



| Verbeterplan kwaliteit hospice Dignitas 2022- 2023 inclusief resultaten | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|------------|----------------|--|-------------------------------|--|---|--|---|--|-----------|--|---|--|
| Waarden | | PREZO AUDIT 11 januari 2022 | | | Verbeterpunten auditrapport (januari 2022) | Rapport eindaudit (juni 2022) | Samenvatting PREZO Waarden Verbeterpunten medewerkers en vrijwilligers (Q3 2021) | Zorgkaart Nederland Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten (2022) | Resultaten MTO 2022/2023 | Mondelinge adviezen nav verkenning arbeidsinspectie met specifieke aandacht voor psychische arbeidsbelasting (10 oktober 2023) | Verbeteracties Dignitas | Waar/wie | Gereed | Resultaat tot en met Q4 2023 | |
| | | 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 | | | | Mooie resultaten en noodzakelijke verbeterpunten die we met medewerkers en vrijwilligers willen bespreken. Hierbij een eerste voorzet van het BT | Complimenten voor de open communicatie in de organisatie. De gepassioneerde medewerkers en vrijwilligers worden in hun waarde gelaten. | | | | In het groen geparceerde acties zijn gerealiseerd. In blauw lopen de acties nog en in het geel nog niet gestart | |
| | 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 beoordeelen of de signalen uit de PREM zich herhalen. | II en verpleegkundige/ verzorgende | Q1 2023 | Luit PREM 2022 geen herhaling van signaal. Evaluatie PREM 2022 met vk/vz geëvalueerd. | | |
| | wereld medewerker en vrijwilliger | | 35 | | 35 | | | 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 werkoverleg vk/vz. Verantwoordelijke verpleegkundig(en) zorgen voor verbeterpunten en een PDCA daarbij | continue | Continue | | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 30 | | | De kookvrijwilligers willen beter op maat kunnen koken. | | Koken op maat in een workshop voor koks | SB | Q2 2022 | Workshop is geweest. Naar grote tevredenheid van de koks | | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 30 | | | Zorgkaart Nederland: signaal dat de uitstraling van de gastenkamers oudbollij is en dat er oprispingen nodig zijn. | | Opfrisplan gastenkamers is opgesteld, financiering van Stichting Vrienden van Hospice Dignitas geregeld. Uitvoering in 2022 gestart. | Architect, vrijwilligers interieur, HO en IH | Q2 2023 | In Q4 2022 zijn de eerste 4 gastenkamers opgefrist en Q1 2023 de overige 4. We zijn trots op het resultaat. | | |
| 2 | Comfortabel | De gast voelt zich comfortabel en ervaart de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en sterven. | 100 | 80 | 100 | | | | PREM: meting ervaren kwaliteit van leven 5,2 (1-10) algemeen gezondheids beleving 6 (5-9) | | II | 2024 | II volgt de ontwikkelingen | | |
| | wereld gast | | 35 | | 35 | | | | | Verkennen of data beschikbaar is om van alle gasten inzicht te hebben en krijgen. Verkennen of sympal + dit biedt. Volgt in 2024 middels sympal+ dataextractie. | | | | | |
| | 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. | SB/AK | 2023 | Scholing voor medewerkers in voorjaar 2023 uitgevoerd. Deelnemers waren zeer tevreden over de training; vervolgrang in 2024 is gewenst. Training voor vrijwilligers in Q4 2023 ook uitgevoerd. | | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 30 | | | Eén plek voor 'Digitale verslaglegging op gast niveau' beschikbaar hebben voor vrijwilligers. | | Is al meegenomen in beleidsplan 2022, zie organisatie vrijwilligers. | SB | 2023/2024 | In verband met vertrek coördinator vrijwilligers wordt deze doorgeschoven naar een 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 | Onderzoek naar mogelijke verbeterpunten wachtruimte en spreekkamers voor gasten en naasten | 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 oprisplan bij waarde Uniek | | Zie resultaat bij oprisplan bij waarde Uniek | | |
| | wereld medewerker en vrijwilliger | | 35 | | 35 | | | | | | | | | | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 30 | | | Gasten hebben last van storende geluiden, werd er gezeagd | PREM: graag minder geluids overlast (hard praten, machines, klinkende 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 | | | | | | | | Dit komt terug in de scholingen | SB/AK | 2024 | Scholing feedback geven wordt in 2024 uitgevoerd. | | | | | |
| | wereld medewerker en vrijwilliger | | 35 | | 35 | | | | | | | | 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 SB | continue | Continue | | | | | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 30 | | | | | | | | Zie beleidsplan 2023 | AK,II en SB | Q4 2022 | Verdiepende Inspiratiemiddag "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. | 100 | 80 | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | wereld gast | | 35 | | 35 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | wereld medewerker en vrijwilliger | | 35 | | 35 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Voor het hospice is het een uitdaging om in jaarverlagen (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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----|----|-----|---|--|--|--|--|--|-----------------|---|---|
| 6 | Betrouwbaar | De gast mag er op vertrouwen dat medewerkers en de organisatie doen en nakomen wat er is afgesproken. | 100 | | 100 | | | | | | | | | |
| | 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. | SB | 2023/2024 | Moet worden 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 | SB | continue 2022 | is gerealiseerd | | |
| | | | | | | | | | Advies om gedragscode opfrissen met de 12 discriminatie gronden (https://www.nlarbeidsinspectie.nl/ onderwerpen/arbeidsdiscriminatie). Tevens anoniem uitvragen naar ervaringen van medewerkers en vrijwilligers betreffende deze onderwerpen. | Bijeenkomst plannen om dit met medewerkers en vrijwilligers te bespreken en de gedragscode opnieuw vast te leggen met concrete afspraken. Ook in de informatie aan de gast en haasten dit opnemen. | AK//I/SB//H en vertrouwenspersoon FACIT | Q1 of Q2 2024 | Onderdeel beleidsplan 2024 | |
| | | | | | | | | | | Klachtenregeling voor gasten en naasten wordt "opgefrist" met onze klachtenfunctionaris. | | Q2 2022 | Verversing klachtenregelingen voor gasten/naasten en medewerkers is gerealiseerd. | |
| | wereld organisatie | | 30 | | 30 | Onze organisatie creert voldoende voorwaarden om medezeggenschap te tonen; naast bestaande werkoverleggen en MTO. | De scores die lager zijn dan de benchmark zijn op het gebied van inhoud van het werk, samenwerking, sfeer en sociale veiligheid, vaardigheden van collega's, en samenwerking leidinggevende. | | Voorstel verbeterpunten nav MTO: * elkaar beter aan spreken op gedrag en de wijze van communicatie (scholing was al in de planning). * omgaan met seksuele intimidatie (meenemen in de bijeenkomst over gedragscode nav bezoek arbeidsinspectie) * verbeteren bespreekbaar maken klachten en gemelde fouten. * kennisniveau collega's verbeteren door relevante scholing | Resultaten in BT september besproken en concept verbeteracties opgesteld. Dit concept is besproken in werkoeverleg verpleegkundig team; individueel met overige medewerkers. Bijeenkomst speciaal voor vrijwilligers in Q4 2023 is niet doorgaan i.v.m. geen belangstelling. De verbeterpunten worden definitief opgenomen in het verbeterplan 2024-2025 | Q4 2023 | Loopt | | |