

Kwaliteitsvenster locatie Noorderkroon

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

Noorderkroon 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

Bezoek Zorgkantoor

In oktober 2021 heeft het zorgkantoor ons een bezoek gebracht. Hierbij zijn diverse betrokkenen gesproken over thema's gerelateerd aan het kwaliteitsvenster. Aanwezig tijdens dit gesprek waren de regiomanager, manager H&F, teammanager, kwaliteitsverpleegkundige, ccp'ers, psycholoog, basisarts, Consulent Belevingsgerichte zorg, cliënten en een afgevaardigde van de cliëntenraad.

Hierbij gaven zij aan dat wij als locatie rekening houden met onze cliënten, gedragsverandering signaleren en onze cliënten echt kennen.

Het zorgkantoor gaf aan dat zij tijdens het locatiebezoek een mooie indruk hebben gekregen van waar wij als locatie trots op zijn, maar ook waar onze uitdagingen liggen. Er is aandacht voor belangrijke thema's en er liggen verschillende uitdagingen, maar het lerend vermogen van de organisatie is groot. Ze hebben het vertrouwen dat wij ons blijven ontwikkelen.

Een zinvolle dag

In 2021 hebben we nader bekeken hoe deze extra uren aan behandelaren zo efficiënt mogelijk voor de cliënt ingezet kunnen worden. In 2022 zullen we dit voortzetten.

In 2021 hebben we per huiskamer geobserveerd waar de behoefte van de cliëntengroep ligt. Hierbij hebben we gekeken naar de mogelijkheden van de inzet van een gastvrouw/gastheer of helpende. Ook in 2022 zullen we alert blijven op de behoefte van onze cliënten.

In 2021 hebben we de keuze gemaakt om per huiskamer een medewerker met een zorgachtergrond en affiniteit met welzijn in te zetten binnen het team welzijn. Deze medewerker is binnen het team geworven. Daarmee willen we een verbinding maken tussen team Welzijn en de zorg om zo beter op de behoefte van de cliënt in te kunnen spelen, vanuit de visie 'ik ken u echt'. Het blijft een continu proces maar de eerste positieve resultaten zijn al zichtbaar. We werken met kleinschalige welzijnstaken/momenten en nemen hierin de zorg mee.

Duurzaamheid

In 2021 zijn we gestart met het besparen op water: wat kunnen we inzetten om minder waterverspilling te hebben, zonder dat er legionella ontstaat? Zo zijn we doorlopend met duurzame projecten bezig. We hebben hierbij de keuze gemaakt door cliënten met een kwetsbare huid en/of bedlegerig zijn, verzorgend te wassen. Dit is beter voor de huid en er wordt minder water en linnen gebruikt. Ook kan hierdoor efficiënter gewerkt worden. Natuurlijk vindt dit altijd in overleg met de cliënt plaats.

Er is extra aandacht voor het voorkomen van legionella door regelmatig waterleidingen door te spoelen, dit is opgenomen in het werkproces van de Huishoudelijke dienst. Bij het leegkomen van kamers is de servicedienst hier ook extra alert op.

Verder zijn we gestart met aandacht voor minder voedselverspilling en gebruiken we overal waar mogelijk LED lampen. Dit is opgestart in 2021 en zal in 2022 zijn vervolg hebben.

Eten en drinken

Tijdens de coronacrisis is ingezet op roomservice. Hierdoor hebben de cliënten, medewerkers en cliënten vanuit de aanleunwoningen toch gebruik kunnen maken van het restaurant. Dit is positief ontvangen door de

cliënten uit de aanleunwoningen. In 2021 hebben we gekeken naar de mogelijkheden om dit een vervolg te geven en zijn we tot de conclusie gekomen dat hier incidenteel gebruik van gemaakt wordt. Er is dan ook besloten om het niet actief uit te zetten.

Methodisch werken

In 2021 is een betere samenwerking ontstaan tussen de kwaliteitsverpleegkundige en de verpleegkundigen. Dit is gerealiseerd door het plannen van structurele overleggen waarin de kwaliteit van zorg wordt besproken en waar ruimte is voor intervisie. De kwaliteit is hiermee vergroot.

Samenwerken

In 2021 zijn we verder gegaan in de uitgezette koers vanuit 2020 m.b.t. het aanpassen van onze manier van werken naar 'Elke dag zo fijn mogelijk'. Helaas is het ons niet gelukt om in 2021 hiermee verder aan de slag te gaan. In 2022 wordt dit weer opgepakt. Verder zijn we met twee teams gestart met een pilot 'Samenzorggesprekken'.

In 2021 zouden we samen met de cliëntenraad onderzoeken hoe de huiskamergesprekken beter vorm gegeven kunnen worden door bijvoorbeeld het aansluiten bij de koffiemomenten met de cliënten. Helaas hebben deze i.v.m. de coronamaatregelen geen doorgang kunnen vinden.

We hebben in 2021 'Samen Werken We Zo' afgerond, hiervoor zijn in 2020 de kaders in beeld gebracht. 'Samen Werken We Zo' zal het werk voor de medewerkers leuker, beter en gemakkelijker maken. Als voorbereiding hierop heeft Noorderkroon eind 2020 de nieuwe teamsamenstelling en teamafspraken gemaakt. Dit alles om samen met elkaar te kijken hoe we de zorg rondom de cliënt het beste kunnen vormgeven.

In 2021 heeft de regio Den Bosch deelgenomen aan het programma 'Waardigheid en Trots'. Dit hebben we gedaan om meer inzicht te krijgen of wij als locatie voldoen aan het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg'. Hiermee ontvangen wij input voor ons kwaliteitsplan, jaarplan of jaarverslag. Hiervoor heeft er een scan plaatsgevonden waarbij vragenlijsten door cliënten, hun naasten, medewerkers, vrijwilligers en cliëntenraad ingevuld zijn. Dit is eind 2021 besproken, in 2022 wordt hiervoor een plan van aanpak gemaakt en gaat de locatie aan de slag met de verbeterpunten. Eind 2022 vindt een nieuwe scan plaats om de voortgang in kaart te brengen.

Zorgtechnologie.

Na de zomer van 2021 zijn de bedmatten ingezet. Dit wordt gebruikt om de risico's op letsel zo klein mogelijk te houden. We zijn gestart om per afdeling deze bij 50% van de cliënten in te zetten. Na evaluatie bleek dat bij gebruik de risico's op letsel inderdaad afgenomen te zijn. Verder geeft het de cliënt meer vrijheid en nachtrust. Hierdoor blijft ook de eigen regie zo goed mogelijk behouden. In 2022 zullen we deze inzet uitbreiden naar de rest van de locatie. Op de PG-afdeling worden deze standaard onder het matras gelegd, het inschakelen hiervan vindt altijd in overleg met de cliënt en zijn familie.

Een keer per maand zetten we een hulpmiddel in vanuit het Zorgtechnologiedepot van BrabantZorg. Zo kunnen we, zonder grote uitgave te doen, zorgtechnologie uitproberen. Daarna wordt bekeken of we een hulpmiddel standaard kunnen inzetten. De Silent disco is hier een goed voorbeeld van.

Vanwege besluitvorming vanuit de organisatie is Medido niet geïmplementeerd.

De bedscan heeft geen vervolg gekregen in 2021 omdat we nu de voorkeur hebben gegeven aan de inzet van bedmatten.

De Qwiek-Up wordt sinds 2021 continu ingezet. Dit geeft rust in de huiskamer en naast de inzet in op groepsniveau wordt de Qwiek-UP soms ook individueel ingezet. Hierbij zien we een toename van reactivering van de cliënt. De Consulent Belevingsgerichte zorg levert hier een groot aandeel.

De Meldingen Verbeteracties (MVA's) zijn in 2021 standaard teruggekoppeld in de teams. Punten die verbetering behoeven worden meteen in de actieplannen opgenomen.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

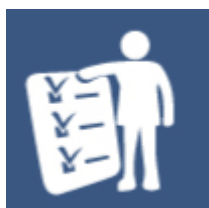
Rapportcijfer 2021: 8.9



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.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Meldingen verbeteracties (MVA's)

Naar aanleiding van uitkomsten uit de teamoverleggen is er besloten om de medicijnkast niet meer in de huiskamer te zetten tijdens het uitdelen van de medicatie, maar i.v.m. de rust, deze op de gang te zetten. Zo is er meer rust in de huiskamer en blijft het overzicht in de huiskamer gewaarborgd.

We zien daarbij ook steeds meer de positieve ontwikkeling dat medewerkers elkaar eerder durven aan te spreken en van elkaar willen leren.

Incidenten en calamiteiten

Wij zijn actief in het ophalen van verbeteringen vanuit de Prisma light analyses. We willen graag van onze fouten leren. Waar eerst nog enige argwaan was tegenover de analyses en men het eng vond, merken we nu dat medewerkers positief tegenover een Prisma analyse staan en actief bijdragen aan het formuleren van de verbeteracties.

Uitvraag kwaliteitsindicatoren

In januari/februari heeft de uitvraag plaatsgevonden, de hieruit komende verbeteracties zijn meteen opgepakt.

Checks

Schoonmaakonderhoud

Op Noorderkroon wordt twee keer per jaar de schoonmaakchecks gepland. Deze checks worden in de meeste gevallen samen met de voorwerkster uitgevoerd. Het doel van het uitvoeren van deze checks is om de Huishoudelijke dienst in de locaties te kunnen ondersteunen in de juiste uitvoering van hun

werkzaamheden. Uit de checks komen tips en adviezen om het kwaliteitsniveau van het schoonmaakonderhoud binnen de locaties op een goed niveau te houden of op een hoger niveau te krijgen.

De schoonmaakchecks worden volgens een erkend schoonmaakcontrolesysteem gedaan, namelijk VSR-KMS (Vereniging Schoonmaak Research-Kwaliteit Meet Systeem). Tijdens de check wordt er in een aantal, door de computer bepaalde, ruimten (steekproefsgewijs) gekeken hoe de stand van zaken van schoonmaakonderhoud is in deze ruimten. Van elke check wordt een verslag gemaakt dat wordt opgeslagen op de interne site van BrabantZorg zodat medewerkers van elkaar kunnen leren.

HACCP, oftewel voedselveiligheid

In de huiskamers waar zelf wordt gekookt, moet de Hygiëncode voor voedingsverzorging in kleinschalige woonvormen gehanteerd worden. Om de voedselveiligheid voor onze cliënten te kunnen waarborgen, moeten medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van deze hygiëncode. Vanuit de hygiëncode is ook vastgelegd dat organisaties een keer per jaar een HACCP-check moeten uitvoeren in de huiskamers waar zelf wordt gekookt. Middels deze HACCP-check wordt gekeken in hoeverre er in de huiskamers aan deze richtlijnen wordt voldaan. De check bestaat uit een vragenlijst met 36 vragen. Van deze HACCP-check wordt een verslag gemaakt dat wordt opgeslagen op de interne site van BrabantZorg zodat medewerkers van elkaar kunnen leren.

Veiligheid RI&E

De veiligheidsscan is een instrument dat (periodiek) het niveau van (brand)veiligheid meet in een locatie van BrabantZorg. De veiligheidsscan wordt bij iedere locatie jaarlijks uitgevoerd en heeft als doel het kenbaar maken van risico's die mogelijk kunnen leiden tot onveilige en gevaarlijke situaties. Met de vastgestelde aandachtspunten kan een team of locatie aan de slag om een veiligere werk- en leefomgeving te creëren.

De veiligheidsscan wordt uitgevoerd op vier hoofdonderwerpen:

- Organisatorisch: hoe worden de zaken rondom veiligheid door medewerkers uitgevoerd?
- Bouwkundig: hoe is de veiligheid van het gebouw (denk aan vluchtwegen, gebruikte materialen, compartimentering etc.)?
- Installatietechnisch: hoe is het gesteld met de installaties en de veiligheid ten aanzien van (elektro)technische zaken?
- Beleid: wat is er wel en niet geborgd in beleid?

BHV-roosteren in het nieuwe roostersysteem blijft een punt van aandacht.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Het Zorgleefplan wordt samen met cliënten opgesteld. Wat soms nog ontbreekt is een actieve terugkoppeling op de stappen/acties die worden uitgezet door de zorgmedewerkers. De familie heeft behoefte aan korte lijntjes en een duidelijke terugkoppeling. De familie geeft aan niet goed te weten waar ze alles precies kunnen terugvinden in het zorgleefplan/de rapportage. Het is belangrijk dat de verwachtingen tussen de cliënten en familie en medewerkers over en weer worden besproken en helder zijn, zodat hier geen verwarring en mogelijke wrijving ontstaat. In 2022 zullen we hier dan op in gaan zetten door te gaan starten met "Samenzorggesprekken", om familieparticipatie te verbeteren.

We willen graag dat de familie meer betrokken wordt in het leven van de cliënt binnen onze locatie en wij willen onze cliënten beter leren kennen. De familie wordt dan ook gevraagd om de levensgeschiedenis in te

vullen in het zorgdossier. In 2022 willen we dit verder inrichten. De cliënt wordt gevraagd wat zijn wensen zijn en waar hij of zij behoefte aan heeft. Samen met de familie bespreken we hoe we hieraan tegemoet kunnen komen. De welzijnsmedewerkers worden hier ook bij betrokken. In verband met de veranderde zorgvraag is de ervaring dat er steeds meer een beroep wordt gedaan op de familie. Onze ervaring is dat deze samenwerking steeds beter wordt.

Roze loper

In 2021 hebben we het certificaat "Roze loper" behaald. We zijn hier erg trots op. Voorafgaand aan het behalen van dit certificaat is er een audit geweest. Familie en cliënten zijn betrokken bij deze audit. In onze locatie 'Mag je zijn wie je bent' en dat dragen we dan ook uit. In samenwerking met locatie Nieuwehagen en locatie 't Geerke (beide zorglocaties van BrabantZorg in Den Bosch) zijn we met een nieuwe werkgroep gestart. We willen cliënten en familie nog meer betrekken bij het ontwikkelen van activiteiten. Denk hierbij dan aan een roze diner, uitdelen van roze koeken of themamiddagen houden over bijvoorbeeld pesten.

Wonen en Welzijn

Het thema 'Wonen en Welzijn' als geheel willen we nog meer op de voorgrond zetten. Daarnaast vraagt dit een meer integrale aanpak, focus op samenwerking en inzet van activiteiten en vrijwilligers aandacht, zodat er beter zicht ontstaat op elkaars werkzaamheden.

Ook vertaling van de visie 'Elke Dag Zo Fijn Mogelijk' op het gebied van familieparticipatie naar de praktijk en verhelderen van verwachtingen kan nog beter opgepakt worden.

Daarnaast is er een verschuiving zichtbaar van centraal en kleinschalige georganiseerde activiteiten op maat. De inzet en mogelijkheden van vrijwilligers speelt hier ook een rol in. In verband met de coronacrisis zijn er vrijwilligers gestopt. Het werven van nieuwe vrijwilligers is moeilijker geworden. In 2022 gaan we proberen ons vrijwilligersbestand uit te breiden, hiervoor zullen we meer inspelen op de veranderde inzet van vrijwilligers en door meer individuele activiteiten op maat aan te bieden aan onze cliënten.

Onze welzijnsmedewerkers worden meer op afdelingsniveau ingezet zodat er ook hier meer activiteiten op maat aangeboden kunnen worden.

In samenwerking met bedrijven uit Den Bosch zullen we individuele wensen van cliënten gaan organiseren.

Samen met Club Goud (een organisatie die trainingen geeft, specifiek op gebied van Welzijn in de ouderenzorg) gaan we onze welzijnsmedewerkers in hun kracht zetten. Dit doen we door naar de toekomst te kijken, teambuilding te organiseren en om nieuwe activiteiten te ontplooiën.

Dit alles met de insteek 'Waar hebben onze cliënten behoefte aan?'

Samenwerking cliëntenraad

De cliëntenraad van Noordkroon bestaat uit leden vanuit Noordkroon, 't Geerke en Nieuwehagen. Zij vertegenwoordigen samen alle cliënten van deze drie locaties.

Regelmatig zijn er overleggen tussen een afvaardiging van de cliëntenraad en de teammanagers. Op vraag en inhoud sluit ook de kwaliteitsverpleegkundige aan. De teammanager H&F heeft overleg met het cliëntenraadslid dat het aandachtsgebied H&F en welzijn in portefeuille heeft. Daarnaast sluit er een teammanagers aan bij het overleg met de voltallige cliëntenraad.

We hebben een betrokken cliëntenraad, zij zijn actief, betrokken en geïnteresseerd. Het contact is goed. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de ontwikkelingen rondom Waardigheid & Trots.

Zorgtechnologie

De ontwikkelingen op het gebied van technologie (bv Leefcirkel, bedmatten, sensoren, Qwiek.up, Maatje robot en Robotkat en FreeStyle Libre zijn in 'vergevoerde' fase van ontwikkeling. Wij vinden het belangrijk dat we bewust blijven omgaan met de verschillende technologieën en mogelijkheden. Verder heeft beeldzorg zijn niet weg te denken intrede gemaakt.

Voor 2022 wordt de inzet van bedmatten uitgebreid en de toegangsdeur naar de binnentuin is cliëntvriendelijk gemaakt. In 2022 zullen we de toegangsdeuren cliëntvriendelijk maken.

Waardigheid & Trots

Eind 2021 zijn we van start gegaan met het programma Waardigheid & Trots. Het centrale doel hierbij is om als regio Den Bosch ons als geheel te ontwikkelen. Waarbij iedereen zich integraal verantwoordelijk voelt per locatie en integraal verantwoordelijk voelt als locatiegroep/regio, met als resultaat 'Samenspel in Zorg' voor cliënten en continu werken aan verbetering.

Door het invullen van vragenlijsten op maat, door cliënten/familieleden, medewerkers en vrijwilligers hebben we meer inzicht gekregen in hoeverre we voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en zijn we ons meer bewust van wat het kader inhoudt en voor ons betekent.

De respons was hoog. We zijn hier dan ook erg trots op. Dit hebben we mede te danken aan de vrijwilligers die de vragenlijsten met de cliënt hebben ingevuld.

In 2022 is een start gemaakt met het uitvoeren van het plan van aanpak. Het plan van aanpak geeft een aantal pijlers voor 2022 aan:

- Door de veranderende doelgroep willen we hiervoor kennis en vaardigheden ontwikkelen bij medewerkers
- We gaan bewust kijken naar scholing en gaan dit meer via coaching-on-the-job organiseren
- Inzetten op een nog betere samenwerking met de behandelaren
- De samenwerking en verbinding leggen met de huisartsen

Eind 2022 komt er nieuwe scan om de vooruitgang en waardering te meten

Resultaten interne audits

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

Palliatieve zorg:

We zijn trots op onze complementaire zorg en aandacht voor de laatste fase. Verder zorgen we altijd voor een waardig uitgeleide van de overledenen.

Ontwikkel- en leerpunten die vanuit audit Palliatieve zorg kwam zijn: het verbeteren van communicatie met de huisartsen. Samen zorg je voor de best mogelijke zorg voor de cliënten. We gaan samen kijken of de vragen wel duidelijk genoeg naar de huisartsen geformuleerd worden. Daarnaast kan er ook, wanneer achteruitgang wordt gezien bij een cliënt, een MDO door de zorg georganiseerd worden waarbij alle betrokkenen, inclusief de huisarts, om de tafel gaan zitten en samen de zorg afstemmen.

In 2022 zullen we het gebruik van de waakmand meer onder de aandacht brengen.

Persoonsgerichte zorg:

Tijdens de audit werd duidelijk dat we de cliënt echt kennen, daar zijn we dan ook erg trots op.

Ontwikkelpunten vanuit audit Persoonsgerichte zorg op de somatische afdelingen die we in 2022 gaan oppakken zijn: het starten van cliëntbesprekingen en gedragvisites om steeds beter te kunnen aansluiten op de behoefte van de cliënt. We zullen tijdens de zorg of contact met de cliënt meer aandacht geven aan het benoemen wat je doet voordat je een actie/handeling uitvoert.

Schoonmaak:

We zijn trots op de samenwerking binnen het team, we durven elkaar aan te spreken, zijn bereid om elkaar te vervangen. De voorvrouw is in 2022 gestart met de intakegesprekken met de cliënt. Hierbij bespreken we met elkaar wat de cliënt van ons kan verwachten en wat wij voor de cliënt kunnen doen (verwachtingsmanagement).

De audit heeft ons doen inzien dat we nog wel verbetering kunnen geven aan het voorkomen van methodefouten. Dit gaan we dan ook in 2022 aanpakken.

In 2022 staat de audits Veiligheid & Arbo op de planning.