

Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Cederhof werkt met een zorgplan gebaseerd op zorgdoelen. Bij iedere bewoner is het cliëntverhaal en klinimetrie ingevuld. Zorgplannen zijn ingeperkt en persoonlijker, rapportages zijn doelmatiger. Medewerkers gaven aan het vervelend te vinden dat door de nieuwe werkwijze informatie op verschillende plaatsen staat in verschillende dossiers. Daarom is een voorbeelddossier geopend: 'de heer K. Waliteit'. Op deze manier borgen we dat informatie in alle dossiers op dezelfde plaats is terug te vinden. De kwaliteitsverpleegkundige neemt steekproeven om te zorgen dat de dossiers op orde blijven voor de volgende audit voor het PREZO-keurmerk. In maart 2022 heeft een tussentijdse audit PREZO plaatsgevonden. Uit deze audit kwamen geen aandachts- en/of actiepunten. Een geweldig resultaat!

De werkgroep 'wakker worden én gaan slapen wanneer je wilt' (expeditie) is samengesteld en 8 april 2022 van start gegaan. In 2022 zijn verschillende thema's besproken en in het najaar is met 2 pilots gestart: zorgplanning en medicatiekluisen.



In december 2022 zijn 26 plafondliften in de oudbouw geplaatst en zijn alle zorgmedewerkers getraind in het werken hiermee.

Wonen en welzijn

De activiteiten voor bewoners, tweemaal per dag (waaronder iedere dag een beweegactiviteit), zijn gecontinueerd. Familie gaf aan het prettig te vinden dat persoonlijke interesses en welzijnsactiviteiten worden opgenomen in het zorgplan (Carenzorg). De vernieuwingen in het ECD helpen ons om de zorg nog persoonlijker te maken. Hierdoor is er meer aandacht voor persoonlijke interesses en worden welzijnsactiviteiten

Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

sneller opgenomen in het zorgplan. We vinden het belangrijk dat er ruimte is voor welzijn. In 2022 is de training 'Contactverzorging' aangeboden om hier meer diepgang aan te geven. Deze training sloot aan op de training 'Rapporteren' (dezelfde trainer van Triaspect), zodat we onze zorgverlening vanuit verschillende invalshoeken blijven verbeteren.



In 2022 is de inzet van de muziektherapeute, fysiotherapeut en activiteitenbegeleider voortgezet waardoor meer mensen kunnen deelnemen aan activiteiten. Ook is er dankzij deze medewerkers meer ruimte voor individuele aandacht/activiteit.

Muziek, bewegen en lekker eten zetten we door. Het is mooi om te zien dat dit ook steeds meer gaat leven bij onze zorgmedewerkers. Zo stapte een leerling-verpleegkundige onlangs binnen, omdat een bewoner graag twee keer daags een gebakken eitje eet, 'hoe realiseer ik dat?!' Tot op heden lijkt het warm eten in de avond verzorgd door de koks van Cederhof een prettige werkwijze voor medewerkers. Ook de bewoners vinden dit fijn. In 2022 is de pilot 'ook 's avonds warm eten' uitgebreid naar de andere huiskamers: Parkzicht en Tuinkamer.

Veiligheid

De huiskamers Tuinkamer en Molenzicht zijn 's avonds langer open aansluitend op de vraag van bewoners. In 2022 hebben we de inzet van extra personeel in de avonduren behouden om de kwaliteit van zorg en veiligheid van bewoners te waarborgen. Er is hierdoor ook meer ruimte voor aandacht en spelletjes.

Om de MIM-meldingen laag te houden, is onbegrepen gedrag een vast item op de opleidingskalender voor 2022 gebleven. De optie om een externe deskundige te consulteren is gebleven. We hebben medewerkers gestimuleerd om te leren van elkaar door interne intervisie. De MIM-meldingen zijn eens per 6 weken geëvalueerd door de MIM-commissie.

Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

In 2022 is geïnvesteerd in kennis van de Wet Zorg en Dwang. Cederhof is als enige ouderenzorgorganisatie in de provincie Zeeland bezocht in het kader van het Themabezoek IGJ.

Inmiddels werken we geruime tijd met Boomerweb. Het systeem zelf werkt goed. We hebben geleerd dat we onze werkwijze moesten aanpassen, met name het bestelling proces. Hierdoor zijn ‘kinderziektes’ verholpen. Later in het jaar zijn we in Kapelle gestart met de uitrol in de wijkverpleging. Ook de huisartsenpraktijk in Wemeldinge is aangesloten. We zijn medicatiefouten goed gaan monitoren en hebben vastgesteld dat vaak sprake was van slordigheid. Om dit aan te pakken is o.a. de stipdienst geïntroduceerd (een dagelijkse controle in de ochtend en de avond). We hebben eerst moeten zorgen dat medewerkers dit ook werkelijk deden. Daarnaast zijn we eind 2022 gestart met de pilot medicatiekluisen (BG en somatiek). Uit de halfjaarrapportage Q3 en Q4 wordt al duidelijk dat de resultaten positief zijn en de nieuwe werkwijze aantoonbaar tot minder medicatiefouten heeft geleid. We hopen dit voort te zetten en uit te breiden in 2023.

Leren en werken aan kwaliteit

In 2022 hebben we gerealiseerd dat elke leerling regelmatig met zijn/haar werkbegeleider samenwerkt. De praktijkopleiders hebben ervoor gezorgd dat Cederhof kan blijven opleiden met goede begeleiding. Twee verzorgenden zijn met de opleiding praktijkopleider gestart. Daarnaast kregen alle zorgmedewerkers in groepen van 12 personen een training “Als werkbegeleider het verschil betekenen” en “Coachend feedback geven” van Annelies ’t Hart (arbodeskundige/organisatiepsycholoog). Uit de training over werkbegeleiding kwam o.a. naar voren dat een goede opvang van leerlingen nog steeds aandacht vraagt. We hebben ons gebogen over het vraagstuk hoe we dit het beste kunnen doen en zullen daar ook in 2023 aandacht voor hebben.

Samen met de praktijkopleiders hebben we hard gewerkt om ervoor te zorgen dat alle scholingen uit de opleidingskalender werden gevolgd. We wilden medewerkers stimuleren en kansen geven om zich te ontwikkelen. We hebben veel (niet verplichte) verschillende klinische lessen aangeboden zoals: zwachtelen, duo-dopa pomp en tracheotomie. Hiervoor hebben we Cederhof-leren (ook wel SDB-leerplatform genoemd, communicatie en inschrijven) gebruikt. We hebben gezien dat ook steeds meer medewerkers op eigen initiatief om e-learning vragen of openstaande e-learning maken.

Verder kunnen alle zorgmedewerkers van Cederhof op kosten van de organisatie lid worden van V&VN. Het streven was dat in 2022 80% van de extramurale medewerkers en 20% van de intramurale medewerkers lid zou zijn. Dit vraagt nog aandacht.

Leiderschap, governance en management

We hebben het jaarplan voor medewerkers, cliënten en naasten beschikbaar gesteld door een vereenvoudigde versie te publiceren in de vorm van een A3-poster. Deze poster is op diverse plekken in Cederhof opgehangen en de reacties waren positief.

Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

De medewerkers zijn op allerlei manieren meegenomen in de opzet en planvorming van de nieuwbouw en de daarbij behorende ontwikkelprocessen. Bijvoorbeeld door actief deel te nemen aan pilots, mee te denken over en het testen van plafondliften. Maar ook via informatiesessies over de bouwplannen met inzage in de tekeningen en modellen.

Verder is een in company training verzorgend leiderschap (10 medewerkers) en verpleegkundig leiderschap (10 medewerkers) gegeven. De trainingen verzorgend en verpleegkundig leiderschap zijn afgerond en positief ontvangen. Enkele collega's verstuurden het volgende bericht:

"Hoi collega's!

Wij hebben de cursus 'Verzorgend leiderschap' gevolgd en zijn hierover heel enthousiast. Wat hebben we o.a. geleerd:

- *Dat we geen 'leider/baas' hoeven te zijn om kwaliteit te kunnen verbeteren, maar dat wij hier juist goed in zijn omdat wij zo vaak op 'die werkvloer' zijn!*
- *Veel over onszelf, bv. welk persoonlijkheidsprofiel bij ons past en hoe we dat én die van elkaar kunnen gebruiken, maar ook wat de valkuilen ervan zijn.*
- *Hoe komen we met de juiste feedback vanuit een dramatische situatie in een overwinnaarsituatie.*
- *Hoe we dingen kunnen bereiken in gesprekken door de PCDA-cirkel te gebruiken...*

Op iedere teampost ligt een pakketje met info: kijk er eens in, vraag ons ernaar en wat ons betreft: meld je aan dat je de cursus ook wilt volgen 😊. We hebben elkaar nodig!

Ook is in het najaar 2022 een leerlingenraad gestart.



Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

Personeelssamenstelling

We hebben in 'piekuren' extra handen aan het bed gerealiseerd. In 2023 zal onze focus zijn om een medewerker de opleiding tot verpleegkundig specialist te laten volgen of een verpleegkundig specialist te werven.

Cederhof heeft het project *Nooit meer saaie stages* vervolgd en BBL-leerlingen gestimuleerd om het vak bij ons te leren. Deze jonge medewerkers zijn de toekomst van de zorg en daarmee van Cederhof. In 2022 was de opleidingsquote minimaal 30% ten opzichte van onze formatie.

Het verzuimpercentage was 9,7% (peildatum 31 maart 2022). We hadden nog steeds te maken met verzuim als gevolg van COVID-19. De gemiddelde meldingsfrequentie was hoog, namelijk 1.9. Eind 2022 was 21% van het volledige personeelsbestand (FTE) BBL-leerling. Via-zorg meldde dat Cederhof 4 keer zoveel stages heeft geleverd dan de ander zorgorganisaties (norm) in Zeeland.

Gebruik van hulpbronnen

In 2022 is verder onderzoek gedaan naar slimme innovaties om de zorg te ondersteunen, te verlichten en te verbeteren. Zo zijn er plafondliften (4 proefopstellingen) en een elektrische actieve lift aangeschaft om de zorg te ontlasten. Hulpbronnen waar we in het nieuwe Cederhof veel gebruik van zullen gaan maken, worden nu al geïntroduceerd om het zorgpersoneel te laten wennen aan het werken met de nieuwe hulpmiddelen. Ergo-coaches zijn nauw betrokken bij de ontwikkelingen.

Cederhof heeft de gemeente Kapelle betrokken bij de activiteiten om de verbinding met de samenleving te behouden voor de bewoners door onder meer een scootmobieltocht en een burendag te organiseren.

De ICT-apparatuur is in heel Cederhof vervangen en de ervaringen hiermee zijn over het algemeen goed. Wel hebben sommige medewerkers af en toe moeten zoeken naar een werkplek. Het is voorgekomen dat collega's een laptop mee naar huis namen die bij Cederhof hoorde te blijven. We moeten hier onze weg in vinden en zullen in 2023 – ook richting de nieuwbouw – bekijken wat nodig is.

Gebruik van informatie

We hebben een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek (wederom met Triqs) uitgevoerd. De scores van het cliënttevredenheidsonderzoek waren erg goed: zowel het verpleeghuis als de wijkverpleging kregen een gemiddeld cijfer van een 8+. Verder is een beleids-RIE uitgevoerd en besproken met de medezeggenschapsorganen.

Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

Terugblikken en vooruitkijken

Jaarlijks stellen we onszelf de vraag wat beter kan. In 2021 was ons eerste aandachtspunt onze werkwijze (ook gedragsverandering) rondom het digitaal aftekenen van medicatie via Boomerweb. Inmiddels is Boomerweb op diverse afdelingen uitgerold en gaan we verder met de wijkverpleging. Het systeem zelf bevalt goed, maar het vraagt nog aandacht om iedereen op de juiste wijze ermee te laten werken. Het aantal medicatiefouten is nog niet significant verbeterd. Op nummer 2 stond interne communicatie: hoe zorgen we voor de juiste vorm en soort communicatie (op de juiste plek) die door de medewerker gelezen wordt? Ook dit blijft onze voortdurende aandacht houden. De ervaring leert dat e-mails niet goed gelezen worden, maar berichtgeving via ONS/Nedap wel. Niet alle communicatie leent zich echter voor het systeem van ONS/Nedap. Daarnaast wordt het Cedernieuws niet goed gelezen. Sinds kort leggen we ook een fysieke versie om mee te nemen bij de receptie. Wel weten collega's en buitenstaanders onze social mediakanalen (Facebook en Instagram) goed te vinden! Tot slot hebben we ingezet op het versterken van verpleegkundig en verzorgend leiderschap. Diverse collega's hebben de training het afgelopen jaar gevolgd en dat beviel goed. Daarom hebben we besloten om beide trainingen in 2023 nogmaals aan te bieden. Ook nu hebben we genoeg deelnemers en gaan beide trainingen in het eerste half jaar van 2023 van start!



Kwaliteitsverslag Cederhof 2022

Waar zijn we trots op?

1. Ook in 2022 ontvingen we een prachtig PREZO-rapport na de audit door Perspekt.
2. De opzet en planvorming van de nieuwbouw en de wijze waarop medewerkers worden meegenomen en ingezet in pilots en werkprocessen: we doen het samen!
3. De succesvolle trainingen verpleegkundig en verzorgend leiderschap: zo verbeteren we de kwaliteit van werken!

Wat kan beter?

1. De werkwijze rondom medicatietoediening in de meest brede zin van het woord.
2. Het werven van nieuwe én het vasthouden van huidige medewerkers met het oog op de nieuwbouw en de daarmee gepaard gaande uitbreiding van appartementen waar de WLZ-zorg in alle leveringsvormen geboden kan worden.
3. Rapporteren op doelen: daartoe is een vervolgtraining via Triaspect gepland in het voorjaar van 2023 die voor alle zorgmedewerkers verplicht is.

Cederhof, mei 2023