Zorgcentrum St. Franciscus

Borgingsplan P 2.2. Informatie (EMZ)

Cluster: Pijler 2 Informatie en communicatie

AANLEIDING	
Welke aanleiding is er geweest om bepaalde prestaties/ onderwerpen te verbeteren / borgen? Duidelijk moet worden dat uitkomsten besproken worden met relevante betrokkenen.	In juni 2014 heeft een PREZO audit plaatsgevonden waarbij het auditteam de volgende opmerkingen heeft geplaatst over deze prestatie: *Intramuraal:* *Binnen Zorgcentrum Sint Franciscus zijn praktijk en instrumenten conform norm. Opmerking: In de algemene informatiefolder "Zorgcentrum St. Franciscus" worden in de titel de jaartallen 1918-2011 vermeld. Het jaartal 2011 doet vermoeden dat de folder enige jaren gedateerd is. In het verbeterplan van de organisatie m.b.t. deze prestatie is een zeer minimale analyse aangetroffen, ontbreken SMART-geformuleerde doelstellingen en de wijze van monitoring. De organisatie heeft niet aantoonbaar kunnen maken dat zij alle fasen van de PDCA-cyclus doorloopt.* *Extramuraal:* *Er zijn in Zorgcentrum Sint Franciscus zeer korte communicatielijnen; medewerkers en management zijn aanwezig en direct aanspreekbaar. Veel zaken worden informeel geregeld. Dit geldt ook voor de informatievoorziening aan extramurale cliënten. Er is nauwelijks schriftelijk informatiemateriaal voor deze doelgroep. In het zorgdossier is wel enige documentatie opgenomen rond de klachtenregeling. Bij navraag of er nog ander schriftelijk materiaal voor deze doelgroep beschikbaar is, werd aangegeven dat dit niet het geval is. In het verbeterplan van de organisatie m.b.t. deze prestatie is een zeer minimale analyse aangetroffen, ontbreken SMART-geformuleerde doelstellingen en de wijze van monitoring. De organisatie heeft niet aantoonbaar kunnen maken dat zij alle fasen van de PDCA-cyclus doorloopt.* In mei 2015 heeft een PREZO heraudit plaatsgevonden op P 2.2. voor de extramurale zorg: *Er is nadrukkelijk aandacht besteed aan de informatievoorziening voor extramurale klanten. Zo is er een informatiemap ontwikkeld waarin informatie wordt gegeven over wat de organisatie te bieden heeft, hoe de bereikbaarheid geregeld is en hoe de klachtenprocedure is. Bij de informatie over de organisatie is te zien dat de intramurale teksten als onderlegger zijn gebruikt waardoor de geboden informatie niet altijd aansluit bij de klant in de thuissituatie. Verder wordt bij de klachtenregeling de Cliëntenvertrouwenspersoon genoemd maar staat nergens vermeld hoe je met deze functionaris in contact kunt komen. In de eigen stukken staat vermeld dat bij gebruik van het product alarmering er na de 4e keer betaald moet worden. Er is echter niet uitgewerkt hoeveel dit dan zou moeten zijn en de klant wordt hier ook niet over geïnformeerd.* Het verbeterplan is bijgesteld naar aanleiding van de initiële PREZO audit. Na het doorvoeren van verbeteringen en het behalen van de prestatie bij de heraudit is het plan omgezet naar een borgingsplan.

Zorgcentrum St. Franciscus

Borgingsplan P 2.2. Informatie (EMZ)

VERKLARENDE FACTOREN	
Welke verklarende factoren zijn er ten aanzien van de uitkomsten en het al dan niet naar tevredenheid leveren van de prestaties?	Voor intramurale cliënten is een uitgebreide informatiemap beschikbaar. De informatiemap wordt regelmatig geëvalueerd en voorzien van nieuw informatiemateriaal zoals folders. Door geleidelijke uitbreiding van de extramurale zorg en aansturing vanuit de intramurale zorg heeft de informatievoorziening aan extramurale cliënten in eerste instantie onvoldoende de aandacht gehad. Deze lacune is opgepakt door het ontwikkelen van een informatiemap voor cliënten van de extramurale zorg, gecombineerd met de intakeprocedure en indicatiestelling. De informatiemap is permanent in ontwikkeling en wordt gaandeweg verbeterd. Er is in 2015 gestart met een vaste nieuwsbrief voor cliënten en medewerkers, in aanvulling op het huismagazine.
ACTIES	
Welke acties zijn of worden ondernomen om bepaalde prestaties / onderwerpen te verbeteren / borgen?	Maart 2015: Ontwikkelen informatiemap extramurale zorg. Medio 2015: Ontwikkelen nieuw foldermateriaal Sint Franciscus Najaar 2015: Open dag Eerste kwartaal 2016: Ontwikkelen apart informatiemateriaal/ map voor dagverzorging en zorghotel
INSTRUMENTEN	
Welke instrumenten zijn of worden hiervoor ingezet (m.a.w. is de aandacht voor verbeteren of borgen aantoonbaar te maken – verwezen kan worden naar notulen en verslagen, plannen van aanpak, beleidsnotities, jaarplannen e.d.)?	Informatiemap intramuraal Informatiemap extramuraal Intakeprocedure Nieuwsbrief Huismagazine Mantelzorgbeleid In- en exclusiecriteria Functiebeschrijving contactverzorgende
RESULTAAT	
Wat heeft de verbetering / borging de cliënt(en) en / of organisatie opgeleverd?	Beoogd resultaat: cliënten ontvangen bij aanvang van de zorg informatie over wat zij van Sint Franciscus kunnen verwachten, alle informatie over de dagelijkse gang van zaken en welke rechten en plichten gelden.