

Kwaliteitsvenster locatie Sint Petrus

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

Sint Petrus 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

Het inzetten van meer vrijwilligers en mantelzorgers in de huiskamer heeft ook nu nog steeds prioriteit. De medewerkers die de GVP- opleiding (gespecialiseerd verzorgende Psychogeriatric) hebben afgerond steken veel tijd in het coachen van collega's op het gebied van Persoonsgerichte zorg. Het uitgangspunt om het welzijnsteam verder te ontwikkelen, is het leggen van de focus op een zinvolle dag voor cliënten, waarbij gebruikt wordt gemaakt van de inzet van vrijwilligers, mantelzorgers en de opgedane kennis en ervaring vanuit GVP.

In 2021 hebben we ingezet op het heroverwegen van de taken van de collega's van team Welzijn.

De kwaliteitsverpleegkundige en de teams zijn samen aan het kijken hoe het welzijn binnen de teams anders ingericht kan worden. Een van de stappen binnen dit proces is het aannemen van gastvrouwen/gastheren voor de huiskamer op de afdeling. De gastvrouw/gastheer kunnen, waar mogelijk, wel ondersteunen bij toiletbezoek, maar hebben verder geen zorggerelateerde taken. Zij kunnen zich daardoor nog meer richten op aandacht voor de cliënten.

Eten en drinken

Dagelijks ontvangen cliënten een gezonde, voedzame maaltijd met voldoende variatie en keuze. De maaltijd heeft een belangrijke communicatiefunctie en het patroon geeft voor veel cliënten structuur aan de dag. De cliënt heeft een keuze waar en wanneer de dagelijkse maaltijd te nuttigen. De medewerkers hebben gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Gastvrij zijn is niet moeilijk, iedereen is gastvrij op zijn of haar eigen manier. In het jaar 2021 is er regiobreed een eenduidig prijsbeleid qua drank ingevoerd. De verschillen tussen locaties in prijzen en assortiment waren groot. Iedere locatie is stuk voor stuk uniek, maar wij streven wel op dit vlak hetzelfde na. Voeding staat in deze voor 2022 op de agenda.

Samenwerken

Binnen Sint Petrus blijven we werken aan de deskundigheid van onze medewerkers en zorgen we voor uniformiteit en duidelijkheid. Teams zijn bewust van hun cliëntenpopulatie en laten zich scholing in onderwerpen die specifiek gelden voor hun afdeling. Ook zijn ze alert als er veranderingen of onvoorziene zorggerelateerde zaken ontstaan. Zij vragen/regelen scholingen zodat zij bekwaam blijven/zijn om de zorg op hun afdeling te leveren.

De verpleegkundigen laten zich scholen zodat zij medewerkers op de vloer kunnen coachen met de uitvoering van voorbehouden en risicovolle handelingen maar ook in kennis van ziektebeelden en methodisch werken. Door de wisselingen van verpleegkundigen is dit in 2021 gestagneerd. In 2022 pakken we dit weer op. Hun rol zal hierbij duidelijker worden.

Vele vrijwilligers weten nu nog niet goed genoeg hoe met dementerenden om te gaan. In verband met deskundigheidsbevordering gaat de Consulent Belevingsgericht zorg in 2022 trainingen aanbieden aan de vrijwilligers.

In 2021 hebben we extra aandacht gegeven aan de veerkrachgesprekken met medewerkers. Dit hebben we gedaan door in het zorgdossier in PUUR de medewerkers binnen het team de vragenlijst m.b.t team inzicht af te nemen. Hierdoor krijgen we in beeld of medewerkers tevreden zijn op bepaalde punten, en zo nee, dan

gaan we daar mee aan de slag.

In 2021 is extra aandacht besteed aan het werken met een actieplan en de borging van de signalen vanuit het SPAR-bord, deze methode was nog geen vanzelfsprekendheid. Tijdens teamvergaderingen heeft de kwaliteitsverpleegkundige teams gecoacht op het methodisch werken met SPAR en actieplan. Aandachtspunt is tijdsbewaking, zodat ook evaluaties op de geplande datum worden uitgevoerd.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer: 7.4

In 2021 hebben we ervaringen verzameld via ZorgKaartNederland. Met de verbeterpunten die hieruit kwamen gaan we in 2022 aan de slag.

Eén van de punten die genoemd werd is: wisselingen/veranderingen in de personele bezettingen. Dit is een aandachtspunt, maar we zijn realistisch genoeg om ook te weten dat dit lastig op te lossen is met krapte op de arbeidsmarkt.

Onderwerpen waar we wel invloed op uitoefenen is het onboardingsproces van nieuwe medewerkers. Dit doen we door regelmatig evaluatiegesprekken te voeren met leerlingen. Verder, als er zzp'ers ingezet moeten worden, kiezen we er ook voor om zoveel als mogelijk dezelfde personen in te zetten. Daarnaast bieden we medewerkers ontwikkelmogelijkheden aan om te binden aan onze locatie. Voorbeelden hiervan zijn: de opleiding GVP aan drie medewerkers en een training GGZ-problematiek aan een zorgteam.



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.

Hierop vooruitlopend hebben onze vrijwilligerscoördinatoren het klankbordoverleg met de vrijwilligers opnieuw opgepakt. Dit was door corona-ontwikkelingen niet eerder mogelijk. Hierin krijgen de vrijwilligers de ruimte om te delen wat ze vinden van de samenwerking, afstemming en activiteiten.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Wanneer er incidenten en calamiteiten voorkomen wordt er m.b.v. de Prisma Lightmethode een analyse uitgevoerd. Dit levert vaak ook verbeterpunten op. Zowel in signalering van zaken, maar ook inzicht in het gebruik en inzet van zorgtechnologie (bv. sensoren). Medewerkers durven zich steeds kwetsbaarder op te stellen en ervaren de Prismamethode steeds meer als een ontwikkelinstrument. We blijven hierin leren en ontwikkelen.

We worden steeds beter in het structureel invullen van MVA's (meldingen verbeteracties). Het methodisch werken draagt daarmee bij aan het nemen van kwalitatief betere besluiten en het vinden van oplossingen.

Vanuit de jaarlijkse verplichte meting 'uitvraag kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg' zijn een aantal verbeterpunten aan het licht gekomen. bijvoorbeeld de aandacht voor eten en drinken. Dit hebben we dan ook meteen opgepakt en zo worden de voedselkeuzes van cliënten voortaan vastgelegd in het zorgdossier.

Daar waar medewerkers het nog lastig vinden op een juiste wijze te rapporteren in het dossier krijgen zij individuele coaching van de kwaliteitsverpleegkundige of verpleegkundige.

De teams van Sint Petrus zijn hard aan de slag gegaan om de Wzd (Wet zorg en dwang) wetgeving te verwerken in alle zorgdossiers. Hierdoor wordt opnieuw kritisch gekeken naar ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen en worden deze geëvalueerd.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Een verbeterpunt is het methodisch werken binnen het zorgdossier. Hiermee zijn alle teams had aan de slag gegaan. Het doel is meer continuïteit en het hanteren van dezelfde werkwijze. Ook wordt de zorgbehoefte hierdoor goed in kaart gebracht, vastgelegd en geëvalueerd. Een voorbeeld hiervan is werken via de SOAP-methode. Binnen Sint Petrus werkt elk team via deze BrabantZorg brede vastgestelde methode. Er zijn goede stappen gezet, maar het vraagt vooral van de verpleegkundigen de nodige aandacht richting medewerkers.

Sint Petrus krijgt steeds meer te maken met complexe zorgvraagstukken en dat betekent dat er continu een proces gaande is van het vergroten van kennis en kunde. Een positieve ontwikkeling hierin is dat teams steeds meer zelf aangeven welke behoefte ze hebben aan scholingen, trainingen en het verbeteren van de samenwerking met verschillende disciplines. Teams nemen dus eigen verantwoordelijkheid in hun professionele ontwikkeling.

De teams van Sint Petrus specialiseren zich in bepaalde onderwerpen passend bij de behoefte van de cliënten. Voorbeelden van onderwerpen zijn o.a. GGZ-problematiek, vpk-handelingen, omgaan met agressie etc.

Door optimale inzet van kwaliteitsverpleegkundigen en verpleegkundigen in de teams zien we dat de kwaliteit van zorg en de mate van deskundigheid verbetert. De verwachting is dat dit verder zal toenemen, omdat er op verschillende onderwerpen verbetering wenselijk is. Dit is beschreven in het jaarplan kwaliteit van Sint Petrus.

Alle teams binnen Sint Petrus hebben hun eigen expertise in de zorg voor hun cliënten. Zo huizen nieuwe cliënten in op een afdeling waar de zorgmedewerkers goed kunnen inspelen op de zorgvraag van de nieuwe cliënt. Om de verhuizing zo cliëntgericht te laten verlopen gaat de toekomstige CCP'er van de cliënt vooraf aan de inhuizing op huisbezoek. Ook loopt er een pilot binnen een team dat heet "belevingsgericht verhuizen". Doel van deze pilot is cliënten zich vanaf dag 1 (zo goed als het kan) welkom te laten voelen. De medewerkers hebben veel aandacht voor de cliënten en zorgen dat alleen de hoogst noodzakelijk administratie afgehandeld wordt. Gedurende zes weken leren de medewerkers de cliënt beter kennen en via observatie komen ze samen met de cliënt en familie/netwerk tot een plan. Daarin staat wat de cliënt graag doet, eet, vroeger deed etc. Alles om zo goed mogelijk af te stemmen op de cliënt. Resultaten zijn er nog niet, omdat de pilot nog loopt.

Wonen en Welzijn

De open PG-afdelingen spelen in op de gedragingen en uitingen van de cliënten. Er wordt optimaal gebruikgemaakt van de huiskamers. Een nieuwe ontwikkeling is de teamsamenstelling, waar nu meer ingezet wordt op het inschakelen/aannemen van gastvrouwen Plus, die de cliënten meer tijd en aandacht kunnen geven omdat zij hier meer ruimte voor hebben.

Eten en drinken

De coronaproblematiek heeft er ook in 2021 voor gezorgd dat wij helaas het restaurant vaak hebben moeten sluiten voor bezoekers. 2022 staat in het teken van zoveel mogelijk met elkaar gasten helpen, leuke feestjes en partijen organiseren, net als themamomenten. Zo hebben we met Pasen een echt paasontbijt verzorgd. Cliënten en familieleden genoten zichtbaar.

De horecamedewerkers hebben behoefte aan scholing. Hieraan gaan we werken in 2022. Op deze manier willen we beter inspelen op de toenemende zorgzwaarte en de zorgbehoeftes, zodat de horecamedewerkers leren/weten hoe met deze toenemende vraag om te gaan. In 2022/begin 2023 zal er een gastvrijheidstraining gevolgd gaan worden, dit om hierin te blijven ontwikkelen en leren. Tenslotte volgen er deskundigheidstrainingen rondom persoonlijke hygiëne, HACCP, voedselveiligheid e.d.

Bewust omgaan met eten en drinken is hetgeen waar we voor staan. Omdat we gezond eten en vitaliteit ook voor medewerkers belangrijk vinden zal er in de nabije toekomst wekelijks aandacht hiervoor zijn.

In 2021 is gestart met een voedingsoverleg waarbij de voorzitter van de cliëntenraad en twee cliënten aansluiten. Samen met hen gaat de H&F manager in gesprek met als doel de kwaliteit van de maaltijden te borgen. Tijdens deze kwartaalafspraken komen ook zaken als voedselvoorkeur, de hoeveelheden, de uitstraling etc. aan bod. Hetgeen uit de overleggen komt wordt besproken met het horecateam, waarna men er opvolging aan geeft.

Welzijn

Binnen Sint Petrus wordt veel aandacht geschonken aan het welzijn van de cliënten. Aangezien de coronaproblematiek steeds meer naar de achtergrond verdwijnt kunnen we onze activiteiten weer oppakken. Er zijn verschillende activiteiten zoals kienen, muziekmiddag, avondvierdaagse, circus, miMakkers, bezoek van dieren, schilderen, wandelingen etc.

We zijn dan ook blij dat we weer activiteiten kunnen organiseren en dat de cliënten kunnen kiezen uit een ruim aanbod. Maar we zijn vooral ook blij at vrijwilligers weer bereid zijn om te komen en voor elkaar willen invallen wanneer dat nodig is.

We zien steeds meer cliënten die moeite hebben met de prikkels die grote activiteiten met zich mee brengen. Dit vraagt van ons om steeds meer naar de behoefte van de cliënten te kijken. Daarom gaan we ons steeds meer richten op één op één aandacht, kleinschalige en grote activiteiten. Omdat we deze ontwikkeling budgetneutraal moeten doormaken hebben we opnieuw gekeken naar de functiesamenstelling binnen het team.

Aangezien welzijn een steeds prominentere plek krijgt hebben we bijvoorbeeld gekozen om de vacature voor IG-er om te zetten naar het aannemen van twee gastvrouw Plus. Hiermee creëren we ruimte om nog meer af te stemmen op de individuele behoefte van cliënten. We hebben dan immers meer personeel om in te zetten.

Om de cliënten beter te faciliteren op het gebied van activiteiten zijn we bezig met het vormen van een welzijnsteam. Iedereen in zijn kracht zetten en iedereen laten doen wat hij of zij leuk vindt en goed in is. De organisatie daarvan vraagt veel tijd en aandacht en zal daarom niet in 2022 gerealiseerd worden. Voor zowel het management als de medewerkers is het een zoektocht die we samen bewandelen.

Helaas heeft de coronaperiode ook bij ons een groot gat geslagen in de inzet van vrijwilligers. Het afgelopen jaar hebben we dan ook afscheid moeten nemen van ongeveer 50 vrijwilligers door o.a. overlijden, een te

hoge leeftijd om nog inzetbaar te willen zijn, of een andere tijdsinvulling.

In 2021 hebben we gewerkt aan het behouden en werven van vrijwilligers en dit zal in 2022 ook zijn voortgang hebben. Het werven van nieuwe vrijwilligers gaat nog stroef maar gelukkig hebben we wel al enkele nieuwe vrijwilligers binnen Sint Petrus mogen verwelkomen.

Ondanks de veranderende doelgroep binnen Sint Petrus organiseren de coördinatoren grote activiteiten zoals het circus en de avondvierdaagse.

Binnen Sint Petrus hechten we ook veel waarde aan de Roze Loper. Iedereen binnen Sint Petrus mag zichzelf zijn. We hebben hiervoor het certificaat behaald. Echter door de coronamaatregelen hebben we beperkt aandacht kunnen geven aan dit onderwerp.

In 2022 pakken we de draad weer op met een aantal activiteiten waaronder een hapjesmiddag, met eten dat gemaakt is door mensen uit verschillende landen.

Daarnaast hebben we besloten om de vrijwilligers een training aan te bieden over hoe om te gaan met dementerende cliënten. We zien dat vrijwilligers hierin onzeker kunnen zijn (wat begrijpelijk is).

Ook denken we na over de inrichting van het pand in relatie tot de toenemende zorgzwaarte. Denk daarbij aan het bouwen van twee extra ruimtes voor activiteiten. Voor 2022 verwachten we daar geen resultaten van, maar het proces is gestart.

Samenwerking cliëntenraad

De samenwerking met de cliëntenraad verloopt goed. Elke vier weken hebben we een overleg. Het management is transparant en open als het gaat om de ontwikkelingen en keuzes die binnen de organisatie gemaakt worden. We hebben een prima vertegenwoordiging van de cliënten en de thuiszorg. Een week na elk overleg is er een inloopontbijt in 't Trefpunt voor de cliënten, cliënten van het Zorgpark en de cliëntenraad. De cliëntenraad bespreekt hierbij hetgeen tijdens de vergadering is besproken en een van de teammanagers van de locatie sluit aan. Ook worden dan de activiteiten van de maand opgesomd.

Zorgtechnologie

Binnen Sint Petrus wordt het Ambassadeurschap Zorgtechnologie breed gedragen. Vanuit verschillende teams zijn medewerkers Ambassadeur Zorgtechnologie. Er wordt breder gekeken naar het inzetten van zorgtechnologie.

Sint Petrus is als een van de eerste locaties gestart met Leefcirkels. Momenteel zijn we bezig op basis van de huidige behoeften en de toekomstige behoeften de Leefcirkels en het pand opnieuw in te richten. Met als doel om de veilige omgeving te behouden/te verbeteren voor onze cliënten .

De robot knuffelhondjes worden veel ingezet bij dementerende cliënten, met goed resultaat. Dit zullen we dan ook zeker blijven aanbieden. Verder wordt met goed resultaat ook de Braintrainer en Motormed (fiets) ingezet.

Samenwerking

We zien dat de coronacrisis zijn effect heeft gehad op de samenwerking tussen de verschillende teams binnen Sint Petrus. Denk daarbij aan de zorg, horeca en huishoudelijke dienst. Het management van Sint Petrus vindt het belangrijk dat de teams elkaar in de samenwerking beter gaan vinden. Dat begint bij het elkaar informeren over cliënten waar dat nodig is.

Elk team heeft zijn of haar expertise. Die moeten we meer samenbrengen en afstemmen met elkaar. Om hierin een start te maken komt de medewerker van de huishoudelijke dienst in de vergadering van de zorg vertellen over haar werk en waar zij tegenaan loopt in de samenwerking. Gevolg is een beter beeld van de functie en taken, maar ook meer begrip en inzicht in de keuzes die gemaakt worden. We zullen deze overstijgende samenwerking in 2022 nader invulling geven.

Resultaten interne audits

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

Medicatie:

In Sint Petrus hebben alle teams de verandering van de elektronisch toedieningsregistratie (Medimo) zeer goed opgepakt. Er wordt goed gereageerd en gehandeld bij knelpunten. Om de veiligheid rondom medicatietoediening te waarborgen hebben alle teams het protocol Dubbele controle goed toegepast.

Een nieuwe ontwikkeling is de aanschaf van medicijnkarren voor de afdelingen die beschikken over een huiskamer. Hierdoor kan de medicatie zowel op het appartement als in de huiskamer op een veilige en verantwoorde manier toegediend worden aan de cliënten .

Jaarlijks voeren alle teams op eigen initiatief een quickscan medicatie uit. De verbeterpunten worden in het actieplan van de teams opgenomen, uitgevoerd en geëvalueerd.

Schoonmaak:

De schoonmaak audit en DKS-rondes (Dagelijks Controle systeem) scoren goed in onze locatie. De keuze die gemaakt is om huishoudelijke dienstmedewerkers vast op een bouwlaag/afdeling werkzaam te laten zijn werpt zijn vruchten af. Voor cliënten is dit prettig en vertrouwd.

Persoonsgerichte zorg (SOM)

Wij kijken naar de persoon, wat hij/zij prettig vindt. Hier zijn we er dan ook trots op dat dit uit de audit naar voren kwam. We gaan uit van wat de cliënt nog wel kan in plaats ervan uit te gaan wat hij/zij niet meer kan. Dit onderzoeken we dan ook samen met de cliënt.

Verbeterpunten die uit de audit kwamen zijn: we moeten meer leren om de knelpunten met elkaar te bespreken. Ervaringen uit te wisselen binnen de verschillende teams en hierbij een gezamenlijk standpunt innemen.

In 2022 staan de audits Persoonsgerichte zorg (PG) en Veiligheid & Arbo op de planning.