

Kwaliteitsvenster locatie Heelwijk

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

Heelwijk 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 de zorgvraag binnen de leefteams complexer geworden. Hierdoor is het huiskamerproject uitgebreid met als doel om deze cliënten veiligheid, geborgenheid en meer aandacht te bieden zodat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Vorig jaar is er even sprake geweest van het uitbreiden van het aantal huiskamers i.v.m. de vele gebruikers. Dat er meer gebruikers waren werd veroorzaakt door het feit dat het restaurant vanwege de coronamaatregelen gesloten werd. We kunnen in het restaurant nu weer in de behoefte van gezamenlijk eten voorzien, waardoor we ervoor gekozen hebben om de huiskamer alleen te gebruiken voor cliënten die meer hulp nodig hebben.

In 2021 zijn we gestart met het vraaggericht werken: Waar heeft een cliënt behoefte aan? Waar is een vrijwilliger goed in? We werken niet meer met een standaard activiteitenprogramma door terugkerend dezelfde dingen te doen, maar proberen op maat en op thema activiteiten te organiseren.

De geestelijk verzorger en maatschappelijk werker hebben onderzocht of de eerder uitgevoerde partnergroepen in 2021 weer kunnen worden opgepakt. Hierin deelden de deelnemers bijvoorbeeld ervaringen rondom verlies, omgaan met je dementerende partner en hoe zorg ik goed voor mezelf. Het doel is dus ervaringen delen, kennis delen en ondersteuning en begeleiding bieden aan partners. Ook nu bleek dat hier nog behoefte aan is en is het weer opgepakt. De geestelijke verzorger is meer in huis en meer betrokken. De lijnen met het behandelteam zijn korter geworden. Bij Binnenhof wordt de geestelijk verzorger meer betrokken bij morele kwesties en is ook beschikbaar voor de familie van de cliënt. Binnen de leefteams zijn er naast de individuele gesprekken ook momenten waarbij cliënten binnen kunnen lopen.

Eten en drinken

Tijdens de coronaperiode is Live cooking even on-hold gezet maar gelukkig hebben we dat weer op kunnen pakken, de beleving rondom eten en drinken wordt hierdoor anders en er wordt beter gegeten.

Twee maal per jaar tijdens het MDO (of zo nodig eerder) worden de behoeftes van cliënten rondom *wat* ze graag eten en *waar* ze graag eten geëvalueerd. Dit wordt in aanwezigheid van cliënt en familie gedaan. Bij iedere inhuizing wordt hier actief naar gevraagd en vastgelegd.

Methodisch werken

Het jaar 2021 heeft in het teken gestaan van corona, hierdoor zijn scholingen minimaal geweest. Scholingen op individu, zoals CCP en Coachend samenwerken zijn wel gevolgd.

Het structureel werken met het SPARbord en Actieplan blijft ook in 2022 onder de aandacht bij de teams. De kwaliteitsverpleegkundigen coachen on the job om het meer onder de aandacht te brengen.

In 2021 is er gestart met één à twee keer per jaar overleg met de apotheker en Specialist Ouderengeneeskunde (of basisarts) en de zorgmedewerker om een medicatiereview te houden zodat het medicijngebruik bij cliënten wordt geëvalueerd en geborgd.

In 2022 wordt dit weer actief opgepakt.

Samenwerken

Zorgmedewerkers geven aan dat er goed multidisciplinair wordt samengewerkt, men ervaart korte lijntjes. De disciplines worden ingeschakeld voor advies en eventueel behandeling gericht op zelfredzaamheid van de cliënt. Hierdoor is er meer stabiliteit voor de afdeling en ondersteuning van de teams in samenwerking met de behandelteams, gericht op de zwaardere zorgvraag.

We zijn er trots op dat in een roerige tijd we erin zijn geslaagd om met elkaar te zorgen dat de cliënten de juiste zorg hebben ontvangen i.s.m. de collega's van de behandelteams. Er is veel geïnvesteerd om verpleegkundigen aan te trekken en hen goed in de coachende rol te zetten.

In 2021 wilden we de 'briefing' van vrijwilligers weer opstarten. Aan het begin van een dienst worden vrijwilligers bijgepraat over de bijzonderheden rond het werk en de cliënten zodat ze hun activiteiten goed vorm kunnen geven. In 2021 is het starten van de briefings niet meer aan de orde geweest. In 2022 gaan we inventariseren of deze behoefte nog steeds bestaat.

In 2021 zijn we voor cliënten 'zonder behandeling' gestart met multidisciplinaire overleggen (MDO's) met huisartsen. De kwaliteitsverpleegkundige heeft actief contact gezocht met de huisartsen om dit vorm te geven. We zijn in 2022 dan ook gestart met inzage van het woonzorgdossier voor de huisarts. Dit zodat de huisarts volledig op de hoogte is van de situatie en de huisarts zijn beleid zelf in het dossier kan zetten zodat de kwaliteit van zorg gewaarborgd wordt.

We ervaren de wederzijdse samenwerking met de huisartsen binnen onze locatie als erg prettig.

In 2021 zou de Cliëntenraad van Heelwijk het project Familiecoach verder uitdiepen maar wegens het uitblijven van een voltallige cliëntenraad heeft men dit niet kunnen oppakken.

Zorgtechnologie.

De technische voorbereiding voor Leefcirkels is in 2021 gerealiseerd en geïntroduceerd. Er is nu meer bewegingsvrijheid voor de cliënten, zo kunnen zij bijvoorbeeld zelf naar het restaurant voor een kopje koffie. Deze vrijheid voor de cliënten vraagt ook leren loslaten van controle en toezicht door de zorg; daar werken we nog aan.

Helaas is het ons niet gelukt om actief te gaan kijken of de inzet van Medido meerwaarde heeft in de zelfredzaamheid van de cliënten en zij daarbij de eigen regie kunnen blijven behouden. In 2022 gaan we hier meer op inzetten.

De Tovertafel wordt actief ingezet bij de leefteams en Kleinschalig Wonen en wordt als erg waardevol ervaren.

In coronatijd is veel gebruikgemaakt van tablets om te beeldbellen. Ook in tijden waar de locatie gewoon open is, blijft er vraag naar beeldbellen. De vraag voor ondersteuning is minimaal, natuurlijk zijn de zorgverleners altijd bereid te helpen bij dit soort vragen, de fysieke contacten zijn weer terug naar normaal.



Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

In 2022 gaan we extra aandacht geven aan het achterlaten van de waardering van de cliënten op deze website. We zijn nog aan het onderzoeken wat het best past binnen onze locatie.

Rapportcijfer: n.v.t. geen respondenten



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. We zien uit naar de feedback die beschikbaar komt vanuit dit onderzoek en zullen onze verbeteracties hierop uitzetten.



Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Vanuit de jaarlijkse verplichte meting 'uitvraag kwaliteitsindicatoren' is naar voren gekomen dat we de wensen en voorkeuren rondom eten en drinken goed in kaart gebracht hebben. Zo is er Fingerfood voor cliënten die dat nodig hebben. De kok denkt hierin mee en zoekt hierbij de samenwerking met het team.

Op de locatie zijn we ons, naast het leveren van veilige zorg, ook erg bewust van de veilige omstandigheden voor onze cliënten. We denken bijvoorbeeld aan dat er geen giftige planten aanwezig zijn op de afdeling, er zijn alleen brandveilige versieringen en we zorgen dat de gangen vrij zijn van obstakels. Daarnaast worden nu i.v.m. brandveiligheid alle scootmobielen opgeladen in het appartement i.p.v. op de gang. Ook letten we op de bestrating in de binnentuin om deze voor de cliënten veilig te maken.

De Wet Zorg en Dwang gaat over vrijheid en vrijwillige zorg. Het stappenplan 'Wet zorg en dwang' is geïmplementeerd. We kijken en denken hierbij na voordat onvrijwillige zorg bij een cliënt wordt ingezet en evalueren volgens het stappenplan - of zo nodig eerder - met verschillende disciplines en familie. Teams hebben kennis van Wet zorg en dwang en ieder team heeft een aandachtsvelder.

In het kader van hygiëne zijn er op alle appartementen in Heelwijk een zeep- en alcoholdispenser geplaatst. De audit Hygiëne en de Hygiëne checks vinden plaats in 2022.



Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

In het kader van "ik ken u echt" kennen we de cliënten goed en passen de zorg hierop aan. We kijken naar de behoeften en wensen van de cliënt om deze een "fijne dag" te kunnen geven. Hierbij kijken we goed naar de cliënt door bijvoorbeeld Meerzorg aan te vragen om inzet van de nodige zorg te waarborgen.

Om onze cliënten goed te 'leren' kennen is de levensgeschiedenis van de cliënt belangrijk. De familie wordt dan ook actief gevraagd om deze in het woondossier in te vullen. Ook aandacht voor zaken die belangrijk

zijn voor het team om te weten over de cliënt ('waar moeten we rekening mee houden?') kan hier in worden gevuld.

Om de inhuizing prettiger te maken komt de familie eventueel met de cliënt al kijken op de locatie en wordt de kamer van de cliënt al ingericht met bijvoorbeeld meubels en foto's om het meer persoonlijk en herkenbaar te maken. De cliënt en familie ervaart dit als erg prettig. Familie is daardoor ook wat beter voorbereid op wat gaat komen en hoe het verblijf er uit kan zien.

Wonen en Welzijn

Welzijn

Een dag zo fijn mogelijk maken gaat verder dan het aanbieden van specifieke activiteiten passend bij de interesse. Het gaat ook om het zinvol invullen van de gehele dag. Cliënten worden dan ook betrokken bij de dagelijkse taken op de afdeling.

Wij vinden het belangrijk om ons te blijven realiseren dat de locatie de leefomgeving is van de cliënt en niet de werkomgeving van ons. Hiervoor zoekt het team naar de beste manier om hiermee om te gaan. We blijven dan ook continu zoeken naar de juiste hoeveelheid prikkels in de huiskamer waarbij je overprikkeling wilt voorkomen.

In 2021 zijn we gestart met het inzetten van gastvrouwen in de huiskamers, dit geeft rust en meer aandacht voor de cliënten. De aanwezigheid van de gastvrouw geeft vertrouwen en veiligheid in de huiskamer doordat er continu iemand aanwezig is.

Verder hebben alle huiskamers een vaste Activiteiten Begeleider. Zij zijn gericht op het organiseren van activiteiten en het coachen van verzorgenden.

Er wordt veel geïnvesteerd in welzijn. Medewerkers zijn zich bewust dat welzijn een belangrijke rol speelt, zij denken steeds meer in deze richting. Hierdoor is er een vlinderdienst (een extra korte nachtdienst die niet gekoppeld is aan een team) gekomen, zodat er voldoende aandacht kan zijn voor de cliënten.

We hebben een groot activiteitenaanbod in Heelwijk. De kosten van de verschillende activiteiten lopen uiteen. Om meer structuur te geven gaan we starten met abonnementen.

Het blijft een grote uitdaging om cliënten nog meer te betrekken bij de activiteiten op de 'loze' momenten op de dag. Hiervoor willen we in 2022 als team een plan maken hoe de familieparticipatie hierbij een duidelijkere rol kan krijgen.

De vrijwilligerscoördinator heeft gesprekken gevoerd met de vrijwilligers om zo met hen te kijken wat men wil en hoe dit dan past in de behoefte van de cliënten. In eerste instantie merkten we dat onze vrijwilligers wat terughoudender zijn met het hun inzet bij activiteiten. Dit had te maken met de voorafgaande coronaperiode, maar nu zien we gelukkig dat dit weer minder wordt en hun inzet breder wordt. Wat we natuurlijk erg fijn vinden.

We blijven natuurlijk ook wensen houden. Een daarvan is de wens om in samenwerking met Stichting Blijf om een zorg duo (hond en zorgprofessional) in te zetten voor de cliënten met dementie. Echter is dit een grote financiële uitdaging.

Eten & Drinken

Een keer per maand vindt er voor de cliënten Life cooking plaats in de huiskamer.

We hadden al de keuze in het restaurant om de warme maaltijd in de middag of avond te gebruiken; dat hebben we dit jaar uitgebreid door ook de keuze toe te voegen om de broodmaaltijd in de middag of avond te nuttigen.

Om veilige zorg te kunnen bieden zijn onze gastvrouwen geschoold voor slikproblematiek.

Samenwerking cliëntenraad

Helaas heeft Heelwijk op dit moment geen actieve cliëntenraad. We hadden een hele actieve voorzitter maar die is helaas gestopt. Acties om de cliëntenraad weer op volle sterkte te krijgen is nog niet gelukt. Op dit moment zijn er nog drie cliëntenraadsleden. Om toch de verbinding te houden spreekt de vrijwilligerscoördinator met deze leden. Voor 2022 hebben we ons ten doel gesteld om weer een voltallige cliëntenraad te hebben.

Zorgtechnologie

Naast de Tovertafel is ook de robot kat en hond op de PG-afdeling beschikbaar voor de cliënten. Verder wordt er gebruikgemaakt van een muziekkussen en de bedscan daar waar nodig.

De Silent disco hebben we uitgetest en heeft een goed effect gehad op de cliënten. We gaan hier dus zeker mee door.

De Silverfit is aangeschaft, een hele beleving voor de cliënten die dit ook samen met hun familie kunnen gebruiken. Dit is een scherm wat verbonden kan worden aan bijvoorbeeld een hometrainer waardoor de cliënt virtueel buiten is. Hierdoor heeft een cliënt een doel om bijvoorbeeld te fietsen. Familie kan een gepersonaliseerde account aanmaken waar ze foto's van hun familielid in kunnen plaatsen. Met deze foto's kunnen er ook spellen zoals bijvoorbeeld memory gespeeld worden. De SilverFit maakt dat de cliënten een eigen beleving creëren.

Trots zijn we er ook op dat we de Silverfit in samenwerking met de basisscholen van Heesch hebben kunnen financieren. Zij hebben tijdens de Koningsspelen hier geld voor ingezameld.

De Qwiek.up is een zorg ondersteunend product, speciaal gemaakt voor de toepassing van Belevingsgerichte Zorg. Het creëert in de ruimte een beleving door middel van projecties op de muur of het plafond, ondersteunt met geluid en muziek. Het is dan ook gericht op een optimale ondersteuning van zorg interventies, sluiten aan op de persoonlijke belevingswereld van cliënten en zijn mobiel inzetbaar. De Qwiek.up wordt in Heelwijk veelvuldig ingezet.

Er zijn erg veel toepassingen van zorgtechnologie op de markt te verkrijgen. In samenwerking met de Consulent Zorgtechnologie laten we in 2022 dan ook ons beter op de hoogte brengen van wat er allemaal mogelijk is op het gebied van zorgtechnologie.

We hadden graag meer buddytags in willen zetten maar door leverproblemen is dit helaas niet mogelijk. Door voldoende buddytags op de afdeling te hebben, kunnen meer familieleden/vrijwilligers de cliënt mee naar buiten nemen voor activiteiten/bezoekjes. Dit geeft een fijne dag voor de cliënt die het nodig heeft.

Resultaten interne audit

In 2021 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

Persoonsgerichte Zorg:

Trots op: door kleinere teams is meer continuïteit bij de cliënten gerealiseerd. Er is een goede samenwerking met alle disciplines.

Verbetering: cliënten nog meer betrekken bij de activiteiten op de 'loze' momenten op de dag. Hierbij als team een plan maken hoe de familieparticipatie een duidelijkere rol kan krijgen op de afdeling.

De familieparticipatie mag nog verder ontwikkeld worden. De zorgmedewerkers denken nog te snel aan oplossingen die bij hen liggen. Zij mogen meer aandacht hebben voor oplossingen die aangedragen worden door familie en de kennissenkring.

Palliatieve zorg:

We zijn de afgelopen jaren volop in ontwikkeling geweest m.b.t. Palliatieve Zorg. We signaleren tijdig bij de cliënt of deze comfortabel is. We hebben korte lijntjes met de familie. We kijken of zij willen waken, en vragen wat zij belangrijk vinden voor de cliënt, zoals bijvoorbeeld achtergrondmuziek. We hebben olie zodat er handmassages gegeven kunnen worden. Er is een 'waakmand' samengesteld die in gebruik kan worden

genomen tijdens de laatste fase.

Tijdens de audit werd duidelijk dat de aanwezigen goed op de hoogte zijn van het herkennen van de palliatieve fases en de zorgverlening die daarbij komt kijken. Tijdens de hele tijd dat de cliënt op de afdeling woont is er aandacht voor het welzijn en de behoeften van de cliënt en diens familie. Contact met arts en disciplines is goed.

De geestelijk verzorger en de palliatief verpleegkundige zijn in een teamoverleg geweest, met als doel om uit te leggen wat zij kunnen betekenen bij de palliatieve zorgvrager.

Wet zorg en dwang:

Trots zijn we op onze naleving op de Wet zorg en dwang.

We evalueren volgens het stappenplan of - zo nodig eerder - met verschillende disciplines en familie. Teams hebben kennis van de Wet zorg en dwang en ieder team heeft een aandachtsvelder.

Persoonsgerichte zorg:

De casemanagers zijn een dagdeel per week op locatie waardoor de samenwerking geoptimaliseerd is. Het inhuizingdocument is afgelopen jaar geoptimaliseerd. Nieuwe cliënten en/of familie worden bezocht door de activiteitenbegeleidster en zij vult het woonzorgdossier aan op het gebied van welzijn.

Veiligheid & Arbo:

Tijdens de audit hebben we complimenten ontvangen van de auditoren over de veiligheid van de afdeling. Daar zijn we dan ook erg trots op.

Voor 2022 staat de audit Eten & Drinken gepland.