordt verder gekeken naar de rol van verpleegkundigen binnen de teams, dit om kennis te delen en meer te kunnen coachen binnen de zorgteams en kwaliteit te borgen. Verder moet het voor iedereen duidelijk zijn wie, welke expertise bezit of waar informatie op een makkelijke manier te vinden is, dit blijft een aandachtspunt in 2022.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Binnen de teams zijn afspraken gemaakt zodat alle cliënten een keer per jaar een waardering op zorgkaartNederland invullen. Bij intake worden mensen bewust gemaakt van Puur voor jou. Er wordt standaard een Puur voor jou handleiding bij intake meegestuurd naar familie.

Rapportcijfer: 9.0



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 voor nu geen resultaten beschikbaar zijn.

Met de introductie van het nieuwe tevredenheidsonderzoek hopen we ook meer respons te krijgen.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Wanneer er een MVA wordt gerapporteerd, komt dit altijd terug in de teamvergadering. Er is een aandachtsvelder die zorgt voor opvolging volgens PDCA. PRISMA wordt vervolgd hoe/of dit in de wijk een vervolg krijgt.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

We werken in kleinere teams, waardoor men de cliënten beter leert kennen. Hierdoor wordt er beter en eerder geobserveerd, gesignaleerd en eerder doorgepakt. Er zijn ook kortere lijnen met familie en meer samenwerking met de huishoudelijke thuiszorg(HHT), wat iedereen prettiger vindt werken. Vanuit de audit Persoonsgerichte Zorg kwam naar voren dat het wenselijk is om altijd vier tot zes weken na een intake een evaluatie in te plannen. Dit wordt een actiepoint voor 2022.

Eigen regie

In 2022 zijn we samen met cliënten gestart doelen op te stellen met een eindtermijn. Hoe lang bepaalde diensten bijvoorbeeld verricht worden en handelingen aangeleerd worden. Hier willen we in 2022 mee verdergaan om dit nog meer eenduidig in te zetten.

Door de verhoogde zorgvraag en de lagere personele inzetbaarheid zijn we in 2022 gestart met een andere kijk op de zorgvraag van de cliënt. Er wordt op een positieve manier zakelijker gekeken naar nieuwe zorgvragen. Teams plannen zelf, kennen de cliënt en mogelijkheden van collega's. Ze kunnen hierdoor beter

inspelen op zorgvraag en mogelijkheden. Onze cliënten denken hierin mee, waardoor zorgvragen m.b.t. douchen of wondzorg ook in de middag uitgevoerd kunnen worden.

Samen zorg in de wijk

In 2022 is gestart met op een andere manier kijken naar zorg, samen met de cliënten, naasten, klantenservice, verwijzers en andere partners in de zorg. Zo zouden huisartsen en praktijkondersteuners hierin een rol kunnen vervullen, waardoor de verwachtingen aan de voorkant al beter uitgesproken worden. Dit wordt opgepakt met huisartsen, GGZ, maar ook met collega's vanuit intramuraal zoals de Belevingsgerichte Zorgconsulent.

Samen met de praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen uit de regio zijn afspraken gemaakt en werken we samen in een SILO-app (incl Pantein, Interzorg). Er is een werkgroep met o.a. ONS welzijn en Synchron, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen over hoe te komen tot een betere overdracht. Dit wordt in het regio-overleg meegenomen.

Daarnaast willen we middels samenzorggesprekken en een "warme overdracht" de eigen regie van de cliënt vergroten samen met zijn/haar netwerk.

Samenwerking tussen coördinatoren huishoudelijke thuiszorg met wijkteams gaat steeds beter sinds het wijkgericht werken. Daarmee kunnen we sneller reageren op vragen en behoeftes van de cliënt.

In 2022 zullen de coördinatoren huishoudelijke thuiszorg de kwaliteitsverbeteringen rondom de schoonmaak verder inzetten met de teams.

Zorgtechnologie

Zorgtechnologie wordt ingezet waar mogelijk, dit blijft in 2022 in ontwikkeling. Afdeling zorgtechnologie gaan we betrekken in het informatie verstrekken aan onze cliënten, niet alleen medisch georiënteerd maar ook in domotica mogelijkheden bijv. gordijnen open/dicht etc.

In Veghel is een project gestart vanuit het ict-loket waarbij leerlingen bij cliënten in de thuiszorg beeldzorg of zorgrobot Maatje uitleggen. Hier is zorgtechnologie bij betrokken.

De samenwerking met de aandachtsvelder zorgtechnologie is voor de uitrol van zorgtechnologie bij cliënt/familie belangrijk en wordt ook ondersteund.

Samenwerking cliëntenraad

Samenwerking met een cliëntenraad binnen de thuiszorg is niet vanzelfsprekend. In Boekel en Veghel zien we mooie voorbeelden dat dit wel kan. Cliënten van de thuiszorgteams zijn betrokken bij de lokale cliëntenraden. Mooi om te zien hoe betrokken de wijk hierin is. Onderwerpen die o.a. aan bod komen zijn dagactiviteiten en het werken van grote naar kleine teams.