Kwaliteitsvenster locatie Compostella

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

In 2021 is Compostella begonnen met het werken in kleinere teams met oog op een optimale samenwerking tussen teams en alle medewerkers die betrokken zijn. Helaas levert dit niet het gewenste resultaat op. Cliëenten zagen hierdoor op één dag te veel verschillende gezichten, vanwege ziektevervanging door corona en formatietekort. Hierop zijn de teams vergroot, onder andere door de inzet van gastvrouwen uit te breiden, die extra aandacht hebben voor het welzijn van cliënten. De diensten zijn verlengd zodat er altijd een verzorgende of verpleegkundige aanwezig is.

Eten en drinken

We vinden het belangrijk dat we bij Compostella heel veel weten over onze cliënten. Wat eten de cliënten graag? Wordt de cliënt graag begeleid naar het restaurant? Etc. In 2021 hebben we een begin gemaakt met het vastleggen van deze wensen ("eet- en drinkgewoonten") in het dossier van de cliënt. In 2022 staat dit punt als verbeterpunt in het actieplan van het team om te zorgen dat het ook regelmatig geëvalueerd wordt. De wensen kunnen veranderen na verloop van tijd.

Op de woonafdeling voor cliënten met dementie (de 'huiskamer') wilden we in 2021 de aandachtsgebieden opnieuw verdelen. Dit betekent onder andere dat we een rol zouden wegleggen voor de gastvrouw en verzorgenden op de aandachtsgebieden logopedie en diëtetiek. Dit is niet zo uitgevoerd. In 2022 wordt onderzocht of dit nog wel wenselijk is.

Methodisch werken

In 2021 is BrabantZorg overgegaan op nieuwe systemen voor zorgdossiers, die helpend zijn voor de medewerkers om methodisch te kunnen werken. In 2022 blijven de medewerkers elkaar helpen om te zorgen dat alle informatie op de juiste plek terechtkomt. Doel is dat iedereen de informatie goed kan vinden.

Compostella heeft in 2021 meegedaan aan de Samenzorg gesprek training, die door BrabantZorg gegeven wordt. Doel van het Samenzorg gesprek is om te zorgen dat het netwerk van de cliënt behouden blijft en samen gaat werken met de professional. Er zijn nu twee samenzorg ambassadeurs in de locatie. Ambassadeurs van andere locaties hebben contact met elkaar om ervaringen uit te wisselen en te leren van elkaar in het belang van de cliënt.

Medicatieveiligheid is en blijft een belangrijk thema. Zowel in 2021 als in 2022. In 2021 is de samenwerking met de huisarts verbeterd. De huisarts komt nu standaard twee maal per week in huis. Elke zes weken is er een overleg samen met de huisarts en de apotheek. Voor de medewerkers zijn beiden goed benaderbaar en verloopt de samenwerking naar tevredenheid.

In 2021 wilden de teams ook gaan werken met elektronisch aftekenen van medicatie voor cliënten zonder behandeling. Vooral ook omdat er een verbetering is ervaren toen dit in 2020 ingevoerd werd voor cliënten met behandeling. De gesprekken vinden plaats om dit te kunnen gaan doen. Helaas is de uitvoering nog niet gelukt in 2021 door externe factoren.

De samenwerking met familie en andere naasten van de cliënten vinden wij heel belangrijk. In 2021 wilden we met die samenwerking bereiken dat we onbegrepen gedrag van cliënten beter zouden begrijpen en de cliënten daardoor beter kunnen begeleiden. Dit in het kader van een fijne dag voor de cliënt. Doordat ook in

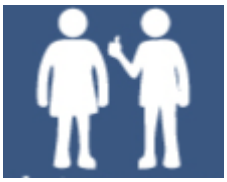
2021 corona veel tijd en aandacht heeft gekost gaan we hiermee verder in 2022. Ook pakken we in 2022 de rol van de aandachtsvelder incidentmeldingen verder op.

Samenwerken

Het plan om in 2021 toe te werken naar samenwerken van activiteitenbegeleiders met gastvrouwen en vrijwilligers is door corona en minder beschikbare vrijwilligers nog niet echt goed vormgegeven. De coachrol van de activiteitenbegeleider wordt in 2022 verder vormgegeven.

Zorgtechnologie.

In 2021 wilden we de Consulent Zorgtechnologie meer betrekken op onze locatie. Dit is vanwege corona onvoldoende gebeurd en pakken we nu aan in 2022.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer 2021: 8.5
De volgende reacties zijn op ZorgkaartNederland gegeven:
"Goed wonen, een echt thuis"
"Ik ervaar hier het wonen als prettig"
"Goede vakkundige hulp"
"Worden met aandacht verzorgd zodat mensen kunnen genieten. Natuurlijk gaan er dingen misschien niet goed maar er wordt met liefde voor de mensen gezorgd"
"Ben tevreden over de liefdevolle aandacht die er is voor de cliënten. Ik ervaar verschillen in werkniveau en deskundigheid. Wat zich vertaalt in kennis en afstemming in de problematiek".
"Ben erg tevreden over de goede zorg die mijn moeder krijgt in een fijne en gezellig omgeving. Ook wij als familie krijgen goede uitleg en worden goed gehoord als er iets is".

De waarderingen zijn zeer positief. Wel wordt opgemerkt dat er weinig waarderingen worden geplaatst. Dit willen we binnen Compostella onder de aandacht gaan brengen. In de werkgroep cliënttevredenheidsonderzoek woonzorg gaan we bespreken hoe we dit gaan doen.

Het doel is om in 2022 te gaan starten met het meetinstrument cliënttevredenheid. Hiermee kan een keer per jaar getoetst worden bij de cliënten of zij tevreden zijn over de geboden zorg. De resultaten zullen vervolgens in het teamoverleg besproken worden.

We merken dat over het algemeen families zeer tevreden zijn. Dit horen we tijdens Multidisciplinaire Overleggen en overige familiegesprekken.

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 voor nu geen resultaten beschikbaar zijn.

Vrijwilligers zijn minder werkzaam geweest in verband met de coronamaatregelen. En het is een feit dat nieuwe vrijwilligers moeilijk te werven zijn.

2022: een medewerker volgt de opleiding vrijwilligerscoördinator. Deze krijgt ook de regie in het ophalen van ervaringen van de vrijwilligers. Via een QR code kan de coördinator het waarderingsonderzoek laten invullen door vrijwilligers. De coördinator heeft daarin de regie en heeft inzicht in de waarderingsuitkomsten en kan daar dan acties op uitzetten die op maat zijn.

Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Er is in 2021 meer aandacht gekomen voor eten en drinken vanuit het aspect welzijn en gezelligheid. Er worden culinaire avonden georganiseerd zoals stamppottenbuffet, pannenkoeken dag etc.

In 2021 zijn er een aantal onderzoeken geweest die te maken hadden met het thema veiligheid. Er zijn acties afgesproken om te zorgen dat de veiligheid verhoogd gaat worden. Denk bijvoorbeeld aan rapporteren over mobiliteit in de dossiers van de cliënten. Dit blijft ook een aandachtspunt voor 2022. Er is een plan gemaakt en men weet van elkaar wat de verwachtingen zijn. En aandachtspunt blijft ook in 2022 dat hier goed en duidelijk over gerapporteerd wordt in de dossiers van de cliënten.
Dit heeft ook te maken met de uitvoering van de nieuwe Wet Zorg en Dwang.

Er wordt helder gecommuniceerd met elkaar en afspraken gemaakt onderling om te zorgen dat we van elkaar leren van gemaakte fouten.

Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

In 2022 willen we hier aan werken:
Cliënt centraal zetten, uitgaan van eigen kracht/regie. Van daaruit gaan kijken hoe de zorg ingezet gaat worden. En er wordt met regelmaat geëvalueerd om te bespreken of er iets veranderd is. Het overleg met alle betrokkenen wordt hiervoor gebruikt. Het cliënttevredenheidsonderzoek geeft ook veel informatie over beleven en ervaren.
Het nieuwe klantproces geeft veel handvatten die helpend zijn voor zowel cliëntenbelangen als voor de werkzaamheden van de medewerker
Door middel van het nieuwe zorgdossier en het portaal voor cliënten en familie (Puur van Jou), worden familie/naasten meer betrokken in de zorgverlening, hierdoor is er meer samenspel in zorg.

Wonen en Welzijn

Binnen het zorgdossier is er een hoofdstuk ‘zo ziet mijn dag eruit’. We streven ernaar dat hierin de hobby’s en interesses van de cliënten terug zijn te vinden. Zo kan gekeken worden of er passende activiteiten kunnen worden aangeboden.
Op afdeling 1 is het doel om een huiskamer te realiseren net zoals op afdeling 2. Een huiskamer zal meer nabijheid en begeleiding bieden voor de cliënten.
Groepsactiviteiten worden weer georganiseerd door de activiteitenbegeleiders, zoals we deden voor de coronaperiode. Hierdoor hebben cliënten weer meer sociale contacten. Ook zien we dat door het bieden van activiteiten in de middag de ervaren onrust van cliënten verlaagd kan worden.

Samenwerking cliëntenraad

De cliëntenraad is bezig met zichzelf meer bekend te maken. Door de coronaperiode en veel wisselingen is het opnieuw zoeken naar een fijne en goede samenwerking, waarbij de verwachtingen over en weer bespoeken moeten worden. Er is een flyer door hen gemaakt met informatie over hoe ze te bereiken zijn en wat ze kunnen betekenen om Elke Dag Zo Fijn Mogelijk te laten zijn.

Zorgtechnologie

Leefcirkels zijn ingezet op de huiskamer en loopt heel goed.
Verder wordt er weinig gebruikgemaakt van zorgtechnologie. We gaan de Consulent Zorgtechnologie inzetten om ons te adviseren over zorgtechnologie die kan worden ingezet ter ondersteuning van de zorg en om het welzijn van cliënten te verhogen.

Deskundigheidsbevordering

Verder gaan we in 2022 werken aan de volgende punten:

- Deskundigheidsbevordering van medewerkers
    - Intervisie cliënt contactpersonen weer starten
    - Inloop voor BIG handelingen organiseren door verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen
    - Er wordt gewerkt aan het meer inhoud geven van de rol van “aandachtsvelders”, medewerkers met veel kennis over een specifiek onderwerp
- Werkgroep "tijd voor zorg en welzijn” is gestart; hoe kunnen we personeel anders inzetten en toch goede zorg blijven verlenen. Daarbij ook aandacht hebben voor het werkplezier van de medewerkers en deze zodoende behouden binnen Compostella
- Er wordt gewerkt aan een leerontwikkelplan. Doel daarvan is het leerklimaat te verbeteren voor leerlingen maar ook een opleidingsplan op te zetten voor zittende medewerkers. We willen aansluiten bij de talenten van medewerkers om hen zo ook te kunnen behouden voor BrabantZorg

Resultaten interne audits

In 2021 zijn de volgende audits uitgevoerd:
Eten & Drinken
Veiligheid & Arbo

De verbeterpunten hieruit zijn verwerkt in de actieplannen.

In 2022 zullen de volgende audits gepland worden:
- Schoonmaak: deze audit is geweest en de verbeterplannen worden verwerkt in een actieplan
Palliatieve zorg
Persoonsgerichte zorg

Vanuit het oogpunt van veiligheid gaat de locatie zelf verbeteringen aanbrengen bij de logeerkamers. De mensen die nu komen logeren hebben complexere zorgvragen.