Zorgcentrum St. Franciscus

Managementreview kwaliteitsmanagementsysteem St. Franciscus
Januari 2021

Inleiding
St. Franciscus werkt sinds 2018 volgens de gecertificeerde systematiek van PREZO Care. PREZO Care (PREstaties in de ZOrg) is een kwaliteitsmodel dat uitgaat van universele waarden in de zorg. St. Franciscus heeft voor PREZO Care gekozen omdat de zorgrelatie en de resultaten die medewerkers en organisatie leveren aan de cliënt, centraal staan. PREZO ondersteunt daarmee de visie op kwaliteit binnen St. Franciscus.

Bij PREZO Care wordt aan de hand van een vaste verhaallijn verteld (kijkend naar gebeurtenissen) én geteld (kijkend naar feiten). Vertellen wordt breed ingevuld: gesprekken met cliënten en de mensen om hen heen, maar ook videofragmenten, een dagboek of logboek, foto- of ooggetuigenverslagen. De uitkomsten worden geordend aan de hand van de kwaliteitswijzers en geduid in een impactanalyse. Zo wordt er een samenhangend gedocumenteerd verhaal over de kwaliteit van de professionele zorg binnen St. Franciscus gemaakt. Continu leren en reflecteren is het doel.

St. Franciscus beschouwt PREZO Care niet als doel op zich, maar als middel tot het overkoepelend kwaliteitsdoel. Minstens even belangrijk als een certificaat is namelijk de onderliggende basis van gericht en systematisch werken aan borgen en verbeteren in alle onderdelen van de organisatie, zodat ook ‘automatisch in de geest van het kwaliteitskader’ wordt gehandeld.

Het kwaliteitsbeeld van de organisatie is een uitwerking van het algemene toekomstbeeld van St. Franciscus en het kwaliteitsplan. In 2022 blijft het kwaliteitsbeleid ongewijzigd.

Doelstelling
Het kwaliteitsbeleid van St. Franciscus en de werkwijze die daarbij inmiddels gangbaar is binnen de organisatie, houdt het proces van continue verbetering ingebed in de organisatie. Door structureel een cyclisch systeem te doorlopen (plan-do-check-act), wordt de kwaliteit van zorg- en dienstverlening verbeterd waar dat moet en geborgd waar dat kan. Ondersteunend aan dit proces zijn o.a. de volgende instrumenten:

- Digitaal kwaliteitshandboek op intranet.
- Verpleegtechnische en zorginhoudelijke protocollen.
- Kwaliteitsplan.
- Interne audits.
- Cliëntraadpleging.
- Medewerkersraadpleging.
- Vrijwilligersraadpleging.
- Klachtenregistratie.
- Melding incidenten cliënten en medewerkers.
- Externe audits.
- Coachend leiderschap.

Ontwikkelingen
Zorgcentrum St. Franciscus heeft vanuit haar kleinschaligheid en laagdrempeligheid nadrukkelijk aandacht voor het verhaal van de individuele cliënt. De behoeften en wensen van iedere bewoner zijn het vertrekpunt van onze persoonsgerichte zorg- en dienstverlening. Dit uitgangspunt in combinatie met het tekort van zorgpersoneel zorgen ervoor dat zelfredzaamheid en eigen regie centraal staan. Zowel de intramurale als onze extramurale zorgverlening zijn in 2021 van start gegaan met de uitdaging om cliënten en bewoners zo zelfstandig mogelijk te houden. Zo zijn we begin 2021 gestart met de Medido intramuraal en is deze inzet in het vierde kwartaal opgeschaald. Ook op het gebied van welzijn is er aandacht voor vernieuwing en is gestart met de inzet van twee SARA's op de afdeling Kleinschalig Wonen. De SARA-robot kan bewoners entertainen en afleiden, waardoor medewerkers zich bezig kunnen houden met andere taken.

Daarnaast (of juist in lijn hiermee) is St. Franciscus eind 2021 een samenwerking aangegaan met een externe partij om de visie rondom e-Health in de thuissituatie vorm te geven. Dit traject heeft ons inzicht gegeven in mogelijk relevante e-Health-oplossingen die wij kunnen toepassen, waardoor ouderen langer taken zelfstandig kunnen uitvoeren. Ook is onderzocht welke stappen St. Franciscus nog moet nemen om zich op de toekomst voor te bereiden.

Verder heeft 2021 natuurlijk grotendeels in het teken gestaan van corona. De coronacrisis heeft het afgelopen jaar veel gevraagd van onze werknemers en bewoners én heeft de planning erg beïnvloed. Zo konden klinische lessen en klassikale scholingen ook niet doorgaan. Toch heeft St. Franciscus ook positieve ontwikkelingen doorgemaakt door corona, zo is het aanbod van kleinschalige of zelfs individuele activiteiten uitgebreid en hebben we ervaren hoe betrokken en saamhorig de groep bewoners, medewerkers, vrijwilligers en familieleden is.

PREZO Care
In november 2020 heeft een eindaudit PREZO Care plaatsgevonden. Uit deze tussentijdse audit is gebleken dat Zorgcentrum St. Franciscus voldoet aan de formele kwaliteitscriteria met persoonlijke aandacht, respect, oog en oor voor de bewoner en zijn zorgbehoefte. De documenten en registraties in het kader van de wet- en regelgeving zijn op orde en de leden van het zorgteam (KSW en IDW) werken steeds beter samen, waarbij zij dilemma's in de dagelijkse praktijk met elkaar bespreken. De toekomstvisie van St. Franciscus heeft de bestuurder beschreven in "Ons Plan" (eind 2019). De komende jaren werken wij aan de implementatie van "Ons Plan", waarin medewerkers een actieve rol toebedeeld krijgen en verdienen omdat zij de realisatie van "Ons Plan" (uit)dragen.

Daarnaast was een van de (blijvende) aandachtspunten uit de PREZO Care audit van 2020 (interne) communicatie. Om de interne communicatie te verbeteren hebben we in 2021 een sociaal intranet gelanceerd. Via het sociaal intranet worden regelmatig nieuwsberichten gecommuniceerd voor de hele organisatie en worden nieuwsbrieven van de afdelingen gepubliceerd. Daarnaast kunnen medewerkers hier terecht voor allerlei informatie, voor de protocollen en kan er eenvoudig worden doorgeklikt naar andere websites en applicaties die wij gebruiken.

Een keer per drie jaar gaat het om een uitgebreide audit en in de eerste helft van 2022 staat weer een initiële audit gepland.

Personeel
De afgelopen jaren was er aandacht voor de mix van medewerkers (van niveau 2 tot hbo-verpleegkundige), zodat het niveau van bekwaamheid aansluit bij hetgeen St. Franciscus wil bereiken: goede zorg met een zinvolle dagbesteding. Natuurlijk blijft deze mix belangrijk, maar we zien dat het steeds lastiger is om de medewerkers aan te trekken die we willen aantrekken. Daarom krijgt het opleiden van huidige en nieuwe medewerkers veel aandacht.

In september 2021 is het dan ook eerste ontwikkelteam van St. Franciscus van start gegaan op twee groepswoningen van de afdeling Kleinschalig Wonen. Hier werken medewerkers die gedurende twee à drie jaar bezig zijn met een opleiding in de zorg (niveau 3 of 4), de zogenaamde BBL'ers. Dit zijn veelal zij-instromers, dus mensen die bewust de keuze gemaakt hebben zich te laten omscholen tot zorgprofessional. Op deze manier creëren we onze eigen 'pool' van nieuwe zorgverleners, aangezien het de bedoeling is dat ze na diplomering bij ons in dienst blijven. We leiden komend jaar veel meer leerlingen op dan voorgaande jaren; in totaliteit hebben we komend jaar 25 leerlingen. In 2022 wordt gekeken naar mogelijkheden om het ontwikkelteam verder te professionaliseren en uit te breiden.

Ook deskundigheidsbevorderingen van medewerkers en het stimuleren/activeren van medewerkers om zelf alert te blijven op het borgen van hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening blijft belangrijk.

Kwaliteitshandboek
Een belangrijk kwaliteitsinstrument is het kwaliteitshandboek voor medewerkers dat benaderd kan worden via het sociaal intranet. Het kwaliteitshandboek blijft de basis voor een professionele werkwijze door alle medewerkers. Het kwaliteitshandboek is sinds 2022 te vinden op het sociaal intranet.

Borging
Allerlei inhoudelijke thema's, zoals medicatieveiligheid, 24-uurs zorgleefplan, de toepassing van VBM's, etc. zijn uitgewerkt in het kwaliteitsplan. De indicatoren waarop gestuurd wordt, zijn inzichtelijk via de website onder het kopje 'verantwoording'. Daarnaast zijn in het meerjarenplan alle acties uitgewerkt waar het managementteam (MT) van St. Franciscus op moet sturen om positieve ontwikkelingen in de benoemde indicatoren te realiseren. In het wekelijkse MT-overleg wordt de voortgang van alle acties besproken en bijgehouden.

Interne audits
Binnen St. Franciscus wordt gewerkt met een jaarplanning voor interne audits: ieder kwartaal wordt een thema onderzocht. In het kader van het lerend netwerk zijn er inmiddels gesprekken gestart over het uitwisselen van medewerkers tussen collega-zorginstelling in de omgeving, zodat de audits door 'vreemde ogen' worden uitgevoerd. Door corona was het in 2021 eveneens niet mogelijk om te starten met deze uitwisselingen. De wijze waarop het lerend netwerk wordt vormgegeven wordt ieder kwartaal besproken door de

beleidsmedewerkers van de deelnemende zorginstellingen. In het MT-overleg van St. Franciscus worden verder afspraken gemaakt over het verspreiden van de bevindingen van interne audits en uitwerken van eventueel noodzakelijke aanpassingen in beleid en/of werkwijze als gevolg van bevindingen. Het systeem van interne audits, de input van externe deskundigen en het lerend netwerk daarbij, draagt bij aan kwaliteit op de betreffende thema's: het houdt de organisatie bij de les en stimuleert een kritische beschouwing van beleid en werkafspraken.

Tevredenheidsonderzoeken
Binnen St. Franciscus wordt periodiek tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten (vertegenwoordigers), medewerkers en vrijwilligers.

Cliëntenraadpleging
Zorgcentrum St. Franciscus maakt voor de cliëntenraadpleging gebruik van Zorgkaart Nederland. Per kwartaal genereert St. Franciscus informatie over de reviews op Zorgkaart Nederland. Zodoende wordt ook tussentijds een beeld verkregen van de tevredenheid over de diensten van St. Franciscus. In 2021 zijn 15 waarderingen op Zorgkaart Nederland geplaatst met een gemiddelde score van 8,6.

PREM Wijkverpleging
Daarnaast wordt ieder jaar een PREM uitgevoerd onder de cliënten van Franciscus Thuis. Cliënten van Franciscus Thuis gaven St. Franciscus gemiddeld een 8,6 en zij gaven medewerkers een 8,7. Alle respondenten (n = 28) zouden Franciscus Thuis aanbevelen. Wij zijn hier natuurlijk erg trots op.

Medewerkersraadpleging
Een keer per twee jaar wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. In het najaar van 2020 is het MTO uitgevoerd. Uit het MTO kwamen twee ontwikkelpunten naar voren waar we in 2021 mee aan de slag zijn gegaan. Ten eerste gaven medewerkers aan een hoge werkdruk te ervaren. Wij realiseren ons dat de wens is om meer personeel in te zetten, maar dat dat door de huidige arbeidsmarkt niet realistisch is. Daarom zijn wij samen met andere organisaties in het kader van 'Anders werken in de zorg' aan het onderzoeken hoe wij de zorgverlening aan onze cliënten voor onze zorgverleners kunnen vergemakkelijken. Zo zijn we in 2021 gestart met Zorgrobot SARA, Medido, digicoaches, RITZ (Regionale inzet tijdelijk zorgpersoneel) en de slimme meekijkbril. Daarnaast gaven medewerkers aan dat de interne communicatie niet naar tevredenheid geschiedde. Om dit te verbeteren is in 2021 het sociaal intranet gelanceerd.

Klachten en incidenten
Het doel van de klachten- en incidentenprocedures is het inzichtelijk hebben en houden op mogelijke verbeterpunten, zodat gericht aan kwaliteit gewerkt kan worden.

Klachten
Er is voor cliënten een formele klachtenregeling. Daarnaast kunnen klachten bij medewerkers, teamleiders of de directie gemeld worden. St. Franciscus is lid van een

externe klachtencommissie en beschikt over een vertrouwenspersoon en een klokkenluidersregeling. Deze regelingen worden ook meegenomen bij het inwerken van nieuwe medewerkers. In 2021 is er geen klacht ingediend bij de externe klachtencommissie. Wel is het managementteam in 2021 nog bezig geweest met een klacht die in 2020 is ingediend bij de externe klachtencommissie. Deze is in 2021 afgerond.

Incidenten
MIC-meldingen worden in ONS geregistreerd. Per kwartaal wordt hier een overzicht van uitgedraaid. Dit overzicht wordt besproken tijdens het MT-overleg van St. Franciscus en met de Raad van Toezicht (RvT). Tijdens de team overleggen wordt de MIC-registratie (en resultaat) besproken met medewerkers van niveau 2, 3 en 4. Per kwartaal vindt een gecombineerd MIC-MIM-overleg plaats met de teamleiders zorg, de medewerker audit, kwaliteit en innovatie en de SOG, waar incidenten besproken worden. Hierbij worden structurele verbetermaatregelen afgesproken en uitgezet. De behandelend art is sinds 2019 bij dit overleg aanwezig.

Conclusie
Het management van St. Franciscus is van mening dat we met veel energie verder zijn gegaan met het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het afgelopen jaar zijn veel stappen gezet naar het verbeteren van de kwaliteit van zorg en van de processen en wordt actief nagedacht over en gezocht naar ontwikkelpunten.

Aanbevelingen
Op basis van bovenstaande bevindingen formuleert het managementteam van St. Franciscus de volgende aanbevelingen voor 2022:

- Borgen cliëntgericht werken door alle medewerkers verder te brengen in hun contact met bewoners én mantelzorgers.
- Het verbeteren van de interne communicatiestructuur met aandacht voor de afstemming tussen verschillende teams.
- Het onderzoeken van andere en nieuwere manieren van werken om de ervaren werkdruk te verlagen.
- Het verder implementeren van ‘Ons Plan’, zodat het plan meer gaat leven binnen alle lagen van de organisatie.
- Het uitbreiden van de regionale samenwerkingen op het gebied van innovatie en zorgverlening.

Waar relevant zullen de uitkomsten van deze managementreview en aandachtspunten die voortkomen uit de audit van PREZO Care dienen als input voor de aanpassing van het kwaliteitsplan voor 2022.