

## Kwaliteitsvenster locatie Vierhoven

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

Vierhoven 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*

In 2021 zijn we ons gaan oriënteren op wat de Consulent Belevingsgerichte zorg de medewerkers en de cliënten nog meer kan bieden. We merken namelijk dat de medewerkers al veel zelfstandig ondernemen door hun kennis en kunde op het gebied van Belevingsgerichte zorg. Daar waar de Consulent Belevingsgerichte zorg eerst veel op kantoor was, is deze nu meer aanwezig op de woning. Daarnaast sluit de consulent vanaf 2022 ook aan bij het omgangsoverleg, hiermee wordt de inzet van de Consulent Belevingsgerichte zorg uitgebreid.

Vierhoven is qua grootte helaas niet aan te passen. Wel hebben wij in 2020 de buitenomgeving de nodige aandacht gegeven. Aan de voorkant van Vierhoven is een prieeltje gemaakt voor de cliënten. In 2021 is dit prieeltje nog mooier ingericht. Cliënten kunnen hier gaan zitten, maar ook familieleden kunnen hier tijdens feestjes gebruik van maken.

#### *Eten en drinken*

In 2021 hebben we alle bijzonderheden en voorkeuren rondom eten en drinken beter vastgelegd in het cliëntdossier. Hiervoor zijn we in gesprek gegaan met cliënten en familie. Dit werkt ondersteunend, de medewerkers weten wat de cliënten lekker vinden. Tijdens het maken van de menu's wordt hier rekening mee gehouden en er is wekelijks variatie. Daarbij wordt ook wel eens een frietje of een Chinees buffet gehaald. In de vakantie wordt er een themaweek georganiseerd 'Op vakantie in een ander land'; maandag is het Italië dan wordt er ook Italiaans gegeten. Dinsdag is het Spanje en wordt er Spaans gegeten enz. enz. De aankleding van de woning en tafels worden hierop aangepast.

#### *Methodisch werken*

In 2019 is de training Belevingsgerichte zorg gevolgd door alle medewerkers van de locatie. In 2020 hebben de medewerkers alle theorie in de praktijk gebracht. Hierdoor hebben zij bepaalde inzichten gekregen, waardoor de zorg voor de cliënten beter aansluit bij de beleving van de cliënten. In 2021 is de inzet van Belevingsgerichte zorg volledig geïmplementeerd en is het ingebed in het werk van de medewerkers.

Vierhoven wilde in 2020 starten met 'Samen betrokken gesprekken'. Deze gesprekken houden in dat samen met het netwerk van een cliënt wordt besproken wat het netwerk allemaal wil en kan blijven betekenen in het leven van de cliënt. Daarnaast was het plan om te realiseren dat familieleden zelf kunnen aangeven wat zij een geschikt moment vinden voor een MDO. De verwachting is dat de MDO's dan effectiever zijn, omdat de inbreng van familie dan hoger is door bijvoorbeeld actuele problemen, waardoor zij het MDO aanvragen. Zowel in 2020 als 2021 is dit door de coronamaatregelen niet door kunnen gaan. Dit wordt nu BrabantZorg-breed opgepakt door middel van het SamenZorggesprek.

#### *Samenwerken*

In 2021 hebben we de familiecliëntenraad zichtbaarder gemaakt, door een foto van de familiecliëntenraad in de algemene hal te hangen. Ook wilden we hen gaan betrekken bij het maken van de nieuwsbrief vanuit Vierhoven. Deze nieuwsbrief is, in verband met de privacy, gestopt, er kan nu gebruikgemaakt worden van PUUR van Jou om onder andere foto's te delen. Er zijn korte lijntjes met de contactpersonen van de cliënten, deze goede samenwerking wordt als prettig ervaren.

In 2021 wilden de teams verder met het gebruiken van het SPAR-bord en het actieplan, onderdeel van het kwaliteitssysteem van BrabantZorg. Door de coronabeperkingen zijn er langere tijd geen teamoverleggen geweest. Begin 2022 is dit weer gestart en gebruikt ieder team het SPAR-bord en actieplan.

### *Zorgtechnologie.*

De actieve samenwerking met de Consulent Zorgtechnologie is afgezwakt; dit moet weer nieuw leven worden ingeblazen, omdat men eerder heeft ervaren dat de Consulent Zorgtechnologie wel meerwaarde kan hebben voor de locatie en cliënten.

We hebben gekeken of de huidige technologische middelen die worden ingezet efficiënter en effectiever ingezet kunnen worden. De Qwiek.up wordt steeds meer gebruikt. Er is een fitnessruimte ingericht, waar gefietst kan worden. Met de Qwiek. up kan dan ook gefietst worden 'in het bos'.

Nieuwe technologische ontwikkelingen inzetten wordt moeilijker, er wordt kritischer gekeken naar nieuwe aanschaffingen.



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

Onze cliënten zijn tevreden over hoe de zorg op Vierhoven geboden wordt, zij geven aan het heel leuk te vinden op Vierhoven. Cliënten voelen zich hier thuis. Familieleden van cliënten koppelen dit ook terug in gesprekken, zij komen heel vertrouwd binnen en er is laagdrempelig contact. Partners van cliënten die hier dagelijks komen, geven aan het fijn te vinden om hier langs te komen.



## **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**

De wens voor 2022 is om meer aandacht te besteden aan het onderdeel welzijn. De ruimte hiervoor in het gebouw is beperkt, maar er gaat gekeken worden naar de mogelijkheden op de woningen zelf.



## Tegel 4: Leren en ontwikkelen

### *Persoonsgerichte zorg*

We vragen de familie om de levenslijn binnen PUUR van jou in het dossier in te vullen. Dit wordt gebruikt om samen met de cliënt in gesprek te gaan over zijn/haar leven. Door dit te doen komen er mooie gesprekken tot stand waaruit de zorgmedewerker nog meer informatie over deze cliënt haalt om hem/haar nog beter te leren kennen.

In 2022 willen we de familie nog meer stimuleren om deze levenslijn in te vullen. Dit willen we doen door familie hierover (nogmaals) te informeren tijdens een familieavond. De familieavonden zijn inmiddels gepland.

De werkwijze van de omgangsoverleggen is digitaal uitgewerkt en wordt tijdens elk overleg erbij gepakt. De medewerkers ervaren dit als ondersteunend tijdens het overleg, omdat ze kunnen zien waar ze mee bezig zijn en zo nodig kunnen bijsturen. Hierdoor wordt op een correcte en efficiënte wijze ingezoomd op de individuele cliënt. Er wordt kritisch gekeken wat hij/zij nodig heeft en wat mogelijk nog geboden kan worden.

### *Wonen en Welzijn*

Op de afdelingen zijn de welzijns uren zo ingericht dat er op bepaalde momenten twee gastvrouwen aanwezig zijn om extra aandacht aan de cliënten te kunnen geven. In 2022 bekijken we wat er, naast de bestaande activiteiten, in deze uren geboden wordt, en of daar nog meer uit te halen is. Er is binnen Vierhoven ook een welzijnsmedewerker aanwezig die de grote overkoepelende activiteiten organiseert zoals de Carnaval, vierdaagse, markten, muziekactiviteiten enz .

### *Samenwerking cliëntenraad*

Er is een goede samenwerking met de cliëntenraad. Op dit moment is Vierhoven in gesprek met de cliëntenraad over de 'Wet zorg en dwang': hoe dit kan worden opgepakt en besproken met de familie. De cliëntenraad is erg betrokken.

### *Zorgtechnologie*

In 2022 wordt gekeken wat er nog aan zorgtechnologie kan worden ingezet om de vrijheid te verbeteren, bijvoorbeeld de inzet van Leefcirkels zodat de voordeur open kan.

### *Samenwerking*

Er zijn een aantal aandachtsgebieden verdeeld onder de medewerkers. Deze aandachtsgebieden worden met de drie locaties in Schaijk (Vierhoven, Dijkstaete en de Nieuwe Hoeven) verbonden en onder de aandacht gebracht. Hierdoor ontstaat meer eenheid in het werken en leren we van elkaar. Iedere locatie blijft wel zijn eigen aandachtsvelden behouden. Zo zijn een aantal stappen gezet bij de BIG, verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen.

### *Resultaten interne audits*

Audits 2022

Check HACCP doorlopen met een goed resultaat, we kregen zelfs het compliment dat er bijna te goed gepoetst wordt.

Eten & Drinken:

heeft ook goed gescord. De seizoenen menucyclus vraagt nog wat aandacht. Er zijn aandachtsvelden die de menu's samenstellen. We gaan met dat groepje het beleid van BrabantZorg erbij pakken. Daarna wordt

dit met de cliënten besproken, zodat we rekening kunnen blijven houden met de individuele wensen en behoeften.

Verder zullen in 2022 de audits Schoonmaak, Palliatieve zorg en Persoonsgericht zorg nog plaats gaan vinden.