



Kwaliteitsjaarverslag 2022

Op basis van kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Over Woonzorgcentrum Foswert	3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en Welzijn.....	4
3. Veiligheid.....	5
4. Leren en werken aan kwaliteit	6
5. Leiderschap, governance en management	6
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	7
7. Gebruik van hulpbronnen	7
8. Gebruik van informatie.....	8

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van Interzorg Groep, locatie Foswert. Aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en ons kwaliteitsplan kijken we terug op het afgelopen jaar en reflecteren we op de doorlopen processen en uitkomsten. Ook blikken we kort vooruit op 2022.

2022 stond in het teken van eigenaarschap en ambassadeurschap. Aanleiding voor deze twee thema's is de veranderende arbeidsmarkt en de werksfeer in de teams.

Onder eigenaarschap wordt verstaan dat iedereen zijn eigen functie heeft in de organisatie. Er moet spraken zijn van wederzijds vertrouwen en regelruimte, zodat er ruimte is voor nieuwe ideeën en werkplezier.

Om medewerkers te binden en te boeien heb je blijde medewerkers nodig. Een blijde medewerker is een ambassadeur voor Interzorg Groep. Niet alleen zal de medewerker blijven bij de organisatie, maar deze kan ook anderen overhalen om bij Interzorg Groep te gaan werken. Door medewerkers te laten participeren in de besluitvorming, behaalde successen te belonen zal de intrinsieke motivatie en arbeidsethos toenemen. (bron: kaderbrief 2022)

Er is sprake van een toenemende zorgwaarde die toenemende eisen stelt aan de professionaliteit van onze medewerkers. Daarom heeft Interzorg Groep een vlootschauw ontwikkeld met de schijf van vijf om te monitoren dat iedereen aan de vereisten voldoet en blijft voldoen.

In het jaar 2022 konden we de corona-maatregelen steeds meer loslaten. Hoewel Covid nog steeds cliënten en medewerkers besmette was het verloop over het algemeen minder ernstig dan voorheen. Maatregelen werden versoepeld en langzaam vond alles weer zijn weg. Tijdens de corona-crisis ontstonden nieuwe inzichten en werkwijzen. Een aantal hiervan zijn ook na de corona-crisis gebleven, zoals de inzet van personeel per etage (in plaats van op de hele afdeling) en het op afstand vergaderen.

Over Woonzorgcentrum Foswert

Woonzorgcentrum Foswert, vernoemd naar het voormalig klooster in Ferwert, is opgericht in 1956 en biedt aan ongeveer negentig bewoners een comfortabele woonomgeving. Foswert is gelegen op een prachtige locatie dicht tegen de zeedijk en aan de rand van het terpdorp Ferwert.

Het Woonzorgcentrum valt onder de Interzorg Groep en vindt haar basis in het christelijk geloof en manifesteert zich in solidariteit en naastenliefde. Belangrijke waarden zijn aandacht, betrokkenheid, respect, medezeggenschap en privacy teneinde een zo goed mogelijk leven te ervaren.

Onder gezondheid wordt "het vermogen om zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven" verstaan (Machteld Huber).

Belangrijk is de houding van onze medewerkers naar de cliënten toe. Ondanks de lichamelijke, psychische of geestelijke afhankelijkheid van een cliënt, dient de relatie tussen cliënt en medewerkers gebaseerd te zijn op gelijkwaardigheid. Respect en erkenning liggen aan de basis van een goede houding en verhouding. Interzorg wil een lerende organisatie zijn die haar doelen realiseert door te investeren in: kennis en deskundigheid, communicatie en multidisciplinaire samenwerking, innovatie en controle op het naleven van afspraken.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Als een nieuwe bewoner in Foswert komt wonen, krijgt deze eerst een rondleiding. Indien meerdere appartementen geschikt zijn voor de bewoner, mag de bewoner kiezen welk appartement hij/zij wil hebben. Bij de rondleiding wordt veel verteld over het wonen in Foswert. Deze informatie kan de nieuwe bewoner nalezen in het welkomstboekje.

Op de dag dat de bewoner daadwerkelijk zijn intrek neemt in Foswert, wordt er een basis zorgplan gemaakt. In de dagen daarna wordt dit zorgplan verder uitgewerkt aan de hand van de wensen, interesses en mogelijkheden van de nieuwe bewoner. De bewoner krijgt een EVV-er aangewezen die de belangen op zorg- en welzijnsgebied behartigt.

2. Wonen en Welzijn

In de afgelopen jaren zijn al een aantal appartementen gerenoveerd. Een gerenoveerd appartement heeft een nieuwe vloer, nieuw sanitair en een nieuwe keuken. Bovendien is de doorgang van de woonkamer naar de slaapkamer verbreed en heeft het hele appartement een frisse uitstraling gekregen. Door de renovatie is niet alleen het appartement moderner, er is ook meer ruimte voor tilliften en andere hulpmiddelen. Dit voorkomt fysieke belasting en werkt daardoor preventief op het verzuim.

Aan welzijnsactiviteiten wordt veel aandacht besteedt. Voor elke bewoner wordt gezocht naar een passende dagbesteding. Dat kan een individuele activiteit zijn, maar ook in groepsverband. Activiteiten kunnen plaatsvinden op de soos, de dagverzorging, het kleintje café, het grand café of ook op het appartement zelf.

In de hal staat een fiets met daarvoor een groot scherm. Hiermee fiets je als het ware door de straten van steden over hele wereld. Naast dat bewegen gezond is, beleven de bewoners veel plezier aan de herkenbare plekjes, maar ook nieuwe omgevingen vallen in de smaak. Het is mogelijk om nog meer beelden van dorpen en steden uit de omgeving toe te voegen. Hier wordt nog aan gewerkt.

Om familie/mantelzorg bij de bewoner te betrekken, worden deze uitgenodigd bij het MDO, tenzij de bewoner hier bezwaar tegen heeft. De mantelzorger/familie en de zorg kunnen elkaar dan aanvullen als het gaat om de gezondheid en het welzijn van de bewoner. Daarnaast worden er jaarlijks familie-avonden georganiseerd. Daarbij worden thema's zoals dementie behandeld, maar er is ook aandacht voor spellen en hulpmiddelen die gebruikt worden in de zorg. Zo kon familie ervaren hoe het is om in een tillift te staan of te hangen en is de duofiets onder de aandacht gebracht.

Het aantal bezoekers op de dagverzorging is in de loop van 2022 afgenomen. De groep met externe bezoekers werd aangevuld met interne bewoners. Zo konden de externe bezoekers kennis maken met de bewoners.

3. Veiligheid

Eind 2022 is gestart met het project ETDR. ETDR staat voor elektronische toedienregistratie en houdt in dat medicatie niet meer op papier wordt afgetekend, maar digitaal. Dit heeft als voordeel dat medicatie-overzichten altijd actueel zijn en in één oogopslag duidelijk is welke medicatie op dat moment moet worden gegeven. De invoering van ETDR zal leiden tot minder medicatiefouten en dus een hogere medicatieveiligheid. De uitrol van ETDR is in mei 2023 gerealiseerd op de afdeling Hegewier en Terpen.

Op de Greidhoeke wordt gebruik gemaakt van het elektronisch voorschrijfsysteem van Farmed. Farmed kent nog geen koppeling met het ECD ONS. Dit wordt niet eerder verwacht dan in het najaar van 2023.

In overleg met de coördinerend verpleegkundigen is besloten om de medicatie in medicijnkarren te plaatsen, in plaats van op het appartement. Medicatie in karren is efficiënter omdat snel duidelijk is welke medicatie besteld moet worden, maar ook worden bewoners niet onnodig gestoord in hun appartement als controle van de hoeveelheid medicatie nodig is.

Tijdens de coronapandemie was hygiëne en werken volgens protocol een hot item. Bij enkele uitbraken is contact gezocht met de GGD Fryslân. GGD Fryslân diende als vraagbaak aangaande hygiënevraagstukken. Twee maal is er een locatiebezoek geweest waarbij de GGD enkele medewerkers heeft gesproken en praktische tips heeft gegeven. Dit werd als zeer prettig en leerzaam ervaren. Enkele medewerkers mochten meelopen in een teststraat.

In 2022 heeft dit tenslotte geresulteerd in een contract met de GGD op het gebied van hygiëne. Enkele medewerkers hebben in dat jaar een cursus CIP (contactpersoon infectie preventie) gevolgd. Zij kunnen op de eigen afdeling het onderwerp hygiëne onder de aandacht brengen en verbeteracties initiëren.

De Wet zorg en dwang, die in 2020 in werking is getreden, is volledig geïmplementeerd. Het beleid is tot uitvoering gebracht. Daar waar eerder sprake was van het inhuren van een WZD-functionaris van de KwadrantGroep, is later gekozen voor een andere partij. De WZD-functionaris maakt deel uit van de WZD commissie. De cliëntvertrouwenspersoon, die enkele malen per jaar langs komt voor observatie, is afkomstig van Quasir.

Alle ingezette WZD-maatregelen worden in het cliëntdossier beschreven, gemotiveerd en geëvalueerd volgens het stappenplan.

Op dit moment vormen de 1^e en 2^e etage van de Greidhoeke nog de zogeheten 'gesloten afdeling'. Dat betekent dat men alleen de afdeling kan verlaten met een code. Interzorg Groep wil graag in de toekomst de deuren open stellen. Hiervoor is een systeem waarbij zowel bewoners als medewerkers met een badge de deuren kunnen openen die voor hen zijn open gesteld. Op deze manier beperk je bewoners niet in hun vrijheid, tenzij het niet anders kan. Door gebrek aan mankracht voor de installatie van het systeem, is deze stap nog niet gerealiseerd.

4. Leren en werken aan kwaliteit

Interzorg Groep neemt deel aan een lerend netwerk, zoals beschreven in het kwaliteitskader, samen met Zorgcentrum Het Bildt, Leppehiem en Hof en Hiem. Er is regelmatig contact over diverse onderwerpen, zoals kwaliteit en personeel. In een breder overleg is er contact met kwaliteitsfunctionarissen uit heel Noord Nederland.

Interzorg Groep wil dat meer medewerkers de nodige kennis hebben om het werk professioneel uit te kunnen voeren. Jaarlijks organiseert Interzorg Groep diverse scholingen aan de hand van het scholingsplan. De input voor het scholingsplan komt vanuit de medewerkers zelf en van wettelijk verplichte scholingen voortvloeiend uit de wet BIG.

Er zijn scholingen om bevoegd en bekwaam te blijven, maar ook is er een continue groep verzorgende IG in opleiding die hun BBL traject op de verschillende afdelingen van Interzorg Groep lopen.

Verder zijn in 2022 een aantal medewerkers gestart met helpende opleiding, is één medewerker geslaagd voor haar MBO-V, hebben drie medewerkers hun helpende plus diploma behaald en hebben twaalf zorghulpen het keuzedeel individuele basiszorg gevolgd. Een grote groep van 70 medewerkers behaalde of prolongeerde het BHV-diploma.

In het voorjaar van 2022 hebben zeven medewerkers het (internationale) diploma van EVV-er ontvangen. Om deze medewerkers te ondersteunen in de uitvoering van hun taak is er regelmatig een EVV-overleg geweest. Hierin werden praktische vraagstukken behandeld. Dit heeft geleid tot een uniforme werkwijze. In 2023 is het de bedoeling dat deze groep zelfstandig het overleg voortzet.

5. Leiderschap, governance en management

In 2022 is een VAR (verpleegkundige adviesraad) opgericht. Hieraan nemen de coördinerend verpleegkundigen, de verpleegkundig specialist, de specialist ouderengeneeskunde, het hoofd Zorg en de kwaliteitsfunctionaris deel. Het doel is de medische zorg waarborgen en verbeteren. De notulen hiervan worden gedeeld met de bestuurder. Het hoofd Zorg kan eventuele punten vanuit de VAR indienen bij het managementteam.

In het kwaliteitskader staat dat de directeur/bestuurder meeloopt op een afdeling. Doordat corona nog steeds een rol speelde in 2022, is besloten dit jaar de directeur/bestuurder niet mee te laten lopen. Voor 2023 is het de bedoeling dat de bestuurder een meet en greet doet.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Kwadrant Groep heeft in 2020 aangegeven vanwege eigen personeelskrapte niet meer het volledige pakket van de medische zorg te kunnen leveren.

Er is veel tijd en energie gestoken in een oplossing met een eigen verpleegkundig specialist en een eigen specialist ouderengeneeskunde. In 2022 heeft dit zijn beslag gekregen. Naast de invulling van genoemde disciplines zijn ook de disciplines ergotherapie, logopedie en psychologie zelfstandig ingevuld. Er zijn afspraken gemaakt m.b.t. de beschikbaarheid van de medische zorg in weekenden, avonden en vakantieperiodes. De ervaringen tot dusver zijn positief.

In voorgaande jaren werden kwaliteitsgelden beschikbaar gesteld om meer handen aan het bed te krijgen. De richtlijn hierbij was dat 80% van het beschikbare geld moest worden ingezet aan extra personeel. Doordat de arbeidsmarkt op dit moment niet ruim is, moet gekeken worden hoe we het personeel op een optimale manier in kunnen zetten. Nedap Healthcare heeft in ONS een module genaamd 'Capaciteitsmanagement'. Dit is een tool die aangeeft hoeveel personeel van welk niveau je nodig hebt bij een bepaalde zorgzwaarte. Deze tool moet echter eerst ingericht worden. In 2022 is een bezoek gebracht aan een organisatie die deze tool al in gebruik had.

In 2022 is een sfeermeester aangesteld, met als doel medewerkers te binden en te boeien. Eén van de resultaten van de sfeermeester is een vernieuwde attentieregeling. Zo krijgen jarige medewerkers een kaartje toegestuurd en wordt er aandacht geschonken aan speciale gebeurtenissen, zoals werkjubileums, pensionering e.a.

In het najaar van 2022 is via Actiz een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgezet. Een aanvaardbare werkdruk was één van de onderwerpen van het onderzoek. Deze scoorde in 2019 een 6.1 en het doel was om minimaal een 6.5 te scoren. Deze score is behaald. De WNPS (de mate waarin Interzorg Groep door medewerker bij anderen werd aanbevolen) is echter niet toegenomen. Jonge medewerkers en medewerkers die nog niet zo lang in dienst zijn scoren gemiddeld hoger op bevlogenheid en werkbeleving dan oudere medewerkers en medewerkers die langer in dienst zijn. De uitkomsten worden verder nog in de team besproken om verbeterpunten te initiëren.

7. Gebruik van hulpbronnen

Interzorg Groep neemt deel aan de werkgroep 'zorgtechnologie'. Deze werkgroep ontwikkelt scholing aangaande zorgtechnologie voor medewerkers. Tijdens de scholing leren medewerkers welke middelen er beschikbaar zijn en hoe je dit implementeert op de afdeling.

Daarnaast is Interzorg Groep aangesloten bij de projectgroep 'Anders werken in de zorg', waar ook andere Friese zorginstellingen bij zijn aangesloten.

Om de zorgsector aantrekkelijk en betaalbaar te houden, is voortdurende aandacht voor digitalisatie en innovatie een must. Een stabiele ICT-omgeving is daarbij een randvoorwaarde. Bij Interzorg Groep staat alle informatie op de server en wordt gebruikt van online pakketten voor o.a. de cliënt- en personeelsdossiers.

In 2022 is 'Zorgdomein' geïmplementeerd. Hiermee kunnen bijvoorbeeld huisartsen en ziekenhuizen verwijzen naar Interzorg Groep. Cliëntinformatie wordt op een veilige manier gedeeld en kan meteen opgenomen worden in het cliëntdossier doordat er een koppeling is met het BSN-nummer van de cliënt. Niet alleen kan Interzorg Groep op deze manier informatie over een cliënt ontvangen, maar cliënten kunnen vanuit Interzorg Groep ook doorverwezen worden naar een specialist in het ziekenhuis.

De mogelijkheden van Zorgdomein worden nog niet volledig benut, maar naar verwachting is dit een kwestie van gewenning en tijd.

Om innovaties in de zorg de nodige aandacht te geven, is eind 2021 een i-nurse aangesteld. De i-nurse heeft o.a. als taak digicoach voor collega's te zijn en het implementeren van innovaties en nieuwe technologieën. De i-nurse heeft in 2022 o.a. onderzoek gedaan naar het gebruik van de smartglass. Deze zou goed gebruikt kunnen worden bij consult op afstand, bijvoorbeeld bij wondbehandeling door Quality Zorg of een specialist. Verder zijn er mogelijkheden voor de toepassing van VR-brillen bij trainingen van medewerkers, maar ook om cliënten te laten zwemmen met dolfijnen.

8. Gebruik van informatie

De cliëntenraad zocht in 2022 naar een manier om in contact te komen met bewoners. In overleg is besloten om met een aantal bewoners in gesprek te gaan over verschillende onderwerpen zoals zorg, veiligheid en activiteiten.

Daarnaast zijn de recensies die worden geplaatst op ZorgkaartNederland input voor de managementreview.

