Kwaliteitsverslag 2022 Het Klooster in Waalre

Voorwoord

Dit is het eerste kwaliteitsverslag met betrekking tot Het Klooster Waalre. Dit verslag is een onderdeel van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en zal worden aangeboden bij CZ Zorgkantoor.

Het is een voorrecht om na drie jaar van voorbereiding om actief te zijn in het domein wonen, welzijn en zorg én de eerste bewoners te ontvangen in hun appartement. Thuisbasis Nederland is vanuit zijn oorsprong een extramurale zorgaanbieder en zag dat er veel mensen in een zorgelijke situatie thuis woonden. Vanuit onze verantwoordelijkheid en passie voor het werk hebben we dit concept ontwikkelt. Het concept stoelt zich op een aantal pijlers: Levensgeluk – Positieve Gezondheid – Meedoen.

De pijlers hebben we bewust gekozen op basis van onze ervaring in de wijk. De kwetsbaarheid van de ouder wordende mens is een gegeven en vraagt om een liefdevolle houding. Respect voor de mens, zijn naasten én eigen regie ten aanzien van gezondheid en het leven is een complexe mix. Zeker als mensen vanwege verminderde cognitie niet altijd meer in staat zijn om keuzes te maken. Met ondersteuning vanuit het welzijn én zorgteam proberen we de juiste invulling te geven aan de wensen en behoeften van de bewoner(s).

Vaak horen we van bewoners en/of naasten dat mensen opbloeien door de liefdevolle omgeving. Dat sterkt ons in onze missie om de pijler levensgeluk centraal te laten staan en overmatige behandeling te laten. Uiteraard altijd in afstemming met de omgeving en behandelaren rondom de bewoner.

We hopen met dit verslag bij te dragen aan transparantie van ons initiatief, maar ook om anderen te inspireren om meer kleinschalige initiatieven te realiseren. Immers staan we met elkaar voor een grote opgave van een dubbel vergrijzende bevolking.

Veel leesplezier en alle goeds gewenst.

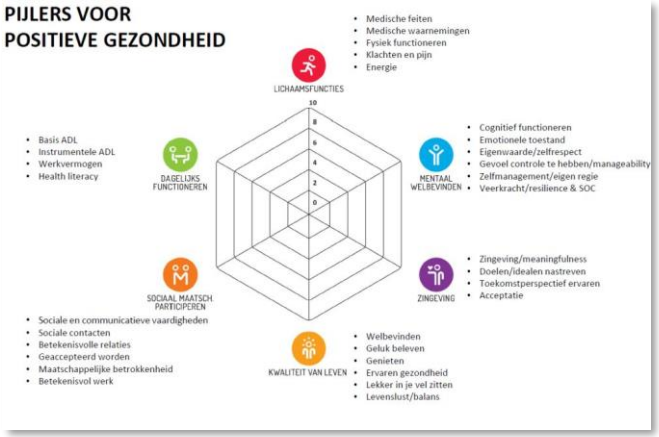
Namens de Raad van Bestuur

Olga Pothoven
Yvonne de Ruijter
Hennie van Tintelen

Wat wil de cliënt?

In de opstart van Het Klooster ontmoeten we de cliënt(en) en zijn naasten in de thuissituatie én op locatie. Door deze combinatie krijgen wij zicht op de context en leefsituatie van de toekomstige bewoner. Tijdens de intake nemen we de input mee uit de bezoeken om de zorg zo passend en herkenbaar mogelijk te maken. Onze intake is opgebouwd uit de Nanda Nic Noc diagnoselijst en het gesprekshulpmiddel van Machteld Hubert.

We hebben bewust gekozen voor een integratie van Positieve Gezondheid in de Nanda NN vragenlijst om enerzijds de eigen regie en veerkracht een plek te geven in de zorg voor de bewoner. Hierdoor krijgen we direct zicht op de kracht en kwetsbaarheid wat ons helpt om een passend zorgleefplan te maken. Het zorgleefplan wordt gemaakt door de EVV-er en deze treed ook op als contactpersoon.



Het levensverhaal

Door middel van de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) is er ruimte om een levensverhaal te beschrijven, waardoor we mensen nog beter leren kennen. In de praktijk zien we dat hier nog weinig gebruik van wordt gemaakt omdat de meeste bewoners en naasten fors overbelast en overvraagd waren tijdens het verhuizen. We volgen het draagvlak organisch en leren de bewoner en zijn naasten persoonlijk kennen gedurende het zorgproces. De informatie die daaruit komt landt in het intakeproces en zal een plek gaan krijgen in het PGO.

Samenwerking

Iedere bewoner heeft zijn eigen huisarts. Vanwege de kleinschaligheid zijn er 4 huisartsen waar we een actieve samenwerking mee hebben. Intern huurt een fysiotherapeut een ruimte bij Het Klooster en behandeld onze bewoners, mits zij geen eigen fysiotherapeut hebben. In het geval van specialistische behandeling wordt er gericht samenwerking gezocht met een behandelaar (Fysio Parkinson, NAH etc).

De medicatiezorg is in 2022 volledig gedigitaliseerd in samenwerking met de apotheek. Hierdoor is het proces van medicatiezorg vereenvoudigd en zijn wijzigingen veelal direct zichtbaar op de toedienlijst. We constateren nog wel dat opdrachten van de huisarts niet altijd goed worden overgenomen door de apotheek, waardoor het zorgteam acties onderneemt om de apotheek hierover te informeren.

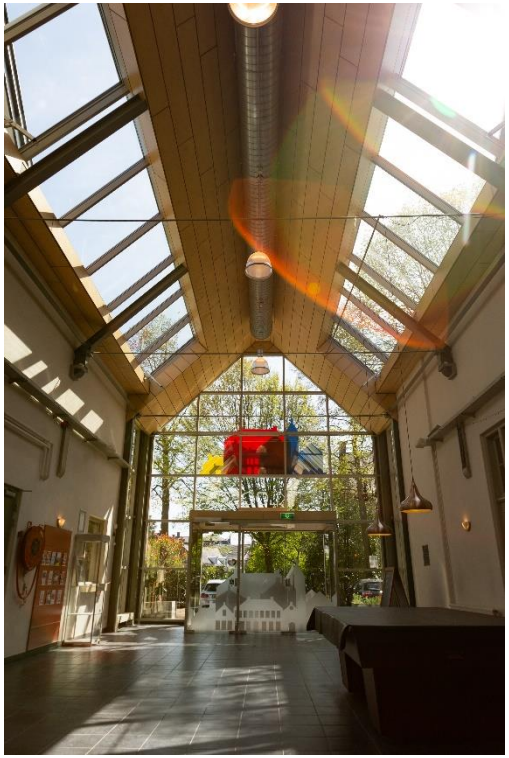
Wonen en welzijn

Mensen die bij Het Klooster komen wonen huren een appartement en richten dit met eigen spullen in. Bij de exploitatie is ervoor gekozen om de vloeren en muren af te werken, zodat we cliënten en naasten ontzorgen. Mensen betalen bij het bewonen van het appartement een borgsom ten behoeve van de stoffering. In de meeste gevallen werd hier positief op gereageerd.

Omdat we in de zomervakantie zijn geopend hebben we de nadruk gelegd op goede en veilige medische zorg. Vanwege de gespreide instroom hebben we veel invulling kunnen geven aan kleine activiteiten die bij hebben gedragen aan groepsvorming en zorg voor elkaar. Zo zagen we dat bewoners met een dementieel beeld andere bewoners met een lichamelijke beperking hielpen.

Foto Waalres Erfgoed

2020 Ontwerp architect



Een dag

Gaandeweg 2022 ontstond er vanuit de naasten én zorgmedewerkers meer behoefte aan structuur op de dag, waarin geplande activiteiten werden aangeboden. Hiervoor is een activiteitenbegeleidster aangetrokken. Zij heeft bij de bewoners input opgehaald en on the job activiteiten aangeboden om te onderzoeken wat er aansluit. Dit heeft geresulteerd in een basis structuur van enige activiteiten op de dag.

Als rode lijn zien we een aantal wensen, namelijk: buiten zijn (wandelen en beleving van natuur, liefde voor dieren), bewegen (wandelen, fysio en aangepaste gym in groep), (klassieke) muziek luisteren, spel activiteiten en tuinieren (helpen bij onderhoud en genieten van bloemen en dieren die op bezoek komen). Voor sommige bewoners is het lastiger om in een groep te functioneren. In 2023 willen we onderzoeken hoe we beter kunnen aansluiten bij de individuele behoeften die vragen om meer 1 op 1 aandacht.

Zingeving

Helaas hebben we in de eerste 5 maanden afscheid moeten nemen van drie bewoners. Deze zijn vanwege een ernstige kwetsbaarheid overleden. De zorg hebben we samen met de naasten en huisartsen kunnen organiseren, waardoor 2 cliënten in hun eigen appartement konden sterven. Vanuit de huisarts ontvingen we het compliment: *“Ik kan goed merken dat jullie dit vaker doen. Dat is fijn samenwerken.”*

De naasten van de overledenen gaven aan: *“De zorg is heel warm en betrokken. Wat jammer dat mijn vader/moeder er zo kort van heeft kunnen genieten.”* *“De spirit in het team is geweldig. Jullie hebben er allemaal zin in om er wat moois van te maken. Dat voel je gewoon.”*

Het ‘eigen’ leven

Natuurlijk is er ook het gevoel van verlies bij bewoners, waarin depressieve klachten, of angst en onrust ten tonele komen. Door zorgvuldig te kijken en te luisteren naar het verhaal en gedrag onderzoeken we eerst welke interventies we zelf als team in kunnen zetten. Wanneer klachten aanhouden betrekken we in overleg de (huis)arts om mee te denken. Intern hebben we een verlies- en rouwtherapeute tot onze beschikking die aan kan sluiten bij thema’s rondom verlies. Dit helpt de bewoner maar ook het zorgteam in het bieden van passende zorg.

Familie en vrijwilligers

Tijdens het intakeproces maken we ook kennis met de naasten. Dit kennismakingsproces loopt eigenlijk gedurende het zorgproces door. Vanzelfsprekend maken we afspraken over communicatie rondom de zorg, maar elkaar leren kennen vraagt tijd. Het contact met de naasten is laagdrempelig en persoonlijk, waarin we met elkaar de best mogelijke zorg organiseren.

Binnen Het Klooster zijn er nog geen vrijwilligers werkzaam. Na de eerste maanden van de opstart komen er vrijwilligers op ons pad die graag willen komen helpen. Om dit goed en veilig te kunnen organiseren willen we leren van andere organisaties. In Waalre bestaat het initiatief “Goed voor mekaar” die ons hiermee kunnen helpen. In 2023 willen we hier invulling aan geven.

Passende, veilige zorg en ondersteuning

Kwaliteitsbeleid

Onze organisatie is ISO9001 gecertificeerd. Het kwaliteitshandboek is digitaal beschikbaar voor het zorgteam, evenals de Vilans richtlijnen en protocollen. Het kwaliteitsbeleid wordt 2 maal per jaar ge-audit. Eénmaal vind er een interne audit plaats en een audit door KIWA (extern). Aan de hand van een PDCA cyclus ontwikkelen en verbeteren we de zorgverlening c.q. organisatie.

Veilige zorg (hulpmiddelen en incidenten)

Ten aanzien van de directe zorgverlening wordt er gebruik gemaakt van een risico inventarisatielijst bij bewoners waar dat noodzakelijk is. Uit de incident meldingen zien we een aantal valincidenten naar voren komen die te maken hebben met plotselinge achteruitgang, of het eigen initiatief van de bewoner. Dit heeft nooit geleid tot een calamiteit, maar wel tot letsel (hematomen, kneuzingen, pijn). We beseffen ons dat de spanning tussen preventief handelen (inzet van hulpmiddelen) kan bijdragen aan het mogelijk verlagen van incidenten, echter willen bewoners soms geen gebruik maken van hulpmiddelen, of zij weten niet goed hoe deze te gebruiken. Inmiddels hebben we op locatie een aantal basis hulpmiddelen staan die we collectief kunnen gebruiken (rolstoel, rollator, douchekruk) waardoor we sneller de beschikking hebben over hulpmiddelen. Hierdoor verwachten we dat het aantal valincidenten zeker in nabijheid van zorgmedewerkers verlaagd.

De meldingen rondom medicatie betreffen veelal incidenten die betrekking hebben op wijzigingen op de toedienlijst van de apotheek. In specifieke gevallen blijkt de medicatie niet te zijn gewijzigd op de toedienlijst, terwijl de arts dit wel met het zorgteam heeft afgesproken. Het digitaliseren van het proces heeft dit al wel verbeterd, maar behoeft nog aandacht om het verder te verbeteren.

Overlegvormen

Het voltallige zorgteam heeft maandelijks een overleg, waarin tenminste de volgende elementen aan de orde komen:

1. Hoe gaat het met je? (inventarisatie draagkracht/last, werkplezier)
2. Bijzonderheden cliënten (tevens signalen die zijn opgedaan door medewerkers)
3. Kernwaarden van Het Klooster
4. Behoefte aan (bij)scholing
5. Op basis van thema kwaliteitsbeleid van de organisatie
6. Integratie van maatschappelijk/culturele vorming met gemeenschapshuis
7. Eigen inbreng medewerker

Ondersteuning

Op basis van voorkomende situaties biedt onze organisatie de mogelijkheid om medewerkers verder te bekwamen (kennis te vergroten) middels een e-learning systeem van Noordhoff. In 2022 ontstond de behoefte om versneld een scholing rondom verslikking in te zetten, vanwege een progressieve

aandoening bij een bewoner. Door de inzet van blended learning (online en fysieke training) zijn de medewerkers geschoold en zijn zij in staat om veilige zorg te bieden in het kader van verslikken/stikken.

Leren en ontwikkelen

Het kwaliteitsbeleid van onze organisatie is met name extramuraal geschreven, waarin de kaders van de zorgverzekeringswet leidend waren. We realiseren ons dat het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (zorg voor het leven) meer geïntegreerd moet worden in ons kwaliteitsbeleid. Deze integratie verwachten we in 2023 af te ronden, waarbij we rekening houden met de ontwikkeling van het kwaliteitskader, vanwege het feit dat deze nu wordt herzien.

Leren van elkaar

Voor de start in augustus hadden we al verbinding gezocht met collega organisaties in de omgeving om zo de mogelijke samenwerking op te kunnen starten. Veelal heeft dat geresulteerd in doorverwijzing (bewoners die zoeken naar een geschikte plek), inschakelen van expertise (ergotherapie, zorgtrajectbegeleiders), of in locatiebezoeken. Juist de bezoeken aan de locaties waren erg leerzaam, omdat dit een beeld geeft van andere vormen van zorg/intenties. Een aantal voorbeelden hiervan:

- ✓ Bewust kleine leefruimte/appartementen zodat het dagelijks leven in een groep plaatsvind
- ✓ Personele formatie soms zeer royaal (8 medewerkers op 25 bewoners in de middag)
- ✓ Organisatie van maaltijden soms met vrijwilligers, of met personeel versus catering
- ✓ Inrichting en sfeer van de ruimten (veel steen versus natuurlijke materialen)

De overeenkomsten die we ervoeren tijdens de bezoeken zijn

- ✓ Gepassioneerd over het werk (vak inhoud)
- ✓ Ondernemerschap
- ✓ Open en kritisch naar zichzelf en de collega organisatie
- ✓ Aandacht voor de toekomstige uitdagingen (minder arbeidskrachten, hoe dan de zorg organiseren?)
- ✓ Bewustzijn van domotica en technologie inzet
- ✓ Opleiden van nieuwe professionals

Voor 2023 hebben we de ambitie om verder invulling te geven aan “leren van elkaar.” Dit verkennen we momenteel met 2 organisaties.

Cliëntenraad

Omdat onze organisatie in 2022 afscheid heeft genomen van de wijkverpleging is het belangrijk om een cliëntenraad te installeren die inspraak en zeggenschap heeft conform richtlijnen en wetgeving. Op dit moment halen we directe input op bij de cliënten middels evaluaties en tussentijdse gesprekken aan de tafel. Op informele manier toetsen we dan de richting en tevredenheid van het wonen en leven bij Het Klooster.

Opleiden en scholen

Vanuit de Fontys Hogeschool, ROC en SUMMA zijn er studenten actief met ieder een eigen opleidingsplan. De studenten die wij begeleiden zijn Helpende, Verzorgende (IG), Welzijn, Toegepaste Psychologie, fotografie, ergotherapie. De uitwisseling van kennis en leervragen draagt bij aan een integraal beeld van ons initiatief en helpt ons in vorming. Op dit moment studeren er 5 personen gedurende 1 jaar bij ons.

Leiderschap, governance en management

De organisatie heeft een driekoppig bestuur, waarbij de verschillende taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld op basis van talent en kennis. Alle bestuursleden werken mee in de uitvoerende zorg als dat nodig is.

Het bestuur staat onder toezicht van de Raad van Toezicht welke in 2023 gaat aftreden. Door het constructieve toezicht is het bestuur in staat geweest om nieuwe initiatieven te ontplooien. In de statuten en het huishoudelijk reglement van de organisatie staan de besluit-, en beslissingsbevoegdheden geformuleerd. In 2023 zullen er nieuwe toezichthouders worden geworven voor de volgende portefeuilles:

1. Conceptontwikkeling, innovatie en wonen
2. Financiën
3. Werkgeluk (HRM) & zorg

Personeelssamenstelling

Bij de inrichting van een zorgteam zijn we uitgegaan van de zorgvragen van de bewoners. De mix van bewoners (50% somatisch en 50% psychogeriatrische grondslag) geeft een interessant speelveld om competenties en talenten te werven. In de basis zijn we begonnen met het realiseren van een gezonde medische basis, waarin de kennis en expertise voldoende aanwezig is. Aanvullend hierop hebben we een mix van medewerkers aan ons verbonden die sterke affiniteit hebben met de ouderwordende mens, dementie of 1 op 1 begeleiding. Talenten cq. karaktereigenschappen waar we bewust op hebben ingezet zijn: eigenaarschap, empathie, plezier, introvert & extravert, coachende vaardigheden, natuurlijke vorm van presentie, taligheid en creativiteit. Het samenspel van aanwezigheid/welzijn in combinatie met de medische zorg geeft ruimte voor integrale ondersteuning.

Persoonlijke ontwikkeling

Omdat we het belangrijk vinden om een duurzaam team te behouden hebben we veel oog voor de intrinsieke drijfveren van onze medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn: Goed zorgen voor mens en de natuur. Kunstzinnige vorming (muziek, beeldend). Liefde voor dieren en de impact op welbevinden van iedereen. Deze interesses nemen we mee in de aansluiting bij onze cliënten. Tevens daagt het ons uit om een basis te realiseren waarin er voldoende kennis aanwezig is bij alle medewerkers rondom:

- ✓ Integraal werken (overdragen, signaleren en samenwerken)
- ✓ Basiskennis dementie (oorsprong, verschillende vormen en bijbehorende uitingsvormen)
- ✓ Basismodule zorg voor de ouder wordende mens
- ✓ Medicatiezorg (Veilige principes in de medicatieketen)
- ✓ Wet Zorg en Dwang (Uitleg en begeleiding van de wetgeving)

Naast de online modules worden er klinische lessen georganiseerd en vindt er minimaal 1 maal per jaar intervisie plaats om deskundigheid te bevorderen en samen leren door te ontwikkelen.

Voor leerlingen MBO niveau 2+, 3IG en 4 is er plaats om zich het vak eigen te maken. Deze studenten worden gekoppeld aan onze leercoaches (werkbegeleiders) om de competenties te ontwikkelen. De rol van werkbegeleider wordt door alle gediplomeerden vervuld, omdat we het belangrijk vinden dat iedereen bijdraagt aan het enthousiasmeren en leren van nieuwe zorgprofessionals. Eén van onze bestuurders werkt op het ROC als docent verpleegkunde en is eindverantwoordelijke voor de borging van kwaliteit rondom leren in onze organisatie.

Hulpbronnen, omgeving en context

De totale locatie kent 21 appartementen, waarvan een klein deel van de appartementen zijn gerealiseerd in het monument. Tegen het monument aan is contrasterend nieuwbouw geplaatst. Aan de voor en achterzijde van de locatie ligt een tuin, welke in samenspraak met de bewoners is vormgegeven. Voor bewoners die dit interessant was hebben we planten, bloemen en groenten gekozen die aansluiten bij herinneringen.

De locatie staat in het hart van het dorp. Hier was vroeger een bloeiende gemeenschap die samenkwam in het aangrenzende buurthuis. Mede juist vanwege deze historie wilden wij een concept ontwikkelen waarin meedoen (zolang als het kan) en ontmoeting met het dagelijkse leven centraal staan. Juist vanwege de huidige verenigingen die in het gemeenschapshuis zitting hebben is er een mogelijkheid om te komen tot integratie. Zo organiseren we in de feestmaanden gezamenlijke activiteiten, kunnen bewoners deelnemen aan muziekvoorstellingen en vindt er wekelijks een koffieuurtje plaats om mensen uit de wijk te ontmoeten.

De omgeving

Ons initiatief staat ook in een omgeving waar veel wachtlijsten zijn, waardoor er een appél gedaan wordt op onze verantwoordelijkheid om voor meer mensen toegankelijk te zijn. Oplossingen waar nu aan gedacht worden zijn dagbesteding, ontwikkeling van een preventie- en voorlichtingsplan (multi generationeel) en onderzoeken of participeren in de omliggende omgeving van het klooster helpend kan zijn. Deze initiatieven kunnen alleen maar in samenspel met wijkbewoners en andere stakeholders worden gerealiseerd en vragen tijd om te laten ontstaan.

Technologie

Naast personenalarmering wordt er op dit moment weinig gebruik gemaakt van technologie. De inzet van GPS trackers/alarmering voor buiten wordt verkend door een aantal bewoners. Op individuele basis maken mensen gebruik van beeldschermtechnologie om contact te onderhouden of om spelletjes te spelen. Tot nu toe is er nog geen directe aanleiding om aanvullende technologie in te zetten. We kunnen ons voorstellen dat die noodzaak gaat ontstaan. Hierop zijn we voorbereid door contact te onderhouden met verschillende leveranciers.

Bij de meeste bewoners met een vorm van dementie wordt er bij voorkeur gewerkt met de dementieklok van BBrain, evenzo in de gemeenschapsruimte.