

**KWALITEITSVERSLAG 2019
VERPLEEGHUISZORG
SENIORENPARTNER DE WIJNGAERD**





missie en visie van de Wijngaerd

MISSIE

de Wijngaerd is uw betrouwbare partner die u als inwoner van de gemeente drimmelen ondersteunt en voor u zorgt bij het ouder worden op uw manier

VISIE

De Wijngaerd ziet ieder mens als een geheel van psychische, lichamelijke en sociale aspecten die nauw met elkaar samenhangen en elkaar beïnvloeden. Dit betekent dat lichamelijk, psychisch en sociaal welzijn met elkaar verweven zijn



Ieder mens is een unieke persoonlijkheid die niet los gezien kan worden van een eigen leefbeeld en achtergrond, met eigen wensen en behoeften.



Wij gaan uit van eigen regie en eigen vermogen en vullen daar waar nodig aan met zorg en ondersteuning

De Wijngaerd respecteert het recht op vrijheid zoals:
het recht op bewegingsvrijheid,
het recht op wel/niet innemen van medicatie,
het recht op wel/ niet eten en drinken,
het recht op een eigen dagindeling,
het recht op wel/ niet verzorgd willen worden



We gaan uit van de vraag die de client/ bewoner en familie stelt en de wensen/ behoeften die zij hebben. Samen gaan we op zoek naar een passende oplossing.
Ons doel is het creëren van zoveel mogelijk aangename momenten per dag.

Visie op verpleeghuiszorg

De Wijngaerd biedt verpleeghuiszorg waarbij we uitgaan van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, gebaseerd op het behoud van zoveel mogelijk eigen regie, met aandacht voor beperkingen, gezondheidsrisico's en welbevinden. Deze zorg wordt geboden door bekwame professionals in samenspel met familie en vrijwilligers.

De zorg wordt geboden in de vorm van kleinschalig beschermd wonen met individuele appartementen die qua sfeer en veiligheid volledig op de doelgroep zijn aangepast.

De wet Zorg en Dwang gaat in op 1 januari 2020. De wet Zorg en Dwang vervangt de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ).

De wet Zorg en Dwang zorgt voor meer zorgvuldig handelen bij onvrijwillige zorg.

De beschreven visie van de Wijngaerd sluit naadloos aan op het uitgangspunt van de Wet Zorg en Dwang: De wet Zorg en Dwang gaat namelijk uit van het principe:

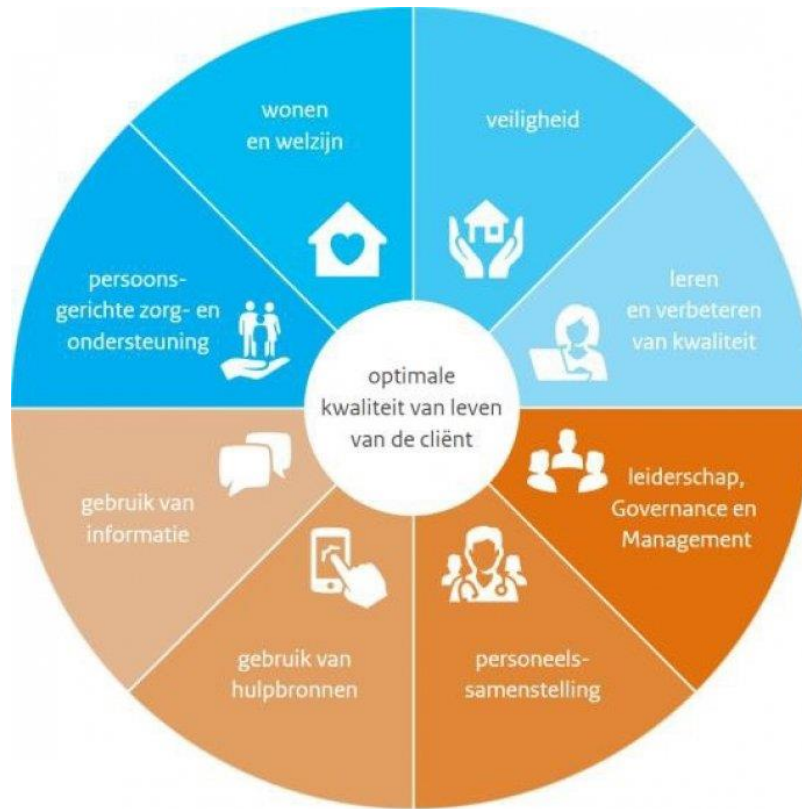
Nee, geen onvrijwillige zorg tenzij..... (zie beleidsnotitie wet zorg en dwang).

Naast vrijheid vinden wij ook dat ieder mens recht heeft op **veiligheid** en **geborgenheid**. Vrijheid, veiligheid en geborgenheid zijn geen doel op zich; elk van deze waarden is er op gericht om de kwaliteit van leven te optimaliseren. Dit betekent dat de combinatie van vrijheid, veiligheid en geborgenheid maatwerk is en voor iedere bewoner individueel bepaald moet worden.

Het doel is dat iedere bewoner zich **vrij, veilig en geborgen** voelt binnen de Wijngaerd.



De Wijngaerd heeft in 2019 gewerkt aan het verbeteren van de verpleeghuiszorg aan de hand van de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



- Visie op zorg van een zorgteam op de muur -

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De familie heeft thuis inzage in het persoonlijke zorgdossier van hun familielid door middel van Carenzorgt. Zo kunnen zij lezen hoe de dag van hun familielid is verlopen en is er de mogelijkheid om meteen vragen te stellen. Ze kunnen vanaf augustus ook afspraken inplannen in de persoonlijke agenda van de bewoner.

Op 1 maart 2019 zijn 12 huiskamerbegeleiders begonnen op de woningen, per woning 30 uur per week. Door hun komst is er meer aandacht, toezicht, 1 op 1 contact en gezelligheid in de huiskamers. In 2020 worden hun uren uitgebreid naar 42 uur per week zodat zij ook in het weekend aanwezig kunnen zijn.

In november 2019 hebben we een eigen verpleegkundig specialist aangenomen die op 01 januari 2020 is gestart met haar werkzaamheden. Hiermee hebben we ons behandelteam in belangrijke mate versterkt.

Op 1 augustus 2019 zijn 3 verpleegkundigen gestart in de rol van kwaliteitsverpleegkundige. Zij bieden de zorgmedewerkers verpleegkundige ondersteuning in de zorg voor de bewoners.



2. Wonen en Welzijn

Iedere bewoner heeft in 2019 een individueel dagprogramma gekregen, afgestemd op de persoonlijke wensen, behoeften en mogelijkheden. Dit dagprogramma/agenda is terug te vinden in het zorgleefplan. Individuele activiteiten worden gerealiseerd door de inzet van de huiskamerbegeleiders, vrijwilligers en mantelzorgers.

Vanaf 1 januari 2019 heeft de Wijngaerd een welzijns-coördinator om alle activiteiten te coördineren zodat onze bewoners daar optimaal gebruik van kunnen maken.

Ook dit jaar zijn we weer meer gaan werken vanuit onze visie op wonen bij de Wijngaerd:

'Een woning is een zelfstandig huishouden waar we met de zorgmedewerkers, de hulp in het huishouden, de familie en de vrijwilligers gezamenlijk zorgdragen voor onze bewoners.' Hiermee wil de Wijngaerd de nadruk leggen op samenwerking tussen alle betrokkenen bij een woning.

Op de woningen wordt steeds meer samen met de bewoners vers gekookt. Dit varieert van iedere dag zelf koken tot enkele keren per week zelf koken. Voor de medewerkers met de rol Voeding zijn 2 bijeenkomsten georganiseerd over gezonde voeding, gemalen voeding en HACCP normeringen.

Bewoners van het verpleeghuis hebben vanaf 2019 ook de mogelijkheid om deel te nemen aan de activiteiten van het dagcentrum, afhankelijk van hun persoonlijke behoefte.

In 2019 hebben wij 2 Mimakkers opgeleid. De Mimakkers zijn opgeleid om wezenlijk contact te maken met de bewoners met dementie, zeker met diegenen waarvoor taal niet meer beschikbaar is. Zij bezoeken iedere woning 2 uur per week en worden ingezet bij bewoners met moeilijk te begrijpen gedrag.



Iedere woning heeft 2 familieavonden georganiseerd. Op deze avonden wordt informatie gedeeld, tevredenheidsmetingen (KVC) en verbeterpunten besproken en vastgesteld. Uiteraard is er ook ruimte voor gezelligheid!

Dit jaar hebben 12 zorgmedewerkers de cursus Zinnvolle Dagbesteding van het Breincollectief gevolgd en afgerond met een certificaat.

Voor de 3^e keer hebben we de Verwenzorgprijs bij CZ gewonnen. De titel was: *"die ene glimlach.."* Deze prijs heeft voor onze verpleeghuisbewoners een prachtige themamiddag opgeleverd. Samen met

kleuters van de basisschool hebben ze genoten van poppenspel, workshops, voorlezen en lekkers.



Dit jaar is het project Creatieve Ochtend uitgevoerd. Onze bewoners hebben geknutseld met kinderen van de plaatselijke basisschool. Dit project wordt in 2020 herhaald.

Iedere 2 weken hebben we bezoek gekregen van de kleuters van de BSO. Zij bezoeken onze bewoners op de woning en doen samen spelletjes.

Iedere 2 weken hebben we bezoek gehad van de Knuffelhond die onze woningen bezoekt, tot groot genoegen van de bewoners.

We hebben een prachtige Cradle gekregen. De Cradle is een interactief zorginstrument dat een nieuwe vorm van contact mogelijk maakt door aanraking tussen mensen te vertalen in geluid.



3. Veiligheid

Er is een risicototaal scan ontwikkeld die in 2019 2 keer bij iedere bewoner voor een MDO is afgenomen. Hierdoor hebben we het inzicht in mogelijk ontstane gezondheidsrisico's van een bewoner vergroot.

2 keer in 2019 hebben de teams van de woningen bij elkaar de volgende audits afgenomen: Medicatieveiligheid, Hygiëne, Voedselveiligheid en Invulling Zorgleefplan. Resultaten van deze audits zijn door de teams geanalyseerd en verbeteracties zijn geformuleerd en uitgevoerd.

Ook dit jaar heeft de Wijngaerd weer deelgenomen aan de landelijk LPZ meting. De LPZ meting meet de indicatoren Basisveiligheid van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en levert deze door aan het Zorginstituut waar ze in de landelijke database worden geplaatst. Op deze manier kan de Wijngaerd de inhoudelijke kwaliteit van zorg vaststellen en waar nodig verbeteringen doorvoeren. De gemeten indicatoren zijn: decubitus, incontinentie, ondervoeding, vallen, dwangmiddelen, pijn, medicatie, voeding, advances care planning en inzet van onvrijwillige zorg.

Wat betreft de inzet van onvrijwillige zorg: in 2019 zijn er workshops gevolgd over de WZD die in 2020 van start gaat. Er is een plan van aanpak gemaakt over hoe de Wijngaerd deze wet gaat uitvoeren.

Wat betreft advances care planning: bij 100% van onze verpleeghuisbewoners is bekend of zij wel/niet gereanimeerd willen worden. Over hoe om te gaan met andere levensvragen wordt in 2020 een bijscholing georganiseerd voor de zorgmedewerkers.

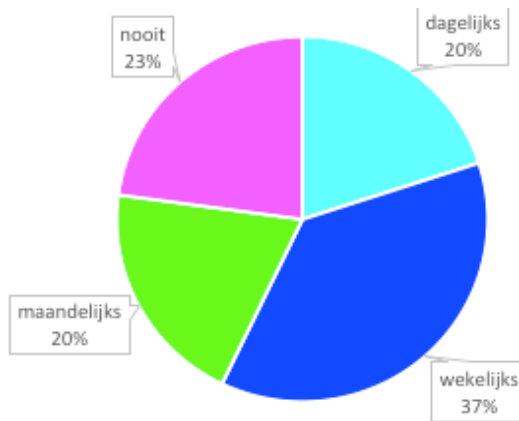
Het preventie team heeft het protocol handhygiëne terug onder de aandacht gebracht door 2 keer een steekproef handhygiëne uit te voeren met behulp van een UV lamp. Medewerkers kregen extra instructies over handhygiëne.

Het preventie team heeft een infectieziekte kit samengesteld; bij uitbraak van een infectieziekte heeft een team met behulp van deze kit alle hulpmiddelen bij de hand waardoor sneller en effectiever gehandeld kan worden.

De jaarlijkse BHV scholing heeft plaatsgevonden. 18 medewerkers zijn opgeleid tot BHV'er, 46 medewerkers hebben de bijscholing en ontruimingstraining gevolgd. Er is een ontruimingsoefening uitgevoerd.

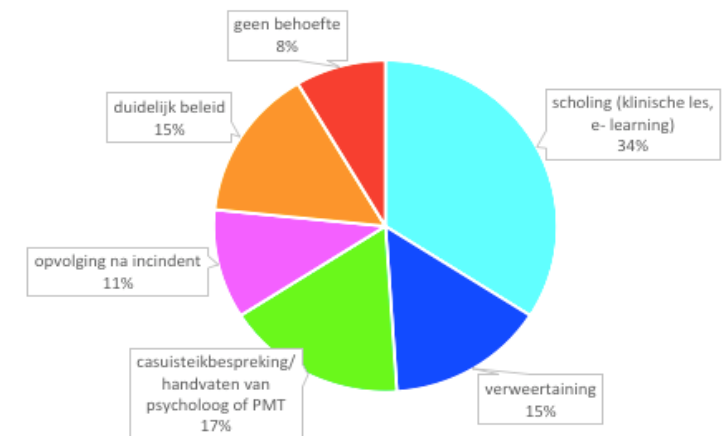
Bij het restaurant is in een nul-meting HACCP uitgevoerd. Verbeterpunten zijn geformuleerd en uitgevoerd. Daarnaast hebben we bij de bezoekers van het restaurant een tevredenheidsmeting uitgevoerd en verbeterpunten doorgevoerd. De score was 7.4.

In 2019 is er een onderzoek uitgevoerd onder de zorgmedewerkers naar agressie, gericht op: wat heb je nodig om met agressie om te kunnen gaan? De acties die hieruit voortkomen (o.a. weerbaarheidstraining, kiezen voor een methodiek) worden in het eerste kwartaal van 2020 uitgevoerd.



*Vraag:
hoe vaak maak je agressie mee op
je werk?*

*Vraag: wat heb jij nodig om
goed met agressie om te
kunnen gaan?*



In 2019 hebben wij ons formulier Meldingen Incidenten (Medewerkers) aangescherpt en bij alle medewerkers terug onder de aandacht gebracht. Het formulier is bedoeld voor het melden van incidenten, maar ook voor het melden van onveilige situaties die een medewerkers kan signaleren. Dit jaar zijn er 37 MIM meldingen (Meldingen Incidenten Medewerkers) binnengekomen.



4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit jaar hebben we als eerste organisatie in ons palliatief netwerk de nul-meting Palliatieve zorg van het IKNL uitgevoerd. Door middel van deze nul-meting die gebaseerd is op de uitgangspunten in het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg, willen we de kwaliteit van onze palliatieve zorg beter in kaart brengen en verbeteren. De verbeterpunten die voortkomen uit deze meting zullen door de werkgroep palliatieve zorg in 2020 worden uitgevoerd.

De zorgteams worden bijgestaan door een externe coach. Deze coach ondersteunt de teams in het proces van zelforganiseren en de groei van het team naar taakvolwassenheid op niveau 4 (B.W. Tuckman). Ieder team heeft volgens planning 4 sessies met de coach gehad. Sommige teams hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de coach in te zetten bij extra lastige situaties.

Dit jaar heeft voor het eerst met ons lerend netwerk een kruislingse audit plaatsgevonden, gebaseerd op de indicatoren van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Met de 3 deelnemende organisaties (Het Hoge Veer, Zorgplein Maaswaarden en De Wijngaerd) hebben we aan de hand van conforme vragen en observatielijsten op de 3 locaties en daar op 12 afdelingen/ woningen zorgplannen gecheckt, interviews afgenomen en observaties uitgevoerd tijdens maaltijden. Dit leverde voor alle organisaties inzicht tot verbetering op. Deze manier van leren is door de medewerkers als zeer prettig ervaren!

Ieder zorgteam heeft dit jaar het digitale verbeterbord in gebruik genomen. Alle verbeterpunten die voortkomen uit audits, enquêtes, familieoverleg enz. worden hier beschreven. Er wordt een doel vastgesteld, acties worden bepaald en er wordt geëvalueerd of het doel is bereikt. Het kwaliteitsteam monitort deze verbeterborden.

In totaal heeft dit in 2019 **141** grote en kleine verbeterideeën opgeleverd waarvan er **90** zijn geëvalueerd of opgelost zijn. de andere lopen door in 2020.

Samenvatting van de onderwerpen van de verbeter-ideeën 2019:



De Wijngaerd heeft geparticipeerd in verschillende netwerken: Palliatief Netwerk, Dementie Netwerk, Dementievriendelijke Gemeente, Alzheimer café, kwaliteitsnetwerk Actiz en ons lerend netwerk.

We hebben in mei 2019 bezoek gehad van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en dit resulteerde in een positief rapport:

"De Wijngaerd biedt haar cliënten persoonsgerichte zorg. Cliënten kunnen rekenen op een prettige leefomgeving waarin deskundige zorgverleners hen met warmte en respect bejegenen. Cliënten hebben inspraak in doelen van zorg en familie wordt hier ook bij betrokken. Zorgverleners hebben de ruimte om met regelmaat te kunnen reflecteren op hun eigen handelen binnen een open leer- en werkklimaat."

We hebben in april 2019 een 1^e tussentijdse externe audit van ISO gehad: ons certificaat is verlengd.

In 2019 hebben we op het congres van Waardigheid en Trots samen met Vilans een presentatie gegeven over hoe je als de lerende organisatie veranderingen en verbeteringen op een goede manier kunt doorvoeren, maar ook borgen.

11 verpleegkundigen hebben zich bij het Amphia Ziekenhuis bijgeschoold op de laatste ontwikkelingen op het gebied van zwachtelen, diabetes en COPD.

Dit jaar zijn er 4 klachten binnengekomen bij de Wijngaerd. Alle klachten zijn afgehandeld.

5. Leiderschap, governance en management

De directeur heeft in 2019 bij ieder team tenminste 2 keer een teambespreking bijgewoond.

In samenspraak met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad is het Meerjarenplan 2020-2022 opgesteld. Er zijn brainstormbijeenkomsten georganiseerd waarin verschillende afgevaardigden (RvT, CR, BT, OR) van de organisatie mee konden denken over allerlei mogelijke toekomstscenario's.

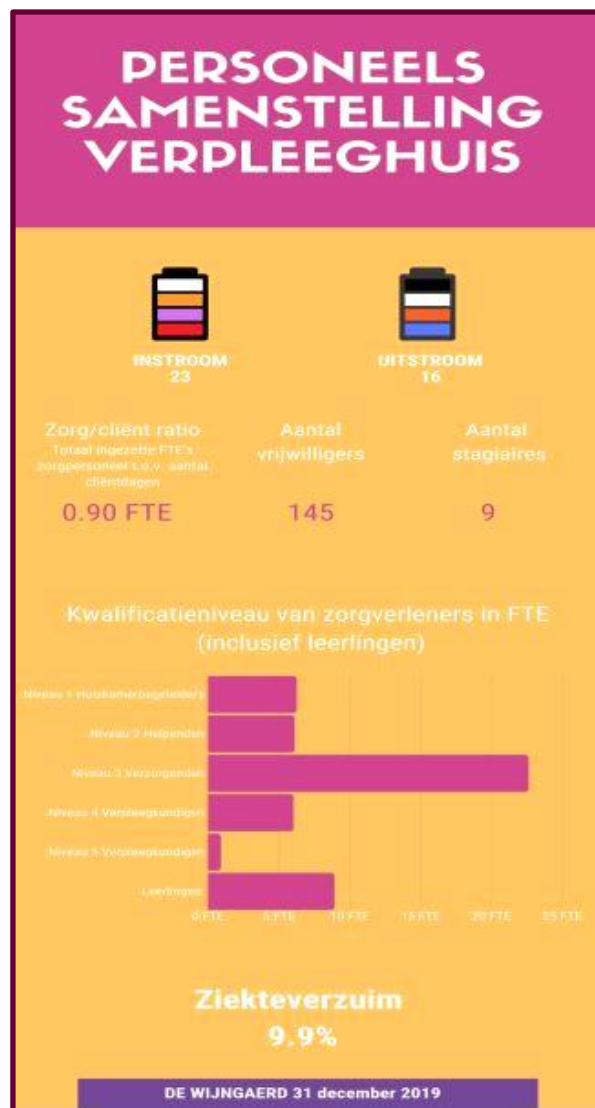
Alle 184 medewerkers van de Wijngaerd hebben scholing en informatie gehad over AVG.

AVG beleid en meldingsprocedures zijn vastgelegd.

De directeur heeft in 2019 naast veel informeel overleg 6 keer formeel overleg gehad met de CR en ook met de OR. De CR en OR nemen ook iedere 3 weken deel aan vergadering van het beleidsteam.

6. Personeelssamenstelling

In 2019 is ons personeelbestand uitgebreid met 12 huiskamerbegeleiders en daarnaast met 3 kwaliteitsverpleegkundigen die samen 40 uur per week werken. Zij zijn door alle zorgmedewerkers te consulteren op het gebied van verzorging en verpleegkundige interventies.



De Wijngaerd heeft deelgenomen aan het project Buitenlandse Verpleegkundigen, onderdeel van projectentransitie gelden. Er is 1 Poolse verpleegkundige begeleid en werkzaam in de Wijngaerd.

Alle 12 huiskamerbegeleiders zijn bij indiensttreding geschoold op het gebied van dementie, transfer en voeding. Iedere 6 weken komen ze bij elkaar en krijgen informatie over welzijn, voeding enz.

Dit jaar hebben we weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is de nul-meting voor het project wat we in 2020 willen uitvoeren voor onze medewerkers, nl 'werkgeluk'; wat is werkgeluk eigenlijk? Waar wordt het door bepaald? En hoe kun je je eigen werkgeluk vergroten?



7. Gebruik van hulpbronnen

Dit jaar zijn we overgestapt op een nieuw systeem van E-learning. 70 verzorgenden en verpleegkundigen kunnen zichzelf d.m.v. 135 beschikbare modules bijscholen. Verplichte E-learning in 2019 waren; WZD, privacy, agressie, COPD, diabetes en zwachtelen.

Alle medische hulpmiddelen zijn volgens planning goedgekeurd of waar nodig vervangen.

We hebben in 2019 de keuze gemaakt voor een nieuw kwaliteitshandboek. Het wordt in Q1 2020 in gebruik genomen.

Met behulp van ons digitale programma Carerate hebben we in 2019 3 metingen Clienttevredenheid uitgevoerd: Voeding, familieparticipatie en de algemene vragenlijst van de KVC (Kwaliteits Verbeter Cyclus):



In 2019 hebben we 785 MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) ontvangen. Onze medewerkers hebben een grote meldingsbereidheid. In Q4 hebben we de procedure rondom het melden van incidenten aangescherpt en is een verbeteractie gestart gericht op de medicatiemeldingen.



8. Gebruik van informatie

In 2019 heeft de Wijngaerd de keuze gemaakt om te gaan werken met het kwaliteitsmanagement systeem Klivia. Dit kwaliteitsmanagementsysteem zal in 2020 in gebruik worden genomen. Het ondersteunt de Wijngaerd bij het monitoren van de verbeterpunten en de risicofactoren in de organisatie.