Dag in het verpleeghuis

Deze plaat beschrijft de activiteiten van een gemiddelde dag op een psychogeriatrische- en somatische afdeling in een verpleeghuis van Zorgpartners Midden-Holland. Vanuit het perspectief van de professional. Daarnaast geeft het inzicht in de emoties, gedachten en behoeften van de bewoners en de zorgprofessionals. Dit brengt kansen en praktijkproblemen in beeld.

De volgende bronnen zijn gebruikt:

- interviews
- data-analyse
- meeloopdagen
- interne gesprekken
- bewonersraad

Even voorstellen...
Personas zijn een fictieve representatie van een (interne) doelgroep; een hulpmiddel om tijdens het ontwerpproces empathie voor je doelgroep te voelen. Hiermee vergroot je de kans dat wat je ontwikkelt aansluit op de behoeften van de doelgroep.

- Laura, zorgprofessional — Creatief · Energiek · Sociaal · Kundig
- Anna, welzijnsprofessional — Creatief · Empathisch · Kwetsbaar
- Mevrouw Van Oord, bewoner — Eenzaam · Geduldig · Gehandicapt

Afkortingen
ECD = Elektronisch Cliënten Dossier
ADL = Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen
COW = Computer On Wheels
MDO = Multidisciplinair overleg

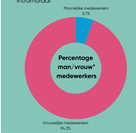
Definities
Psychogeriatrie: zorg voor ouderen met geheugenproblemen, zoals dementie
Somatiek: zorg voor mensen met een lichamelijke aandoening of beperking
Intramuraal: zorg binnen de muren van een zorginstelling
Extramuraal: zorg bij bewoners thuis
Taken-/ looplijst: overzicht van ADL-taken die zorgprofessionals volgen
Zorgdomotica: slimme technologie om woongemak- en veiligheid te verhogen
Valdetectie: sensor die detecteert als een bewoner valt

🔄 = Dagelijkse terugkerende taak
📅 = Incidentele zorgtaak

Kwantitatieve data medewerkers

1 — 6,9 — 10
gemiddeld tevredenheidscijfer van medewerkers (peildatum: 2024)

- 1405 — gemiddeld aantal medewerkers intramuraal
- 45 — gemiddelde leeftijd
- 10 jaar — gemiddelde tijd in dienst

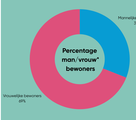


*Vanaf nu benoemen wij man/vrouw

Kwantitatieve data bewoners

1 — 7,9 — 10
cijfer die bewoners en naasten geven voor hun zorg (peildatum: 2023)

- 1200 — gemiddeld aantal bewoners op een locatie
- 85 — gemiddelde leeftijd
- 9 maanden — gemiddelde verblijfsduur



*Vanaf nu benoemen wij man/vrouw

innoveer[t]huis

Het project innoveer[t]huis wordt onder het programma Living Labs Experience, Vital & Care uitgevoerd door Zorgpartners Midden-Holland, ISQ en Hogeschool Rotterdam. Versie jan 2025

EEN DAG IN EEN VERPLEEGHUIS BIJ ZORGPARTNERS MIDDEN-HOLLAND

OCHTEND

INZICHTEN

- 20% van de taken zijn administratief
- 3 diensten per 24 uur.
- Overdracht in personeelskamer
- Bij nieuwe medewerkers meerdere taken-/looplijsten in gebruik

MIDDAG

OMSCHRIJVING TAKEN

- Mondelinge overdracht
- Inkleen zorgdossiers
- Taken-/ looplijst printen
- Verdelen van de ADL-taken

PRAKTIJKPROBLEMEN

- De digitale werkwijze wordt niet altijd toegepast
- Geen standaard werkwijze voor overdracht.
- Onvoldoende informatie over de bijzonderheden om dienst te starten
- Gebruik van de taken-/looplijst heeft geen eenduidig proces
- Met minder ervaren collega's werken zorgt voor extra werkdruk
- Afwezigheid van collega's zorgt voor extra werkdruk

EMOTIES EN GEDACHTEN

Emotiecurve

- "Ik wil zelf bepalen wanneer ik opsta."
- "Te weinig tijd om de zorgdossiers goed door te nemen."
- "Zelfs met een hulpmiddel blijft het aantrekken van steunkousen zwaar."
- "Ik vind het heel onprettig dat ik niet meteen wordt geholpen als ik naar de wc moet."
- "Registratie van een incident kost veel tijd."
- "Ik weet niet hoe ik alarm kan slaan."
- "Gezellig om samen te eten."
- "Ik neem mijn medicatie met wat via."
- "Ik wil die pillen niet slikken."
- "Het bloeddruk meten geeft een naar gevoel."
- "Veel gedoe om alle bewoners te verplaatsen naar de etage waar het weegplateau staat.
- "Bekrimmend gevoel dat ik niet naar buiten kan."
- "Ik vind het confronterend dat iemand mij moet helpen met eten geven."
- "Ik wist niet dat ik dit nog kon, dat geeft me een goed gevoel."
- "Waar is de zuster?"
- "Als er iets gebeurt op de afdeling tijdens de overdracht dan moet ik overwerken."
- "Mijn dochter vindt het belangrijk dat het zorgpersoneel mij kent."
- "Ik vind het belangrijk dat mijn familie weet door wie ik word verzorgd."
- "Ik doe mee aan de wekelijks bingo. Zo gezellig!"
- "Vroeger werden de maaltijden aangeleverd en opgewarmd in de regeneeremachine. Toen had ik meer tijd voor de bewoners"
- "De geur van het eten herinnert me aan vroeger."
- "Ik baal ervan dat ik bijna, nooit op tijd naar huis kan."

HULPMIDDELEN, SYSTEMEN EN LEVERANCIERS

- ECD (leverancier SOB)

DATA INZICHTEN

- Gemiddeld werken er 9,37% interne flexmedewerkers
- Gemiddeld werken er 10,13% externe flexmedewerkers

AVOND

VOORBEREIDEN DIENST

- Mondelinge overdracht
- Inkleen zorgdossiers
- Taken-/ looplijst printen
- Verdelen van de ADL-taken

ADL-ZORG

Zorgprofessional:
- Wakker maken
- Transfer-hulpmiddel pakken indien nodig
- Wassen (in bed)
- Uit bed helpen
- Hulp bieden bij toilettrein
- Kleding aantrekken
- Persoonlijke verzorging
- Urinaal of anderstoek opruimen
- Verschonen van bedden
- Afvalemmers legen
- Begeleiden van leerlingen en stagiaires komen bovenop de dagelijkse taken

Bewoners 1 voor 1 wakker maken
Prantje tijdens ADL-taken
PG: elke handeling mondeling duiden
Somatiek: volgende outfit klaarleggen
De begeleiding van leerlingen en stagiaires komen bovenop de dagelijkse taken

Huishoudelijke dienst:
- Schoonmaken van de kamers
- Wasgoed ophalen

Detecteren van valincidenten in kamer via domotica
Bewoners kunnen alarm slaan via een knop bij hun bed of via een koordje
bewoners kunnen buiten hun kamers alarm slaan via een pols alarm of een halsalarm.

INCIDENT

- Thijszorg verlenen aan bewoner
- Triagemethodiek volgen
- Procedure incidentmelding volgen

Registratie van een incident kost veel tijd."
"Ik weet niet hoe ik alarm kan slaan."

Incidentregistratie zorgt voor ongeplande en extra werklast
Sommige medewerkers vinden het lastig om een incident digitaal te registreren
Drempels zorgen voor hoger risico voor valincidenten
PG bewoners begrijpen niet hoe ze alarm kunnen slaan

ONTBIJT

Zorg- en welzijnsprofessionals:
- Ontbijt bereiden
- Dieetadviezen opvolgen via dieetlijst
- Hulp bieden bij eten en drinken
- Praatje maken met de bewoners
- Opruimen en afwassen
- Bijhouden van vochtinname
- PG: na ontbijt bewoners klaarmaken voor ochtendactiviteit

Dietisten:
- Advies voor bewoner doorvoeren;
  - registratie in YSIS
  - toevoegen in behandelplan
  - adviesknop activeren
  - Excel-lijst aanpassen
  - dieetlijst aanpassen

Zorgmedewerker verricht ook niet-zorgtaken, zoals eten voorbereiden
Zorgmedewerker biedt ook hulp bij het geven van eten aan de bewoners
Weinig inzet van hulpmiddelen bij eten geven
Niet efficiënte manier van vochtregistratie
Uitvoering registratie voor dieetadviezen
Werkwijze dieetadviezen en registratie vochtinname verschilt per locatie
Geen efficiënte werkwijze om dieetadviezen toe te passen (papieren lijsten)
Niet alle dieetadviezen worden opgevolgd

MEDICATIE UITREIKEN EN TOEDIENEN

- Medicatie uitreiken en toedienen
- Afteekenen van de uitgifte
- Soms tweede controle nodig op uitgifte

Medicijnkar wordt op vast moment bijgevuld
Niet alle medicatie komt in de baxterrol
Somatiek:
- Medicijnen liggen in medicijnkast bij de bewoner op de kamer
  - Medewerkers hebben de sleutel van de medicijnkast
- Bewoners regelen niet hun eigen medicatie.

Afteekenen op een andere moment zorgt voor verhoogde kans op fouten
Regelmatige ondertekening bij uitgifte zorgt voor verhoogde kans op fouten
Arbeidsintensief door vele controle momenten

METEN VAN GEZONDHEIDS-INDICATOREN

- Uitvoeren van diverse gezondheidsmetingen op basis van behandelplan, zoals wegen van bewoners, bloeddruk meten, etc.
- Resultaten invoeren
- Bij significant verschil in resultaat wordt er via de triage methodiek de juiste professional betrokken

Weegfrequentie verschilt per bewoner.
Weegfrequentie staat in ECD.
Rollatoren en rollators wegen tijdens middagrust of 's avonds als gewicht nog niet bekend is.

De registratie van de resultaten moeten handmatig in het ECD worden gezet
De vele gezondheidsmetingen kosten veel tijd
Ligt de frequentie van gezondheidsmetingen te hoog?
Medewerker mag niet zelf bepalen wat het beste is voor de bewoner
Veel gedoe om alle bewoners te verplaatsen naar etage waar weegplateau staat
Bewoners ervaren bloeddruk meten als onprettig
Gewicht staat niet vermeld in ECD
Behandelaren rekenen gewicht zelf uit via BMI

ACTIE OP ALARM

- Reageren op alarm
- Accepteren van alarm
- Naar bewoner toe en helpen

Alarmen kunen passief via domotica binnen an actief via de bewoner
Alarmen gaan over:
- bewoner begeeft zich buiten leefoitkiel
- bewoner is uit bed gevallen
- zorgoproep

Als alarm binnen = tijd niet wordt geaccepteerd, wordt het alarm zichtbaar voor de volgende geautoriseerde medewerker en de volgende, etc.
Alarmering hebben een back-up systeem voor als verbinding wegvalt

Veel valse alarmen leidt tot alarmmoeheid en onverschilligheid
Bij veel alarmen is het lastig om te prioriteren
Bij veel alarmen is het lastig om alle taken af te jonken
PG: bewoner kan de afdeling niet zelfstandig verlaten
PG: bewoner kan eigen kamer niet in

CONTACT MET BEHANDELDIENST

- Multidisciplinair overleg (MDO)
- Bewoner wordt geholpen met ADL taken om vroeg klaar te staan voor ofspraak met behandelaar
- Bewoner naar behandelkamer brengen of behandelaar komt bij bewoner langs
- Bewoner wordt geholpen door de behandelaar

Een bewoner met behandelindicatie valt onder een zorgteam
Het zorgteam kan bestaan uit: arts, muziektherapeut, fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werker, geestelijker verzorger, psychologa, logopedist
Een bewoner zonder behandelindicatie heeft externe behandelaren
Gedurende de week kan bewoner meerdere behandeldisciplinaren hebben
Multidisciplinair overleg (MDO) vindt wekelijks plaats
Elke bewoner wordt een keer in het half jaar besproken in het MDO

Zorg wordt aangepast rondom de afspraak met de behandelaar, terwijl dit niet altijd wenselijk is voor de bewoner
Ergotherapie is niet altijd gefocust op het oefenen van zelfredzaamheid
Rapporteren kost tijd
Vergaderen kost tijd
In YSIS dezelfde informatie op meerdere plekken registreren

LUNCH

PG: bij lunch en avondeten zijn er 2 welzijnsprofessionals aanwezig per afdeling
Verdikkingsmiddel toevoegen aan drankjes en soep voor bewoners met verslikkingsrisico
Medewerkers nemen afwisselend 30 minuten lunchpauze
Medewerker biedt hulp bij het geven van eten en drinken

Meerdere bewoners moeten geholpen worden met het eten (capacitiet probleem)
Ook zorgprofessional helpt mee met het geven van eten en drinken
Het digitale proces om het eten bij de bewoners te krijgen is uitvoerig

RAPPORTEREN

- Dienstdoende zorgprofessional rapporteert bijzondere observaties in het zorgdossier

Rapporteren gebeurt op vastige momenten op de dag
Eerste contactpersoon kan gedeeltelijk meelezen in het ECD
EVV'er verantwoordelijk voor het up-to-date houden van zorgleeftijdn

Rapporteren gebeurt altijd achteraf en neemt veel tijd in beslag
Bij veel zorgvragen of incidenten is het lastig om de rapportages af te ronden
Aanpak van notaren verloopt niet efficiënt (papier → systeem)
Randvoorwaarden (zoals WIFI) niet altijd in orde
Hulpmiddelen werken niet zoals gewenst (trage ipad, trage inlog, COW's bij ononstige bewoners werkt niet)

BEZOEK VAN NAASTEN

- Naasten komen langs
- Naasten zijn de hele dag welkom

Bezoekfrequentie is offranksijk van de situatie. Sommige bewoners krijgen elke dag bezoek en sommigen sporadisch
Naasten hebben vaak een druk werk- en privéleven waardoor er weinig tijd is voor familiebezoek

FAMILIEGESPREK EN WERKOVERLEGGEN

- Overleg vindt plaats met betrokken zorgprofessionals en naasten

Soorten overleg:
- Intake
- Multidisciplinair overleg (MDO)
- Zorgleeftijdn
- Familiegesprek
- Werkoverleg
- Kantoorsnoverleg

Sommige locaties delen korte berichten, video's en foto's met familie en naasten via Familienet of de Nettieapp

Overleg vindt plaats met betrokken zorgprofessionals en naasten
Gespreken vinden vaak plaats op kantoortijden
Soms lastig gesprekken als er verschil van mening is over de invulling van de zorg

Onduidelijheid verantwoordelijheden naasten en medewerkers
Naasten overschatten soms wat hun naaste nog kan door onwetendheid over het ziekteverloop

BOODSCHAPPEN BESTELLEN

PG:
- Weekmenu vaststellen
- In schriftje of map opschrijven
- Bestelling plaatsen voor eten en drinken

Somatiek:
- Wensenlijst wordt uitgeprint
- Medewerkers gaan deur aan deur langs voor inventarisatie
- Vergelijking met de lijst van de bewoners
- Benodigde spullen worden besteld

Boodschappen inkopen verloopt niet gestructureerd
Voorraadbeheer verloopt niet via een werkwijze
Somatiek: inventarisatie/voorraadbeheer boodschappen bewoners onvoeraichtelijk
Onduidelijke verdeling van verantwoordelijheid
Minder aandacht voor bewoners door afwezigheid tijdens boodschappen bestellen

AVONDETEN

- Bereiden van de avondmaaltijd
- Helpen met het eten
- Na het eten koffie of thee inschenken
- Na het eten wordt het eten opgeruimd bij de bewoners en eventuele borden schoongemaakt

Verdikkingsmiddel voor indikken van drankjes/soep; Via voor bewoners met verslikkingsrisico
Soms: opwarmen van bepaalde gerechten

Het eten voorbereiden en de afwas doen wordt handmatig gedaan
Niet alle bewoner kan tegelijk geholpen worden met het eten
Zorgmedewerker verricht ook niet-zorgtaken, zoals eten voorbereiden

NACHT

BEWONER KLAAR MAKEN VOOR DE NACHT

- Uitkleden bewoner
- Pyjama aandoen
- Tanden- of gebit poetsen
- Op bed leggen

Bewoners met mentale beperking worden 's avonds onrustig

DIGITALE KIJKRONDE

- Virtuele kijkronde op gezette tijden
- Fysiek kijken bij bewoners met palliatieve zorg
- ADL-zorgtaken uitvoeren indien nodig
- Begeleiden slapeloze/onrustige bewoners
- Bevindingen rapporteren in ECD

Gemiddeld 2 medewerkers in de nacht
Domotica systeem loopt op back-ups (WIFI)
Beeldweergave is statisch en kan niet opnemen
Palliatieve check-in wordt bepaald in het zorgleeftijdsn met familie
Procedure stoppen/plan inzet zorgdomotica
Domotica is een grote ondersteuning tijdens de nachtdienst (rong op afstand)
Er zijn meerdere systemen, maar het principe van zorgdomotica systemen is hetzelfde
Niet alle locaties hebben zorgdomotica

HULPMIDDELEN, SYSTEMEN EN LEVERANCIERS

- Tiosseweb
- ECD
- Opsta-hulpmiddel

- Lijst met dieetadviezen
- Registratielijst vochtinname

- Medimo
- Brocacef (apotheek)
- Medicatiekar
- Baxterrol
- Ipad
- Medicijnverpulveraar
- Vernevelaar
- Druppelbil

- Automatische bloeddrukmeter
- ECG apparaat
- Bloddersoon
- Oorthermometer
- Saturatiemeter
- Weegplatel of -plateau
- Weegschaal
- ECD

- Smartphone met domotica app
- Domotica op kamer
- Valdetectie sensor rondom bed

- Fietstabyint
- YSIS

- Map met overzicht dieetvoorschriften
- Map met overzicht wensen eten en drinken

- ECD
- Cliëntenportaal

- Zorgpartners boodschapen.nl

- Map met overzicht dieetvoorschriften
- Map met overzicht wensen eten en drinken
- Regeneeremachine

- Glijzeil
- Rolzeil
- Posey tentbed
- Actiewz/ passieve tilift
- Hoog-laagbed

- Cameramonitoring op kamer
- ECD
- Monitoringssysteem (leverancier Verkerk)

DATA INZICHTEN

- In 2024 zijn er 2380 valincidenten geregistreerd
- In 2024 zijn er 1742 incidenten met medicatie geregistreerd
- In 2024 zijn er 1331 agressie incidenten geregistreerd

- Zorgprofessional 15% tot 20% tijd kwijt aan administratieve taken