

## Kwaliteitsvenster locatie MuzeRijk

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

MuzeRijk 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*

Eén van de motto's van BrabantZorg is: 'Hier kun je zijn wie je bent!' Dit geldt ook voor MuzeRijk. Om dit ook uit te stralen naar de buitenwereld was ons streven om in 2021 het certificaat Roze loper te behalen. Dat is helaas vanwege de coronapandemie niet gelukt.

In 2021 zijn de aandachtsvelders welzijn er nog steeds en daar is regelmatig overleg mee. Zij overleggen ook met vrijwilligers/-coördinator/AB om het kringetje rond te houden. De 'Plezier voor een kwartier' kist wordt veel gebruikt (hierin zitten o.a. ballonnen, bordspel, toververf). Vorig jaar waren er vanwege de coronamaatregelen vooral activiteiten met alleen de bewoners, nu wordt ook de familie steeds meer betrokken.

### *Eten en drinken*

Uit de resultaten van de kwaliteitsmeting begin 2020 is gebleken dat de wensen rondom eten en drinken bij 70% van de cliënten is vastgelegd in het dossier. We hebben er in 2021 extra aandacht aan besteed: er is verdieping geweest in het vastleggen, maar het behoeft nog wel aandacht om die 100% te behalen.

### *Methodisch werken*

In 2021 wilden we de GVP'ers (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie) actiever betrekken bij de zorgverlening. Omdat een aantal GVP'ers zijn vertrokken, zijn we de Consulent Belevingsgerichte zorg en de psycholoog meer gaan betrekken. Dit heeft de teams geholpen om zelf deze rol te gaan vervullen. Het regelmatig houden van gedragsvisite/bewonersbespreking samen met het hele team helpt hierbij.

Er is in 2021, o.a. door het vertrek van een aantal gespecialiseerd palliatief verpleegkundigen, geen gebruik gemaakt van de diensten van de gespecialiseerd palliatief verpleegkundige. Er zijn aandachtsvelders palliatieve zorg aangesteld die actief aan de slag zijn gegaan met het onderwerp palliatieve zorg. Er is nauw contact met de geestelijk verzorger, de waakmand wordt gebruikt: aandacht voor palliatieve zorg wordt nu dus op een andere manier vormgegeven. Medewerkers en familie reageren hier positief op. De teammanager besteedt ook richting medewerkers voldoende aandacht aan het overlijden van cliënten.

### *Samenwerken*

Voor 2021 was de verwachting dat de grootste uitdaging lag in het (leren) werken met nieuwe zorgdossiers (Ysis en PUUR). De koppeling van Ysis en PUUR was in het begin van 2021 nog wennen, ook de digitale samenwerking tussen zorg- en behandelteam loopt goed (koppeling is goed).

### *Zorgtechnologie.*

In 2021 wilden we dit verder onderzoeken en ervaring opdoen met het inzetten van technologische hulpmiddelen ter voorkoming van het verlenen van onvrijwillige zorg. Er is contact geweest met de Consulent Zorgtechnologie en deze heeft bij een aantal situaties meegekeken. Zo is bijvoorbeeld de slaaprobot ingezet, wordt het muziekkussen gebruikt: de weg naar de consulent is nu bekend. Ook tijdens coronapandemie is er contact geweest en is de "Femly" ingehuurd zodat er toch contact kon zijn met de familie.



## Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Afdeling V&K publiceert de gemiddelde totaalscore van ZorgkaartNederland (ZkN) op het kwaliteitsvenster.

Pas geleden hebben we een terugkoppeling gekregen vanuit ZorgkaartNederland en daarin zie je dat er weinig cliënten/naasten gereageerd hadden. De feedback die we doorlopend van familie krijgen is heel mooi: op vaste momenten, zoals tijdens MDO en familiegesprekken. Maar vooral de gesprekken die we gedurende de periode dat iemand hier woont voeren, maken duidelijk dat cliënten en familie overwegend positief zijn. We zoeken de verbinding met de familie en werken intensief samen met het behandelteam.

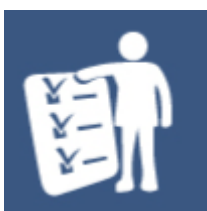
Rapportcijfer over 2021: 9.1



## Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

Afdeling V&K publiceert deze cijfers op het kwaliteitsvenster.

Samenwerking tussen vrijwilligers en medewerkers is heel intensief: ze bekleden een belangrijke rol binnen MuzeRijk.



## Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

In 2021 zijn we ermee gestart de MVA's (Melding Verbeter Acties) maandelijks tijdens het teamoverleg te bespreken. Verbeterpunten hieruit worden genoteerd en op het actieplan gezet. Twee keer per jaar heeft de kwaliteitsverpleegkundige met MVA-aandachtvelders een gesprek. De medicatie quickscan wordt regelmatig ingevuld: dit loopt goed en hier willen we in 2022 graag mee doorgaan.

HACCP: Een consultant Vastgoed en Veiligheid met expertise op het gebied van schoonmaak komt regelmatig langs om op het gebied van schoonmaak te controleren: zij geeft aanbevelingen om door de aandachtvelders ook (nieuwe) gastvrouwen en (nieuwe) zorgmedewerkers, leerlingen en stagiaires meer uitleg te geven over regels rondom HACCP (schoonmaakmiddelen etc).

Ergocoach: met het inzetten van de ergocoaches zijn we recent begonnen: we vinden ergonomie belangrijk en willen de medewerkers meer in hun kracht zetten. De ergotherapeut is erbij betrokken en ook vanwege hoge uitval binnen de teams vanwege fysieke klachten hebben we het plan om in 2022 meer scholing te verzorgen op het gebied van ergonomisch werken (oa hulpmiddelen uitleg etc.).



## Tegel 4: Leren en ontwikkelen

### *Persoonsgerichte zorg*

We zijn intensief met de Wet zorg en dwang (Wzd) bezig: er wordt iedere drie maanden een bijeenkomst georganiseerd. Hier bespreken we wat we kunnen stoppen aan onvrijwillige zorg. Een mooi voorbeeld hiervan is een cliënt die veel angst had, niet in woonkamer durfde te komen, maar ook tijdens ADL weerstand tegen verzorging had. Door in te zoomen op wat er aan de hand zou kunnen zijn (samen met o.a. Belevingsgerichte zorg (BGZ) en psycholoog) kent het zorgteam de cliënt nu beter en kijken ze wanneer er vrijwillige zorg toegepast kan worden bij ADL. Er werd daarna meer aangesloten bij de cliënt en meebewogen met de zorg. Familie geeft aan het team duidelijk aan dat het beter gaat met haar: wanneer ze nu gedoucht is, is ze weer gewoon vrolijk, de verzorging gaat niet ten koste van alles. Voor 2022 hebben we het plan om bij onrust van een cliënt de familie weer meer in te schakelen om te kijken waar zij iets kunnen betekenen bij deze onrust.

Vanuit de audit Persoonsgerichte zorg kwam als verbeterpunt naar voren dat we de levensgeschiedenis (Dit is mijn leven) in het digitale zorgdossier voor alle cliënten in moeten gaan vullen, liefst met participatie van familie. Dit gaat de verpleegkundige samen met BGZ in 2022 oppakken.

Ook willen we in 2022 weer familieavonden organiseren, waarin bijvoorbeeld het stukje levensgeschiedenis in PUUR voor jou specifiek aandacht krijgt.

### *Wonen en Welzijn*

De luchtkwaliteit en koeling in de zomer is al langere tijd een aandachtspunt: hier gaan we in 2022 verder mee aan de slag. Er komt binnenkort een rapport op het gebied van verbetering van luchtkwaliteit en warmte waarna er stappen gezet gaan worden.

Nu activiteiten weer meer samen met familie georganiseerd kunnen worden, gaan we kijken hoe we de familie weer meer kunnen betrekken bij het reilen en zeilen in de huiskamer.

### *Samenwerking cliëntenraad*

Er is nauw contact met afvaardiging van de cliëntenraad. Op dit moment zijn er geen concrete plannen voor 2022.

### *Zorgtechnologie*

Er wordt goed gebruikgemaakt van de diensten van de Consulente Zorgtechnologie. Zorgrobot "Maatje" wordt veel gebruikt bij gymmen etc. Deze kan ook reageren op vragen, maar dit moet nog ingevoerd worden. Dat is het plan voor 2022, zodat Maatje breder inzetgezet kan worden. Cliënten ontvangen dit heel goed. De 'bed sense' wordt ingezet bij een aantal bewoners (bewegingssensor onder het matras), familie wordt hierbij ook betrokken en het Muziekkussen wordt gebruikt.

### *Resultaten interne audits*

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

#### **Persoonsgerichte zorg: Punten waar we trots op zijn:**

- Er is in het verleden een apart huisje gebouwd voor een cliënt waar hij kon klussen zodat hij bezigheden had die goed bij hem paste. Daar is het hele team toen echt voor gegaan
- Er is een uitgebreid netwerk van vrijwilligers. Samen wordt goed gekeken naar wat past bij iemand om te doen zodat hij of zij fijn bezig kan zijn. Wandelen, fietsen, theebransjes, er zijn veel dingen voor bewoners opgezet. Er zijn regelmatig gedragsvisites waarbij gekeken wordt hoe we vanuit de behoefte van de cliënt belevingsgericht en persoonsgericht kunnen werken. Er is sprake van een goede samenwerking met de Consulente Belevingsgerichte zorg. Uitgangspunt is steeds; wat kan er nog wel. Dan kun je soms ook voorkomen dat medicatie ingezet moet worden. Ook in de alledaagse dingen komt deze benadering terug en dat is in een huiskamer zichtbaar. Krulspelden inzetten, versieringen aanbrenge, aandacht voor feestdagen en maaltijden. Kleine dingen kunnen opgepakt worden omdat het team de bewoners goed kent.

Het hele team werkt goed samen; we kunnen over functies heen kijken zodat we het met z'n allen doen

**Persoonsgericht zorg: Punten die vanuit de audit zijn meegenomen in de actieplannen:**

- Aandacht voor bezoek aan huis en belevingsgerichte inhuizing nieuw leven inblazen
- Soms is het door de waan van de dag en de drukte moeilijk om aandacht te blijven houden voor het met een frisse blik blijven kijken naar wat het beste is voor de cliënt. De kwaliteitsverpleegkundige geeft hierbij aan dat er een wens is om meer vanuit de literatuur een plan te kunnen onderbouwen