

Kwaliteitsverslag

In het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021

Inleiding

Hart van Zwaag levert zorg en ondersteuning van hoge kwaliteit. Om ons steeds te blijven verbeteren hanteren wij een kwaliteitssysteem.

Het kwaliteitssysteem omvat:

1. Een cyclisch proces van bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg. Beleid wat ingezet wordt, wordt steeds geëvalueerd, indien nodig aangepast of bijgesteld en weer uitgevoerd (Plan, Do, Check, Act – PDCA). Om te kunnen evalueren en toetsen worden er systematisch gegevens over de zorgverlening bijgehouden.
2. Het bijhouden van wettelijke verplichte registraties in de zorg.
3. Het regelmatig controleren en onderhouden van de aanwezige materialen.
4. Een duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afstemmings- en verantwoordingsplichten: wie kan wat en mag wat op welk moment.

In dit verslag komt bovenstaande aan de orde.

Het jaar 2021 stond wederom in het teken van Corona, of beter gezegd het voorkomen van besmetting met Corona met name op de momenten bij een lockdown. Dat betekent dat:

1. Er verder geïnvesteerd is in Corona beleid en in het voortdurend aanpassen hiervan. Dit heeft altijd in nauw overleg met de contactpersonen van de bewoners en het team plaatsgevonden.
2. Daarnaast is er veel aandacht besteed aan het welbevinden van de bewoners in deze onzekere tijd waarin zij veel minder bezoek hebben kunnen ontvangen en niet of nauwelijks Hart van Zwaag hebben kunnen verlaten.
3. Tenslotte hebben we als team in deze onzekere tijd voortdurend steun en support bij elkaar gezocht en gevonden.

Er is geïnvesteerd in diverse kwaliteitszaken;

a. De implementatie van de functie van zorg coördinator.

b. De implementatie van de Wet zorg en dwang.

c. Ontwikkeling van ons kwaliteitsbeleid via de kwaliteit methodiek van kwaliteit@. Deze methodiek zorgt dat de kwaliteit van onze organisatie nog verder wordt verhoogd en geborgd.

d. Hart van Zwaag is lid geworden van de branchevereniging Spot.

e. De overgang van het papieren dossier naar het ECD Zilliz is voorbereid en gerealiseerd.

**Profiel zorgorganisatie**

In Hart van Zwaag bieden we 16 kwetsbare ouderen en ouderen met geheugenproblemen een veilige en beschermende leefomgeving. Wonen als thuis, veel persoonlijke aandacht, verpleging en ondersteuning op maat staan bij ons centraal.

De zorg wordt door aangeboden in een zo huiselijk mogelijke omgeving. Dit betekent voor ons enerzijds een veilige omgeving met veel mogelijkheden voor de noodzakelijke extra zorgbehoeften, anderzijds betekent *Normaal* voor ons kleinschalig en een gezellige woning met huiselijkheid, individueel gerichte zorgverlening en genoeg privacy voor de bewoners en hun familie.

Hart van Zwaag, een verbouwd voormalig fruitbedrijf aan de Dorpsstraat 23 is hiervoor de ideale plek. Het gebouw biedt voldoende ruimte voor 16 lichte bewonerskamers met eigen badkamer en royale gemeenschappelijke ruimtes. De grote tuin wordt veel gebruikt door de bewoners om te wandelen en rustig te zitten. Hart van Zwaag bevindt zich op een landelijke locatie en in licht stedelijk gebied. Winkels, parken, bioscoop, musea, tuincentrum en restaurants zijn in de nabijheid.

**Situatie, plannen en voornemens per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.**

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De vier onderscheidende thema’s (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor Hart van Zwaag richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Dit jaar is er een start gemaakt met de implementatie van de 10 klantbeloften.



De bewoners van Hart van Zwaag ervaren vertrouwen, nabijheid, aandacht en begrip. Bewoners worden aangesproken op een manier die zij prettig vinden, er wordt met bewoners gepraat en niet over hen, er wordt echt contact gemaakt en ervaren dat er aandacht voor hen is.

De bewoner ervaart dat hij zijn eigen gang kan gaan, ook als hij geen behoefte heeft om iets te doen. Hij ervaart dat hij zoveel mogelijk eigen keuzes kan maken en kan zoveel mogelijk zijn eigen leefstijl voortzetten.

De bewoner ervaart dat er iets te beleven valt en daarbij betrokken wordt.

Zorgdoelen – zorgplan

Voor alle bewoners van Hart van Zwaag is er binnen 24uur een voorlopig zorgplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, contactpersoon, afspraken over handelen bij calamiteiten en levensgeschiedenis), dat uiterlijk 6 weken na ‘komen wonen’ volledig en definitief wordt.

Het zorgplan wordt opgesteld, door een woonzorgbegeleider met coördinerende activiteiten of de directie. De contactpersoon van de cliënt is actief betrokken bij het opstellen.

Het zorgplan wordt minimaal 1 maal per jaar geëvalueerd. Indien nodig, bij wijziging van gezondheid of welbevinden. Er is geen maximum, zo vaak als nodig wordt er geëvalueerd met bewoner, zijn/haar naasten en/of behandelaars.

De zorg rond het levenseinde is vastgelegd en wordt regelmatig geëvalueerd.

|  |  |
| --- | --- |
| Onderwerp | Resultaat |
| Persoonsgerichte zorg | Navraag bij bewoners en familie leert dat bovenstaande goed geregeld is in Hart van Zwaag.  Dagelijks onderwerp van gesprek tijdens ochtend-, middag en avondoverleg.  Er is een gevarieerd activiteitenprogramma ontwikkeld wat alle dagen wordt uitgevoerd en waar bewoners aan deel kunnen nemen.  Daarnaast is er voldoende ruimte voor individuele activiteiten wanneer de bewoner dat wenst.  Tijdens het teamoverleg houden we bewonersbespreking.  We stemmen voortdurend de behoefte van de individuele bewoner aan nabijheid, op zichzelf zijn, eigen leefstijl en activiteiten in huis af. |
| Zorgdoelen en zorgplan | Deze wenselijke situatie zoals hierboven beschreven hebben we in 2021 niet altijd gerealiseerd. Soms heeft het even meer tijd nodig om een zorgplan op te stellen/ Er is wel voortdurend contact met bewoner en familie en het team geweest waardoor alle aspecten die hierboven beschreven staan wel duidelijk waren en leidend waren voor de zorgverlening. |

Planning 2022

We gaan in 2022 geheel volgens de 10 klantbeloftes werken die als uitgangspunt dient voor ons kwaliteitssysteem. De klantbeloftes dwingen ons om nog meer stil te staan bij de wijze waarop de bewoner graag zijn leven wil inrichten. Met name de volgende klantbeloften zijn nieuw voor ons en leiden tot verassende uitspraken:

* Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
* De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
* De organisatie is professioneel en medewerkers merken met plezier.

In 2022 zullen we de mogelijkheden met het ECD Zilliz maximaal benutten. Hierdoor kunnen we nog meer doelgericht rapporteren en zijn de rapportages ook voor de contactpersoon zijn in te zien. Hiermee verwachten we een grote kwaliteitsslag te kunnen maken.

Handboek kwaliteitsjaarverslag.

Het handboek is richtinggevend voor dit verslag.

In 2021 is er voorbereidend werk gedaan op diverse onderdelen van kwaliteit en zijn deze deels geïmplementeerd.

In 2022 gaan we verder via de kwaliteits methodiek van kwaliteit@ om aan diverse onderdelen van kwaliteit te werken.

Thema 1; Decubitus

Decubitus: preventie van decubitus, aanwezigheid van decubitus.

Indien er sprake is van bedlegerige bewoners wordt voortdurend gemonitord waardoor er niet of nauwelijks sprake is van decubitus.

Er wordt zeer veel aandacht aan preventie geschonken en mocht er toch een situatie ontstaan waarbij een bewoner decubitus heeft wordt in overleg met het wondzorgteam van Omring het behandelbeleid bepaald.

**In 2021 is er geen sprake van decubitus geweest.**

Thema 2: Advance Care Planning

Binnen Hart van Zwaag is het beleid dat in de eerste maand na komen wonen een kennismakingsgesprek met de huisarts plaatsvindt. In dit gesprek komen ook de behandelwensen van de bewoner naar voren. Zo wordt besproken of de bewoner wel of niet gereanimeerd wil worden of de bewoner met levensverlengende behandelingen wil starten wanneer hij ziek is, of hij wel of niet naar het ziekenhuis wil.

Jaarlijks, of eerder als nodig is, worden de afspraken geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Thema 3: Medicatieveiligheid

Er is een geprotocolleerd medicatiebeleid.

Medicatie wordt alleen uitgezet, gecontroleerd en gedeeld door collega’s met minimaal een niveau 3-IG opleiding die ook minimaal 3 maal per week deze taak uitvoeren. Door dit beleid worden er nauwelijks fouten gemaakt.

Medicatiefouten worden direct besproken en indien nodig wordt het medicatiebeleid aangepast.

Ook wordt er eenmaal per jaar (of eerder indien nodig) een medicatiereview uitgevoerd. Zowel met de huisarts als de apotheker wordt per bewoner de medicatie doorgesproken en zn. aangepast.

Thema 6: Aandacht voor eten en drinken.

Zorgvuldig klaargemaakte maaltijden worden sterk gewaardeerd door de bewoner van Hart van Zwaag. We houden rekening met de voorkeuren van de bewoners. Het weekmenu wordt in overleg samengesteld. We eten alle dagen verse groenten en vers fruit (de fruitschaal staat altijd uitnodigend, gevuld op tafel). We treffen samen met de bewoners de voorbereidingen voor het eten en er wordt samen met bewoners gekookt. We dekken de tafel met mooi linnen en eten ontspannen en gezellig.

We zorgen voor goede mondverzorging.

En houden, indien nodig, de stoelgang in de gaten om obstipatie te voorkomen. Als het nodig is of de bewoner het gewend is worden er maatregelen genomen om de stoelgang te bevorderen.

Er is ruimte voor alcoholconsumptie.

Leren en werken aan kwaliteit

De afgelopen jaren heeft Hart van Zwaag de kwaliteit van haar zorg en ondersteuning aan haar bewoners tot een zeer hoog niveau ontwikkeld.

In 2022 zullen de 10 klantbeloftes centraal staan en zullen deze klantbeloftes het kwaliteitskader van onze organisatie worden.

Het opleidingsplan staat de scholing beschreven die past bij de ondersteuning en zorg die Hart van Zwaag verleent aan haar bewoners. Het gaat hier om de scholing die in 2022-2023 zal plaatsvinden.

Bijlage scholingsplan 2022

Scholingsplan 2022

Voor 2022 staan de volgende scholingen gepland:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Maand | Onderwerp | Aanpak | Resultaat |
| Januari | BHV, 1e hulp bij brand en reanimeren | De BHV centrale verzorgt voor alle medewerkers van Hart van Zwaag en training. Er kan geoefend worden aan de hand van praktijksituaties in een daarvoor geschikte oefenruimte en met alle collega’s wordt de procedure brandmelding Hart van Zwaag, uitruiming en de werking van het meldpaneel geoefend. | Alle medewerkers beschikken over actuele kennis en geven aan te weten hoe te handelen in situaties waarbij sprake is van brand, noodzaak tot het verlenen van eerste hulp en reanimeren. |
| Januari en rest van het jaar | Implementatie en borging zorg coördinatie | Met de collega’s die de coördinatie van zorg voeren hebben we geregeld trainingsmomenten en intervisie om zo gezamenlijk de coördinatie van zorg in huis aan de hand van de 10 klanbeloften te implementeren en borgen.  Overige teamleden worden voortdurend betrokken en meegenomen vanuit de vraag wat deze ontwikkeling voor invloed heeft op hun werk. | Bewoners en hun contactpersoon zijn tevreden over hun zorg coördinator.  De zorg coördinator kan deze rol goed vormgeven en vindt deze rol een leuke uitbreiding van haar takenpakket.  Overige teamgenoten weten wet zorg coördinatie inhoudt en waar zij met hun signalen of behoefte aan overleg terecht kunnen. |
| Januari en rest van het jaar | Introductie ECD en borging gebruik. | Zilliz verzorgt training aan de teamleden over het gebruik van het ECD. De eerste maanden wordt ZIlliz alleen gebruikt voor het team zodat zij kunnen groeien in het gebruik van het systeem.  Vervolgens wordt het systeem opengesteld voor de contactpersonen (extranet) zodat zij mee kunnen lezen (maart).  Intranet wordt ingericht  De tweede helft van het jaar wordt gebruikt om te kijken welke functionaliteiten het systeem nog meer heeft en of het gebruik van toegevoegde waarde is voor Hart van Zwaag. | Alle medewerkers en contactpersonen geven aan gebruik te kunnen maken van Zilliz en zijn tevreden over de mogelijkheden en de gebruiksvriendelijkheid. |
| April | Wet zorg en dwang | Training; wat is onvrijwillige zorg, stappenplan en alternatieven. | Collega’s zijn zich bewust van de keuzemogelijkheden en de te raadplegen expertise (in huis en buitenshuis). |
| Juni | Mondzorg | Klinische les over belang van goede mondzorg bij ouderen, zelfstandigheid/ondersteuningsbe- hoefte vaststellen en afspraken rondom mondzorg voor de bewoners van Hart van Zwaag vaststellen. | Mondzorgbeleid voor komende maanden is vastgesteld. |
| Juni | Scholing katheteriseren man | Extra scholing gericht op bekwamen van alle medewerkers op niveau 3 en hoger omdat er drie bewoners in huis zijn die ondersteund worden bij het katheteriseren. | Binnen het team kunnen we garanderen dat er op alle momenten van de dag een medewerker werkzaam is die bekwaam is. |
| September | Hersenschade en cognitie | Klinische les |  |
| Oktober | 10 klantbeloften | Workshop |  |
| November | Gastvrijheid | … |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Najaar | Ontspannen teammoment gericht op teambuilding | Hart van Zwaag bestaat dit jaar 10 jaar. Om de onderlinge band te verstevigen en op een leuke manier samen op te trekken wordt er een gezellig teammoment georganiseerd. | Collega’s geven aan dat het samenzijn bijgedragen heeft aan de saamhorigheid binnen het team en effect heeft op het werkplezier. |
| Continue | Groeimogelijk-heden binnen Hart van Zwaag | Binnen het team zijn we voortdurend alert op de wensen van collega’s om te groeien middels scholing of uitbreiding van takenpakket.  In 2022 zijn er 5 collega’s die gefaciliteerd worden om een opleiding te volgen (2x verzorgende IG, 2x HBO-V, 1x geriatrisch verpleegkundige).  Daarnaast zijn er een aantal collega’s die een neventaak hebben die bijdraagt aan hun werkplezier. Hierbij kun je denken aan kwaliteitsverpleegkundige, managementtaken, welzijnscommissie. | Toename werktevredenheid. |