

Kwaliteitsvenster locatie De Wellen

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

De Wellen 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

Er hebben in 2021 vanwege de coronamaatregelen helaas geen inspiratiesessies over wonen en welzijn plaatsgevonden. Wel is in ieder team gesproken over de visie *Elke Dag Zo Fijn Mogelijk* en de vier richtingwijzers van BrabantZorg. Uitgangspunt is om een juiste balans te zoeken tussen eisen die worden gesteld aan zorg en wensen rondom wonen en welzijn. Er zijn extra vrijwilligers ingezet op het onderdeel welzijn.

In 2021 heeft een cursus familieparticipatie plaatsgevonden voor cliënt contactpersonen en verpleegkundigen. De borging hiervan is echter lastig gebleken vanwege het niet kunnen uitvoeren van familieavonden vanwege de coronamaatregelen. Er zijn wel enkele mooie voorbeelden van familieparticipatie en een zinvolle dag te noemen: Zo is rondom het suikerfeest op de multiculturele woning aan familie gevraagd zelf lekkers te koken en mee te eten op de woning. Dit werd een groot succesvol feest waar medewerkers de families, maar ook de families elkaar, beter hebben leren kennen. Door de cursus familieparticipatie zijn medewerkers meer bewust van het belang van het betrekken van familie en meer met elkaar op zoek naar mooie mogelijkheden. We stimuleren familie om zo veel mogelijk deel te nemen aan het cliëntportaal PUUR voor Jou. In coronatijd is ingezet op 'treftenten' om toch elkaar te kunnen ontmoeten. Ook is extra ingezet op beeldbellen en zijn nieuwsbrieven per woning ontwikkeld met nieuws en foto's.

In 2021 is de binnentuin van De Wellen gerealiseerd. De tuin is vrij toegankelijk voor alle cliënten en dus ook voor de cliënten die belang hebben bij een beschermde omgeving. In samenwerking met de cliëntenraad, vrijwilligers, medewerkers, MSD en IBN is er een 30 m² grote (eet)tuin aangelegd die een positief effect heeft op de eigen regie van cliënten. Mensen kunnen zelfstandig naar buiten om te bewegen, te tuinieren of anderszins te ontspannen.

Eten en drinken

Thema-avonden over eten en drinken hebben vanwege de coronamaatregelen helaas niet kunnen plaatsvinden in 2021.

Deskundigheid

In 2021 hebben vanwege de coronamaatregelen hebben geen scholingen op verzoek kunnen plaatsvinden. Alleen verplichte scholingen zoals Wet zorg en dwang en BIG-scholingen zijn gevolgd.

Methodisch werken

Vanwege de coronaproblematiek heeft vooral "coaching on the job" plaatsgevonden op het methodisch werken rondom hygiëne. Dit thema had continu de aandacht.

Samenwerken

In 2021 heeft twee keer een evaluatie met behandelaren plaatsgevonden over de samenwerking. Behandelaren waren vanwege de coronamaatregelen meer aanwezig in de huiskamers. Hierdoor hebben zorgteams en behandelaren meer inzicht gekregen in elkaars werkzaamheden en expertise en zijn er kortere lijntjes ontstaan.

De MDO 's zijn in 2021 grotendeels doorgegaan als onderdeel van "noodzakelijke" zorg. Wanneer de fysieke ruimte te klein was (i.v.m. de coronarestricties) sloten de disciplines digitaal aan.

Door de coronamaatregelen hebben helaas niet alle veerkrachtgesprekken met medewerkers kunnen plaatsvinden.

Daar waar mogelijk zijn in het kader van 'warme overdracht' medewerkers bij cliënten thuis op huisbezoek geweest. Dit zal verder worden uitgewerkt met de uitrol van het klantproces in 2022.

In 2021 is het 'De Wellen wonenoverleg' gestart met alle kwaliteitsverpleegkundigen en Teammanagers Zorg & Welzijn van De Wellen, om meer van elkaar te leren.

Zelforganisatie

Ondanks de coronamaatregelen is er voor Kleinschalig Wonen Somatiek extra ondersteuning geweest t.a.v. Zelforganisatie (verplichte bijeenkomsten). Voor Kleinschalig Wonen PG geldt dat de zelforganisatie zo veel mogelijk gestimuleerd en gewaarborgd is ondanks de coronarestricties. Door gebrek aan continuïteit aan teamoverleggen is borging van de manier van werken middels Zelforganisatie wel lastig gebleken, dit blijft aandacht houden in 2022.

Zorgtechnologie.

In 2021 zijn twee belevenistafels ingezet. Hier wordt veel gebruik van gemaakt, ook wordt er veel gebruik gemaakt van de Qwiek-up. Ook de Cradle komt langzaam meer in beeld. Vanuit de Wzd zijn meer bedscans ingezet. Het gesprek over mogelijkheden van de inzet van zorgtechnologie met de Consulent Zorgtechnologie van BrabantZorg is doorgeschoven naar 2022. De wens was om ook de Medido breder in te zetten maar deze wordt nog niet veel gebruikt.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer 2021: 8.8.

Familie wordt via PUUR voor Jou gestimuleerd om waarderingen in te vullen op ZorgkaartNederland. Informatie die door familie wordt aangeleverd in PUUR voor Jou is vaak een mooie aanleiding om met elkaar een goed gesprek te voeren. In 2021 is actief gevraagd aan familie om ZorgkaartNederland in te vullen en hebben medewerkers het cliënttevredenheidinstrument in PUUR actief gebruikt om een beeld te krijgen hoe tevreden cliënten en familie zijn en waar nog aan gewerkt kan worden.

In 2022 willen we het gesprek blijven aangaan met de familie. Transparantie staat hoog in het vaandel voor De Wellen.



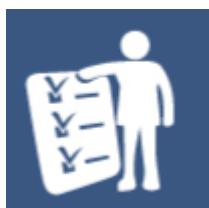
Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

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. Pm die redder kunnen we hier dan ook geen resultaten opnemen.

Teams worden gevraagd om het onderdeel *teamfunctioneren* in PUUR Woonzorg in te vullen. Dit geeft zinvolle informatie over de waardering van medewerkers over hoe zij het vinden gaan in hun team. Een team maakt zelf afspraken over hoe vaak ze dit invullen. De meesten doen dit één keer per kwartaal.

De pilot *Nieuwsbrief voor De Wellen Wonen* op initiatief van kwaliteitsverpleegkundigen wordt voortgezet. Medewerkers kunnen hier ook zelf informatie voor aanleveren. Ook nieuws vanuit de organisatie wordt hier (gefilterd op relevantie) in meegenomen. Maar ook worden bijvoorbeeld nieuwe collega 's voorgesteld en vakanties van teammanagers zijn inzichtelijk. De nieuwsbrief wordt goed gelezen.

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

Door middel van een actieplan wordt extra aandacht besteed aan hygiëne. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld bewustwording, feedback, hygiënische werkomgeving en hygiënisch handelen.

In 2021 is per team een aandachtsvelder gestart voor het bijhouden van MVA-incidentmeldingen. Leerpunten vanuit incidenten worden vastgelegd in de actieplannen van de teams. Dit vraagt voor 2022 continuïteit.

Vanwege het ontstaan van onveilige situaties is besloten dat de medewerkers van Kleinschalig Wonen PG niet meer zelfstandig koken op de woningen, maar dat het restaurant voorziet in de warme maaltijd.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Alle zorgplannen zijn ingericht volgens de vier richtingwijzers van BrabantZorg. Een aandachtspunt voor 2022 is om meer verdieping te krijgen op de richtingwijzer *Ik ken u echt*. Zo wordt bijvoorbeeld extra aandacht besteed aan het onderdeel *levensgeschiedenis* in het dossier.

Speerpunt voor 2022 is om het vrijwilligersbeleid optimaal te gaan inzetten en daarmee de samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers te optimaliseren en vrijwilligers beter toe te rusten om persoonsgerichte zorg te leveren. Voor nieuwe vrijwilligers komen bijeenkomsten over uitleg over diverse ziektebeelden en er komt extra aandacht voor de rollen en verwachtingen van vrijwilligers.

Wonen en Welzijn

Er komt in 2022 in het dossier meer aandacht voor het onderdeel welzijn. Waar nu vaak alleen op zorgproblemen wordt gerapporteerd, komt meer aandacht voor positieve punten en welzijn.

We willen aandacht blijven behouden op sfeermaken tijdens het eten d.m.v. het opdienen van het eten in schalen, leuk de tafel dekken en geurbeleving, bijvoorbeeld door activiteiten zoals een appeltaart bakken. Ook komt er meer aandacht voor gezellige aankleding, bijvoorbeeld een aanpassing op de seizoenen. Doel is

een huiselijke en dementievriendelijke sfeer te creëren.

De tuin van Hofstaete wordt gerenoveerd en anders ingericht.

In 2022 zal de aandacht voor welzijn meer toegespitst worden op de doelgroep en samenstelling van cliënten in de groep. Ook het netwerk rondom de cliënt wordt hierbij betrokken.

Samenwerking cliëntenraad

Vertegenwoordigers van de cliëntenraad lopen wekelijks over de afdeling en houden goed contact met de medewerkers. Bij signalen gaan ze het gesprek aan met het management. De cliëntenraad blijft betrokken bij familieavonden en koffiegesprekken. Speerpunt voor 2022 is het werven van nieuwe cliëntenraadsleden.

Zorgtechnologie

Er worden diverse zorgtechnologische hulpmiddelen ingezet. Denk aan bedsensoren, stoelsensoren, CRDLE, belevenistafel, Wwiek.up, Maatje, interactieve hond/kat, Medimo en beeldbellen. Doel voor 2022 is om lLeefcirkels in te gaan zetten. Daarnaast willen we meer zichtbaarheid en bereikbaarheid van zorgtechnologie bewerkstelligen door de Consulente Zorgtechnologie meer uit te nodigen op locatie. Ook willen we bekijken hoe hulpmiddelen als bedscans (die nu worden ingezet in het kader van de Wet zorg en dwang) kunnen worden ingezet met als doel het welzijn te verhogen.

Verpleegkundig inzet

In 2021 werd de interne verpleegkundigedienst geïmplementeerd. Verpleegkundigen over heel De Wellen Wonen zijn bereikbaar tijdens een dienst. Hierdoor kan efficiënter en sneller worden gewerkt bij verpleegtechnische vragen en handelingen. Bovendien wordt de rol door verpleegkundigen gezien als uitbreiding voor hun vak.

Resultaten interne audits

In 2021 werden nieuwe medicijnkarren met opiatenvoorraadkast in gebruikgenomen. Daarnaast is er in 2022 een nieuwe noodkast op Hofstaete in gebruikgenomen.

Om de Wet zorg en dwang goed te kunnen borgen is een zorgverantwoordelijke Wzd aangewezen en vinden regelmatig (on)vrijwillige zorgoverleggen plaats.

Vanuit de audit Schoonmaak zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen. Zo moet goed gekeken worden naar het stickeren van voeding met datumvermelding en schoonmaak van de koelkasten. Op Kleinschalig Wonen ligt de verantwoordelijkheid voor schoonmaak bij de zorgmedewerkers. De ervaring leert dat dit vaak geen prioriteit heeft. Teammanagers Zorg & Welzijn en Horeca & Facilitair gaan in overleg of medewerkers van Horeca & Facilitair de schoonmaak op Kleinschalig Wonen kunnen overnemen.

In 2022 staan de audits Veiligheid & Arbo, Eten & drinken en Palliatieve zorg (Somatiek) op de planning.