

Addendum op het Jaarverslag 2020 ten behoeve van het kwaliteitsverslag

Inleiding

In ons jaarverslag is beschreven waar onze volledige organisatie, zowel intra- als extramuraal, staat aan het begin van 2021. Hierin komt voor een deel ook onze intramurale zorgverlening en VPT al aan bod en wordt al veel beschreven wat we in het kader van onze kwaliteitsplannen gedaan hebben. Om het kwaliteitsverslag compleet te maken hebben we dit addendum toegevoegd aan het jaarverslag. In dit addendum wordt specifiek ingezoomd op onze verpleeghuissector en zal worden beschreven wat nog niet aan de orde is geweest in het jaarverslag.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Vanaf 2019 willen we starten met woonbegeleiders op de huiskamers en dit in 2020 en 2021 verder uitbouwen, zodat aandacht, nabijheid en een zinvolle dag geboden kan worden aan de cliënt.

In 2019 is de uitbreiding van de formatie met woonbegeleiders, activiteitenbegeleiders, omloopmedewerkers en/of welzijnscoaches voortvarend van start gegaan en dit is in 2020 verder uitgebreid, zodat de locatie specifieke doelstellingen grotendeels behaald zijn. Alleen de oorspronkelijk beoogde uitbreiding bleek niet altijd realistisch te zijn in relatie tot het kwaliteitsbudget, zodat enkele locaties hun doel naar beneden hebben bijgesteld. Bijvoorbeeld Siloam heeft 44 uur aan woonbegeleiders ingezet per afdeling in plaats van 56 uur per week.

Voor alle locaties zijn welzijnsprogramma's opgesteld, vraaggericht, aansluitend aan de behoeften van de cliënt, maar deze konden in 2020 door corona niet volledig doorgang vinden. Zo konden afdeling overstijgende activiteiten vaak geen doorgang vinden, maar zijn na de eerste golf wel weer op verschillende locaties activiteiten op de woongroep georganiseerd. We hopen in 2021 de welzijnsprogramma's wel volledig uit te kunnen rollen.

In 2019 is gestart met de inzet van muziektherapeuten op de locaties en dit is nog verder uitgebreid in 2020. Om een goede uitvoering te geven aan de muziektherapie zijn projectplannen opgesteld, die worden uitgevoerd. Dit loopt door in 2020. Naast muziektherapeuten zijn nu ook beeldende therapeuten aan de slag gegaan in het laatste kwartaal van 2020. Dit onderdeel moet nog verder vormgegeven gaan worden in 2021.

Deze extra inzet van medewerkers heeft geleid tot duidelijke verschillen in de metingen cliënttevredenheid van 2018 en 2019 in positieve zin. In 2020 geldt dat er door de corona geen meting interne cliënttevredenheid is geweest. In 2021 zal deze wel weer uitgevoerd gaan worden.

Wonen en welzijn

Identiteit

Voor 31 december 2021 is het welzijn van de cliënt verbeterd en is er meer ruimte gekomen voor het bouwen aan zorgrelaties door de inzet van extra geestelijk verzorgers.

Identiteit binnen de locaties wordt vormgegeven voor 31 december 2020, zodat op het gebied van de identiteit beter aangesloten wordt op de cliënt.

De geestelijke verzorging is op een enkele locaties nog verder uitgebreid, zo is in De Burcht 16 uur extra ingezet. In Pniël is bijvoorbeeld door corona de geestelijk verzorger meer zichtbaar geweest op de afdelingen en in gesprekken met medewerkers. De activiteiten die door de geestelijke verzorging werden georganiseerd waren meer persoons- en afdelingsgericht en niet afdeling overstijgend, zodat activiteiten meer toegespitst waren op de identiteit van de persoon. In 2020 is ook voldaan aan een aantal belangrijke voorwaarden om geestelijke verzorging in te kunnen zetten ten dienste van de thuiswonende cliënt. Zo is er de mogelijkheid gekomen van financiering van deze zorg door middel van overheidssubsidie.

Het afgelopen jaar heeft het bestendigen van de missie vooral aandacht gekregen. Onderdeel hiervan is het programma identiteit dat is opgezet en waarbij toetsingsmodules zijn ontwikkeld en aangeboden. Ook doorlopen alle leidinggevende het opgezette Lelie leiderschapshuis

De scholing identiteit is nog niet of deels uitgevoerd in verband met corona. Dit houdt ook in dat het doel op dit gebied nog niet behaald is en gaat doorlopen in 2021. Het doel wordt: Identiteit binnen de locaties wordt vormgegeven voor 31 december 2021, zodat op het gebied van de identiteit beter aangesloten wordt op de cliënt.

Wijkgericht werken

Het wijkgericht werken zoals verwoord in het strategisch meerjarenplan is vormgegeven voor 31 december 2021. PVA per locatie/ wijk opstellen en uitvoeren en een wijkregisseur voor alle locaties.

Lokale verbintenis en integraal werken met maximaal voordeel van elkaar: één team, één wijk. Er wordt samengewerkt met de hulpverlening- en thuiszorgteams in de wijk. Er is betrokkenheid van de wijk bij het huis, en van het huis bij de wijk. Ook zorgwinkels dragen bij aan de samenhang in de wijk en maken de maatschappelijke transitie naar langer thuis mede mogelijk. Dat is zichtbaar in activiteiten, samenwerkingsrelaties en contacten, bijvoorbeeld tussen de welzijnscoach en welzijnspartijen in de wijk. Voor iedere locatie is iemand aangewezen die de rol van 'wijkregisseur' heeft. De samenwerking tussen de locatie en de eerste lijn willen we verder uitbreiden. De huisarts in de wijk consulteert de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog of verpleegkundig specialist. De paramedici behandelen cliënten van zowel onze huizen als in de wijk. Deze ambities worden verder uitgewerkt en vormgegeven in het programma Thuis voor elkaar.

Daarnaast is in 2020 gestart in De Burcht met de ouderenhub, zoals beschreven in het kwaliteitsverslag van 2019. Het doel van de ouderenhub is om te zorgen voor voldoende geschikte woningen, woonvormen en voorzieningen in de wijk die senioren helpen om zelfstandig te wonen. In 2019 is een start gemaakt met het introduceren van de WOLK (hulpmiddel om breuk bij vallen te voorkomen) bij wijkverpleegkundigen vanuit de zorgwinkel van De Burcht. Dit heeft even stilgelegen door corona, maar wordt nu geïntroduceerd bij het VPT team. Daarnaast zijn er ontmoetingen georganiseerd tussen de wijkverpleegkundigen uit de wijk rond De Burcht en medewerkers van De Burcht zelf zodat zij elkaar konden leren kennen en weten hoe en waarvoor ze elkaar kunnen vinden. In 2020 is de polikliniek gestart in Pniël, maar door corona is de verbinding met de wijk nog beperkt. Het doel is dat in de komende maanden de samenwerking met de huisartsen door middel van de poli verder wordt uitgebouwd, zodat drempels worden verlaagd en lijnen tussen cliënten en verschillende disciplines in de wijk en intramuraal worden verkort.

Veiligheid

De nieuwe Wet Zorg en dwang (WZD) is uitgebreid onder de aandacht gebracht van medewerkers. Door een projectgroep is de implementatie voorbereid in 2019 en is tot en met 2020 deze wet geïmplementeerd. In de Wet zorg en dwang (Wzd) is een halfjaarlijkse analyse verplicht gesteld. In deze analyse moet gekeken worden naar de hoeveelheid geleverde onvrijwillige zorg en of er trends zijn waar te nemen. Waar mogelijk is het streven om onvrijwillige zorg zoveel en zo snel mogelijk af te bouwen.

In het tweede kwartaal van 2020 zijn er 950 cliënten opgenomen geweest in de huizen van Lelie Zorggroep. Het gaat dan om zowel PG als somatiek. Bij al deze cliënten zijn in totaal 24 maatregelen geregistreerd, waarbij het slechts bij zes maatregelen om onvrijwillige zorg met verzet ging. Het ging om beperkingen van de bewegingsvrijheid en het toedienen van psychofarmaca buiten de richtlijn. De andere 18 maatregelen betreffen vrijwillige zorg, waarbij het stappenplan volgens wettelijke verplichting wel moet worden gevolgd. In de overgangsfase is ervoor gekozen om niet voor iedere bewoner die op een gesloten afdeling verblijft apart een stappenplan in te zetten. Het uitgangspunt is dat er wel voor iedere bewoner een verloopplan beschikbaar is en is vastgelegd in het zorgdossier. Dit staat los van verzet of geen verzet. Bij cliënten die verzet tonen tegen de gesloten deur, wordt het stappenplan wel gevolgd en geregistreerd als onvrijwillige zorg. Er loopt een project Domotica binnen Lelie Zorggroep waarbij ook wordt gekeken hoe domotica ingezet kan worden om de vrijheid te bevorderen.

Er zijn verschillen tussen de locaties waar te nemen in aantallen registraties. De belangrijkste oorzaak hiervan is dat de werkwijze nog niet volledig uniform is. Om de werkwijze eenduidig te maken, vind er intervisie in de vakgroep artsen. Bij twijfel kan een zorgverantwoordelijke altijd overleggen met de WZD-functionaris van de locatie. Deze functionarissen hebben ten minste maandelijks overleg.

Het werken met de cirkel van Deming heeft doorlopend de aandacht binnen de organisatie en maatregelen naar aanleiding van incidenten worden geborgd.

Op het gebied van bespreken van medicatieveiligheid binnen het team worden nu ook slagen gemaakt. Het nieuwe systeem Triasweb (zie ook jaarverslag) is hierbij een goed hulpmiddel, omdat meldingen goed en eenvoudig geanalyseerd kunnen worden door het team. In juli 2020 is de implementatie van Triasweb geëvalueerd met de gebruikers. Dit heeft geleid tot de verbeterpunten. Deze verbeterpunten hebben geleid tot een optimalisatiestrategie van het gebruik van Triasweb, zodat maatregelen naar aanleiding van incidenten goed uitgevoerd en geborgd worden. Onderdeel van de strategie is het optimaliseren van de inzet van de incidentcommissies en het verduidelijken van de rol van de incidentcommissies. De incidentcommissies zijn opnieuw geïnstalleerd en hebben een bijgestelde opdracht gekregen gericht op het periodiek integraal analyseren van de meldingen met behulp van het vastgestelde format. In februari 2021 krijgen deze commissies scholing in het analyseren van de meldingen, het adviseren over verbeteringen en het maken van de incidentrapportage.

Eten en drinken is iets dat voor onze cliënten dagelijks terugkomt. Niet alleen kan lekker eten een hoogtepunt van de dag zijn, het geeft mede ritme aan de dag, en is (vaak) ook een sociaal moment. De cliënten in onze huizen zijn veelal grotendeels van ons afhankelijk voor het aanbod van eten en drinken. Dat alles maakt het tot een aspect van onze zorg dat van grote invloed is op het welbevinden van de cliënt. In 2021 willen we dit in projectvorm verder vormgeven. Ook eten en drinken bij VPT-cliënten komt in dit project aan bod.

Op individueel niveau wordt bij al onze cliënten ruim aandacht besteed aan eten en drinken doordat onder andere zelf gekookt wordt op een groot aantal groepen, het besproken wordt met de cliënt, er rekening wordt gehouden met de voorkeuren van cliënten op dit gebied en wordt beschreven in het zorgdossier.

Innovatie

Niet alleen voor de wijk zijn innovaties ingezet, maar ook in onze verpleeghuizen is zijn in 2020 verschillende innovatieprojecten uitgevoerd. Sommige projecten werden vanwege corona stilgelegd of uitgesteld, andere innovaties juist gestimuleerd. Zo gingen medewerkers bijvoorbeeld beeldbellen met cliënten en familieleden. Ook hebben we geëxperimenteerd met een app die microlearnings over infectiepreventie en hygiëne aanbiedt.

Verder zijn er ondanks de coronasituatie experimenten gestart met GPS-dwaaldetectie en biodynamische verlichting. In Siloam werd met het experiment biodynamische verlichting geen effect gemeten op gedrag. Op één locatie, Tiendhove, is een uitgebreid knelpuntenonderzoek uitgevoerd om samen met de medewerkers het nachtzorgproces te verbeteren.

Conclusie

Het jaar 2020 was door de coronacrisis een heftig jaar, zoals ook al is beschreven in het jaarverslag. Maar ondanks dat hebben we toch verder kunnen werken aan de doelen, die we ons gesteld hadden. De verwachting is dat we in 2021, mits de samenleving weer opengaat en blijft, deze doelen, soms op andere wijze of bijgesteld, kunnen behalen, zodat we welzijn voor de cliënt op een wijkgerichte manier vorm kunnen geven met deskundige professionals.