

## **Resultaten onaangekondigd bezoek Verpleeghuis De Eshoeve**

### **Bezoek werd afgelegd op 7 juni 2010**

Het bezoek duurde van 09.45 - 13.00 uur

Gesproken met de stadsdeelmanager, één van de zorgmanagers, de kwaliteitsmedewerker, een EVV'er (eerst verantwoordelijke verzorgende) en een specialist ouderengeneeskunde. Tevens bezoek afgelegd aan een gesloten afdeling psychogeriatricie.

### **Gesprek met de stadsdeelmanager**

De stadsdeelmanager is sinds 1 april 2010 in dienst bij HWW Zorg en werkzaam op deze locatie. Er is net zoals op de andere locaties een kwaliteitsmedewerker, met dien verstande dat het in dit geval geen verpleegkundige maar een sociaal pedagogische hulpverlener betreft. De kwaliteitsmedewerker heeft een tijdelijke aanstelling, in principe tot eind van het jaar, en fungeert als directe ondersteuner voor de EVV'ers.

De stadsdeelmanager heeft het inspectierapport over De Eshoeve van januari 2010 gelezen. Hij herkende de punten, waarover de inspectie zich kritisch had uitgelaten.

Volgens de stadsdeelmanager ligt de prioriteit bij de verbetering van de huidige zorgdossiers, inclusief de zorgplannen. De formulieren in de zorgdossiers moeten op volgorde en ingevuld zijn. Dit betreft de korte termijn planning.

Ook is er een centrale werkgroep ingesteld, die de opdracht heeft om de systematiek van de zorgdossiers/zorgplannen te evalueren en waar nodig te verbeteren. Dit betreft een planning voor de lange termijn.

De kwaliteitsmedewerker ziet er op toe dat alle formulieren in de zorgdossiers opgenomen zijn en heeft daarvoor een checklist gemaakt. Inmiddels zijn bijna alle zorgdossiers beoordeeld en heeft men nu een overzicht van wat er allemaal nog moet gebeuren. Het streven is wel om alle zorgdossiers eind juni 2010 op orde en ingevuld/bijgewerkt te hebben.

De kwaliteitsmedewerker traint en ondersteunt de EVV'ers bij het verder op orde brengen van de zorgdossiers.

Volgens de stadsdeelmanager ervaren de EVV'ers nog steeds een forse werkdruk. Wel zijn de zogenaamde zorgroutes ingevoerd – dat loopt op alle afdelingen naar behoren - en is de verhouding EVV'er : bewoner gereduceerd van 1:14 naar gemiddeld 1: 8 á 10. De formatie is gebaseerd op de ZZP-systematiek waarbij het moeilijk is om de hoogste zorgzwaarte te verkrijgen. De management development training voor de EVV'ers is van start gegaan.

De stadsdeelmanager ziet maandelijks de overzichten van de vrijheidsbeperkende maatregelen. Ze weet dat deze overzichten via de doktersassistente naar de vrijheidsbeperkende maatregelen commissie en Bopz-arts gestuurd worden.

16 medewerkers uit de zorg hebben de afgelopen periode scholing gevolgd over de uitvoering van de Wet Bopz. Daarnaast worden ook klinische lessen gegeven over dit onderwerp.

De Bopz-nota is op centraal niveau in wording.

De stadsdeelmanager wil de resultaten van de pilot Ban de Band in verpleeghuis Houtwijk afwachten alvorens te starten met een actieve terugdringing van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Ook heeft scholing plaatsgevonden over de voorbehouden en risicovolle handelingen/ de Wet Big. Een systeem om goed vast te leggen wie waarvoor bevoegd en bekwaam is, is nog niet aanwezig en wordt in de personeelsdossiers ook nog niet vastgelegd. Volgens de stadsdeelmanager wordt daar wel aan gewerkt.

De toegankelijkheid van de diverse protocollen voor de medewerkers is, conform de bevindingen op de andere door de inspectie bezochte locaties, zeker niet optimaal. Er is nu wel een map aanwezig met de vijf belangrijkste protocollen. Ook komt er voor de Bopz-protocollen een aparte map. De digitale bereikbaarheid van de protocollen is nog steeds gebrekkig, in zoverre dat niet elke zorgmedewerker kan inloggen. Daarnaast is het zoekstelsel niet duidelijk.

Recent is een hygiëne-audit gehouden. De resultaten daarvan zijn bij de inspectie niet bekend. Desgevraagd plaatst de stadsdeelmanager vraagtekens bij de onmogelijkheid om als stadsdeelmanager de facilitaire medewerkers direct aan te sturen. Dit komt volgens haar door de structuur van de organisatie, waardoor integraal management op de locaties niet goed mogelijk is. Dit belemmert een directe aansturing van een aantal medewerkers.

Het toezicht op de vrijheidsbeperkende fixatiematerialen is niet duidelijk geregeld. Men let er wel op, maar er is geen functionaris, die hier speciaal voor aangewezen is.

De huisregels zijn nog in ontwikkeling.

Top drie positieve ontwikkelingen/acties afgelopen periode volgens stadsdeelmanager:

- De inzet van de kwaliteitsmedewerker, die de EVV'ers daadwerkelijk steunt en begeleidt op de werkvloer;
- De komst van de derde zorgmanager per 1 juli 2010; per die datum zijn er dan drie zorgmanagers op deze locatie werkzaam met een vaste aanstelling;
- De start van een dienstroosterplanning ten behoeve van het personeel in de zorg voor een periode van drie maanden.

Top drie zorgpunten volgens stadsdeelmanager:

- Juiste inzet van personeel met verschillende deskundigheidsniveaus;
- Verandering werkwijze zorg (is iets anders dan het op orde brengen van de zorgdossiers). Dit betekent een cultuuromslag bij de EVV'ers (en overig personeel in de zorg) en anders denken over bewoner met zijn/haar zorgvragen;
- De werkbelasting voor de zorgmanagers, omdat elke zorgmanager meerdere afdelingen moeten aansturen en er veel verbeteracties nodig zijn;
- Manco's ten aanzien van lokaal integraal management.

### **Gesprek kwaliteitsmedewerker**

Zij is in februari 2010 begonnen als coach (vanuit een interimbureau) op één afdeling binnen De Eshoeve. Er waren daar veel problemen. De onderlinge samenwerking van de medewerkers in de zorg was op die afdeling ver te zoeken door gebrek aan leiding en sturing. Inmiddels is de samenwerking op die afdeling verbeterd, evenals de bereidheid om te veranderen.

Zij is nu als enige kwaliteitsmedewerker voor De Eshoeve aangesteld.

De kwaliteitsmedewerker is de afgelopen periode bezig geweest met het op orde brengen van de zorgdossiers en helpt de EVV'ers om bij de actualisering van de zorgplannen de juiste doelstellingen te formuleren. Dit betekent volgens de kwaliteitsmedewerker dat een EVV'er zich bij elk gesprek met een bewoner of contactpersoon moet realiseren wat de wensen en problemen zijn en dat een EVV'er dit vervolgens moet vertalen in SMART probleemstelling, actie en evaluatie.

De kwaliteitsmedewerker is van mening dat het personeel in de zorg de afgelopen periode de omgangs- en gedragsadviezen van de psycholoog beter en consequenter opvolgt.

Het kennisniveau over de uitvoering van de Wet Bopz varieert en scholing over dit onderwerp is gestart.

Het toezicht op de huiskamers van de psychogeriatrische afdeling wordt overdag uitgevoerd door een EVV'er, de vaste voedingsassistente en een helpende niveau 2. Dit garandeert overigens niet dat er continu iemand aanwezig is op de huiskamer. Verpleeghuis De Eshoeve heeft een laag vrijwilligersbestand, aldus de stadsdeelmanager. Hij is bezig om een vrijwilligerscoördinator te benoemen en vrijwilligers te werven.

Vandaag is er overleg met de overige kwaliteitsmedewerkers – de meesten zijn verpleegkundigen - van alle locaties van HWW Zorg in verband met het uitwisselen van ervaringen en onderlinge afstemming van diverse acties.

Top drie positieve ontwikkelingen/acties afgelopen periode volgens kwaliteitsmedewerker:

- Verkregen stabiliteit door aanstelling van vaste medewerkers in het zorgmanagement;
- Toenemende veranderingsbereidheid van personeel in de zorg;
- Meer duidelijkheid in diverse processen: "bij wie kan ik terecht met welke vragen".

Top drie zorgpunten volgens kwaliteitsmedewerker:

- De variatie in deskundigheidsniveau bij de EVV'ers;
- Nog onvoldoende multidisciplinaire samenwerking;
- Het onderhoud van hulpmiddelen, zoals douchestoelen, tilliften (gaat overigens wel binnenkort gebeuren).

### **Gesprek EVV'er**

Zij merkt dat er de laatste maanden werkelijk veranderingen plaatsvinden. Ze voelt zich serieus genomen en wordt betrokken bij veranderingen. Ook is er minder onzekerheid in de organisatie. Ze vertelt dat het ziekteverzuim op een van de afdelingen is gedaald van 21% naar 6%. Op haar eigen afdeling bedraagt deze 5,1%. Ze voelt zich bij de actualisering en opschoning van de dossiers daadwerkelijk ondersteund door de kwaliteitsmedewerker. De EVV'ers krijgen daar ook extra tijd voor. De zorgplannen zijn voor alle bewoners geactualiseerd en ze is bezig om de doelstellingen in de zorgplannen SMART te formuleren.

Zij is de afgelopen periode geschoold in bedrijfshulpverlening, risicovolle en voorbehouden handelingen/de Wet Big en neemt deel aan de management development training. Zij is (nog) niet in staat om de protocollen digitaal op te zoeken. Wel is ze bekend met de mappen met protocollen op de verpleegpost.

### **Gesprek arts**

De arts ziet dat er door velen binnen de organisatie hard gewerkt wordt om kwaliteitsverbeteringen tot stand te brengen. Hij mist nog steeds een duidelijk aanspreekpunt op de afdeling. Dat waren voorheen de zorgcoördinatoren. EVV'ers zijn niet altijd aanwezig (part-timers). Hij vraagt zich af of men volgens het huidige model (zorgmanager, EVV'er en de tijdelijk aanwezige kwaliteitsmedewerker) de noodzakelijke verbeterresultaten zal halen en is daar bezorgd over. Hij hoopt dat het huidige management de komende maanden zal begrijpen dat een direct leidinggevende, zoals de voormalige zorgcoördinator, op een afdeling noodzakelijk is en blijft.

De centrale commissie vrijheidsbeperkende maatregelen is inmiddels weer gestart, evenals de lokale meldingen incidenten cliënten commissie (MIC) en de lokale vrijheidsbeperkende maatregelen commissie. Ook is de hygiënecommissie (infectie preventie commissie), waarvan hij deel uitmaakt, actief. Deze commissie organiseert nu tweemaal per jaar een bijeenkomst waarop bijvoorbeeld de nieuwe of geactualiseerde richtlijnen besproken worden.

### **Zorgplannen**

De zorgdossier bevinden zich nu in een afgesloten kar. De dossiers zien er inhoudelijk hetzelfde uit als voorheen; enkele verbeteringen zijn zichtbaar. Elk dossier heeft een geactualiseerd zorgplan en een leefroute, waardoor duidelijk is welke dagelijkse zorg de bewoner moet krijgen.

De kwaliteitsmedewerker is bezig met een inventarisatie van de tekortkomingen in de dossiervorming. Elk dossier is nu voorzien van een checklist waarop aangegeven staat welke formulieren wel/niet zijn ingevuld. Men is bezig met de verbeteringen en de dossiers moeten volgens plan eind juni 2010 op orde zijn.

In het zorgdossier is een formulier middelen en maatregelen (M&M) aanwezig, waarop de vrijheidsbeperkende maatregelen, met de begindatum, kunnen worden aangegeven. Er is op het formulier geen mogelijkheid gecreëerd om de evaluatie/motivering van een maatregel op te nemen.

### **Scholing**

Op het gebied van scholing loopt er een aantal trajecten.

Voor alle EVV'ers is men gestart of start men binnenkort met het zogenaamde management development programma om de vaardigheden en competenties te ontwikkelen. Voor 8 juni 2010 is een kick off bijeenkomst gepland.

Ook is scholing gestart over de uitvoering van de Wet Bopz en de terugdringing van vrijheidsbeperkende maatregelen (zie ook bij protocollen).

Op dit moment inventariseren de zorgmanagers welke verplichte cursussen de medewerkers in de zorg nog moeten volgen. Ook dat is dus een traject, waarmee men begonnen is.

Een overzicht met wie waarvoor bevoegd en bekwaam is, is binnenkort voorhanden. Hoe de continuïteit van deze administratie verder vorm wordt gegeven, is nog niet bekend bij de stadsdeelmanager.

### **Zorgonderwerpen**

De bevordering van de deskundigheid met betrekking tot de diverse zorgonderwerpen zal onderdeel zijn van het scholingstraject (op dit moment nog in de fase van inventarisatie).

Het valpreventiebeleid is nog niet duidelijk op deze locatie door de afwezigheid van heldere richtlijnen.

Ten aanzien van gedragsproblematiek geeft de kwaliteitsmedewerker aan dat men meer gestructureerd de omgangsadviezen van de psycholoog opvolgt. Daar moet volgens haar nog wel op gelet worden.

Diverse commissies zijn gestart om per zorgonderwerp de richtlijnen te actualiseren en in te voeren. Het is nog niet duidelijk hoe dit gaat gebeuren.

## **Hygiëne**

Het gebouw is ruim en licht en de kamers maken een schone indruk.

De stadsdeelmanager geeft aan dat de communicatie met de medewerkers van de facilitaire dienst nog moeizaam gaat; er is geen directe functionele aansturing mogelijk door gebrek aan integraal management.

Er is vorige week een interne audit geweest over hygiëne op initiatief van de centrale infectiepreventie commissie

## **Rondgang**

De aanwezigheid van de protocollen is conform de bevindingen van het vorige bezoek. De Bopz-protocollen zijn aanwezig, maar inhoudelijk summier uitgewerkt (risico's en verzet zijn niet helder benoemd), een protocol inzake het gecamoufleerd toedienen medicijnen ontbreekt.

Scherpe messen worden buiten het bereik van psychogeriatrische bewoners gehouden.

Er is toezicht op de huiskamers aanwezig.

De Zweedse band op bed is technisch in orde, ook een veiligheidsmes is op de afdeling aanwezig.

Twee tilliften zijn gezien, in beide gevallen was de tilinstructie en het juiste onderhoudsetiket aanwezig. Bedden en matrassen lijken goed bij elkaar te passen, de afstand tussen matras en bed is normaal.

Een kopie van de overzichtlijsten van vrijheidsbeperkende maatregelen is aan de inspectie meegegeven.

## **Medicatie distributie**

De medicijnkar was correct afgesloten. Het Baxtersysteem is nog niet geïntroduceerd in verpleeghuis De Eshoeve. Men maakt gebruik van "eenheidsaflevering verpakking". In de kar zaten drie ongeëtiketteerde flesjes met respectievelijk Haldol, Dipiperon en Risperdal. Gewezen op het feit dat dit een risico is en wettelijk niet mag. Het maalapparaat voor medicijnen was optisch schoon.

## **Tenslotte**

Aan het einde van het bezoek zijn de voorlopige bevindingen met de stadsdeelmanager besproken.

Den Haag, 25 juni 2010