

Kwaliteitsverslag

verslagjaar 2017



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Inleiding	5
1.1 <i>Aanleiding</i>	5
1.2 <i>Missie, visie en kernwaarden</i>	6
1.3 <i>Besluitvorming</i>	6
2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
3 Wonen en welzijn	8
3.1 <i>Zingeving</i>	8
3.2 <i>Zinvolle tijdsbesteding</i>	8
3.3 <i>Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding</i>	9
3.4 <i>Familieparticipatie</i>	9
3.5 <i>Wooncomfort</i>	9
4 Veiligheid	10
4.1 <i>Medicatieveiligheid</i>	10
4.2 <i>Decubitus</i>	11
4.3 <i>Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen</i>	11
4.4 <i>Preventie van acute ziekenhuisopname</i>	11
4.5 <i>Veilige omgeving</i>	11
5. Leren en verbeteren van Kwaliteit	12
5.1 <i>Kwaliteitsmanagementsysteem</i>	12
5.2 <i>Kwaliteitsplan</i>	12
5.3 <i>Kwaliteitsverslag</i>	13
5.4 <i>Melding Incidenten Cliënten (MIC)</i>	13
5.5 <i>Cliënttevredenheid</i>	13
5.6 <i>Interne en externe klachten</i>	14
5.7 <i>Lerend netwerk</i>	14
6. Leiderschap, Governance en Management	15
6.1 <i>Visie op zorg, sturen op kernwaarden</i>	15
6.2 <i>Leiderschap en goed bestuur</i>	15
7. Personeelssamenstelling	16



OUD CLINGENDAEL

ZORGVILLA

7.1	<i>Overzicht personeelssamenstelling.....</i>	16
8.	Gebruik van hulpbronnen	18
8.1	<i>Technologische ontwikkelingen.....</i>	18
8.2	<i>Materialen en middelen.....</i>	18
8.3	<i>Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten</i>	18



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Oud Clingendael. In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers, op een lerende wijze, zorg dragen voor de optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals, professionele richtlijnen, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Ieder jaar brengt Oud Clingendael een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

In Oud Clingendael wonen 40 ouderen met psychogeriatrische en/of somatische gezondheidsproblemen.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

1. Inleiding

Zorgvilla Oud Clingendael ligt in Wassenaar-Zuid. Bewoners kunnen hier genieten van de rust en de natuur maar ook van alles wat de Randstad te bieden heeft.

Tijdens het verblijf kunnen bewoners gebruik maken van allerlei diensten, zoals het gemak van een fysiotherapeut, pedicure en kapper aan huis. Om de overgang vanuit de thuissituatie zo natuurlijk en aangenaam mogelijk te maken gaan we altijd in overleg om te kijken wat daarvoor nodig is.

Met zonnepanelen, duurzame installaties en duurzaam geproduceerd hout is Oud Clingendael een 'groene' villa. Oud Clingendael heeft als eerste zorgorganisatie van de staatsecretaris van Infrastructuur en Milieu een groenverklaring in ontvangst mogen nemen. Hiermee verklaart zij dat Oud Clingendael in het belang is van de natuur en het milieu.

Oud Clingendael biedt professionele en levensloopbestendige zorg aan bewoners zodra er sprake is van een somatisch en/of psychogeriatrisch gezondheidsprobleem.

Oud Clingendael is gespecialiseerd in complexe zorg, zoals de zorg rondom dementie. De verpleegkundigen monitoren de gezondheid van de bewoners en zorgen voor samenhang tussen de verschillende disciplines en (para)medici die daarbij ondersteunen. Oud Clingendael waakt ervoor dat het welbevinden van de bewoner centraal staat en de zorg altijd is afgestemd de wensen en voorkeuren van de bewoner.

We kennen onze bewoners heel goed. Vanuit onze professionaliteit en ervaring geven we de beste zorg. De afspraken die we maken leggen we vast in het digitale zorgleefplan waarna we op bijzonderheden rapporteren. Aan de hand hiervan evalueren we met de bewoners en behandelaren en zijn we in staat om aan te tonen dat onze dienstverlening congruent is met de wensen en gezondheidsrisico's.

1.1 Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Oud Clingendael is geschreven naar aanleiding van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het Wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, bewoners en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Oud Clingendael en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Oud Clingendael en de medewerkers krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele medewerkers. De wijze van verantwoording



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

van kwaliteit in Oud Clingendael moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert Oud Clingendael door middel van het kwaliteitsverslag intern en via gestandaardiseerde aanlevering extern verantwoording af.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor betrokkenen. Voor keuze informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

1.2 Missie, visie en kernwaarden

Missie: optimaal welbevinden voor ouderen met gezondheidsproblemen in een sfeervolle woonomgeving waar in alle rust persoonlijke zorg- en dienstverlening wordt geboden.

Visie: een bewoner is voor ons vooral iemand die aandacht en respect verdient. Een uniek persoon met een eigen verleden en een eigen toekomst.

Een belangrijke voorwaarde voor optimaal welbevinden zien wij in een dienstbare en geruststellende houding van medewerkers. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat bewoners vrijblijvend gebruik kunnen maken van gemeenschappelijke faciliteiten en worden uitgenodigd voor gevarieerde dagbesteding.

Kernwaarde: harmonie

Dit bereiken we door tijdens oriëntatie- en sollicitatiegesprekken te bekijken of een potentiële bewoner onze visie onderschrijft en of een potentiële medewerker in staat is om onze visie uit te dragen.

Doelgroep: ouderen met een psychogeriatrisch en/of somatisch gezondheidsprobleem.

1.3 Besluitvorming

Ieder jaar brengt Oud Clingendael een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. De Cliëntenraad en de medewerkers van Oud Clingendael zijn beiden een vaste informatiebron voor verschillende evaluatiepunten. Het kwaliteitsverslag wordt vastgesteld door de Cliëntenraad, de directie en (vanaf 2019) twee collega zorgorganisaties uit het lerend netwerk.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van Oud Clingendael betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de bewoner. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij of zij werkt, en tijd om dit uit te voeren.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. Uniek zijn: de bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. Autonomie: voor bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
4. Zorgdoelen: iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

De wijze waarop Oud Clingendael invulling geeft aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning is dat iedere bewoner binnen 24 uur na inhuizen een voorlopig zorgleefplan (ZLP) heeft, opgesteld door de zorgcoördinator (minimaal niveau 4) of de verzorgende IG (niveau 3). Het ZLP bevat in ieder geval:

- De primaire hulpvraag;
- Het medicatieoverzicht;
- Het dieet (allergieën en/of overgevoeligheden);
- De gegevens van de eerste contactpersoon;

Het voorlopige zorgleefplan wordt binnen zes weken (dan wel eerder waar mogelijk) omgezet, na akkoord van de bewoner of diens vertegenwoordiger in een definitief zorgleefplan.

Het uitgangspunt van het ZLP is te allen tijde de bewoner, zijn/haar wensen en (persoonlijke) vragen, gewoontes en voorkeuren, normen en waarden. Het ZLP wordt door de bewoner (of diens vertegenwoordiger) ondertekend. Het ZLP wordt minimum elk half jaar geëvalueerd, of zoveel vaker als nodig is. Bij wijzigingen wordt opnieuw een ZLP gemaakt en akkoord bevonden door de bewoner (of diens vertegenwoordiger).

De vier zorgleefdomeinen vormen het fundament voor het ZLP. Het cliëntendossier (CarePortal) biedt hierbij de digitale ondersteuning.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

3 Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de werkwijze waarop de zorgverleners van Oud Clingendael in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en het welzijn van bewoners en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van het lichaam en geest van de bewoner een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de bewoner die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor de kwaliteit van leven.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinnvolle dagbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam en kleding
4. Familie participatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

3.1 Zingeving

Binnen Oud Clingendael zijn multidisciplinaire disciplines ingezet bij specifieke levensvragen. Deze geven ondersteuning en begeleiding aan de bewoner, afgestemd op de levensvragen. De verpleegkundigen en verzorgenden met coördinerende taken hebben aandacht voor de bewoners en hun specifieke vragen. De zorgcoördinatoren schakelen de juiste disciplines in. Indien de bewoner het als wenselijk ervaart kan geestelijke verzorging een onderdeel zijn.

3.2 Zinnvolle tijdsbesteding

Door middel van gesprekken wordt er bij aanvang zorg bij de bewoner geïnventariseerd waar de wensen, noden, behoeften en voorkeuren omtrent activiteiten en dag invulling liggen. Op basis hiervan worden samen met de bewoner (of diens vertegenwoordiger) doelen en acties opgesteld. Samen met familie en de activiteitenbegeleiding wordt besproken hoe tot zinnvolle tijdsbesteding kan worden gekomen. Bewoners kunnen in Oud Clingendael dagelijks deelnemen aan gemeenschappelijke dagbesteding en activiteiten in groepsverband. Voor de individuele activiteiten werkt Oud Clingendael samen met "Fleur de dag". Fleur de Dag wordt door de zorgcoördinatoren ingezet als blijkt dat een bewoner geneigd is om zich terug te trekken uit de gemeenschap en weinig deelneemt aan gemeenschappelijke activiteiten.

De mate van bewegen en het stimuleren van bewegen wordt binnen Oud Clingendael als zeer belangrijk aangemerkt. Zo is in 2017 een duo-fiets aangeschaft. Oud Clingendael biedt mogelijkheden om een hobby uit te oefenen waar bewoners mee bezig kunnen zijn om ontspanning en/of inspiratie te vinden.

Tijdens de zorgleefplanbespreking wordt naast de zorg- en ondersteuningsbehoefte met de bewoner (en indien de bewoner dat wenst, diens naasten of vertegenwoordiger) geïnventariseerd op welke wijze de bewoner zijn/haar leven binnen Oud Clingendael wil inrichten. De wensen, noden, behoeften en voorkeuren bezien vanuit de vier levensdomeinen en



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

de levensgeschiedenis van de bewoner spelen in het zorgproces een cruciale rol. Afspraken met de bewoner en zijn of haar vertegenwoordiger worden gemaakt en vastgelegd in het ZLP.

3.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De bewoner (of diens vertegenwoordiger) kan zelf aangeven wat de wensen, behoeften, voorkeuren en noden zijn t.a.v. o.a. wassen, douchen en toiletgang. Dit wordt vastgelegd in de domeinen. Ook wanneer de bewoner niet (meer) in staat is, de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit vastgelegd in de domeinen. Op basis van de wensen, behoeften, voorkeuren en noden worden afspraken gemaakt over wat overgenomen wordt door de zorg. De afspraken, passend binnen de indicatie worden vastgelegd in het ZLP. Oud Clingendael biedt bewoners de mogelijkheid om kleding te laten wassen.

3.4 Familieparticipatie

Familie, naasten en/of vertegenwoordiger worden betrokken bij de zorg en het welzijn van de bewoner. In samenspraak met de bewoner wordt er afgesproken wat familieleden, naasten en/of vertegenwoordigers kunnen betekenen voor de bewoner. De afspraken hierover worden vastgelegd in het ZLP van de bewoner en geëvalueerd. Getracht wordt om familie te ontzorgen zodat het bezoek een vrijblijvender karakter heeft.

3.5 Wooncomfort

De bewoner heeft een eigen appartement met eigen sanitaire ruimte. Dit appartement wordt voorzien van stoffering en een linnenkast. Daarnaast heeft de bewoner de vrijheid om het appartement naar eigen inzicht in te richten, mits dit een goede zorgverlening niet in de weg staat.

Alle etages beschikken over gezamenlijke woonkamers met woonkeukens die dagelijks worden schoongemaakt door deskundige medewerkers.

Er wordt gezorgd voor een veilige omgeving voor de bewoner en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit te waarborgen. De bewoner kan aangeven welk eten hij/zij lekker vindt en heeft keuze in wat hij/zij wil eten. Indien er dieet- of specifieke wensen zijn wordt hier gehoor aan gegeven. De bewoner kan tevens kiezen wat hij/zij wenst te drinken gedurende de dag.

Voor alle vijf de thema's geldt dat de ervaringen van de bewoners zijn gemeten d.m.v. bewoners ervaringsonderzoeken. De uitkomsten van deze onderzoeken maken onderdeel uit van het leren en verbeteren t.o.v. deze thema's.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

4 Veiligheid

Oud Clingendael werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit en gaat hierbij uit van professionele standaarden en richtlijnen. Streven naar een optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit, maar dient in balans te zijn met ons kernwaarde: harmonie.

Veiligheid is een integraal onderdeel binnen Oud Clingendael. De 4 thema's van basisveiligheid zoals opgenomen in het kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg zijn:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg
4. Preventie van acute ziekenhuisopname

Oud Clingendael draagt zorg voor een veilige omgeving voor de bewoners. Hierbij is onder andere continue aandacht voor:

- ❖ Veiligheid van hulpmiddelen
- ❖ Brandveiligheid
- ❖ Aanwezigheid van calamiteitenplannen
- ❖ Hygiëne en infectiepreventie
- ❖ Voedselveiligheid

4.1 Medicatieveiligheid

Er is een commissie medicatieveiligheid. Vanuit deze commissie is aandacht voor de medicatieveiligheid van voorschrijven tot aanreiken/toedienen. Binnen Oud Clingendael is geen voorraadbeheer van medicatie. Medicatie incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd op organisatieniveau. De analyse van de incidenten wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen. Eenmaal per jaar wordt de medicatie door de arts (in samenspraak met de apotheker) geëvalueerd. Daarnaast wordt 1 x per jaar een medicatiereview gehouden door de huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SOG) en met de apotheker tijdens of na het MDO. De resultaten worden vastgelegd in het zorgleefplan.

- ❖ Er hebben in 2017 halfjaarlijkse besprekingen (FTO) plaatsgevonden.
- ❖ Er zijn in 2017 69 meldingen geweest rondom het medicatieproces. Bij meer dan de helft van de meldingen was sprake van (veelal dezelfde) bewoners die hun medicatie niet wilden innemen (medicatieweigering). Aan medicatiedelers is in 2017 een training medicatieveiligheid aangeboden, waarbij nadrukkelijk aandacht is besteed aan het werkproces rondom medicatie toediening.
- ❖ Oud Clingendael heeft een samenwerkingsovereenkomst met een SOG. De SOG wordt o.a. geconsulteerd bij onbegrepen gedrag. Binnen het eigen lerend netwerk van de SOG wordt dit besproken. 40% van de bewoners van Oud Clingendael gebruikte in december 2017 medicatie die valt onder de zogenoemde psychofarmaca. Bij 20% was het gebruik van psychofarmaca gerelateerd aan gedrag.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

4.2 Decubitus

Voor alle bewoners wordt huid(letsel) (evenals bijv. voedingstoestand, mondzorg en incontinentie) gemonitord d.m.v. risicosignalering. Daarnaast is er in Oud Clingendael een verpleegkundige met aandachtsgebied wondzorg werkzaam. Voor wondzorg type 3 en 4 is er een samenwerkingsovereenkomst met een wondverpleegkundige.

Bij de bewoners van Oud Clingendael is geen sprake geweest van decubitus type 3 en 4. Bij 3 bewoners is er sprake geweest van decubitus type 2.

4.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

Oud Clingendael wil haar bewoners op geen enkele manier beperken in hun vrijheden en heeft geen BOPZ-erkenning. Oud Clingendael is een open woonomgeving.

Wanneer de gezondheidsrisico's erom vragen en er geen sprake is van zichtbaar verzet bij de betreffende bewoner kan in Oud Clingendael na toestemming van de eventuele vertegenwoordiger domotica, zoals sensoren, en/of het gebruik van bedhekken worden ingezet.

4.4 Preventie van acute ziekenhuisopname

In 2017 zijn er 5 acute ziekenhuisopnames geweest. Momenteel wordt uitgezocht op welke wijze de acute ziekenhuisopnames en de reden daarvan effectiever geregistreerd kunnen worden. Daarnaast wordt de input gebruikt om oorzaken van opnamen te signaleren. Inzicht in de oorzaken kunnen leiden tot mogelijke preventieve structurele verbeteringen.

4.5 Veilige omgeving

Hygiëne en infectiepreventie

Oud Clingendael heeft in 2017 een hygiëne en infectiepreventie, voedselveiligheid audit laten uitvoeren. De bevindingen en verbetermaatregelen van deze audit zijn opgenomen in het verbeterregister.

Brandveiligheid en aanwezigheid calamiteitenplannen

Medewerkers zijn in 2017 BHV geschoold. Daarnaast hebben er ontruimingsoefeningen plaatsgevonden.

Veiligheid van hulpmiddelen

Medewerkers van Oud Clingendael zijn in 2017 BHV geschoold. Daarnaast hebben er ontruimingsoefeningen plaatsgevonden.

Alle hulpmiddelen zijn conform eis gecontroleerd dan wel gekalibreerd.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

5. Leren en verbeteren van Kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop zorgverleners en zorgorganisaties in de verpleeghuiszorg op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor bewoners, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om bewoners een goede zorg- en dienstverlening aan te bieden en te geven. Kennis en ervaring extern halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden hiervoor. Leren en ontwikkelen gaat beter naarmate de cultuur van gezamenlijk verbeteren ontstaat. Het geheel is meer dan de som der delen. Inzicht in resultaten (directe feedback), het beoordelen van de resultaten en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang en een gezamenlijk doel, waarbij commitment ontstaat voor het vervolg.

Het kwaliteitskader stelt dat continu werken aan verbetering van kwaliteit de norm is voor een goede organisatie. Daarbij hoort de openheid over bereikte resultaten. Vijf elementen worden genoemd:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Oud Clingendael beschikte in 2017 nog niet over een erkend kwaliteitsmanagementsysteem voor de zorg. Oud Clingendael heeft in 2017 wel gewerkt aan kwaliteit volgens heldere verantwoordelijkheidsverdelingen en checks & balances. Borging door certificering heeft (nog) niet plaatsgevonden.

5.2 Kwaliteitsplan

Oud Clingendael heeft een kwaliteitsplan volgens de vereisten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit plan is opgesteld op basis van input vanuit de Cliëntenraad en verpleegkundigen. Jaarlijks zal er voor 1 januari van het daaropvolgende jaar een kwaliteitsplan conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden opgesteld.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

5.3 Kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit verslag zal uiterlijk 1 juli 2018 worden gepubliceerd op de website en aangeboden worden aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

5.4 Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Oud Clingendael beschikt over een MIC-commissie, welke eenmaal per kwartaal bij elkaar komt. Het doel van de MIC-commissie is het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door voorgekomen (bijna) incidenten structureel te bespreken. Hierdoor ontstaat inzicht in de aard en de omvang van de (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties. Op basis van de analyse van incidenten kan de MIC-commissie trends signaleren en daardoor adequaat inspelen op deze situaties met het inzetten van passende maatregelen. De commissie bestaat uit de directie en 2 verpleegkundig zorgcoördinatoren. MIC-meldingen worden besproken in het teamoverleg met als doel te leren en verbeteren. Eenmaal per jaar wordt een overzicht van meldingen en de genomen maatregelen of acties gebundeld in een geanonimiseerd MIC-jaarverslag.

MIC-meldingen	Aantal
Medicatie	69
Vallen	38
Overig	5
Totaal	112

Toelichting MIC-meldingen:

- ❖ Medicatie: Bij meer dan de helft van de meldingen was sprake van (veelal dezelfde) bewoners die hun medicatie niet wilden innemen (medicatieweigering). Aan medicatiedelers is in 2017 een training mediatieveiligheid aangeboden, waarbij nadrukkelijk aandacht is besteed aan het werkproces rondom medicatie toediening.
- ❖ Valincidenten: hierbij was hoofdzakelijk sprake van bewust genomen risico's.
- ❖ Overige: onder de overige MIC-meldingen zijn er 4 meldingen waarbij sprake was van agressie en 1 melding betrof een bewoner die zich had gestoten.

5.5 Cliënttevredenheid

In 2017 (laatste kwartaal) heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De NPS (Net Promoter Score) aanbevelingsvragen zijn tijdens dit onderzoek meegenomen.

Cliënttevredenheidsonderzoek:	Score
Waardering (op een schaal van 1 tot 10)	8,2
Aanbeveling van Oud Clingendael aan derden	100%



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

Elk half jaar worden bewoners en/of hun vertegenwoordigers tijdens het zorgleefplan-evaluatiegesprek gevraagd naar verbeterpunten. Aan de hand daarvan is naast aandachtspunten voor wat betreft de individuele zorgverlening een aantal gedeelde verbeterpunten op te maken:

- ❖ **Communicatie**
16% ziet verbetermogelijkheden in de communicatie. Met name de terugkoppeling van afwijkingen in de richting van de 1^{ste} contactpersoon verloopt niet altijd even soepel. 1 respondent geeft aan bovendien graag positieve afwijkingen teruggekoppeld te krijgen.
- ❖ **Gastvrijheid**
14% ziet verbetermogelijkheden in de gastvrijheid. Met name het ontbreken van namen van medewerkers op de uniformjasjes wordt daarbij genoemd. Eén respondent ziet graag minder opruimgeluiden rond de maaltijden. Een andere respondent ziet graag uitbreiding van de bezoeksregeling.
- ❖ **Maaltijden**
8% noemt de maaltijden als verbeterpunt. Met name de afstemming op individuele wensen wordt genoemd.
- ❖ **Schoonmaak**
10% noemt de netheid of de schoonmaak van het eigen appartement als verbeterpunt.
- ❖ **Wasgoedbehandeling**
6% vraagt aandacht voor de behandeling van het wasgoed en de netheid van de kasten.

Zorgkaart Nederland

Familieleden, naasten en/of vertegenwoordigers van de bewoners van Oud Clingendael wordt gevraagd om via de website van Zorgkaartnederland.nl anoniem hun bevindingen en ervaringen te delen.

Gemiddeld cijfer in 2017: 9,8. Gezien het geringe aantal waarderingen past enige relativering.

5.6 Interne en externe klachten

De klachtenprocedure is veranderd en toegevoegd aan de website. Indien bewoners of diens naasten na afhandeling van een klacht volgens de klachtenprocedure niet tevreden zijn met de uitkomst(en) daarvan, kunnen zij een beroep doen op een onafhankelijk klachtenfunctionaris of de Landelijke Geschillencommissie. Er zijn in 2017 geen officiële klachten gemeld bij de directie, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of de Geschillencommissie.

5.7 Lerend netwerk

Oud Clingendael is aangesloten bij KenniZ, een lerend netwerk voor medewerkers van kleinschalige zorgorganisaties. Vanuit KenniZ worden informatiebijeenkomsten en workshops georganiseerd. Dit netwerk zal in 2018 verder worden uitgebouwd.

Voor het lerend netwerk op beleidsniveau is Oud Clingendael aangesloten bij de NEVEP. Hieraan is deelgenomen door de directie. In 2018 zullen de zorgcoördinatoren zich hierbij aansluiten, zodat op dit (beleids)niveau verpleegkundig advies en input kan worden gegeven.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

6. Leiderschap, Governance en Management

Dit hoofdstuk gaat over de aansturing en governance in Oud Clingendael die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische en financiële verplichtingen.

Eigenaarschap, directie en bestuur wordt ingevuld vanuit familieverband. Directie en eigenaarschap zijn derhalve verenigend in dezelfde personen. Het risico is dat het hiërarchisch wordt ervaren. De directeur – bestuurder is zich hiervan bewust en daardoor is er gekozen voor een platte organisatie zonder extra managementlagen.

6.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden

Op de website en in het kwaliteitsplan van Oud Clingendael zijn de missie, visie en kernwaarden omschreven. Op basis van deze vastgestelde missie en visie wordt er uitvoering aan het beleid gegeven.

6.2 Leiderschap en goed bestuur

De leiderschapsstijl van de directeur-bestuurder (directie) is ondersteunend aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan. De directie heeft structureel overleg met de Cliëntenraad en de medewerkers van de organisatie.

De directie heeft de regie over het dynamische kwaliteitsontwikkelp proces zoals beschreven in hoofdstuk 4 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De directie heeft de verantwoordelijkheid voor het, samen met alle belanghebbende, maken en gebruiken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

De directie speelt een actieve rol bij de totstandkoming en actief onderhouden van het lerend netwerk. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten. De directie is dagelijks aanwezig op de locatie en heeft dagelijks contact met de bewoners, familie en medewerkers. Hierdoor is de directie continu op hoogte van de bewoners en hun achtergrond evenals de actualiteiten in de organisatie (wat speelt er op de werkvloer).

Borging van de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie geschiedt door structurele deelname aan het beleidsoverleg van, de directie en de zorgcoördinatie.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

7. Personeelssamenstelling

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd.

Oud Clingendael heeft randvoorwaarden gecreëerd t.a.v. roostering om tot een verantwoorde personeelssamenstelling te komen en daarmee de kwaliteit van zorg 24 uur per dag te borgen.

De dienstroosters van het personeel zijn zo ingeregeld dat er op de intensieve zorgmomenten voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig is. Daarnaast is er altijd (24/7) een verpleegkundige beschikbaar die binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn. Hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de huisarts.

7.1 Overzicht personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvragen van bewoners.

In onderstaande tabellen staan overzichten van medewerkers is dienst bij Oud Clingendael in de periode 01-07-2017 t/m 31-12-2017, inclusief de instroom en uitstroom, exclusief de stagiaires en vakantiemedewerkers.

Tevens is er een overzicht van het ziekteverzuim inclusief zwangerschapsverlof.

Functie	Niveau	Aantal	FTE
Zorghulp	1	5	5
Verpleeghulp	2	10	7
Verpleeghulp 2+	2+	8	7
Verzorgende IG	3	9	6
Verpleegkundige	4 of 5	5	3
Activiteitenbegeleider	3 of 4	3	1
Totaal		40	29

Bovenstaande tabel houdt geen rekening met de vaste flexpool bestaande uit een vast team van gekwalificeerde studenten.

Leerlingen	Aantal	FTE
BBL-niveau 3 → 4	1	0,6
BBL-niveau 3 nieuw traject	1	0,6

In- en uitstroom	Aantal
In dienst	9
Uit dienst	5

Het ziekteverzuim in 2017 bedroeg 2%.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

6 medewerkers zijn in 2017 uit dienst getreden, waarvan 1 medewerker door het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Bij de 5 overige medewerkers waarvan het dienstverband in 2017 is beëindigd was het dienstverband van tijdelijke aard. Het is de verwachting dat er in 2018 stabiliteit in het verloop zal ontstaan.

In 2017 is de bezettingsgraad van de bewoners naar 100% gegaan met als gevolg minder werving van nieuwe medewerkers ten opzichte van de periode ervoor die zich kenmerkte door sterke groei. Aan de hand van het wervingsbeleid wordt getracht de kans op een goede match tussen organisatie en nieuwe medewerkers te vergroten.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

8. Gebruik van hulpbronnen

Dit hoofdstuk gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met beschikbare financiën en middelen.

Oud Clingendael heeft eind januari 2016 de nieuwbouwlocatie Oud Clingendael betrokken. Met zonnepanelen, duurzame installaties en duurzaam geproduceerd hout is de zorgvilla een 'groene' villa geworden. Zorgvilla Oud Clingendael heeft als eerste zorgorganisatie in Nederland van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu een groenverklaring in ontvangst mogen nemen. Hiermee verklaart zij dat Oud Clingendael in het belang is van natuur en milieu.

8.1 Technologische ontwikkelingen

Oud Clingendael maakt gebruik van technologische hulpbronnen, zoals ICT, one-device telefoons, domotica en een elektronisch sluitsysteem.

Content van bijvoorbeeld activiteiten van de bewoners wordt met familie gedeeld via Yammer in MS Office 365.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een digitaal bewonersdossier (CarePortal), de zorginhoudelijke protocollen van Vilans en Apotheek.nl

8.2 Materialen en middelen

Er heeft in 2017 structureel onderhoud en keuring van materialen en (zorg) hulpmiddelen plaatsgevonden. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

De medewerkers konden in 2017 gebruik maken van de protocollen van Vilans. Deze protocollen zijn via een webapplicatie beschikbaar.

Oud Clingendael heeft in 2017 de medewerkers BHV geschoold. Tevens zijn er ontruimings-oefeningen uitgevoerd.

8.3 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Oud Clingendael werkt samen met een groot aantal organisaties/ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsovereenkomsten. De samenwerking met deze organisaties/ketenpartners is in 2017 geëvalueerd op basis van de onderling gemaakte afspraken.