



Verbeterplan kwaliteit hospice Dignitas 2022- 2023											
Waarden		PREZO AUDIT 11 januari 2022			Verbeterpunten auditrapport (januari 2022)	Samenvisie PREZO Waarden Verbeterpunten medewerkers en vrijwilligers Q3 2021	Zorgkaart Nederland Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten 2021	Verbeteracties Dignitas	Waar/wie	Gereed	Resultaat tot en met Q4 2022
		Maximale score	PREZO Norm	Score Dignitas							
1	Uniek	De gast ontvangt persoonsgerichte zorg en voert, naar eigen wens, zoveel mogelijk de eigen regie in de laatste levensfase.	100	80	100						
	wereld gast		35		35		PREM: "Ik zou graag mobieler willen zijn, dat er iets vaker iemand met me naar buiten gaat."	PREM in 2022 voor geheel jaar vervolgen mede gezien dat 2021 alleen Q4 betreft. Op basis van deze resultaten beoordelen of de signalen uit de PREM zich herhalen.	II en verpleegkundige/verzorgende	Q1 2023	
	wereld medewerker en vrijwilliger		35		35	De kookvrijwilligers willen beter op maat kunnen koken.	Uitkomsten nazorg gesprekken worden gedeeld in teamoverleg vk/vz maar verbeterpunten worden niet een PDCA-cyclus verwerkt	Verbeterpunten structureel gaan verzamelen en volgen of ingestelde acties resultaat opleveren: PDCA cyclus.	AK in werkoeverleg VPK/VZ. Verantwoordelijke verpleegkundige(n) zorgen voor verbeterpunten en een PDCA daarbij	Q1 2023	
	wereld organisatie		30		30		Zorgkaart Nederland: signalen dat de uitstraling van de gastenkamers oudblijft is en dat er oprissingen nodig zijn.	Opfrisplan gastenkamers is opgesteld, financiering van Stichting Vrienden van Hospice Dignitas geregeld. De voorbereidingen zijn gestart.	Architect, vrijwilligers interieur, HO en IH	Najaar 2022	Selectie behang, vitrage en gordijnen is gemaakt en schilder uit diverse offeres gekozen. In Q4 2022 zijn de eerste 4 gastenkamers opgefrist
2	Comfortabel	De gast voelt zich comfortabel en ervaart de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en sterven.	100	80	100						
	wereld gast		35		35		PREM: meting ervaren kwaliteit van leven 5.2 (1-10) algemeen gezondheidsbeleving 6 (5-9)	Verkennen of data beschikbaar is om van alle gasten inzicht te hebben en krijgen. Verkennen of sympal + dit biedt. Volgt in 2023 middels sympal+ dataextractie.	II	2023	II volgt de ontwikkelingen
	wereld medewerker en vrijwilliger		35		35	Bij drukke tijd en ruimte blijven nemen om af te stemmen met elkaar, en blijf ruimte creëren voor de vrijwilligers om aanwezig te zijn bij de gast.		Goede zelfzorg is onderdeel van het beleidsplan. Bij lastige casussen extra casuïstiek organiseren volgens afspraak, zie samenwerkingsstructuur. De vraag of er tijd en aandacht voor je is als je hier om vraagt kan meegenomen worden in het MTO.	YO/AK	2023	Scholing najaar 22 verplaatst naar voor jaar 2023
	wereld organisatie		30		30	Eén plek voor "Digitale verslaggeving op gast niveau" beschikbaar hebben voor alle betrokken medewerkers en vrijwilligers.		Is al meegenomen in beleidsplan 2022, zie organisatie vrijwilligers.	YO	2023	In verband met vertrek coördinator vrijwilligers wordt deze doorgeschoven naar volgend jaar
3	Gastvrij	De gast en zijn naasten voelen zich thuis.	100	80	100						
	wereld gast		35		35	Versterken eigen regie van de gast		Gastenkamers worden opgefrist en er wordt meer ruimte gemaakt om te kunnen eten/drinken met de naasten, bedlampje zelf bedienen vanuit bed, zelf brood smeren	zie opfrisplan bij waarde Uniek		
	wereld medewerker en vrijwilliger		35		35						
	wereld organisatie		30		30	Gasten hebben last van storende geluiden, werd er gezegd	PREM: graag minder geluids overlast (hard praten, machines, klikkende hakken)	Meenemen in restyling en koffieapparaat, deuren gastenkamers en keukenkastje woonkamer, trap geluidsoverlast	IH	Q1 2023	Het koffiezetapparaat is vervangen in Q4. Bij het vervangen van meubilair en vloeren op eerste etage is er gekozen voor vloerbedekking met dempende werking.
4	Deskundig	De gast ervaart passende en deskundige aandacht, zorg, behandeling en begeleiding	100	80	100						
	wereld gast		35		35	Iedereen meenemen in het afstemmen op de gast , terug naar de kern, luisteren en aanwezig zijn, niet invullen voor een ander, Er Zijn met alles wat er is.		Dit komt terug in de scholingen	YO/AK	2023	In verband met vertrek coördinator vrijwilligers wordt deze doorgeschoven naar volgend jaar



Waarden		PREZO AUDIT 11 januari 2022			Verbeterpunten auditrapport (januari 2022)	Samenvisie PREZO Waarden Verbeterpunten medewerkers en vrijwilligers Q3 2021	Zorgkaart Nederland Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten 2021	Verbeteracties Dignitas	Waar/wie	Gereed	Resultaat tot en met Q4 2022
		Maximale score	PREZO Norm	Score Dignitas							
wereld medewerker en vrijwilliger		35		35		Communicatie; feedback geven, elkaar bevragen en stoom afblazen. Hoe zorgen we hierin met en voor elkaar? En op welke momenten? Er is bij sommige vrijwilligers meer behoefte aan reflectiemomenten.		Dit is onderdeel van het beleidsplan en aandachtspunt bij werkoverleggen, samenvisies. Zoals in de samenwerkingsstructuur vermeld staat worden er bij veel belangstelling extra samenvisies georganiseerd.	AK, II en YO	continue	
wereld organisatie		30		30		Er is behoefte aan scholing en meer momenten om met collega's ervaringen te delen: trends in de palliatieve zorg, klinische lessen/ezingen over laatste zorg, het stervensproces, dementie, psychiatrie, de invloed van ziektes op gedrag.		Zie beleidsplan 2022	AK, II en YO	Q4 2022	Verdiepende Inspiratiedag "De plek die sterven heeft in het leven" op 30 november voor alle medewerkers en vrijwilligers uitgevoerd. Zeer positieve reactie op deze middag.
5	Veilig	De gast voelt zich veilig in relatie tot zijn omgeving.									
wereld gast		35		35							
wereld medewerker en vrijwilliger		35		35		Bij brand is de verpleegkundige 'in the lead'. Zorg dat je elkaar telefoonnummers weet, en dat je weet wie waar is.		Dit als aandachtspunt meenemen bij het inwerken van nieuwe vrijwilligers, in het handboek vermelden en in alle werkoverleggen benoemen in 2022: bij brand is de verpleegkundige 'in the lead', zorg dat je elkaar telefoonnummers weet en dat je weet wie waar is.	YO	Q1 2022	Is gerealiseerd.
wereld organisatie		30		20	Voor het hospice is het een uitdaging om in jaarverslagen (of anderszins) duidelijker naar voren te laten komen welke verbeteracties zijn ingezet op basis van incidenten, klachten enzovoorts. Het inzicht in de analyse kan helderder worden verwoord. Een uitdaging voor het hospice is om de medicatieveiligheid te verbeteren waaronder de borging van de borging van de dubbele controle in de nacht mee te nemen.			VIM commissie uitdagen om tot borgen/ opvolgen van geadviseerde verbeter adviezen/ acties inzichtelijk en navolgbaar te maken.	VIM commissie	Q4 2022	Loopt
						Beleid en ontwikkeling van medicatieveiligheid.		Vanuit deelbeleidsplan vk/vz verbeterplan/ implementatie van digitaliseren medicatie voorschrijf en deelsysteem tot die tijd minimaal. Werkwijze wordt regelmatig besproken in werkoverleg verpleegkundigen en ook regelmatig gecheckt door coördinatoren hospicezorg. Blijft continue aandacht vragen.	II/AK	Q4 2022	Verbeterproject medicatie deelsysteem hospice dignitas akkoord door BT. Medische benader voor definitieve offerte en implementatie van project. Tevens aanleveren op verzoek apothek opiatenrecepten digitaal door huisarts
6	Betrouwbaar	De gast mag er op vertrouwen dat medewerkers en de organisatie doen en nakomen wat er is afgesproken.									
wereld gast		35	80	35							
wereld medewerker en vrijwilliger		35		35		Verhelderen voor /met vrijwilligers van de overdracht en rapportage. Wat moeten we nu precies weten/overdragen/verslaglegging; hoe doe je dat volgens de AVG regels?		Dit meenemen als onderdeel van voorbereiding Digitalisering.	YO	Q4 2022	Is meegenomen in de voorbereidingen van de scholing.
						Vrijwilligers ondersteunen bij het creëren van een veilige sfeer, bijvoorbeeld in de woonkamer.		Aandachtspunt in overleggen, en scholing	YO	continue 2022	Loopt
wereld organisatie		30		30		Onze organisatie creert voldoende voorwaarden om medezeggenschap te tonen; naast bestaande werkoverleggen oprichting verwanten/vrijwilligersraad en MTO.		MTO uitvoeren in 2022 en klachtenregeling voor gasten en naasten wordt "opgefrist" met onze klachtenfunctionaris.	BT / IH zorgt voor landelijke contact met Qualizorg over nieuw te ontwikkelen MTO ook voor vrijwilligers. Dignitas heeft zich aangemeld voor een pilot.	Q2 en Q4 2022	Versing klachtenregelingen voor gasten/naasten en medewerkers is gerealiseerd. MTO in december gestart.