

Kwaliteitsvenster locatie Thuiszorg Oss

Het Garantieplan Kwaliteit is het speelveld voor professionals en teams om de kwaliteit van zorg optimaal vorm te geven. Daarin ervaren zij een maatschappelijke uitdaging om de zorgvraag in de toekomst, gezien de krapte op de arbeidsmarkt, te kunnen blijven bieden. Daarin worden mogelijkheden aangewend om zorg zo efficiënt mogelijk in te zetten zodat zoveel mogelijk cliënten zorg kunnen ontvangen. Hierbij laten wij ons, waar mogelijk, leiden door de mening van de cliënten: wat ervaren zij en welke normen vinden zij belangrijk in onze zorg- en dienstverlening?

Thuiszorg Oss 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

Methodisch werken

Het investeren in scholingen gericht op het herkennen van ziektebeelden, begint zijn vruchten af te werpen. Voor 2022 staat gepland dat er vooral geschoold wordt op gedragsproblematiek, psychiatrie en onbegrepen gedrag, zelfredzaamheid van cliënten en inzet.

Samen redzaamheid

Bij de implementatie van SWWZ in 2021 was Samen redzaamheid een belangrijk item: je gaat aan de hand van spelregels afspraken met elkaar maken, waarbij extra aandacht is voor het bevorderen van de Samen redzaamheid. Onder Samen redzaamheid wordt verstaan dat de zorgverlener, in dit geval de wijkverpleegkundige en het team rondom de cliënt, samen met cliënt en mantelzorger kijkt naar de meest passende zorg waarin eigen regie centraal staat. In 2021 zijn verschillende thuiszorgteams gestart met de training Samenzorggesprekken. Medewerkers leren op een goede manier het gesprek te voeren samen met cliënt en mantelzorg. In 2022 gaan alle thuiszorgteams deze training volgen.

In 2020 is de ergotherapie bij opstart van een zorgvraag bij enkele teams als proef vaker ingezet, om te beoordelen wat een cliënt nog zelf kan en waar ondersteuning nodig is. Vanwege de coronamaatregelen heeft dit in 2021 geen verdere doorgang gekregen. Wel waren de eerste bevindingen positief en heeft deze samenwerking al geleid tot verhoging van de zelfredzaamheid van cliënten. In 2022 wordt de inzet van de ergotherapeut in wijkzorg weer intensief opgepakt.

We hebben gemerkt dat we, juist in de coronacrisisperiode, de familie/naasten goed wisten te vinden wanneer het nodig was. Cliënten en mantelzorg werden op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen en maatregelen omtrent de coronaontwikkelingen via onze site, mail, brieven en persoonlijke uitleg door de medewerkers.

Samenwerken

In 2021 was het plan om kennis te gaan maken met de assistentes van de huisartsen, om zo de samenwerking nog meer te verbeteren. Bij een aantal praktijken is een kennismaking tot stand gekomen. Door de coronahectiek en de grote druk op zowel de huisartsenpraktijken als BrabantZorg, is deze kennismaking nog niet overal tot stand gekomen. In 2022 worden er opnieuw kennismakingsgesprekken ingepland.

Er is eind 2020 gekeken of routes tussen thuiszorg en huishoudelijke thuiszorg overeen kunnen gaan komen, zodat zoveel mogelijk dezelfde medewerkers bij dezelfde klanten komen (gezamenlijk rond de klant staan). Ook zal SWWZ ontwikkelingen met zich meebrengen, waar we

nog intensievere samenwerking met elkaar aan kunnen gaan, zodat we kunnen toewerken naar een automatisme dat je elkaar weet te vinden wanneer je een gezamenlijke cliënt hebt. Om hiertoe te komen is begin 2021 een wijkindeling tot stand gekomen welke voor thuiszorg en huishoudelijke thuiszorg gelijk is. Hierdoor kunnen thuiszorgteams en huishoudelijke thuiszorgteams elkaar leren kennen en samenwerken. 2022 zal in het teken staan van elkaar steeds beter leren vinden en gebruikmaken van elkaars expertise.

De positionering Thuiszorg is in 2021 verder in ontwikkeling. Deze ontwikkeling zal nog verder doorzetten in 2022. BrabantZorg spreekt vanaf 2021 van Wijkzorg. Deze term omvat alle zorg rondom cliënten thuis. De verschillende regio's van BrabantZorg werken samen om tot een eenduidige werkwijze rondom Wijkzorg te komen.

Zorgtechnologie.

In 2021 is de inzet van Medido de eerste keuze in het uitreiken van de medicatie. Alleen wanneer cliënten niet kunnen leren omgaan met de Medido en er geen mantelzorg is die verantwoordelijk kan zijn voor de medicatie, wordt dit overgenomen door de thuiszorgteams.

Wanneer cliënten niet in staat zijn zelfstandig voor hun medicatie te zorgen en deze wordt overgenomen door het thuiszorgteam, wordt de medicatie afgetekend in het elektronisch zorgdossier van de cliënt, de Medimo. Alle thuiszorgteams in de regio Oss werken inmiddels op deze manier.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer 2021: 8.8

De PREM-vragenlijst is een belangrijk instrument om de tevredenheid over de zorg van cliënten te monitoren en hiervan te leren. De bevindingen worden jaarlijks besproken in de wijkteams. Middels een werkgroep met verschillende disciplines wordt uitgewerkt hoe de PREM goed onder de aandacht gebracht kan worden bij cliënten en mantelzorg. We willen cliënten bekendmaken met de mogelijkheid de PREM in te vullen in PUUR voor jou. Om op deze wijze van meer cliënten feedback te ontvangen.

In de huishoudelijke thuiszorg werd in het verleden ervaringsonderzoek door de gemeente gedaan. Deze informatie hebben we al een tijd niet meer ontvangen. Dit signaal wordt gedeeld met zowel de regiomanager als de collega teammanagers van de andere regio's, omdat deze feedback voor de huishoudelijke thuiszorg zeer waardevol kan zijn.



Tegel 2 : Waardering medewerkers en vrijwilligers

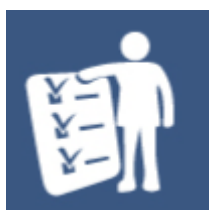
In verband met een nieuwe leverancier die ons gaat helpen om de ervaringen van medewerkers en vrijwilligers op te vragen zal het eerste medewerkersonderzoek in mei plaatsvinden. Om die reden kunnen we hier dan ook geen resultaten opnemen.

Werkplezier wordt in 2022 een belangrijk item binnen BrabantZorg. Individuele medewerkers en teams worden bevraagd op wat voor hen belangrijke voorwaarden zijn voor werkplezier.

De afgelopen 2 jaar is het door de coronamaatregelen vaak niet mogelijk geweest elkaar fysiek te ontmoeten. Teams geven aan dit gemist te hebben en nodig te hebben. Teamvergaderingen vinden weer fysiek plaats en feestelijke gebeurtenissen zoals jubilea worden weer gevierd. Aandacht voor de medewerker en het team staan centraal.

Er wordt BrabantZorg-breed een nieuw onboarding programma opgezet om nieuwe collega's een warm welkom te geven binnen onze organisatie.

De huishoudelijke thuiszorg is bezig met een specifiek onboarding traject voor nieuwe medewerkers huishoudelijke thuiszorg. Samen met de Academie wordt BrabantZorg-breed aan de slag gegaan om te kijken welke opleidingen vooraf aangeboden kunnen worden. Dit project zit in de verkennende fase. Er wordt gedacht aan scholing op het gebied van hygiëne en ergonomisch werken, aangeboden als een e-learning vanuit Minerva. Het doel is dit te realiseren in 2022.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

In 2021 is de nieuwe Wet zorg en dwang van kracht geworden. Wijkverpleegkundigen en thuiszorgteams zijn meegenomen in de verandering die deze wet met zich meebrengen, zodat op juiste wijze en passend gehandeld kan worden.

Inmiddels zijn de audits onder andere omtrent medicatieveiligheid in de thuiszorg weer opgepakt.

Een van de wijkverpleegkundigen in de regio Oss volgt de opleiding om Prisma analyses uit te kunnen voeren. Hierbij wordt, wanneer sprake is van een incident bij een cliënt, met een multidisciplinair team gekeken wat de oorzaak van het incident is en hoe dit mogelijk in de toekomst voorkomen kan worden.

In 2022 is er ook weer aandacht voor Risico inventarisatie en Evaluatie, de RI&E.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Er zijn in diverse thuiszorgteams audits Persoonsgerichte zorg geweest. Conclusie is dat we er bewust mee bezig zijn en dat het belangrijk is de aandacht hiervoor vast te houden en hierover in gesprek te gaan. Wat hier mooi op aansluit zijn de training Samenzorggesprekken die op de planning staan voor dit jaar.

Voor dit jaar willen we ook de warme overdracht verder uitwerken. Wanneer cliënten verhuizen en worden overgenomen door een ander team wordt een schriftelijke overdracht meegegeven. Wanneer een verhuizing of opname binnen de regio Oss in een van de huizen van BrabantZorg plaatsvindt willen we waar mogelijk de eerste dagen meelopen in het zorgmoment.

In de huishoudelijke thuiszorg wordt dit jaar ook verdergegaan met het maken van een passende goede match tussen cliënt en medewerker. Uitgangspunt is altijd de behoefte van de cliënt, hierbij wordt op basis van de kwaliteiten van de medewerker geprobeerd de goede match te maken. De juiste match is belangrijker dan wijkgericht werken.

Eigen regie

Tijdens het intakegesprek dat de wijkverpleegkundige heeft met de cliënt staat positieve gezondheid en het voeren van eigen regie centraal. Door de kennis van de SamenZorggesprekken leren de teams de cliënt, wanneer deze inmiddels in zorg is, de juiste vragen te stellen omtrent eigen regie.

In het nieuwe systeem van BrabantZorg is het mogelijk dat de cliënt en mogelijk mantelzorg toegang heeft tot het elektronisch cliëntdossier PUUR voor jou. Cliënten worden actief benaderd hieraan deel te nemen.

In de huishoudelijke thuiszorg wordt bij de intake met de cliënt een ondersteuningsplan gemaakt vanuit de visie op positieve gezondheid.

Samen zorgen in de wijk

De focus ligt dit jaar op zichtbaarheid vergroten in de wijk en meer samenwerking met andere zorgverleners zoals huisartsen, praktijkondersteuners en assistenten, maar ook ONS welzijn, Ouderenorganisaties en andere professionals. In de wijk de Ruwaard is BrabantZorg een van de kartrekkers in de Samenwerkwijze waarin verschillende professionals samen de zorg rondom de cliënt organiseren. Ook in andere wijken in de gemeente Oss maken wijkverpleegkundigen deel uit van het sociaal wijkteam.

De samenwerking met andere zorgorganisaties komt ook tot uiting in afspraken over onder andere alarmering en nachtzorg.

Vanuit de lokale cliëntenraad hebben we de terugkoppeling gekregen dat in de coronaperiode de communicatie prettig is verlopen. De thuiszorgteams hebben de cliënten goed meegenomen in de steeds wisselende situaties.

Zorgtechnologie

Zorgtechnologie wordt een belangrijk item in 2022. Teams worden bekendgemaakt met de verschillende vormen van zorgtechnologie. Zo zijn een aantal teams begin 2022 wezen kijken in het technologiehuis in Oss.

Een aantal teams is al gestart met de inzet van de Compaan (tablet voor ouderen). Cliënten vinden dit interessant maar soms is het ook spannend. We gaan dit actief promoten en onderzoeken hoe de Compaan kan ondersteunen in de zorg. In 2022 gaan we nadenken en onderzoeken of het mogelijk is een route te starten met digitale zorg op afstand. Dit is nog in een verkennende fase.

Inzetten van de Medido (automatische medicijndispenser) is inmiddels gemeengoed en ook Freestyle Libre (bloedglucosesensor voor mensen met diabetes) wordt steeds meer ingezet.

We zijn er inmiddels van overtuigd dat zorgtechnologie de weg is die ons verder gaat helpen in de zorg.

In de huishoudelijke thuiszorg wordt steeds meer gebruikgemaakt van betere ergonomische materialen zoals de Swiffer en het microvezeldoekje. Zorgtechnologische hulpmiddelen worden nog niet echt ingezet.

Ziekenhuisverplaatste zorg

In 2022 wordt onderzoek gedaan naar ziekenhuisverplaatste zorg. Dit is in ontwikkeling samen met het RVT, de wijkteams en een aantal ziekenhuizen. Hierdoor hoeven cliënten een minder lange opname in het ziekenhuis te hebben, of niet naar het ziekenhuis toe, bijvoorbeeld bij een reguliere controleafspraak. Er wordt bekeken of ook op andere gebieden ziekenhuis verplaatste zorg geleverd kan worden door BrabantZorg.

Resultaten interne audits

Uit de audits Persoonsgericht zorg blijkt dat de teams thuiszorg goed scoren op de onderdelen compassie, autonomie van de cliënt en consistentie met zorgplan. Er is compassie en aandacht voor autonomie van de cliënt. Eigen regie van de cliënt staat hoog in het vaandel. De cliënt wordt gestimuleerd tot zelfredzaamheid.

Er mag nog meer aandacht zijn voor het "uniek" zijn van de cliënt en het "echt kennen" van de cliënt.

Hier zijn de volgende actiepunten uit voortgekomen:

- Persoonlijke zaken rondom de cliënt, ook diegenen die langer in zorg zijn, vast blijven leggen in het persoonsbeeld
- Signalen van mantelzorg vastleggen onder het kopje "extra" in het zorgplan
- Als team meer gebruikmaken van elkaars kennis, kunde en expertise
- Bij de intakes al aandacht hebben voor optimale inzet van het netwerk van cliënten
- Gedurende de zorg de wederzijdse verwachtingen cliënt en mantelzorgers versus BrabantZorg goed helder maken