Kwaliteitsvenster locatie De Wilberthof

Het Garantieplan Kwaliteit is het speelveld voor professionals en teams om de kwaliteit van zorg optimaal vorm te geven. Daarin laat De Wilberthof zich leiden door de mening van de cliënten: wat ervaren zij en welke normen vinden zij belangrijk in onze zorg- en dienstverlening?
De Wilberthof 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 2020 is een begin gemaakt met beweegroutes door middel van posters. In 2021 zouden deze op verschillende manieren onder de aandacht worden gebracht. Dat is helaas niet gelukt, door de coronaproblematiek, maar ook omdat de cliëntenpopulatie veranderd is. Er is wel meer aandacht gekomen voor bewegen, o.a. door de komst van twee bewegingsagogen.

In 2021 is PUUR Woonzorg op De Wilberthof met succes geïntroduceerd. Hierin staan de wensen van de cliënt centraal en het sluit aan bij ´Elke dag zo fijn mogelijk´. We willen komend jaar wel extra aandacht besteden aan het laten invullen van de levensgeschiedenis door de naasten.

In de huiskamers wordt geborgen nabijheid gegeven. In de tweede helft van 2021 zouden we 'geborgen nabijheid' verder ontwikkelen en vormgeven. De aftrap hiervoor is gemaakt. Samen met de cliëntenraad is hiervoor een visiedocument opgesteld en we gaan hier in 2022 verder mee aan de slag.

Eten en drinken

In 2021 wilden we ons gaan richten op de gastvrijheid en gastgerichtheid in de huiskamer en appartement. Dit is o.a. als gevolg van de coronapandemie maar gedeeltelijk gelukt: de manier van voeding verstekken is aangepast naar meer huiselijk en gezinsgericht en hiermee gaan we in 2022 verder. De horecamedewerkers werken op dit moment niet meer in de huiskamers.

Scholing rondom slikproblematiek voor de activiteitenbegeleiders en gastvrouwen is in 2021 opgestart en zal in 2022 verder uitvoering krijgen.

Meerdere malen per jaar wordt door middel van kaartjes met smileys gevraagd naar de ervaringen van cliënten om de kwaliteit van het eten en drinken te waarborgen. Dit gebeurde vooral in het grote restaurant en niet in de huiskamer. In 2021 is in de huiskamers eenmalig op deze wijze feedback gevraagd en dit wordt in 2022 ieder kwartaal verder uitgerold.

Het plan was om in 2021 uit te zoeken hoe we omgaan met het uitnodigen van mensen van buitenaf om te komen eten en drinken bij De Wilberthof. Animo was niet erg groot (er komen enkele mensen uit de wijk nu binnen De Wilberthof eten).

Methodisch werken

In 2020 is een doorstart gemaakt met gedragsvisites. Daar waar de zorg hinder ervaart in gedrag bij cliënten wordt dit besproken met de psycholoog, SOG, zorgmedewerkers en Consulent Belevingsgerichte zorg. Daar waar nodig is, sluit cliënt en/of familie aan bij de gedragsvisites.
Het resultaat is dat het team beter omgaat met de beschreven gedragsregels. In 2021 richten we ons op verdere implementatie hiervan.

Volgens het plan hebben we nu structureel 1x per maand gedragsvisite, waarin de psycholoog, de Consulent Belevingsgerichte zorg en de Specialist Ouderengeneeskunde samen met het team kijken naar de beschreven omgangsadviezen. Het team is daarbij in de gelegenheid vragen te stellen over de benadering van onze cliënten. De familie wordt op voorhand hierover geïnformeerd en we nemen hun signalen ook mee naar de gedragsvisite en de uitkomst wordt ook aan de familie teruggekoppeld. Ook het persoonlijke maatje

en de vrijwilligers van de cliënt worden hierbij op voorhand betrokken.

In 2021 zou er voor alle zorgmedewerkers specifieke aandacht besteed worden aan de zorg in de laatste levensfase en de diverse fases rondom het overlijden. Er is wel een start gemaakt, maar dit is als gevolg van de coronaperiode niet vervolgd. In 2022 is er een audit Palliatieve zorg en van daaruit zullen we de acties en verbeterpunten opnemen op ons SPARbord en Actieplan.

Samenwerken

De horecateams hebben het programma Zelforganisatie afgerond in 2021.

In 2020 is gestart met het project 'Samen werken we zo' binnen Brabantzorg. Er heeft in 2021 een herverdeling plaatsgevonden van de teams in De Wilberthof en dit is ook afgerond.

Zorgtechnologie.

De verwachting was dat in de zomer van 2021 de leefcirkels ingezet zouden worden, dat is door omstandigheden helaas niet helemaal in 2021 van de grond gekomen. Dit hebben we in januari 2022 afgerond.

In 2021 hebben we ons gericht op meer cliëntgericht inzetten van zorgtechnologie. De Consulent Belevingsgerichte zorg pakt dit samen met de teams en de Consulenten Zorgtechnologie op.

Tegel 1: Waardering cliënten en mantelzorgers

Rapportcijfer: 7.4

De reacties die wij rechtstreeks terugkrijgen van cliënten en naasten zijn positief op het gebied van zorg, eten en drinken en activiteiten aanbod. Het was nodig extra aandacht te besteden aan het aantal wisselende gezichten, waar we direct op ingespeeld hebben door vaste zzp'ers in te schakelen. Ook wordt familie meer betrokken, bijvoorbeeld tijdens familiegesprekken. De kwaliteitsverpleegkundige heeft een actieve rol in het coachen van het team.

Er is wat onvrede geuit over de kwaliteit van schoonmaken: hierop zijn acties uitgezet, waaronder het lopen van DKS rondes (dit was een punt dat vanuit Zelforganisatie naar voren kwam: de huishoudelijke medewerkers lopen rondes met elkaar en controleren elkaars werk).

Er is ontevredenheid over de kabelaansluitingen van KPN, dit is doorgespeeld naar de cliëntenraad en deze heeft dit bij de centrale cliëntenraad neergelegd, waar het opgepakt gaat worden.

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 nieuwe ervaringsonderzoek is gestart en we zijn in afwachting van het vervolg. We merken dat er meer tevredenheid is sinds er meer stabiliteit binnen De Wilberthof is gekomen. Er is ook weer meer aandacht en openheid om door te groeien binnen de locatie.

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.

Door de nieuwe manier van uitvragen van het ervaringsonderzoek bij vrijwilligers, waarbij de vrijwilligers-coördinatoren een hele duidelijke en grote rol hebben en bijvoorbeeld over tablets beschikken om ter plekke met een vrijwilliger het onderzoek in te vullen, is de verwachting dat de respons aanzienlijk groter zal zijn. Ook in de opvolging van de resultaten hebben de coördinatoren een centrale rol.
We merken dat de veerkracht van onze vrijwilligers groot is: ze zijn erg betrokken en willen graag meedenken.

Tegel 3: Passende en veilige zorg en ondersteuning

Uit de meting van de kwaliteitsindicatoren is gebleken dat voorkeuren rondom eten en drinken goed zijn vastgelegd, ook (on)vrijwillige zorg ligt goed vast. Een verbeterpunt is dat we behandeldoelen duidelijker moeten vastleggen en concreter moeten omschrijven in de laatste levensfase. Dit wordt samen met de Specialist Ouderengeneeskunde opgepakt. De meldingen verbeter acties (MVA) zijn onder de aandacht en de aandachtsvelders monitoren dit ook mee. Ook PRISMA light is onder de aandacht en er is zelfs een analyse geweest waarbij ook de huisarts aansloot.
Alle medewerkers hebben in 2022 een e-learning afgerond op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd).
Er zijn zorgverantwoordelijken aangewezen om het stappenplan in te zetten.
De gastvrouwen hebben allemaal een HACCP scholing gevolgd.

Tegel 4: Leren en ontwikkelen

Persoonsgerichte zorg

Er komt een cursus Belevingsgerichte zorg voor alle zorgmedewerkers en medewerkers van H&F.
We gaan in 2022 weer familieavonden organiseren, waarbij we inzet en betrokkenheid van de familie hopen te vergroten. Ook willen we aan het netwerk/familie vragen de levensgeschiedenis in het zorgdossier in te vullen.

Wonen en Welzijn

In 2022 gaan we trainingen organiseren op het gebied van aanspreekcultuur en feedback.
Ook het verder uitrollen van de gedachte achter de leefcirkels gaan we in 2022 oppakken (niemand wordt beperkt in zijn/haar vrijheid tenzij).
Het evalueren van de tevredenheid rondom eten en drinken wordt per kwartaal opgepakt, zowel in de huiskamers als in het restaurant.
Sinds het begin van 2022 dragen de medewerkers blauwe uniformen.

In 2022 gaan we kijken naar de aankleding van De Wilberthof, om deze huiselijker te maken.
De vrijwilligers willen graag aansluiten bij de speerpunten die voor de zorgteams spelen, zoals Belevingsgerichte zorg en Slikproblemen, hiervoor gaan we met het team welzijn in 2022 een plan opstellen.
Begin 2022 hebben we een bibliotheekabonnement afgesloten, waarbij we iedere drie weken een box kunnen lenen uit de Dementheek, met allerlei materialen om activiteiten te doen. Ook hebben we samen met locatie Maasland een start gemaakt met de zogenaamde caroussel ter deskundigheidsbevordering van alle medewerkers. Hierbij komen inhoudsdeskundigen naar de locatie waar medewerkers per toerbeurt vragen kunnen stellen of uitleg krijgen over specifieke onderwerpen.

Samenwerking cliëntenraad

Online contact met de cliëntenraad is bijna niet meer nodig, er kan, wanneer gewenst, weer fysiek overleg plaatsvinden. Ook via de mail is er nauw contact met de cliëntenraad, zo is de raad ook betrokken bij audits en andere kwaliteitsmetingen. We horen van de cliëntenraad terug dat familie en cliënten tevreden zijn, er is één vrijwilliger die lid is van de cliëntenraad die alle cliënten langsgaat om de tevredenheid te bespreken.

Zorgtechnologie

Per team is een Ambassadeur Zorgtechnologie gezocht en ondertussen hebben we al één enthousiaste ambassadeur geworven. Voor het andere team wordt nog verder gezocht: het streven is om deze in 2022 voor ieder team te hebben. De ambassadeur Zorgtechnologie staat in nauw contact met de Consulent Zorgtechnologie en heeft één keer per zes tot acht weken overleg waarin onderling gespard wordt met wat past bij de cliënten en bij onze locatie.
Het “Maatje” (zorgrobot) hebben we, net als de beleef tv, tijdelijk in huis gehad. We oriënteren ons op wat van nut is voor onze cliënten en waarvan we gebruik kunnen maken vanuit het depot.

Resultaten interne audits

In 2021 hebben er geen audits plaatsgevonden
In 2022 wordt Palliatieve zorg en Veiligheid & Arbo geaudit.