

Resultaten onaangekondigd bezoek Zorghuis Dr. Willem Drees

Bezoek werd afgelegd op 21 mei 2010

Het bezoek duurde van 10.15 - 13.15 uur

Er is gesproken met de stadsdeelmanager en met de sinds medio april 2010 nieuw aangestelde kwaliteitsverpleegkundige. Daarna is gesproken met twee EVV'ers (eerst verantwoordelijk verzorgenden).

Gesprek stadsdeelmanager en kwaliteitsverpleegkundige

Volgens de stadsdeelmanager is men bezig om de zogenaamde 'mindset' fundamenteel om te zetten. Commissies starten weer op en men probeert de kwaliteit van diverse processen in de zorg te borgen. Een probleem blijft om een goede kwaliteit van zorg te leveren met de beschikbare mensen en middelen (zowel kwantitatief als kwalitatief).

Aan de kwaliteitsverpleegkundige wordt vanaf 1 juni 2010 een verpleegkundige niveau 5 toegevoegd, die zowel in de zorg werkzaam zal zijn en als ondersteuner zal fungeren van de EVV'ers.

De kwaliteitsverpleegkundige heeft een tijdelijke aanstelling tot eind 2010. Op acht van de negen locaties van HWW Zorg zijn nu kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld.

Vanaf 1 juni 2010 zijn er naast de EVV'ers vier verpleegkundigen werkzaam in het Zorghuis Dr. W. Drees en is er één in opleiding.

Een aantal EVV'ers is overgeplaatst naar elders, omdat er op deze locatie in verhouding teveel waren.

Volgens de kwaliteitsverpleegkundige lag de eerste prioriteit bij de verbetering van de medicatie-distributie. Er zijn nog steeds twee systemen in Zorghuis Dr. W. Drees, namelijk één voor de verpleeghuisafdeling en één voor het verzorgingshuisdeel. Dit veroorzaakte veel fouten. Er is een analyse gemaakt van de gemelde fouten en er zijn verbetermaatregelen getroffen.

Op dit moment is men bezig een elektronisch voorschrijfsysteem in te voeren.

Daarnaast constateerde de MIC-commissie een toename van de valincidenten en men zal de komende periode de nodige maatregelen treffen.

De kwaliteitsverpleegkundige heeft ook veel aandacht besteed aan het decubitusprotocol. Hij constateerde - evenals de inspectie - dat er ten aanzien van decubitus een verzameling stukken aanwezig was, maar geen duidelijk protocol.

Er heeft bijscholing plaatsgevonden en een presentatie. Niet alle medewerkers in de zorg hebben deze bijscholing bijgewoond. Het verplichtend karakter ontbrak. De presentatie ligt in de verpleegpost, maar het management weet niet of alle medewerkers in de zorg daar kennis van hebben genomen.

De kwaliteitsverpleegkundige heeft alle zorgdossiers doorgenomen en dezelfde gebreken als de inspectie geconstateerd. Verbetermaatregelen zijn nog niet getroffen, maar dat is wel de bedoeling. Eind juni 2010 zijn volgens de kwaliteitsverpleegkundige alle dossiers op orde. Een plan van aanpak voor het vervolg is er nog niet.

Top drie positieve resultaten van de stadsdeelmanager:

- binnenhalen kwaliteitsverpleegkundige;
- heropstart van diverse commissies;
- monitoren/controle van alle dossiers.

Top drie zorgen stadsdeelmanager:

- borgen commissies;
- ontsluiting/actualisatie van alle protocollen;
- cultuuromslag/meekrijgen van medewerkers;
- bekostiging ZZP.

Gesprek EVV'ers

Zij zijn afgelopen periode geschoold in bedrijfshulpverlening, tilinstructies en de Wet BIG (voorbehouden handelingen). Dit in tegenstelling tot wat de inspectie beweerde in haar rapport. Ze ervaren nu dat ze wel ondersteund en begeleid worden, namelijk door de kwaliteitsverpleegkundige.

Ook geeft de toepassing van zorgroutes enige verlichting in hun dagelijks werk. De werkdrukbeleving is echter nog steeds hoog. Er is ook een nieuwe zorgmanager. Deze maakt een goede indruk bij het personeel in de zorg.

EVV'ers: "Je moet ook zo veel doen. Je hebt geen tijd om het zorgdossier goed in te vullen. Er zijn door het vertrek van de zorgcoördinatoren, EVV'ers (zes) en gastvrouwen te weinig mensen op de werkvloer. Er moet meer personeel komen!"

Kortom, de werkdrukbeleving blijft hoog. Het ziekteverzuim ligt op dit moment op 7%. Daartegenover staat dat betrokkenheid van de medewerkers groot is, maar dat medewerkers niet zien hoe het onder de huidige omstandigheden en druk beter en anders moet.

Protocollen

Protocollen krijgen op dit moment de aandacht van de diverse commissies, de verbeteringen staan nog in de beginfase:

De protocollen zijn te vinden in drie ordners en zijn nog niet geactualiseerd. Dit is conform de bevindingen van de inspectie in januari 2010.

Er is nu wel een nieuw protocol basishygiëne voorzorgsmaatregelen, ingangsdatum 26-01-2010 (ook digitaal beschikbaar).

De digitale bereikbaarheid van de protocollen blijft een punt van aandacht. Het systeem vertoont nog dezelfde ontoegankelijkheid en niet elke zorgverlener kan de protocollen digitaal raadplegen. Een decubitusprotocol is nu in aanzet aanwezig. Ook is er een presentatie van de bijscholing op de verpleegpost aanwezig. Niet iedereen heeft kennis genomen van deze presentatie.

De Bopz-nota wordt op dit moment geactualiseerd.

Er is geen sprake van een duidelijk traject vanuit het management om de protocollen in te voeren. Ook is er geen procedure om de medewerkers verplicht kennis te laten nemen van de protocollen.

Zorgplannen

De dossiers zien er inhoudelijk hetzelfde uit met dezelfde manco's als in januari 2010, zoals oningevulde formulieren. De kwaliteitsverpleegkundige is bezig met een inventarisatie van de tekortkomingen. Verbetermaatregelen zijn nog niet ingevoerd. Voornemen is dat dossiers eind juni 2010 op orde zijn. Er ligt geen duidelijk plan van aanpak voor dit onderwerp.

Scholing

Op het gebied van scholing lopen er twee trajecten. Voor alle EVV'ers is men gestart met het zogenaamde management development programma om vaardigheden en competenties te ontwikkelen. Voor 8 juni 2010 is een kick off bijeenkomst gepland.

De zorgmanagers inventariseren eveneens welke verplichte cursussen de medewerkers in de zorg (nog) moeten volgen.

Zorgonderwerpen

Op dit moment is men nog in de fase van inventarisatie. Er is nog geen sprake van een zichtbaar adequate intake ten aanzien van decubitus, valpreventie, voeding, incontinentie en probleemgedrag. Hierin is nog niet veel veranderd.

Voedingsteamoverleg is niet besproken tijdens dit onaangekondigd bezoek.

De bevordering van de deskundigheid voor de diverse zorgonderwerpen zal onderdeel zijn van het scholingstraject.

Hygiëne

Het gebouw oogt opvallend schoner en verzorgder in vergelijking met het bezoek in januari 2010. Dit geldt ook voor de appartementen. Deze constatering wordt beaamd door de stadsdeelmanager. De schoonmaakroutes zijn veranderd. De stadsdeelmanager kan naar zijn zeggen de facilitaire medewerkers nog steeds niet aansturen.

Participatie

Het management laat weten dat de vacature activiteitenbegeleiding tot nu toe nog niet is vervuld. Men is van mening dat er ondanks dat wel voldoende activiteiten worden georganiseerd. Adequate informatie over participatie ontbreekt in het zorgdossier (zie eerdere opmerkingen hierover).

Ten bate van een lokale cliëntenraad is er op 10 mei 2010 een informatieavond geweest voor potentiële leden. Er waren 20 aanwezigen. Op dit moment fungeert een aantal bewoners en geïnteresseerde verwanten als aanspreekpunt voor het management. Er is nog geen cliëntenraad. Het management doet wel zijn best om dit te bewerkstelligen.

Rondgang

De balkondeuren in de appartementen van de psychogeriatrische bewoners zijn adequaat afgesloten. Scherpe messen zijn nu buiten bereik van de de pg-bewoners.

Er is nog wel steeds ruimte tussen spijlen van de bedhekken.

Tilinstructies zijn bij één tillift niet aanwezig.

Voor wat betreft de medicatiedistributie zijn morfinezetpillen in een verkeerde, niet afgesloten, koelkast aangetroffen. Ook was sprake van verlopen medicatie (Sandostatine).

Een overzicht van toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen op de Bopz-afdeling was aanwezig.

Den Haag, 25 juni 2010