



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Alleen als je iemands verleden kent, kun je goed persoonsgerichte zorg leveren.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Mensen met dementie kunnen niet meer beslissen over wat goed voor ze is



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Huisregels gaan voor persoonlijke behoeften.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Kwaliteit betekent dat je mag afwijken van het zorgleefplan.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Wat betekent compassie voor jou? En betekent dat hetzelfde voor bewoners?



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Wij bieden persoonlijke aandacht die aansluit op de persoonlijke wensen van bewoners.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Wat als de persoonlijke behoefte van een bewoner botst met die van de groep? Hoe ga je daar mee om?



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Is het bekend hoe een bewoner diens laatste levensfase wil beleven? Is dat ook vastgelegd?





persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Ook in tijden van (corona)crisis kan je
persoonsgerichte zorg leveren.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Ik herken signalen van eenzaamheid en doe
daar ook iets mee.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Technologie draagt bij aan het leveren van
persoonsgerichte zorg.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

De wens van de bewoner is voor ons leidend.



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning



persoonsgerichte zorg- en ondersteuning





wonen en welzijn

Naasten hebben bij ons een belangrijke rol in de ondersteuning van de bewoner. Als dit mogelijk en wenselijk is.



wonen en welzijn

Als verpleeghuis werken we samen met de buurt. Dit om de band met elkaar te versterken.



wonen en welzijn

Wij hebben aandacht voor zingeving en levensvragen.



wonen en welzijn

Familie moet zich aanpassen aan de regels van de organisatie.



wonen en welzijn

Vrijwilligers zijn bij ons ook echt teamlid.



wonen en welzijn

Heeft de bewoner voldoende inspraak in wat diegene wil eten?



wonen en welzijn

Mag de familie van een bewoner altijd mee-eten?



wonen en welzijn

Een schone leefomgeving zorgt ervoor dat een bewoner zich prettig voelt.





wonen en welzijn

Meer één-op-één-aandacht geven? Daar biedt technologie kansen voor.



wonen en welzijn

Het bedenken en organiseren van welzijnsactiviteiten voor bewoners. Technologie helpt mij daar wel/niet bij.



wonen en welzijn

Wij weten wat de juiste manier is om hygiënisch te werken en infecties te voorkomen. Wij handelen hier ook naar.



wonen en welzijn

Hygiëne is belangrijker dan huiselijkheid.



wonen en welzijn



wonen en welzijn



wonen en welzijn



wonen en welzijn





kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Speelt er een lastige keuze bij valpreventie? Dan nemen wij als team daar samen met de bewoner en naasten een besluit over.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Wij reflecteren als team regelmatig op vaste tijdstippen over onze werkzaamheden.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Ik ken de graadmeters voor basisveiligheid. Ook weet ik welke er verplicht zijn.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Onze kennis en vaardigheden over infectieziekten zijn op orde. Bijvoorbeeld over het norovirus, MRSA, corona en het voorkomen van antibioticaresistentie.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

MIC-meldingen zijn alleen maar voor het kwaliteitsbureau van belang. Ze helpen ons niet om de directe cliëntzorg te verbeteren.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Meer mogelijkheden voor onze bewoners met dementie? Daar zorgen we voor met het stappenplan van de Wet zorg en dwang.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Welke 3 onderwerpen staan bij ons in de top 3 van MIC-meldingen? Antwoord: Denk aan medicatiefouten, vallen en agressie.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Mag je een trouwring dragen tijdens je werk?





kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Voor welke doelgroepen geldt de Wet zorg en dwang?



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Wij werken volgens de belangrijkste richtlijnen voor hygiëne en voedselveiligheid. Bijvoorbeeld: handhygiëne of HACCP.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Ik herken lichamelijk verzet bij bewoners, of verzet met woorden. Vervolgens reageer ik op een juiste manier.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Ik heb liever dat een collega in het echt meekijkt. Dit werkt beter dan op afstand via een hulpmiddel, zoals een 'slimme bril' of videobellen.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Ik maak mij minder zorgen over bewoners als zij een GPS-tracker dragen.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Wat is onvrijwillige zorg? *Antwoord: Zorg waarmee de bewoner of diens vertegenwoordiger niet akkoord is. Is de vertegenwoordiger akkoord met de zorg, maar verzet de bewoner zich? Ook dat is onvrijwillige zorg.*



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

De rollen van de zorgverantwoordelijke en de Wzd-functionaris zijn belangrijk. Dit voor een goede uitvoering van de Wet zorg en dwang. Weet jij wie deze rollen vervullen binnen jouw organisatie?



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Iets doen met of voor een bewoner wat je zelf niet prettig zou vinden. Doe jij dat weleens?





kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Ik draag liever een uniform dan mijn eigen kleding. Dat voelt hygiënischer.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Zie ik een collega met lange nagels? Dan spreek ik diegene daar op aan.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Welk voorwerp bevat de meeste bacteriën?
A: telefoon, B: vaatdoekje, C lichtknop.

Antwoord: B: vaatdoekje.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Goed of fout: Als je handschoenen heb gedragen, hoef je je handen niet te wassen of te desinfecteren.

Antwoord: fout.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Hoe lang kan een MRSA overleven buiten het lichaam?
A: uren, B: weken, C: maanden.

Antwoord: C: maanden.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Wij houden zelf onze afspraken over veiligheid in de gaten. Bijvoorbeeld door controle, onderzoek, gesprekken, of in teamoverleggen.



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning



kwalitatief veilige zorg en ondersteuning





leren en ontwikkelen

Leren is bij ons een proces dat nooit ophoudt. Wij krijgen hier vanuit de organisatie tijd en ruimte voor.



leren en ontwikkelen

Ik vind een kwaliteitsmanagementsysteem nuttig, omdat...



leren en ontwikkelen

Ik durf af te wijken van een protocol, als ik kan uitleggen waarom.



leren en ontwikkelen

Wij hebben een actief lerend netwerk met andere collega-organisaties. Hierin delen we onze kennis en ervaringen.



leren en ontwikkelen

Onze organisatie werkt samen met onderwijsinstellingen in de buurt.



leren en ontwikkelen

Ons team heeft meegewerkt aan het kwaliteitsplan. Wij kunnen het plan gebruiken binnen ons team.



leren en ontwikkelen

Wij gebruiken resultaten uit onderzoeken om van te leren. Het gaat hierbij om onderzoeken die door mensen binnen en buiten de organisatie zijn uitgevoerd.



leren en ontwikkelen

Met welke partijen moet je een kwaliteitsplan maken?

Antwoord: bewoners en naasten, cliëntenraad, paramedici, verpleegkundigen en verzorgenden.





leren en ontwikkelen

Ik weet wat het verschil is tussen het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag.



leren en ontwikkelen

Ons team reflecteert op het werk. We bespreken het met elkaar als iets beter kan.



leren en ontwikkelen

Scholing binnen onze organisatie over nieuwe technologie sluit goed aan op wat verschillende teamleden kunnen en waar zij behoefte aan hebben.



leren en ontwikkelen

Ik leer graag over technologieën via de ervaringen van andere organisaties.



leren en ontwikkelen

Voor iedereen binnen onze organisatie is het duidelijk wat de rol is van een kwaliteitsverpleegkundige.



leren en ontwikkelen

Een kwaliteitsverpleegkundige heeft echt meerwaarde op mijn locatie. Diegene verbetert de kwaliteit.



leren en ontwikkelen

Voor een hygiënische werkomgeving is het belangrijk om te werken met een schoonmaakprotocol.



leren en ontwikkelen

Wij geven elkaar feedback, zowel positief als negatief.





leren en ontwikkelen

Juist in een crisis maken we tijd voor leren en verbeteren.



leren en ontwikkelen

Weet jij wat je moet doen bij stress/slecht slapen/angst?

Antwoord:

Denk aan: Je hart luchten: praat erover met anderen; Afschakelen: laat het werk los als je thuis bent; Opladen: ga regelmatig bewegen in de natuur.



leren en ontwikkelen



leren en ontwikkelen



leren en ontwikkelen



leren en ontwikkelen



leren en ontwikkelen



leren en ontwikkelen





 **leiderschap, governance en management**

We zien onze bestuurder regelmatig. Onze bestuurder staat open voor vragen en ideeën.

 **leiderschap, governance en management**

Ik weet volgens welke kernwaarden wij werken.

 **leiderschap, governance en management**

Ons team heeft invloed binnen de organisatie. Bijvoorbeeld via een (V)VAR/PAR.

 **leiderschap, governance en management**

Professionele inbreng in de raad van bestuur is belangrijk. Hoe kan dat geregeld worden?
Antwoord: Denk aan: Een SO, verpleegkundige of psychosociaal medewerker die deelneemt aan de raad van bestuur. Of door regelmatig te overleggen.

 **leiderschap, governance en management**

Spreekt onze cliëntenraad echt vanuit de wensen van bewoners?

 **leiderschap, governance en management**

Het bestuur en het management weten wat wij nodig hebben om ons werk goed uit te kunnen voeren. Zij ondersteunen ons hierin.

 **leiderschap, governance en management**

Ik zie wat ik doe terug in de visie (manier van kijken) van de organisatie.

 **leiderschap, governance en management**

De raad van bestuur maakt het mogelijk dat wij technologie kunnen uitproberen. We hebben een visie (manier van kijken) op kwaliteit van zorg. Technologie past daar wel/niet bij.





leiderschap, governance en management

Medewerkers die zorgen voor de hygiënische werkomgeving moeten meedoen aan overleggen met zorgmedewerkers.



leiderschap, governance en management

De zorgmanager of teamleider begrijpt dat een hygiënische werkomgeving belangrijk is. Diegene neemt verantwoordelijkheid.



leiderschap, governance en management



leiderschap, governance en management



leiderschap, governance en management



leiderschap, governance en management



leiderschap, governance en management



leiderschap, governance en management





personeelssamenstelling

Bij ons is er geen sprake van een te hoge werkdruk.



personeelssamenstelling

Bij ons sluiten de behoeftes van de bewoners goed aan op wat wij kunnen als team.



personeelssamenstelling

Wanneer ga je fluitend naar huis?



personeelssamenstelling

Ik heb zin en voel me uitgenodigd om meer uit mezelf te halen binnen onze organisatie. Daar wordt genoeg aan gedaan.



personeelssamenstelling

Ik voel mij gehoord en gezien binnen de organisatie. Er wordt iets gedaan met mijn ideeën.



personeelssamenstelling

Wij kunnen bij andere organisaties binnen ons lerend netwerk meelopen.



personeelssamenstelling

Ik voel me ondersteund in het leren en verbeteren. Bijvoorbeeld door aanbod van scholing, opvolging van MIC, praktijkleren en het verbeteren van kwaliteit. Hoe bespreek je de mogelijkheden om verder te leren en verbeteren?



personeelssamenstelling

Methodisch- en multidisciplinair werken vormen de basis van verpleeghuiszorg. Daar is veel aandacht voor in het leren en verbeteren.





personeelssamenstelling

Wij worden goed geschoold, voordat we met een nieuwe technologie gaan werken.



personeelssamenstelling

Ik ervaar technologie als:
belastend/ontlastend, omdat...



personeelssamenstelling

Zelfsturing geeft de professional ruimte om diens vak uit te voeren. Daarnaast zorgt het ervoor dat de professional zelf in beweging komt.



personeelssamenstelling

Je kunt pas goed voor een ander zorgen als je ook goed voor jezelf zorgt.



personeelssamenstelling

Zoekt jouw organisatie nieuwe teamleden die op jullie lijken? Of juist mensen die iets anders inbrengen?



personeelssamenstelling

Dingen bespreken en afspreken met collega's? Daar maak ik tijdens mijn dienst voldoende tijd voor vrij.



personeelssamenstelling

Hoe leer je collega's waarmee je minder (goed) samenwerkt beter kennen?



personeelssamenstelling

De specialist ouderengeneeskunde vraagt veel. Het lukt mij en mijn collega's vaak niet om dat allemaal goed uit te voeren.





hulpbronnen, omgeving en context

Ik kan geen zorg verlenen zonder het gebruik van enige vorm van technologie.



hulpbronnen, omgeving en context

Wij hebben een goede relatie met zorgverleners buiten de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan ziekenhuizen en andere zorginstellingen.



hulpbronnen, omgeving en context

Gebouwen en inrichting zijn belangrijk om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren.



hulpbronnen, omgeving en context

Een knuffelzeehond is een aanvulling voor de zorg.



hulpbronnen, omgeving en context

Stel: Je zet een sensor aan om de kans kleiner te maken dat een bewoner valt. Is dat vrijheidsbeperking?

Antwoord: Als een bewoner zich verzet wel. Heb je het eerst met de bewoner overlegd? Dan is het geen vrijheidsbeperking.



hulpbronnen, omgeving en context

Onze hulpmiddelen (zoals een iPad of laptop) werken goed om de zorgdossiers bij te houden.



hulpbronnen, omgeving en context

De werkwijzen en procedures zijn makkelijk te vinden. Ze ondersteunen mij in het dagelijkse werk.



hulpbronnen, omgeving en context

De facilitaire diensten ondersteunen mij in het werk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan keuken, technische dienst en huishouding.





hulpbronnen, omgeving en context

Ik weet welke technologie er binnen onze organisatie wordt ingezet en waar ik deze kan vinden.



hulpbronnen, omgeving en context

Technologie is echt van meerwaarde voor mij als zorgprofessional.



hulpbronnen, omgeving en context

Schoonmaken van de leefruimte van de bewoner? Dat is een taak voor de verzorging of voor de facilitaire dienst.



hulpbronnen, omgeving en context

Het gebouw sluit aan op de zorgvraag van onze bewoners.



hulpbronnen, omgeving en context



hulpbronnen, omgeving en context



hulpbronnen, omgeving en context



hulpbronnen, omgeving en context





gebruik van informatie

Het ophalen van bewonerservaringen? Dat is er alleen voor het management. Het geeft informatie om op te kunnen sturen.



gebruik van informatie

Het dagelijkse praatje met de bewoner geeft mij als zorgprofessional veel informatie. Meer dan wanneer we de bewonerservaringen centraal ophalen.



gebruik van informatie

Wij weten hoe we het doen als team. Dit omdat we jaarlijks de ervaringen van bewoners ophalen.



gebruik van informatie

Wij weten hoe we er als team financieel voorstaan. Daar houden we rekening mee.



gebruik van informatie

Mogen we bewonerservaringen jaarlijks ook ophalen door verhalen? En dan zonder cijfers?

Antwoord: Ja.



gebruik van informatie

Wij vinden dat alle informatie die we nodig hebben beschikbaar en vindbaar moet zijn. Denk aan HR- zaken, financiën, ECD en hulpmiddelen.



gebruik van informatie

Wij registreren geen onnodige gegevens (administratieve lasten).



gebruik van informatie

Ik verzamel bewonerservaringen het liefst digitaal. Dat scheelt mij werk.





 gebruik van informatie

Slimme technologie geeft mij bruikbare informatie voor de dagelijkse zorg.

 gebruik van informatie

Het ophalen van bewonerservaringen is de verantwoordelijkheid van de afdeling Kwaliteit.

 gebruik van informatie

De vragen van Zorgkaart Nederland zouden ook over schoonmaak en voeding moeten gaan.

 gebruik van informatie

De Inspectie is voor ons een belangrijke partner. Zij helpen ons om het kwaliteitskader goed uit te voeren.

 gebruik van informatie

 gebruik van informatie

 gebruik van informatie

 gebruik van informatie





lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Mevrouw Helsema lijdt aan obesitas en diabetes. Ze is dol op lekker eten en snoepen, dat maakt haar gelukkig. De familie vindt het prima, maar de arts vindt dat de verzorgenden hierop moeten letten. De arts schrijft een dieet voor.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen als ze handelingsbekwaam is?
- Wat zou je doen als ze niet handelingsbekwaam is?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Meneer Engels rookt graag. Er is afgesproken met zijn familie dat het op zijn eigen kamer mag. Familieleden van andere bewoners in het huis klagen erover. Zij vinden dat het stinkt en zijn bang voor brandgevaar.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Eindelijk heb je een rustig moment met mevrouw Bennink. Tijdens de wondverzorging vraag je haar waarom ze zich zo vaak terugtrekt op haar kamer. Ze pakt je hand en begint stilletjes te huilen. Op dat moment word je opgeroepen door je collega die dringend om hulp vraagt met de tillift.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Mevrouw Coolen ligt de hele dag op haar bed en wil niet opstaan. Ze zegt dat ze te moe is. Jij ziet dat het haar niet gelukkig maakt. Moet je aansluiten bij haar wens?

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Een vrouw met milde dementie kruipt 's nachts bij een medebewoner in bed. 'Even knuffelen', zegt ze dan. Dat is ze zo gewend met haar partner thuis. Maar de medebewoner is hier niet van gediend.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?
- Wat zou je doen als het voor de medebewoner geen probleem is?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Meneer Roosen moet volgens de planning drie keer per week gedoucht worden. Vaak leidt dit tot een strijd. Dit omdat hij niet zo regelmatig onder de douche wil. Maar als hij niet wordt gewassen is het ook niet hygiënisch.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Meneer Brouwer mag zich niet meer zelfstandig verplaatsen in zijn kamer. Dit op advies van de fysio. Mevrouw van Agten ligt op sterven en haar dochter is angstig. Je bent bezig op kantoor als je wordt gebeld door meneer Brouwer. Hij moet naar het toilet. Onderweg naar zijn kamer word je aangesproken door een huilende dochter van mevrouw Agten. Of je even wilt kijken bij haar moeder. Je gaat op zoek naar de stagiaire en stuurt haar naar meneer Brouwer. Als zij bij hem aankomt is hij gevallen.

- Herken je deze situatie? Wat zou je (anders) doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Meneer Haver heeft dementie en weigert de laatste tijd te bewegen. Ook de fysiotherapeut krijgt hem niet mee. De dochter is niet blij en vindt dat je meer je best moet doen. Je legt uit dat je meneer niet kan dwingen. Je wilt graag persoonsgerichte zorg leveren. Daarom vind je dat je zijn wens moet respecteren. De dochter geeft aan dat zij als wettelijk vertegenwoordiger gaat over de zorg voor haar vader. Zij wil dat jullie hem aan zijn broekriem uit zijn stoel trekken.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Meneer Berends houdt van eten. De laatste tijd heeft hij meer moeite met eten en slikken. Zijn familie is bang dat hij stikt. Op advies van de arts en logopedist worden zijn maaltijden gemalen. Meneer Berends is niet blij en wil normaal eten. Je merkt dat hij minder eet. Ook bemoeien andere bewoners en hun bezoek zich er vaker mee.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Persoonsgerichte zorg en -ondersteuning

Meneer Berends houdt van eten. De laatste tijd heeft hij meer moeite met eten en slikken. Zijn familie is bang dat hij stikt. Op advies van de arts en logopedist worden zijn maaltijden gemalen. Meneer Berends is niet blij en wil normaal eten. Je merkt dat hij minder eet. Ook bemoeien andere bewoners en hun bezoek zich er vaker mee.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Wonen en welzijn

De familie van mevrouw Hermes zegt heel tevreden te zijn. Ze komen regelmatig op bezoek. Maar als ze er zijn, doen ze niets uit zichzelf. Je moet ze een kopje koffie aanreiken. Of ze erop wijzen dat ze het zelf kunnen pakken. Er is al verschillende keren aangegeven dat ze zich als thuis mogen gedragen. Ze blijven echter heel afwachtend.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Wonen en welzijn

De kinderen van mevrouw de Wit hebben verteld dat zij al haar hele leven geen vlees eet. Mevrouw krijgt daarom elke dag een vegetarische maaltijd. Tijdens het eten probeert ze steeds het vlees van het bord van andere bewoners te stelen.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Wonen en welzijn

Meneer Trippe is dol op dieren. Hij wil graag dat zijn dochter haar hond meeneemt als ze op bezoek komt. Een collega is echter heel bang voor honden en wil absoluut geen honden op de afdeling.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Wonen en welzijn

Mevrouw Visser is onlangs met spoed naar je afdeling verhuisd. Dit nadat zij thuis in een crisissituatie terecht is gekomen. Hierdoor moest zij haar geliefde kat achterlaten. Ze mist hem heel erg. De familie geeft aan dat zij de kat niet in huis kunnen nemen. Ze vragen daarom of de kat weer bij mevrouw Visser mag komen wonen.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Wonen en welzijn

Meneer Pieterse wordt elke dag rond 17:00 onrustig. Dit terwijl hij voor de rest van de dag goed in zijn doen lijkt te zijn. Zijn dochter vertelt dat hij, zolang zij zich kan herinneren, een borreltje drinkt voor het avondeten. Een dagelijkse borrel is niet iets wat jullie aanbieden.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Wonen en welzijn

Meneer Pieterse wordt elke dag rond 17:00 onrustig. Dit terwijl hij voor de rest van de dag goed in zijn doen lijkt te zijn. Zijn dochter vertelt dat hij, zolang zij zich kan herinneren, een borreltje drinkt voor het avondeten. Een dagelijkse borrel is niet iets wat jullie aanbieden.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?





lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Je collega heeft de verdeling van de medicatie gemaakt. Jij ziet dat zij zich heeft vergist. De medicijnen van meneer Roelofsen en meneer Roeven zijn verwisseld. Je herstelt de fout, maar twijfelt of je het hierbij laat. Je vindt het vervelend voor haar om het te melden. Aan de andere kant is het wel de gang van zaken dat je het meldt (MIC-melding).

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Eerst was meneer de Lange een rustige man. De laatste maanden is hij veranderd naar een angstige, boze en vaak agressieve man. Hij is groot en sterk. Ook met z'n tweeën lukt het bijna niet meer om hem te helpen met wassen en aankleden. Je bent zelfs een beetje bang voor hem geworden. Zeker als je alleen op de groep staat. Het beleid is de psychofarmaca te verminderen. De arts wil dan ook niet praten over rustgevendende medicatie.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Mevrouw Pieterse is opgenomen in coronatijd. Ze was thuis niet meer goed te verzorgen voor haar kinderen. Vanwege corona is afgesproken om met mevrouw en haar familie afspraken te maken over mogelijke toekomstige keuzes. Bijvoorbeeld wel of niet nog een ziekenhuisopname. De familie wil hier niet over praten, en laat de zorg voorlopig aan jullie. Dit vinden zij ook beter voor mevrouw. Ze moet maar zo snel mogelijk wennen.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Vanwege vrijheid en veiligheid werken jullie sinds kort met GPS-systemen. Geen sloten op deuren meer. Bewoners van jouw groep kunnen zich vrij door het pand bewegen. Indien nodig kunnen jullie op een scherm zien waar ze zijn. Enkele familieleden zijn zeer ongerust. Ze zijn bang dat hun naaste zich kan bezeren. Of dat hun naaste in paniek raakt wanneer diegene verdwaald is.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Mevrouw Carels krijgt medicatie van de verzorgende. Dit omdat ze het zelf vergeet door haar dementie. Mevrouw wil haar pillen niet meer en weigert ze in te nemen. De medicatie is belangrijk voor haar bloeddruk. De verzorgende denkt eraan om de medicatie in de appelmoes te doen.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Mevrouw Klaver heeft vergevorderde dementie en is vaak erg onrustig. De specialist ouderengeneeskunde wil medicatie die haar gedrag beïnvloedt voorschrijven. Jij denkt dat er ook andere oplossingen zijn.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Mevrouw Jager werkte vroeger als verpleegkundige en helpt daarom graag (ongevraagd) mee op de afdeling. Zij voert daarbij handelingen uit die gevaarlijk kunnen zijn voor haar medebewoners en zichzelf. Bijvoorbeeld het uit bed halen van meneer Zeeuw, die in een rolstoel zit. Je collega denkt erover om de kamerdeur van mevrouw Jager 's nachts op slot te doen. Dit om onveilige situaties te voorkomen.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Mevrouw Kopers is dol op blauw. Alles wat blauw is verdwijnt dan ook. Bijvoorbeeld de blauwe koffiebekkers, de blauwe kussens en de blauwe bril van mevrouw Tuiters. De dochter van mevrouw Tuiters spreekt je aan op de gang. Ze vertelt dat de bril van haar moeder al voor de zoveelste keer zoek is. Ze wil een slot op haar moeders deur, want ze is het zat dat alles steeds verdwijnt.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?





lastige situaties

Leren en ontwikkelen

Een collega geeft je regelmatig feedback op dingen die je volgens haar niet goed deed. Je voelt je onprettig bij de manier waarop ze dat doet.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Leren en ontwikkelen

Op jouw afdeling heerst het norovirus. Alle bewoners zijn in isolatie. De partner van mevrouw Brouwer kwam elke dag op bezoek, maar mag nu de afdeling niet op. Mevrouw Brouwer is hier heel verdrietig over. Ze snapt niet waarom haar man niet meer langskomt. Mevrouw is zelf niet ziek. Volg je het protocol?

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Leren en ontwikkelen

Je hebt begrepen dat het mogelijk is om mee te lopen bij een andere organisatie uit het lerende netwerk. Je zou hier graag gebruik van willen maken. Je vraagt rond hoe dat zou kunnen en bij wie je daarvoor moet zijn. Maar niemand weet het antwoord.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Leren en ontwikkelen

Er is bij een bewoner een BRMO-bacterie aangetroffen. Dit vereist dat jullie volgens het protocol moeten werken. Tijdens het wassen van de bewoner kom je erachter dat de invalkracht niet de juiste beschermende kleding draagt. Ze geeft aan niet te weten dat de bewoner BRMO had, of dat daar een speciaal protocol voor was.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Leren en ontwikkelen

Je collega zit in de VAR. Je hebt een idee dat mogelijk de zorg zou kunnen verbeteren. Toch durf je het idee niet goed met haar te delen. Ze is altijd zo druk, en ze weet het toch altijd beter.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Leren en ontwikkelen



lastige situaties

Leiderschap, governance en management

De manager geeft aan dat zijn deur altijd voor je openstaat. Maar elke keer als je langsloopt is hij er niet of zit de deur dicht.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Leiderschap, governance en management

De bestuurder heeft onverwachts besloten dat ze morgen op jouw afdeling wil meelopen. Eigenlijk komt dat je helemaal niet uit. Het is heel druk, omdat er meerdere collega's ziek zijn. Je bent bang dat je daardoor niet goed voor de dag komt.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?





lastige situaties

Leiderschap, governance en management

De organisatie heeft een prachtige, gezamenlijke manier van kijken (visie) beschreven. Ook worden er kernwaarden genoemd. In de praktijk zie je daar echter weinig van terug. Zo stelt de organisatie dat het appartement het 'thuis' is van de bewoner. Maar de familie moet zich wel aan precieze bezoektijden houden. Je hebt niet het gevoel dat ervaringen uit de praktijk gebruikt zijn in de visie.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Leiderschap, governance en management

De organisatie heeft een prachtige, gezamenlijke manier van kijken (visie) beschreven. Ook worden er kernwaarden genoemd. In de praktijk zie je daar echter weinig van terug. Zo stelt de organisatie dat het appartement het 'thuis' is van de bewoner. Maar de familie moet zich wel aan precieze bezoektijden houden. Je hebt niet het gevoel dat ervaringen uit de praktijk gebruikt zijn in de visie.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Personeelssamenstelling

Je bent verzorgende. Je doet je uiterste best om alle bewoners voor de koffiepauze te kunnen helpen. Nu wil de activiteitenbegeleider ook nog dat jij aandacht besteedt aan welzijnsactiviteiten. Je vraagt je af waar je de tijd vandaan moet halen.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Personeelssamenstelling

Sinds een jaar is het zelfroosteren ingevoerd op jouw locatie. Het doel is om meer regie over het rooster aan de teams te geven. Wat opvalt is dat lastige diensten altijd als laatste worden ingevuld. Vaak moet er nog op het laatste moment geschoven worden vanwege gaten in het rooster. Het zijn altijd dezelfde mensen die de diensten dan opvangen.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Personeelssamenstelling

Goede overdracht maakt dat je op een prettige manier kunt samenwerken aan goede zorg. Alles wordt gerapporteerd in het zorgleefplan. Het ontbreekt je alleen aan tijd om alles goed te lezen. De overdracht vindt plaats door te praten met je collega's. Dit gaat alleen snel en is daardoor nooit helemaal compleet. Hierdoor kom je altijd eerder naar het werk om de rapportages in je eigen tijd te lezen.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Personeelssamenstelling

De organisatie zegt scholing erg belangrijk te vinden. Alleen worden de trainingen altijd op onhandige momenten aangeboden. Bijvoorbeeld tijdens drukke diensten of alleen in de avond. Je moet de training Wondbehandeling volgen voor je accreditatie. Maar dit betekent dat je OF je collega moet vragen om je ochtenddienst over te nemen OF dat je opvang moet regelen voor je kinderen in de avond.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Personeelssamenstelling

Door een gebrek aan personeel op de afdeling gebeuren er steeds vaker ongelukjes met bewoners op het toilet. Je vraagt aan de schoonmaker of ze de WC kan poetsen. Ze geeft aan dat die verantwoordelijkheid bij jou ligt. Je hebt het al druk genoeg. Daarom ben je het niet met haar eens. De volgende oproep komt alweer binnen.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Personeelssamenstelling

De nieuwe bewoner heeft in het ziekenhuis een MRSA-bacterie opgelopen. Dit vereist dat jullie als team verschillende voorzorgsmaatregelen moeten nemen. Eén van je collega's is zwanger en geeft aan geen zorg te willen verlenen. Ze is bang voor mogelijke risico's voor haar zwangerschap.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?





lastige situaties

Hulpbronnen, omgeving en context

Sinds kort hebben jullie een nieuw elektronisch cliëntendossier. Een hele puzzel om er wegwijs in te worden. Toch merk je inmiddels dat het best handig is. Je collega's vinden het helemaal niks. Er wordt veel over gemopperd en het wordt niet of nauwelijks bijgehouden. Dat ergert je, want daardoor kun jij er niet mee werken en gaat er in de overdracht en in afspraken van alles mis.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Hulpbronnen, omgeving en context

Mevrouw van Gemert is slecht ter been en zwaarlijvig. Jij en je collega's gebruiken een tillift om haar in bed te leggen. Mevrouw van Gemert is bang voor de tillift omdat ze denkt dat deze haar niet houdt. Om die reden wil haar familie niet langer dat de tillift gebruikt wordt.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Hulpbronnen, omgeving en context

Mevrouw de Vries heeft van haar dochter een robothond gekregen waar ze dol op is. Meneer Jaret denkt echter dat het zijn hondje is en neemt hem regelmatig mee naar zijn eigen kamer. Mevrouw de Vries wordt hier onrustig van, omdat ze haar hondje gaat zoeken. De familie Jaret wil geen eigen robothond kopen voor meneer.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Hulpbronnen, omgeving en context

Jullie werken sinds kort met slim incontinentiemateriaal. Het doel is om het aantal verschoningen terug te brengen. Dit door inzicht in wanneer verschoningen echt nodig zijn en dan pas te verschonen. Eén collega vertrouwt de technologie echter niet en blijft op de 'oude' manier werken. Hier heeft de rest van het team last van. Zij kunnen zo niet goed leren werken met het slimme incontinentiemateriaal.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Hulpbronnen, omgeving en context

Je werkt de avonddienst en bent bezig om mevrouw Peters terug naar haar kamer te brengen. Op dat moment krijg je een melding van de valmat van mevrouw Bex. Deze bewoonster valt soms uit bed. De laatste keer had ze zich hierbij flink verwond aan het bedhek. Je collega is aan de andere kant van het gebouw. De kamer van mevrouw Peters is aan de andere kant van de afdeling.

- Herken je deze situatie? Wat zou je doen?



lastige situaties

Hulpbronnen, omgeving en context

Een aantal bewoners hebben de mogelijkheid gekregen om GPS-trackers te dragen. Dit vanwege de Wet zorg en dwang. Zij kunnen zo zelfstandig naar buiten. Je collega komt er na een uur achter dat de tracker van meneer Hamid niet meer werkt. De vorige dienst is vergeten om deze op te laden. Meestal komt meneer weer zelfstandig terug.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Gebruik van informatie

De afdeling Kwaliteit heeft aan je gevraagd om zoveel mogelijk klantervaringen op te halen. Zij hebben deze nodig voor het kwaliteitsverslag. Alleen positieve familieleden mogen actief benaderd worden voor Zorgkaart Nederland. Dit zeggen ze er 'onofficieel' bij.

- Herken je deze situatie?
- Wat zou je doen?



lastige situaties

Gebruik van informatie





lastige situaties



lastige situaties



lastige situaties



lastige situaties



lastige situaties



lastige situaties



lastige situaties



lastige situaties

