

# Kwaliteitsvenster locatie Katwijk

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

Katwijk 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*

De cliënten worden betrokken bij de invulling van een een fijne dag. Met behulp van het PUUR woonzorgdossier kunnen de individuele behoeften van de cliënt goed worden vastgelegd. Familie participatie wordt gestimuleerd. De welzijnscoaches ondersteunen bij het maken van deze keuzes. We hebben in 2021 de veranderende behoefte in deelnemen aan activiteiten opgepakt, waardoor een verschuiving plaatsvindt van grote groepsactiviteiten naar meer individuele activiteiten.

De kwaliteitsgelden worden sinds januari 2022 niet meer verstrekt, dit houdt in dat we de vlinderdiensten hebben beperkt en dat de welzijndiensten wel zijn gecontinueerd.

### *Eten en drinken*

In 2021 zijn de keukens en huiskamers van Kleinschalig Wonen vernieuwd. Helaas is het ons niet gelukt om in 2021 de Kleinschalig Wonteamen door de horecamedewerkers te laten ondersteunen om de kwaliteit van voeding te verbeteren en te waarborgen. Dit pakken we in 2022 op.

Door aanpassingen in het bestelsysteem is er in 2021 extra aandacht besteed aan het voorkomen van voedselverspilling en budgetoverschrijding. Dit zullen we in 2022 continueren.

Er is een start gemaakt in 2021 met extra aandacht te geven aan hygiëne. Dit zullen we in 2022 voortzetten.

In 2020 hebben wij als locatie een start gemaakt met een nieuwe vorm van navraag bij cliënten over hun ervaringen met het eten. In 2021 hebben we een start gemaakt door vier maal per jaar door middel van kaartjes met smileys onze cliënten te vragen naar hun ervaringen. Het doel hierbij is, om de kwaliteit van het eten en drinken te verbeteren of te waarborgen. Individuele wensen worden vastgelegd in het PUUR woondossier.

### *Methodisch werken*

De teams waar zelforganisatie nog niet voldoende waren geborgd hebben in 2021 extra sessies zelforganisatie doorlopen.

Zo is er een audit door de GGD uitgevoerd op het thema hygiëne, waarbij de volgende onderwerpen getoetst zijn: algemene hygiëne, hygiëne van cliënten, bouw en inrichting, medische en verpleegkundige zorg en schoonmaken en desinfecteren. In 2021 heeft dit geleid tot een plan van aanpak, dit wordt getoetst door middel van het regelmatig afnemen van hygiëne tracers.

Meerder punten uit het plan zijn uitgevoerd bijvoorbeeld:

- Iedereen draagt een uniformjasje van BrabantZorg, met als doel het voorkomen van kruisbesmetting en verspreiding van micro organismen door eigen kleding
- De medewerkers zijn zich meer bewust geworden van de noodzaak persoonlijke hygiëne en het dragen persoonlijk beschermmiddelen zoals handschoenen, halterschorten en eventueel mondkapje. Dit voorkomt verspreiding van o.a. virussen en bacteriën.-Er zijn waskarren aangeschaft, met als doel dat de zorgmedewerkers niet met vieze was, of continentiemateriaal over de gang hoeven te lopen, maar direct in de waskar kunnen doen

-Er zijn te weinig pospoelers aanwezig, daarom worden er carebags gebruikt voor de opvang van urine en defecatie. Deze kunnen afgevoerd worden met het afval voor incontinentie. Hierdoor hoeven de po's niet door de pospoeler gehaald worden.

### *Samenwerken*

In 2019 is een start gemaakt met de voorbereidingen voor de renovatie van alle Kleinschalig Wonen woningen. In 2020 zou gestart worden met de renovatie maar dit heeft vertraging opgelopen en gaat in 2021 uitvoering krijgen. De renovatie is in het eerste kwartaal van 2022 afgerond.

### *Zorgtechnologie.*

In 2021 is er gestart met een onderzoek naar de inzet van domotica gedurende de nacht. Dit wordt in 2022 gecontinueerd.

### *Medido*

In verband met leveringsproblemen worden de medicijndispenser, waarbij bewoners op vaste tijden de medicatie vanuit een kastje krijgen aangeboden, nog niet regelmatig ingezet. Helaas is het ons niet gelukt om in 2021 te kijken of dit meerwaarde heeft voor onze bewoners. Dit gaan we dan ook in 2022 oppakken.



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

Rapportcijfer: 7.7



## **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**

### *Meting kwaliteitsindicatoren*

Uit de meting kwam naar voren dat het evalueren van MVA's (Melding Verbeter Actie) nog niet in ieder team gewaarborgd was. Inmiddels is dit goed opgepakt en heeft ieder team een teamlid die zich verantwoordelijk voelt voor het voorbereiden van de evaluatie van de MVA's. Dit is opgenomen in het actieplan van de teams.

### *Melding Verbeter Actie (MVA's)*

Met betrekking tot veiligheid- en risico-inventarisatie vindt jaarlijks een rondgang plaats, verbeterpunten worden teruggekoppeld en aangepast. Er ligt een voorstel BrabantZorg breed betreffende uitvoering RI&E, die in 2022 gedigitaliseerd zal worden. Deze moet nog door regiomanagement beoordeeld worden. Daarnaast vindt jaarlijks een veiligheidsscan plaats binnen de locatie, deze wordt besproken met de huismeester.

MVA's die door medewerkers worden gemaakt met betrekking tot cliënten, worden in teamverband besproken en de verbeteracties die daaruit voortkomen worden meegenomen, of in het actieplan van het team of als zorgafspraken in PUUR woonzorg.



## **Tegel 4: Leren en ontwikkelen**

### *Persoonsgerichte zorg*

We bieden persoonsgerichte zorg, laten de regie bij cliënten en ondersteunen hen waar nodig. Op deze manier ligt de nadruk op een betekenisvol leven. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met naasten van de cliënten. Medewerkers en vrijwilligers zijn getraind om aan eventuele veranderende hulpvraag te kunnen voldoen, aangepast op de belevingswereld van de cliënt.

De zorgteams zijn samengesteld op basis van "ik ken u echt", door werken in vaste kleine teams wordt deze visie ondersteund.

### *Aangename verhuizing*

Om de verhuizing van nieuwe cliënten van thuis naar locatie Katwijk goed te laten verlopen, vinden er onder leiding van de gespecialiseerd verzorgende regelmatig gesprekken plaats met nieuwe cliënten. Ook de welzijnscoaches besteden specifieke aandacht tijdens de periode van inhuizen en gewenning. Om de dag van de verhuizing zo aangenaam mogelijk te maken wordt vantevoren kritisch gekeken naar mogelijkheden van kennismakingsgesprekken en het delen van informatie. Dit geeft meer rust voor de cliënt en familie tijdens de dag van verhuizen.

September 2022 start de pilot Samen Zorggesprekken, met als doel participatie van de familieleden en eigen regie van de cliënt te bevorderen. Binnen BrabantZorg loopt het project Eenduidig Klantproces wat in 2022 verder geïmplementeerd wordt.

### *Deskundigheid*

In 2021 en 2022 is extra aandacht besteed aan het werken met PUUR woondossier, door middel van extra scholing. Methodisch werken was een centraal thema, wat ondersteund wordt door het PUUR woondossier.

### *Wonen en Welzijn*

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol binnen de locatie Katwijk, zij worden begeleid door de vrijwilligerscoördinatoren. De vrijwilligers ondersteunen de cliënten bij zowel individuele als groepsgebonden activiteiten. Verder ondersteunen ze de teams bij het realiseren van toezicht en welzijn op de woningen.

De welzijnscoaches, met achtergronden in toegepaste psychologie en sociaal pedagogische hulpverlening, hebben een methode ontwikkeld om met behulp van pictogrammen het gesprek aan te gaan met bewoners met dementie.

Er is een ruim aanbod aan activiteiten, daarnaast biedt de kleinschalige woonvorm de mogelijkheid voor de cliënten om deel te nemen aan huishoudelijke werkzaamheden. Zoals was vouwen, ondersteuning bij koken enzovoorts. Op deze manier blijft de cliënt waar mogelijk zoveel mogelijk betrokken bij het dagelijks leven.

In samenwerking met de collega's van Horeca & Facilitair is een plan opgesteld voor de uitvoering van de huishoudelijke taken. Dit houdt in dat er in zowel zorg, als op het gebied van hygiëne een kwaliteitsverbetering ontstaat. Door deze samenwerking kunnen de verzorgenden op de afdeling Kleinschalig Wonen zich meer bezighouden met zorgtaken.

In 2021-2022 zijn de keukens en huiskamers van Kleinschalig Wonen vernieuwd. De horecamedewerkers zullen vanaf 2022 bij Kleinschalig Wonen ondersteuning bieden om de kwaliteit van voeding te verbeteren en te waarborgen.

Door aanpassingen in het bestelsysteem wordt in 2022 nog extra aandacht besteed aan het beheren van het voedingsbudget en voorkoming van voedselverspilling.

Ook wordt extra aandacht besteed aan hygiëne en schoonmaak.

### *Samenwerking cliëntenraad*

Locatie Katwijk heeft een betrokken cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft vier keer per jaar een overleg met regio locatiemanagement.

Daarnaast sluit de cliëntenraad en de vrijwilligerscoördinatoren iedere maand aan bij het locatieoverleg. Dan wordt o.a. het actie garantieplan van de locatie besproken.

### *Zorgtechnologie*

Toezicht is zoveel als mogelijk geborgd door het inzetten van een extra welzijnsdienst tijdens de intensieve zorgmomenten. Dit wordt ondersteund door de nieuwe ontwikkelingen betreffende zorgtechnologie. Katwijk neemt deel aan de pilot Zorgtechnologie, deze zal gedurende 2022 plaatsvinden.

### *Medido*

Deze medicijn dispenser, waarbij bewoners op vaste tijden de medicatie vanuit een kastje krijgen aangeboden, wordt nog niet regelmatig ingezet. Dit komt door leveringsproblemen van het apparaat. In 2022 gaan we kijken waar dit meerwaarde zou hebben bij het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënten.

### *Ergonomisch werken*

Om medewerkers te ondersteunen bij de werkzaamheden en aandacht te houden voor de juiste lichamelijke belasting, worden regelmatig trainingen gegeven om medewerkers te begeleiden in de juiste lichamelijke belasting. Daarnaast heeft de ergocoach de mogelijkheid voor het geven van individuele begeleiding. Er is sprake van voldoende hulpmiddelen om het ergonomisch werken te bevorderen.

### *Resultaten interne audits*

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

#### **Palliatieve zorg; Somatiek en huisje 1 t/m 5**

We zijn erg trots op de zorg die we aan de palliatief terminale zorgvrager mogen geven. Samen met cliënt en familie het gesprek aangaan en kijken waar de behoeften liggen.

Verbeteracties: Tijdens de audit reageert het team op prettige wijze op elkaars input. Duidelijk wordt dat het voor wat betreft het verpleeghuis goed geregeld is. De grootste uitdaging is om de samenwerking met de huisartsen te verbeteren en dan met name duidelijkheid krijgen in de behandelafspraken en het vastleggen in het zorgdossier wat BrabantZorg gebruikt.

### **Persoonsgerichte zorg PG**

Wij zijn trots op het feit dat er goed gekeken wordt naar de wensen en behoeften van de cliënten en van de familie. Op basis hiervan wordt samen gekeken naar hoe zaken het best aangepakt en aangeboden kunnen worden.

Ook het thema Compassie komt duidelijk terug op deze locatie: het team vraagt regelmatig of alles naar wens is, zoekt naar zaken die beter kunnen, neemt geen genoegen met minder, wil graag de best mogelijke zorg leveren voor de cliënten.

De eerste coronagolf was behoorlijk heftig op Katwijk. De teams ervaren dat er sinds deze periode meer samenwerking is ontstaan en dat de teams closer zijn geworden. Ook zijn de teams anders gaan kijken naar wat belangrijk is en minder belangrijk.

Verbeteracties: In 2022 zullen we ons nog meer richten op het bijhouden van het PUUR woonzorgdossier, zodat deze altijd up to date is. Waardoor er uniform gewerkt wordt en de cliënt continuïteit van zorg ervaart.

### **Wet zorg en dwang; Huisjes 1 t/m 5 PG**

Wij zijn er trots op dat het welbevinden van cliënten voorop staat en dat de zorg meebeweegt met de wensen van de cliënten en daarbij kijkt wat de cliënten wel of niet kunnen en willen. Hierbij wordt ook gekeken naar de alternatieven voor inzet onvrijwillige zorg.

Verbeteracties: Er is duidelijk behoefte aan uniformiteit van werken met PUUR woonzorg en Ysis. De alternatieve bundel van Vilans mag meer onder de aandacht gebracht worden van de zorgmedewerkers. Zodat er bij inzet van onvrijwillige zorg breder gekeken wordt naar de alternatieven. Dit gaan we dan in 2022 ook aanpakken.

### **Huisje 6 t/m 10, PG**

We zijn er trots op dat we weinig medicatie inzetten bij onrust. Er wordt veel aandacht besteed aan andere vormen van benadering/begeleiding waardoor medicatie ter voorkoming van onrust niet nodig is. Hier wordt multidisciplinair en met familie keuzes in gemaakt.

Verbeteracties: Om toepassing van *onvrijwillige zorg bij WZD te beperken willen we meer gebruikmaken van familieparticipatie of inzet van vrijwilligers. Er is meer behoefte aan kennis over probleemgedrag bij cliënten.* De alternatieve bundel van Vilans mag meer onder de aandacht gebracht worden van de zorgmedewerkers. Zodat er bij inzet van onvrijwillige zorg breder gekeken wordt naar de alternatieven.

In 2022 staan de audits Schoonmaak en Veiligheid & Arbo op de planning.

### **Palliatieve zorg huisje 6 t/m 10 (heeft plaatsgevonden op 6 januari 2022)**

Wij zijn trots op de warme zorg die met heel het team geleverd wordt aan de cliënt; collega's staan elkaar bij en leveren samen de zorg die de cliënt op dat moment nodig heeft. Er wordt belang gehecht aan het comfort van de cliënt, aandacht voor pijn en ander ongemak. Er is een goede samenwerking met familie en andere disciplines, goede communicatie rondom wensen van cliënt en -systeem. Er zijn korte lijntjes met disciplines, sparren over situaties is goed mogelijk.

Ondanks alle drukte wordt er goed aandacht besteed aan de stervensfase, bijv. bedienen. De 'Waakmand' wordt geïmplementeerd. Een kleinschalige omgeving is een voordeel betreffende palliatieve zorg

Verbeteracties: We hebben het advies gekregen om meer gebruik te maken van de meetinstrumenten m.b.t. tot palliatieve zorg, die het PUUR woonzorgdossier aanbiedt. Dit gaan we dan ook oppakken in 2022.