

Kwaliteitsvenster locatie Thuiszorg Uden

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

Thuiszorg Uden 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 zinnvolle dag

Het afgelopen jaar zou er gestart worden in de wijk Melle met het op zoek gaan naar een beproefde methode die leidt tot vertraging en of vermindering van instroom naar de inzet van geïndiceerde zorg en ondersteuning. Daarbij kijkend naar de inzet van de lichte ondersteuning van de algemene maatschappelijke voorziening en wijkgerichte aanpak.

Daarnaast ougekeken worden in hoeverre deze vorm van lichte ondersteuning bij kan dragen aan de kwaliteit van leven en de zelfredzaamheid van inwoners én welke randvoorwaarden een dergelijke voorziening nodig heeft. Helaas is dit door de coronamaatregelen stil komen te liggen. Voor 2022 is het wel de bedoeling om dit weer op te pakken, maar er is nog geen concrete planning beschikbaar en uit te zetten acties zijn nog onbekend.

Binnen de thuiszorgteams (die vallen onder de gemeente Uden) is vanuit de gemeente in 2021 een palliatieve box beschikbaar gesteld voor mantelzorgers van cliënten die zich in de laatste levensfase (drie maanden of minder) bevinden. Deze box is een startersbox die de eerste, meest voorkomende zorgmaterialen faciliteert voor de mantelzorger van de cliënt: onder andere shampoo, kant en klare washandjes, gaasjes en pleisters. Het doel van deze box is de mantelzorger te ontlasten, waardoor de mantelzorger in deze laatste emotionele fase de gewenste tijd en energie kan geven aan de cliënt.

Logistiek is het goed geregeld tussen de gemeente en de wijkverpleegkundigen. Gemeente Uden gaat in gesprek met de wethouder om hier een langdurig project van te maken. Tevens zullen er in 2022 evaluatiemomenten gepland worden voor de borging van dit initiatief. De box wordt goed ontvangen door naasten, mantelzorgers en wijkverpleegkundigen.

Methodisch werken

In 2019 is een training 'grensoverschrijdend gedrag' gegeven. Het vervolg hierop zou in 2020 plaatsvinden, maar is gepauzeerd vanwege de uitbraak van het coronavirus. Vervolgens is het vervolg is doorgeschoven naar 2021.

Helaas is het in 2021 ook niet gegeven vanwege de coronamaatregelen. Bekeken wordt of de training in 2022 weer opgepakt kan worden.

De HHT (huishoudelijke thuiszorg) heeft dit wel kunnen oppakken. Er hebben verschillende teams al training gehad. Dit wordt op dit moment weer opgepakt voor 2022. Het is voor zowel de thuiszorgteams als voor de huishoudelijke thuiszorgteams de bedoeling dat het in een terugkerende cyclus aangeboden wordt, zodat medewerkers kunnen blijven delen en leren omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Dit wordt als een goede ondersteuning ervaren door de medewerkers.

In 2020 is naast de standaard training voor de huishoudelijke thuiszorg, ook een training gegeven waarin de medewerkers kennis en handvatten opdoen voor het werken bij cliënten die zich in de palliatieve fase bevinden. In 2021 was het plan om de training te evalueren en in aangepaste

vorm verder uit te rollen. De laatste training heeft helaas niet kunnen doorgaan in verband met de coronamaatregelen. In 2022 moet dit wel weer opgepakt worden, omdat de training voor de medewerkers handvatten kan geven bij contactmoment als de cliënt in de palliatieve fase van zijn ziekte zit. Er wordt dit jaar gekeken om dit op casusniveau op te pakken door middel van intercollegiale samenwerking met de thuiszorgmedewerkers.

Samenwerken

Binnen BrabantZorg werken we vanaf 1 januari 2021 met spelregels voor de zorg- en dienstverlening. In 2021 zullen we onderzoeken of deze spelregels opleveren waar ze voor bedoeld zijn. Deze spelregels zeggen onder andere iets over het aantal wisselende gezichten per cliënt, onderlinge samenwerking en meer uniformiteit van (zorg)afspraken.

Het is gelukt om volgens de spelregels het team samen te stellen. Bij sommige teams bleek dat het team te klein en te kwetsbaar was. Er was veel verloop waardoor er invalkrachten nodig waren om de teams te vullen. Daardoor zijn teams samengevoegd, de teams zijn zo minder kwetsbaar en er wordt weer efficiënt gewerkt. De cliënten zien meer gezichten, maar het zijn geen onbekende gezichten, gezien eerdere betrokkenheid.

Er is een wisselend verloop van aanvragen voor thuiszorg. Daardoor vindt er een uitwisseling plaats tussen de teams zodat de routes gevuld worden en andere teams ruimte hebben voor nieuwe cliënten.

Vanuit het vernieuwde gedachtegoed 'Samen Werken We Zo' is er in 2021 gekeken naar de mogelijkheden om de routeplanning vanuit het systeem te laten verzorgen. Het nieuwe routesysteem wordt naar tevredenheid gebruikt.

De CanMEDS-rollen kwamen nog onvoldoende terug in het functieprofiel. In 2021 is onderzocht hoe de ontbrekende onderdelen in het profiel verwerkt kunnen worden. Na evaluatie vindt een terugkoppeling plaats met een eindevaluatie. Hieruit is gekomen dat de canMEDs rollen richtinggevend zijn tijdens het sollicitatiegesprek, maar niet alles bepalend.

Zorgtechnologie

Binnen de regio nemen we deel aan een pilot met een nieuw soort medicijndispenser; C+med. Deze geeft minder storingen en wordt ondersteund vanuit de samenwerking met NAAST. De volledige evaluatie moet nog plaatsvinden.

Op dit moment wordt de Medido gebruikt binnen de regio. Zowel de cliënten als de medewerkers zijn tevreden over de uitgifte van medicatie met de Medimo. De samenwerking met NAAST verloopt goed.

Ook is een pilot gestart met een safelet in 2021. Doel is om gevoel van veiligheid voor de medewerker te verhogen. Helaas is gebleken dat de technologie te kort schoot. Niet overal was de app bereikbaar en ook schoot hygiëne te kort. Daardoor wordt hij niet meer ingezet.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer 2021: 8.1

In de afgelopen twee jaar zijn we trots op onze zorgverlening die we hebben kunnen waarborgen, op een zo prettig mogelijke manier voor onze cliënten. De cliënten waren blij dat de thuiszorg bleef komen en ze op hen kon rekenen; medewerkers voelden hoe belangrijk ze waren voor cliënten in deze periode. Ook de mogelijkheden om toch te kijken wat er aan communicatie mogelijk was om elkaar op afstand te ontmoeten, droegen daaraan bij.

We willen de thuiszorg cliënten nog beter betrekken bij informatieverstrekking vanuit BrabantZorg. Samen met afdeling Communicatie wordt gekeken hoe dit beter vormgegeven kan worden.

Cliënten zijn blij met de mogelijkheid van een vaste hulp die op vaste tijden komt. Er wordt dit jaar gekeken naar de mogelijkheden om meer te werken met vaste vervangers.



Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

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



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Incidenten en calamiteiten

Er is in de wijk geen Prisma analyse nodig geweest, maar in de wijk hebben we nu aandachtsvelders Prisma-light.

Melding Verbeter Actie (MVA's)

De Plic-werkgroep beheert nu de melding verbeter acties (MVA's). Zij komen iedere twee maanden samen en bespreken dan opvallende zaken. Tijdens de teamvergaderingen zijn de MVA's een vast agendapunt en worden zaken vastgelegd in de actieplannen.

Aankomend jaar willen we kijken met de afdeling Vernieuwing en Kwaliteit of er een kwaliteitscheck in huishoudelijke thuiszorg (HHT) kan komen, bijvoorbeeld via audits.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Vanaf de indicatie worden de wensen van de cliënt meegenomen in het eerste gesprek, de cliënt heeft en houdt waar kan de eigen regie. De ccp'er heeft nauw contact met de cliënt, zeker wekelijks. Twee keer per jaar zijn er grote evaluatiemomenten, wat ook weer een moment is om naar de wensen van de cliënt te luisteren en de zorg aan te passen aan de vraag van de cliënt. Ook daar waar complexere zorg geboden moet worden. Met het implementeren van het samenzorggesprek in 2022 verwachten we dat medewerkers nog meer ondersteund worden bij gespreksvoering.

Aankomend jaar willen we medewerkers bij het starten van hun dienstverband verplicht online scholing laten volgen middels informatieve filmpjes. Voorbeelden zijn hygiëne en herkennen van de meest voorkomende ziektebeelden.

Eigen regie

De cliënt en de mantelzorger kunnen meelesen in het dossier. De cliënt wordt betrokken bij het rapporteren van de zorg. 'PUUR voor jou' is een prettig communicatiemiddel voor de mantelzorg. Hier is nog een verbeterslag in te behalen door meer gebruik te gaan maken van de functies in het systeem. De wijkverpleegkundigen gaan tijdens de gesprekken de cliënt en mantelzorger actief vragen het gedeelte van het dossier te vullen. Bijvoorbeeld de tijdslijn en 'Zo wil ik het graag'.

Het ondersteuningsplan stelt de huishoudelijke thuiszorg gezamenlijk op met de cliënt en zijn naasten. In 2022 blijft het belangrijk om rekening te houden met de regie van de cliënt. Dit vraagt continue aandacht van de medewerkers.

Samen zorgen in de wijk

In de regio is gekeken om met een collega thuiszorgorganisatie samen te werken. Er is gekeken naar efficiëntie door mogelijkheden van herinrichting.

Het heeft de samenwerking binnen de organisatie positief beïnvloed en de lijnen korter gemaakt. Ook met de externe organisaties zijn we anders gaan kijken naar samenwerken en minder concurrerend, in het belang van de cliënt.

De huishoudelijke thuiszorg werkt steeds intensiever samen met collega's zorg, TZ PG, casemanagers dementie en zorgcoöperatie. Dit blijft aandacht vragen in 2022.

Zorgtechnologie

De Consulent Zorgtechnologie heeft meegekeken met de thuiszorg. Er zijn middelen die de mogelijkheid geven om de zelfredzaamheid te vergroten en de personele zorg te verminderen. Er wordt op dit moment gekeken of de aanschaf van die middelen financieel haalbaar is. Ook voor de huishoudelijke thuiszorg is in 2021 breder gekeken naar mogelijkheden voor inzet van hulpmiddelen die er voor zorgen dat de cliënt meer zelf kan blijven doen en/of de fysieke

belasting van de medewerkers wordt verlaagd. In 2022 worden de mogelijkheden en financiering van inzet van hulpmiddelen in de HHT onderzocht in afstemming met de gemeenten.

Voor de wijkteams in Zeeland wordt Medimo in 2022 geïmplementeerd in samenwerking met de apotheek.

Bereikbaarheid

De thuiszorgteams zijn bezig de bereikbaarheid en vindbaarheid van de teams te verbeteren. Bij het onderdeel alarmering wordt meer de samenwerking gezocht met andere organisaties in de regio. In 2022 start het nachtteam voor een onderlinge samenwerking.

We zijn een oriëntatie gestart om door middel van de telefoon en een app de inkomende boodschappen gelijk bij de juiste medewerker te krijgen. In de loop van 2022 zal duidelijk worden hoe dit vormgegeven kan worden. Bijvoorbeeld overal goede internetverbinding of goede telefonische ondersteuning.

Resultaten interne audits

Het afgelopen jaar hebben er geen audits plaatsgevonden in verband met de coronamaatregelen. Dit is in het eerste kwartaal van 2022 weer hervat.

De audit Persoonsgerichte zorg heeft plaatsgevonden. Het verslag moet nog gemaakt worden.

Tijdens de audit Palliatieve zorg is naar voren gekomen dat de medewerkers scholing willen rondom palliatieve zorg. Dit is voor 2022 weer aangevraagd.