24 uur 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
Vrolijk · Energiek · Actief · Creatief

Anna, welzijnsprofessional
Creatief · Vrolijk · Energiek

Mevrouw Van Oord, bewoner
Rustig · Geduld · Humor

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)

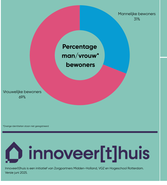
- 140,5 — gemiddeld aantal medewerkers intramuraal
- 4,5 — gemiddelde leeftijd
- 30 jaar — gemiddelde tijd in dienst

*Groep binnenen voor een gelijkgesteld

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



*Groep binnenen voor een gelijkgesteld

innoveer[t]huis
Innoveer[t]huis is een initiatief van Zorgpartners Midden-Holland, VGZ en Hogeschool Rotterdam. - Revisie van 2025

EEN DAG IN EEN VERPLEEGHUIS BIJ ZORGPARTNERS MIDDEN-HOLLAND

	VOORBEREIDEN DIENST	ADL-ZORG	INCIDENT	ONTBIJT	MEDICATIE UITREIKEN EN TOEDIENEN	METEN VAN GEZONDHEIDS-INDICATOREN	ACTIE OP ALARM	CONTACT MET BEHANDELDIENST	LUNCH	RAPPORTEREN	BEZOEK VAN NAASTEN	FAMILIEGESPREK EN WERKOVERLEGGEN	BOODSCHAPPEN BESTELLEN	AVONDETEN	BEWONER KLAAR MAKEN VOOR DE NACHT	DIGITALE KIJKRONDE
OMSCHRIJVING TAKEN	• Mondelinge overdracht • Inkisen zorgdossiers • Taken- / looplijst printen • Verdelen van de ADL-taken	Zorgprofessional: • Wasker maken • Transfer-hulpmiddel pakken indien nodig • Wassen (in bed) • Uit bed helpen • Hulp bieden bij toiletteren • Kleding aantrekken • Persoonlijke verzorging • Urinaal of onderstek opruimen • Verschonen van bedden • Afvalemmers legen • Begeleiden van leerlingen en stagiaires Huishoudelijke dienst: • Schoonmaken van de kamers • Wasgoed ophalen	• Rolzorg verlenen aan bewoner • Triagemethodiek volgen • Procedure incidentmelding volgen	Zorg- en welzijnsprofessionals: • Ontbijt bereiden • Dieetadviezen opvolgen via dieetlijst • Hulp bieden bij eten en drinken • Praatje maken met de bewoners • Cipruimen en afwassen • Bijhouden van vochtinname • PG: na ontbijt bewoners klaarmaken voor activiteitenactiviteit Dietisten • Advies voor bewoner doorvoeren: = registratie in YSIS = toevoegen in behandelplan = adviesknop activeren = Excel-lijst aanpassen = dieetlijst aanpassen	• Medicatie uitreiken en toedienen • Aftekenen van de uitgifte • Soms tweede controle nodig op uitgifte	• 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	• Reageren op alarm • Accepteren van alarm • Naar bewoner toe en helpen	• Multidisciplinair overleg (MDO) • Bewoner wordt geholpen met ADL taken om vroeg klaar te staan voor afspraak met behandelaar • Bewoner naar behandelruimte brengen of behandelaar komt bij bewoner langs • Bewoner wordt geholpen door de behandelaar	PG: • Lunch zelf bereiden volgens dieetadviezen en wensen bewoners • Na lunch bewoners klaarmaken voor middagactiviteit Somatiek: • Inventariseren wat iedereen wilt eten • Met lijst en kar naar cafetaria gaan • (Warm) eten ophalen op kar • Terug naar de afdeling rijden • Eten langs de kamers brengen Algemeen: • Hulp bieden met eten en drinken geven	• Dienstdoende zorgprofessional rapporteert bijzondere observaties in het zorgdossier	• Naasten komen langs • Naasten zijn de hele dag welkom	• Overleg vindt plaats met betrokken zorgprofessionals en naasten	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	• 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	• Uitkleden bewoner • Pyjama aandoen • Tanden- of gebit poetsen • Op bed leggen	• Virtuele kijkronde op gezette tijden • Fysiek kijken bij bewoners met palliatieve zorg • ADL-vragtaken uitvoeren indien nodig • Begeleiden slapeloze/onrustige bewoners • Bevindingen rapporteren in ECD
INZICHTEN	• 20% van de taken zijn administratief • 3 diensten per 24 uur • Overdracht in personeelskamer • Bij nieuwe medewerkers meerdere taken-/looplijsten in gebruik	• Bewoners 1 voor 1 wakker maken • Praatje tijdens ADL-taken • PG: alle handeling mondeling duiden • Somatiek: volgende outfit klaarleggen • De begeleiding van leerlingen en stagiaires kamen bovenop de dagelijkse taken	• Detecteren van valincidenten in kamer via domotica • Bewoners kunnen alarm slaan via een knop bij hun bed of via een koortje • bewoners kunnen buiten hun kamers alarm slaan via een pols alarm of een halsalarm.	• Bijhouden vochtinname op een papieren lijst • Dieetadviezen staan op een papieren lijst	• 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.	• Weegfrequentie verschilt per bewoner. • Weegfrequentie staat in ECD. • Rollatoelen en rollators wegen tijdens middagrust of 's avonds als gewicht nog niet bekend is.	• Alarmen komen passief via domotica binnen en actief via de bewoner • Alarmen gaan over: = bewoner begeeft zich buiten leefcirkel = 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	• Een bewoner met behandelindicatie valt onder een zorgteam • Het zorgteam kan bestaan uit: arts, muziektherapeut, fysiotherapeut, ergotherapeut, maatschappelijk werker, geestelijker verzorger, psychiatrog, logopedist • Een bewoner zonder behandelindicatie heeft externe behandelaren • Gedurende de week kan bewoner meerdere behandelsituaties hebben • Multidisciplinair overleg (MDO) vindt wekelijks plaats • Elke bewoner wordt een keer in het half jaar besproken in het MDO	• PG: bij lunch en avondeten zijn er 2 welzijnsprofessionals aanwezig per afdeling • Verdikkingsmiddel toevoegen aan drankjes en soep voor bewoners met verslikkingsrisico • Medewerkers nemen afwezigheid 30 minuten lunchpauze • Medewerker biedt hulp bij het geven van eten en drinken	• Rapporteren gebeurt op rustige momenten op de dag • Eerste contactpersoon kan gedeeltelijk meekijken in het ECD • EVV'er verantwoordelijk voor het up-to-date houden van zorgleerlijnen	• Bezoekfrequentie is afhankelijk 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	• Soorten overleg: = Intake = Multidisciplinair overleg (MDO) = Zorgleerplan = Familiegesprek = Werkoverleg = Kentekenoverleg • Sommige locaties delen korte berichten, video's en foto's met familie en naasten via Familienet of de Nettiepapp		• Verdikkingsmiddel voor indikken van drankjes/soep/Vla voor bewoners met verslikkingsrisico • Soms: opwarmen van bereidde gerechten		• Gemaddeld 2 medewerkers in de nacht • Domotica systeem loopt op back-ups (WIFI) • Beeldweergave is statisch en kan niet opnemen
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	• Fysiek checken of bewoner wakker is • Bewoner met interviewe zorg vereist meer capaciteit en belasting • ADL-taken zijn fysiek zwaar • Ochtend ADL-taken nemen veel tijd in beslag • Beperkte handelingen bevatten geen efficiënte uitvoering • Hulpmiddelen zijn vaak kwijt • Hulpmiddelen worden niet altijd ingezet • Niet alle hulpmiddelen zijn toereikend voor de uit te voeren handeling • Werkwijze wassen niet efficiënt • Drempel zorgt voor extra belasting • Zorgmedewerker verricht ook niet-zorgtaken, zoals het legen van een prullenbak • Lastig om balkons tussen zelfredzaamheid en efficiëntie te bepalen • Verouderd type bed geeft extra belasting • Ochtendmedicatie uitreiken kan niet als bewoner nog slaapt • Te weinig huishoudelijke capaciteit voor de uit te voeren taken • Medewerkers hebben de neiging om overmatige zorg te verlenen	• 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	• Zorgmedewerker verricht ook niet-zorgtaken, zoals eten voorbereiden • Zorgmedewerker biedt ook hulp bij het geven van eten aan de bewoners • Weing inzet van hulpmiddelen bij eten geven • Niet efficiënte manier van vochtregistratie • Uitvoerige 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	• Aftekenen op een andere moment zorgt voor verhoogde kans op fouten • Regelmatige onderbreking bij uitgifte zorgt voor verhoogde kans op fouten • Arbeidsintensief door vele controle momenten	• 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	• Veel valse alarmen leidt tot alarmmoeheid en onveiligheid • Bij veel alarmen is het lastig om te prioriteren • Bij veel alarmen is het lastig om alle taken af te ronden • PG: bewoner kan de afdeling niet zelfstandig verlaten • PG: bewoner kan eigen kamer niet in	• Zorg wordt aangepast random de ofspraak 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	• Meerdere bewoners moeten geholpen worden met het eten (capacitiet probleem) • Ook zorgprofessional helpt mee met het geven van eten en drinken • Het dagelelie proces om het eten bij de bewoners te krijgen is uitvoerig	• 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 noteren verloopt niet efficiënt (papier → systeem) • Randvoorwaarden (zoals WIFI) niet altijd in orde • Hulpmiddelen werken niet zoals gewenst (trage laad, trage inlog, COW's bij onrustige bewoners werkt niet)	• Onduidelijkheid verantwoordelijkheden naasten en medewerkers • Naasten overschatten soms wat hun naaste nog kan door onwetenschapd over het ziektebeeldvoorlopig	• Gesprekken vinden vaak plaats op kantoortijden • Soms lastig gesprekken als er verschil van mening is over de invulling van de zorg	• Boodschappen inkopen verloopt niet gestructureerd • Voorraadbeheer verloopt niet via een werkwijze • Somatiek: inventarisatie/voorraadbeheer boodschappen bewoners onvoeizichtelijk • Onduidelijke verdeling van verantwoordelijkheid • Minder aandacht voor bewoners door afwezigheid tijdens boodschappen bestellen	• Het eten voorbereiden en de afwas doen wordt handmatig gedaan • Niet elke bewoner kan tegelijk geholpen worden met het eten • Zorgmedewerker verricht ook niet-zorgtaken, zoals eten voorbereiden	• Bewoners met mentale beperking worden 's avonds onrustig	• Sommige zorgprofessionals gaan naar eigen inzicht (dubbel) tyrek kijken bij bewoners • Weing capacitiet in de nacht om zorg te verlenen aan alle bewoners
EMOTIES EN GEDACHTEN	"Ik wil zelf bepalen wanneer ik opsta." "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." "Ik weing tijd om de zorgdossiers goed door te nemen." "Ik weet niet hoe ik alarm kan slaan." Registratie van een incident kost veel tijd." "Gezellig om samen te eten." "Ik neem mijn medicatie met wat vla." "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. "Beklemmend gevoel dat ik niet naar buiten kan." "Ik wist niet dat ik dit nog kon, dat geeft me een goed gevoel." "Ik vind het confronterend dat iemand mij moet helpen met eten geven." "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!" "De geur van het eten herinnert me aan vroeger." "Vroeger werden de maaltijden aangeleverd en opgewarmd in de Ingeneersmachine. Toen had ik meer tijd voor de bewoners." "Ik baal ervan dat ik bijna niet op tijd naar huis kan."														
HULPMIDDELEN, SYSTEMEN EN LEVERANCIERS	• ECD (leverancier SDB)	• ECD • Incontinentiemateriaal • Wegwerp urinaal en -onderstek • Vacuumeermachine (lip-Ai) • Pospoeler/ -vermaalsysteem • Uitvaigpomp • Actieve/ passieve tilift • Tilbord of -mat • Glij- / rolzeil • Steunkussen aantrekhulp • Weggooi washandjes • Douche-bad-systeem (Rubis) • Douchestoel	• Triasweb • ECD • Opsta-hulpmiddel	• Lijst met dieetadviezen • Registratietijd vochtinname	• Medimo • Broocarf (apotheek) • Medicatiekar • Baxterrol • Ipad • Medicijnverpulveraar • Vernevelaar • Druppelbril	• Automatische bloeddrukmeter • ECG apparaat • Bloddercsan • Oorthermometer • Saturatiemeter • Weegstoel of -plateau • Weegschaal • ECD	• Smartphone met domotica app • Domotica op kamer • Valdetectie sensor random bed	• Fietsloopvint • 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 • Actieve/ passieve tilift • Hoog-laagbed	• Cameramonitoring op kamer • ECD - Monitoringssysteem (leverancier Verkerk)
DATA INZICHTEN	• Gemiddeld werken er 9,37% interne flexmedewerkers • Gemiddeld werken er 10,13% externe flexmedewerkers		• 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						