

Kwaliteitsvenster locatie Nieuwehagen

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

Nieuwehagen 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

Nieuwehagen organiseert en verzorgt veel verschillende activiteiten. Op basis van de individuele talenten, interesses en competenties wordt gekozen voor passende activiteiten. Denk hierbij aan bewegen, koken/bakken etc. Dit in het kader van de twee pijlers; Ik vraag het u, Ik ken u echt.

Naast de aangeboden beweegactiviteiten op de locatie is er de activiteit "Beweeg u fit", dit is een activiteit die in samenwerking met de gemeente Den Bosch georganiseerd wordt. Eén dagdeel per week wordt er onder begeleiding van een professional gesport. Tevens kunnen cliënten uit de wijk hierbij aansluiten. Het voldoet aan een behoefte bij de deelnemers.

Aandacht voor mensen met Parkinson is gestart als een pilot. Doel hiervan was om mensen met Parkinson een passend aanbod te bieden. Zo kwamen zij een vast moment per week bij elkaar om te bewegen, gezamenlijk een kopje koffie te drinken en daarna, op basis van hun behoefte, een activiteit te doen of een lezing te krijgen. Na de pilot is besloten om hiermee niet door te gaan omdat de randvoorwaarden, o.a. financiën en kennis, onvoldoende steunend waren aan dit project. Er wordt wel tijdens de bewegingsactiviteiten van de locatie extra aandacht gegeven aan deze groep.

Samenzijn in de huiskamer heeft in 2021 door de coronamaatregelen minder aandacht gekregen en zal in 2022 verder vorm gaan krijgen. Tijdens de coronapandemie is gebleken dat cliënten naast grootschalige activiteiten ook behoefte hebben aan individuele en of kleinschalige activiteiten. Zo kan het welzijn van de cliënt veel meer worden afgestemd op zijn of haar behoefte.

Eten en drinken

In 2021 is uiteindelijk het zelf koken in een aantal huiskamers op de afdelingen geïntroduceerd. Dit was in 2020 uitgesteld als gevolg van de coronamaatregelen. Er zijn workshops gegeven aan de gastvrouwen en gastheren van de afdelingen met als doel bewustwording met betrekking tot eten en drinken. Denk hierbij aan het voedingsbudget, verantwoorde producten, bestellen, etc. Streven is om dit verder uit te breiden.

Roomservice is iets wat in de coronatijd is ontstaan. Hierdoor hebben de cliënten, medewerkers en cliënten vanuit de aanleunwoningen toch gebruik kunnen maken van het restaurant. Door de goede ervaringen bij de gebruikers van de aanleunwoningen, zal dit worden voortgezet.

Daarbij is er de jaarlijkse meetweek geweest, waarbij interviews zijn gevoerd met de gebruikers van het eten/drinken op de locatie. Verbeteringen en suggesties zijn uitgevoerd. Bijvoorbeeld als iemand jarig is krijgt hij/zij een keuze uit een 3-gangen keuzemenu. Er is mogelijkheid voor familie tegen betaling aan te sluiten bij dit verjaardagsdiner. Ook is er mogelijkheid tot roomservice, waardoor ook op het appartement het verjaardagsmenu of iets anders genuttigd kan worden.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer 2021: 8.0



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.

Vrijwilligers

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.

Nieuwehagen is trots op het grote aantal vrijwilligers dat de locatie telt (meer dan 100!). De vrijwilligers zorgen ervoor dat er meer kan worden ingespeeld op de individuele behoeftes van de cliënten. Het is dan ook vanzelfsprekend dat vrijwilligers worden gezien en behandeld als medewerkers. Door de coronamaatregelen is de groei van het aantal vrijwilligers gestagneerd, we zijn drukdoende te kijken hoe we hier op in kunnen spelen zodat er ook weer nieuwe aanwas van vrijwilligers komt.

We gaan in 2022 starten met een nieuw initiatief "het Buddy-project": een vrijwilliger die de eerste zes weken een maatje/aanspreekpunt is voor een nieuwe cliënt.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Incidenten en calamiteiten

In de zorg komen incidenten en calamiteiten voor. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt onverwacht valt of wanneer medicatiefouten worden gemaakt en een cliënt daar letsel aan overhoudt. BrabantZorg is een lerende organisatie, dus als er een incident met nadelige gevolgen plaatsvindt, wordt dit incident zorgvuldig onderzocht. Door middel van de PRISMA-methode onderzoeken de betrokkenen, in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen, wat de oorzaken zijn van het incident. Dit heeft als doel om te leren van het incident en herhaling te voorkomen. De afdeling Vernieuwing en Kwaliteit coördineert en faciliteert de uitvoering van een PRISMA- analyse wanneer er sprake is van een calamiteit. De verpleegkundige brengt regelmatig (minimaal één keer per drie maanden) de incidentmeldingen in bij de teams. Wat hiervan geleerd wordt, wordt ook gedeeld tussen de locaties in de regio. Zijn er bijvoorbeeld trends te zien en kunnen we van elkaar leren? We gebruiken hierbij een praktische en direct bruikbare manier van bespreken. Er zijn op de locatie Nieuwehagen weinig incidenten geweest in het afgelopen jaar.

Veiligheid

Zorgen dat in elk dienst iemand werkt met een BHV (bedrijfshulpverlening) bevoegdheid is een punt van aandacht. Het nieuwe roostersysteem waar we mee werken ondersteunt hier niet in.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Verzorgend wassen is een manier van werken die voor de cliënt en medewerker als prettig wordt ervaren: de huid wordt minder belast, gevoel van veiligheid, het ruikt lekker, cliënten ervaren minder prikkels (denk aan tikken tegen waskom/angst voor water); het is tijdsbesparend, er is meer tijd voor welzijn. Uiteraard heeft de cliënt de keuze en blijft het regulier douchen altijd mogelijk.

Om cliënten beter te leren kennen wordt in het dossier (PUUR) de tijdlijn/levensgeschiedenis ingevuld. De meeste families van cliënten lezen mee in het dossier (via "Puur van Jou"). De cliënt/familie kan in het dossier toevoegingen doen, al wordt hier nog weinig gebruik van gemaakt. Tijdens familieavonden in 2022 wordt stilgestaan bij het belang van deze informatie. Doel is dat zorgmedewerkers en cliënten of familie verbinding zoeken met elkaar.

De Consulent Belevingsgerichte zorg speelt hierbij ook een rol en sluit soms ook aan bij teamvergadering. We gebruiken een methode ("teamkompas karakteristiek") om de cliënt nog beter te leren kennen. De samenwerking tussen de zorgmedewerkers en familie zal ook tijdens de Samen zorggesprekken een onderwerp van gesprek zijn.

Scholing

Klassikale scholingen met betrekking tot onbegrepen gedrag zijn er niet geweest in 2021, wel is er bewust gekozen voor coaching on the job door de psycholoog en de Consulent Belevingsgerichte zorg. Coaching gekoppeld aan de dagelijkse praktijk werkte goed voor de teams. Teams leren veel meer dan bij klassikale scholing. En het bevordert de samenwerking en kennisuitwisseling van de zorgteams met andere disciplines. Deze manier van leren en methodisch werken blijven we doen.

Samenwerking

Het afgelopen jaar is een betere samenwerking ontstaan tussen de kwaliteitsverpleegkundige en de verpleegkundigen die in de zorgteams werken. Dit is gerealiseerd door het plannen van structurele overleggen waarin de kwaliteit van zorg wordt besproken en waar ruimte is voor intervisie. Daarnaast zijn de kwaliteitsverpleegkundigen nog dichter bij de zorgteams betrokken waardoor er meer gerichte coaching plaats kan vinden. Kwaliteitsverpleegkundigen kunnen aansluiten bij de behoefte van de teams en zo samen de kwaliteit van zorg verbeteren.

Het afgelopen jaar hebben we bij BrabantZorg onze manier van werken aangepast. Onze drijfveer hierbij is; Elke dag zo fijn mogelijk. Ook in 2022 zetten we verdere stappen. We gaan aan de slag met de voorwaarden die nodig zijn om goed te kunnen samenwerken met de cliënt en zijn netwerk. Dat doen we door binnen heel BrabantZorg te gaan werken met zorgkompassen, klantprocessen en door met elke cliënt en zijn netwerk in gesprek te zijn.

Naast het meer samenwerken binnen het team en samen verantwoordelijk zijn om elke dag zo fijn mogelijk te maken voor de cliënt, zal ook de familie een aandeel krijgen. Zij kennen per slot van rekening de cliënt het beste. De familie zal dan ook meer meedoen rondom de zorg van hun naasten. In 2022/2023 wordt het 'Samenzorggesprek' geïntroduceerd zodat de betrokkenheid van de naasten vergroot wordt vanaf het moment dat cliënten bij ons komen wonen. Familie kan nu al meelesen in het dossier van hun naaste door middel van PUUR van Jou.

Waar mogelijk probeert Nieuwehagen aan te sluiten bij maatschappelijke initiatieven zoals Carrousel Groen. In 2021 is bijvoorbeeld de oude en versleten bedrijfskleding opgestuurd naar het naaiatelier voor het verwerken in nieuwe opdrachten.

Een ander maatschappelijk initiatief waar Nieuwehagen aan deelneemt is BlinQ dagbesteding. Ook in 2021 hebben mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werkervaring op kunnen doen in Nieuwehagen. Hier gaan we in 2022 mee door. In 2022 kijken we hoe we mensen uit Oekraïne kunnen inzetten binnen onze locaties.

Wonen en Welzijn

Wonen

In 2022 observeren we per huiskamer waar de behoefte van de cliëntengroep ligt. Hierbij kijken we naar de mogelijkheden van de inzet van een gastvrouw/gastheer of helpende. Zij kunnen het toezicht houden in combinatie met zorgtechnologie zoals beschreven in het kwaliteitskader. Hiermee willen we het gevoel van veiligheid bevorderen bij de cliënt.

Welzijn

Individuele en kleinschalige activiteiten willen we in samenwerking met behandelaren, zorg- en welzijnsmedewerkers gaan stimuleren en voortzetten om zorg op maat te kunnen geven. Dit wordt onderstreept door de uitkomsten van de scan door Waardigheid & Trots.

Eten en drinken

De inrichting en akoestiek in het restaurant wordt verbeterd.

De koks van de locatie gaan in navolging op de workshops die in 2021 zijn gegeven, de gastvrouwen en gasteren begeleiden op de afdelingen en woningen middels coaching on the job. Er wordt bijvoorbeeld verse soep gekookt en samen met cliënten een maaltijd bereid.

Samenwerking cliëntenraad

De cliëntenraad is betrokken bij alle huiskamergesprekken, zij sluiten aan bij de koffiemomenten met de cliënten. De teammanagers Zorg & Welzijn en Horeca & Facilitair nemen ook structureel deel aan het overleg met de cliëntenraad. Daarnaast is de cliëntenraad bezig om nog beter te gaan bekijken hoe ze de juiste informatie op kan halen bij een cliënt.

We zijn er trots op dat er een samenwerking met meerdere disciplines is ontstaan, waardoor de betrokkenheid groter wordt. De cliëntenraad heeft ook nieuwe leden erbij gekregen en is nauw betrokken bij de ontwikkelingen rondom Waardigheid & Trots.

Zorgtechnologie

De visie van BrabantZorg rondom vrijheid en inzet onvrijwillige zorg is: we willen dat onze cliënten de vrijheid hebben die bij hun individuele situatie past. Daarvoor hebben we Leefcirkels die bewegingsvrijheid geven. Het uitgangspunt van Leefcirkels is dat we de cliënten met dementie niet méér beperken dan strikt noodzakelijk. Door meer bewegingsvrijheid wordt de leefwereld van de cliënten groter en is er meer ontmoeting met andere cliënten en bezoekers. De Leefcirkels binnen Nieuwehagen zijn in 2021 uitgebreid, wat betekent dat elke afdeling en de locatie zijn eigen Leefcirkel heeft.

Binnen Nieuwehagen werken we met slimme sensoren, bedscans en matrassensoren. Deze sensoren meten beweging en op deze manier kunnen we zien wat een cliënt doet. Het doel is om cliënten in de nacht minder te storen, omdat de sensor aangeeft dat de cliënt nog in bed ligt. Hierdoor krijgt de cliënt een ongestoorde nachtrust en kan de zorg ingezet worden daar waar dat echt nodig is. De ervaringen zijn positief voor zowel de cliënten als de medewerkers.

De proef 'Beeldbellen' is afgerond. Vooral in de thuiszorg heeft dit goede resultaten opgeleverd. De ervaring heeft geleerd dat beeldbellen op sommige onderdelen lastig is voor onze cliënten. In de coronaperiode hebben we dan ook meer ingezet op videobellen met de familie.

De berichtgeving binnen de locatie is nieuw leven ingeblazen. Op de kabelkrant worden interne nieuwsberichten vermeld. Deze nieuwsberichten worden op de tv van de cliënt en op de tv's in de huiskamers en algemene ruimtes gepubliceerd.

Het sluit- en sleutelsysteem is vervangen waardoor betere controle op veiligheid en toegang en afsluiten van ruimtes mogelijk is.

De Consulente zZorgtechnologie worden gevraagd om mee te denken met betrekking tot de uitbreiding van kennis en gebruik van zorgtechnologie. Maandelijks wordt een nieuwe zorgtechnologische oplossing geïntroduceerd op de locatie om uit te proberen. Het gebruik van Silent disco en de Qwiek-Up zorgen voor veel plezier en beleving bij de cliënten. Een idee vanuit een andere locatie is het organiseren van een week van de zorgtechnologie, waarbij inzet van een robot en de Virtual Reality-bril ook op de wensenlijst staat. In 2022 gaan we dit uitproberen.

Waardigheid en trots

Eind 2021 is Nieuwehagen gestart met het programma "Waardigheid en trots". Dit doen we omdat we meer inzicht willen krijgen als locatie of we voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Door zelforganisatie en methodisch werken hebben we de teams nog meer in hun krachten kunnen zetten doordat de verpleegkundigen per team met hun collega's steeds blijven werken aan verbeteringen. Elk klein zelforganiserend team heeft een verpleegkundige die samen aan direct merkbare verbeteringen kunnen werken. Op deze manier denken wij de dag voor de mensen die hier wonen en werken fijner en beter te kunnen maken.

In 2022 zullen we de verbeterpunten vanuit Waardigheid & Trots verder gaan invoeren. Het leren van elkaar en het methodisch werken krijgt hierdoor meer inhoud. Verwachting is dat in 2023 teams dit zelfstandig kunnen met waar nodig ondersteuning.

Vrijwilligersorganisaties

In Den Bosch is een actief netwerk van vrijwilligersorganisaties. Deze diverse organisaties zoals 'Farent' en 'Kameraden van Den Bosch' dragen actief bij aan het welzijn van de cliënten. Met alle partijen wordt gekeken naar de juiste inzet van vrijwilligers binnen alle organisaties.

Gemeente Den Bosch

Er is nauw overleg met de gemeente Den Bosch. We zijn in gesprek om voor onze locatie een voetbrug te realiseren over de Zuid-Willemsvaart. Met het realiseren van deze voetbrug kunnen onze cliënten en hun naasten gemakkelijker naar het centrum. Verder zijn we in overleg over de parkeerproblematiek rondom Nieuwehagen. Maar ook kleinere welzijnszaken staan met de gemeente hoog op de agenda. Denk bijvoorbeeld aan de Vuelta die langskomt in Den Bosch. In samenspraak met de gemeente kunnen we een stuk langs de route reserveren voor de cliënten van Nieuwehagen.

Resultaten interne audits

Door middel van waarderend auditen meet de locatie Nieuwehagen de kwaliteit van haar zorg en dienstverlening. Tijdens deze waarderende audits vindt een gesprek en zorgdossiercheck plaats met de betrokken zorgmedewerkers, behandelaren en auditoren. Hier wordt stilgestaan bij wat goed gaat (waar zijn we trots op) en welke onderdelen hebben verbetering nodig.

De audits Palliatieve zorg en Persoonsgerichte zorg zijn recent afgenomen, en er zijn geen bijzonderheden uitgekomen. Ook bij de audits Schoonmaak/Hygiëne, HACCP waren geen bijzonderheden.

In 2022 staat de audit Veiligheid & Arbo op de planning.