

Kwaliteitsverslag

verslagjaar 2018



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA



Inhoudsopgave

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



OUDE CLINGENDAEL
ZORGVILLA

7. Personeelssamenstelling	16
7.1 <i>Overzicht personeelssamenstelling</i>	<i>16</i>
8. Gebruik van hulpbronnen	17
8.1 <i>Technologische ontwikkelingen</i>	<i>17</i>
8.2 <i>Materialen en middelen</i>	<i>17</i>
8.3 <i>Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten</i>	<i>17</i>



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag over 2018 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, gesystemiseerde 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 verdeeld over 3 woongemeenschappen (3 etages).



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 zorgdragen 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, gsystematiseerde 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 zowel intern als 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 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 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 is door de bewoner (of diens vertegenwoordiger) ondertekend en minimaal elk half jaar geëvalueerd, of zoveel vaker als nodig was. Wijzigingen in het zorgleefplan zijn bijtijds doorgegeven.

De vier zorgleefdomeinen vormden het fundament van het ZLP. Het cliëntendossier (CarePortal) bood hierbij de digitale ondersteuning.

Algemene verbetervoorstellen uit zorgleefplanbespreking zijn besproken met de Cliëntenraad.

Individuele verbetervoorstellen zijn opgenomen in het zorgleefplan met als doel de zorg- en dienstverlening nog persoonlijker in te richten.



3 Wonen en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de mate waarin de zorgverleners van Oud Clingendael in hun zorg- en dienstverlening oog hebben gehad voor optimale levenskwaliteit en het welzijn van bewoners en hun naaste(n). Hierbij is de woon- en leefomgeving 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. Zij gaven ondersteuning en begeleiding aan de bewoner, afgestemd op de levensvragen.

De verpleegkundigen en verzorgenden met coördinerende taken hebben aandacht gehad voor de bewoners en hun specifieke vragen waarbij de juiste disciplines zijn ingeschakeld. Indien bewoners het als wenselijk ervaarden behoorde geestelijke verzorging tot de mogelijkheden.

3.2 Zinnvolle tijdsbesteding

Tijdens de intakes en bij zorgleefplanbespreking is er bij bewoners en hun familieleden gevraagd naar de wensen, noden, behoeften en voorkeuren omtrent activiteiten en dagbesteding. Op basis hiervan zijn samen met de bewoner (of diens vertegenwoordiger) doelen en acties opgesteld. Samen met familie en de activiteitenbegeleiding is besproken hoe tot zinnvolle tijdsbesteding kon worden gekomen. Bewoners konden in Oud Clingendael dagelijks deelnemen aan gemeenschappelijke dagbesteding en activiteiten in groepsverband. Voor de individuele activiteiten heeft Oud Clingendael samengewerkt met "Fleur de dag". Fleur de Dag is door de zorgcoördinatoren ingezet wanneer een bewoner geneigd was om zich terug te trekken uit de gemeenschap.

Het stimuleren van **beweging** wordt in Oud Clingendael als heel belangrijk gezien. Zo is er in 2018 structureel sport en beweging (aerobics en gymnastiek, wandelen, overgooien, sjoelen en jeu de boules) aangeboden en is er structureel gebruik gemaakt van een duo-fiets. Bovendien hebben bewoners in de parkachtige tuin en omgeving veel kunnen wandelen. Ook **muzikale bezigheden** worden in Oud Clingendael als heel belangrijk ervaren. In 2018 was er wekelijks een pianoconcert en maandelijks een optreden van een Franse chansonnier. Daarnaast waren er optredens van Qui vive, Trumpet Variations, Martel en Jansen en anderen.

Overige structurele vormen van dagbesteding in 2018:

- ❖ Creatieve bezigheden
- ❖ Natuurbeleving
- ❖ Koken en bakken
- ❖ Discussie en actualiteit



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

- ❖ Het spelen van bordspellen

Georganiseerde evenementen in 2018:

- ❖ Rondleiding “Onvergetelijk” in Het Mauritshuis
- ❖ Bezoek museum Beelden aan Zee
- ❖ Vaartocht door de Leidse grachten
- ❖ Bezoek Keukenhof
- ❖ Bezoek de Rozen en Radijs
- ❖ Bezoek theehuis de Leidsehout
- ❖ Theatervoorstelling Spot
- ❖ Kerstshow de Bosrand
- ❖ Bezoek boerderij de Oliehoek (2x)
- ❖ Bezoek park Rust en Vreugd
- ❖ Strandrit in strandrups (strand Noordwijk)
- ❖ Bezoek Muzee
- ❖ Koningsspellen

Alle vormen van dagbesteding en evenementen waren in 2018 bij de servicekosten inbegrepen.

3.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De bewoners (of diens vertegenwoordiger) worden aan de hand van zorgleefplanbespreking in de gelegenheid gesteld om aan te geven 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 hiervan zijn afspraken gemaakt over wat overgenomen wordt door de zorg. De afspraken, passend binnen de indicatie, worden vastgelegd in het ZLP.

3.4 Familieparticipatie

De doelstelling om familie te ontzorgen is in 2018 bereikt, zo blijkt uit evaluatie. Familie is betrokken bij de diverse vormen van dagbesteding en via het familienet gestimuleerd om bij uitjes aanwezig te zijn.

3.5 Wooncomfort

Bewoners hebben 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 kwaliteitscommissie die aandacht heeft voor de veilige principes in de medicatieketen. De kwaliteitscommissie bewaakt het gehele medicatieproces van voorschrijven tot aanreiken en 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 het MDO. De resultaten worden vastgelegd in een verslag.

- ❖ Er hebben in 2018 halfjaarlijkse besprekingen (FTO) plaatsgevonden.
- ❖ In 2018 zijn 33 MIC meldingen geweest rondom het medicatieproces. Zowel op afzonderlijk als op trend niveau zijn verbetermaatregelen genomen.
- ❖ 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. 45% van de bewoners van Oud Clingendael gebruikte in december 2018 medicatie die valt onder de zogenoemde psychofarmaca.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

4.2 Decubitus

Voor alle bewoners is 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. Bij wondzorg type 3 en 4 wordt een wondverpleegkundige ingeschakeld.

Bij 2 bewoners van Oud Clingendael was in 2018 op enig moment sprake van decubitus type 3 of 4. Bij 1 van deze personen was daar al sprake van op het moment van binnenkomst.

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 waar bewoners vrijwillig verblijven.

Wanneer de gezondheidsrisico's erom vragen en er geen sprake is van zichtbaar verzet kan in Oud Clingendael na toestemming behandelaar en vertegenwoordiger een sensor of een bedhek worden gebruikt.

4.4 Preventie van acute ziekenhuisopname

In 2018 zijn er op indicatie van de behandelaren 5 acute ziekenhuisopnames geweest.

4.5 Veilige omgeving

Hygiëne en infectiepreventie

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

Brandveiligheid en aanwezigheid calamiteitenplannen

Voldoende medewerkers zijn BHV geschoold. In 2018 heeft er een ontruimingsoefening plaatsgevonden.

Veiligheid van hulpmiddelen

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 zorgdragen 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 2018 over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform het ISO-schema 9001:2015.

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 jaarlijks uiterlijk op 1 juli 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 die ieder kwartaal bij elkaar is gekomen. De MIC-commissie heeft de kwaliteit van zorg bewaakt en bevordert door voorgekomen (bijna) incidenten (MIC-meldingen) en prestatie indicatoren (KPI's) structureel te bespreken. Hierdoor is inzicht ontstaan in de aard en de omvang van de (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties. Op basis van de analyse van incidenten heeft de MIC-commissie trends gesignaleerd en adequaat kunnen inspelen op deze situaties met het inzetten van passende maatregelen. De commissie bestond uit de directie, 2 verpleegkundig zorgcoördinatoren en een kwaliteitsmedewerker. MIC-meldingen zijn daarnaast besproken in het teamoverleg met als doel te leren en te verbeteren.

MIC-meldingen	Aantal
Medicatie	29
Vallen	11
Overig	7
Totaal	47

5.5 Cliënttevredenheid

In 2018 (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)	8,7
Aanbeveling van Oud Clingendael aan derden	100%

Elk half jaar zijn 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**
10% ziet verbetermogelijkheden in de terugkoppeling van afwijkingen aan de contactpersoon. Dit is een verbetering ten opzichte van 2017 (16%). Een verbeterde bezettingsgraad in het verpleegteam en de komst van EVV-ers is de grondslag voor de verbetering.
- ❖ **Gastvrijheid**
5% ziet verbetermogelijkheden in de gastvrijheid. Dit is een verbetering ten opzichte van 2017 (14%).
- ❖ **Maaltijden**



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

0% noemt de maaltijden als verbeterpunt. Samen met de keuken zijn er veel inspanningen geleverd om dit mooie resultaat te behalen. In 2017 was het percentage bewoners dat met verbetervoorstellen kwam nog 11%.

- ❖ **Schoonmaak**
10% noemt de netheid of de schoonmaak van het eigen appartement als verbeterpunt ten opzichte van 13% in 2017. Hierin zien we nog onvoldoende verbetering terug op de ingezette maatregelen.
- ❖ **Wasgoedbehandeling**
5% vraagt aandacht voor de behandeling van het wasgoed en de netheid van de kasten. Dit is ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2017.

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 2018: 8,3. Gezien het geringe aantal waarderingen past enige relativering. Wel valt op dat er 1 onvoldoende is gegeven. De directie heeft daarom besloten op de recensie te reageren.

5.6 Typering

Tijdens evaluatiegesprekken typeren bewoners en/of vertegenwoordigers Oud Clingendael als:

- ❖ Respectvol
- ❖ Sfeervol
- ❖ Zorgzaam
- ❖ Aandachtig
- ❖ Rustgevend

Ook de korte lijnen en de leuke medewerkers worden genoemd.

5.7 Interne en externe klachten

Er zijn in 2018 geen officiële klachten gemeld bij de directie, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of de Geschillencommissie.

5.8 Lerend netwerk

Oud Clingendael is aangesloten bij KenniZ, een lerend netwerk voor medewerkers van kleinschalige zorgorganisaties. Vanuit KenniZ worden informatiebijeenkomsten en workshops georganiseerd.

Voor het lerend netwerk op beleidsniveau is Oud Clingendael aangesloten bij de NEVEP. Hieraan is deelgenomen door de directie.



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 risicomangement, 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 dit door medewerkers als hiërarchisch wordt ervaren. De directie 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 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 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 zouden we in 2018 geen kwalitatief verantwoorde zorg hebben kunnen bieden.

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 altijd voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig is. Daarnaast is er altijd (24/7) een verpleegkundige aanwezig of beschikbaar (binnen 30 minuten aanwezig). 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 zorgmedewerkers is dienst bij Oud Clingendael in de periode 01-01-2018 t/m 31-12-2018, 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	7	6,14
Verpleeghulp	2	18	13,11
Verzorgende IG	3	6	4,14
Verpleegkundige	4 of 5	6	4,19
Overig		7	2,64
Totaal		44	30,22

Leerlingen	Aantal	FTE
BBL-niveau 4	1	0,6
BBL-niveau 3	7	5,4

In- en uitstroom	Aantal
In dienst	9
Uit dienst	3

Het ziekteverzuim in 2018 bedroeg 2%.

3 medewerkers zijn in 2018 op eigen verzoek uit dienst getreden waarvan 2 medewerkers na zwangerschapsverlof.

Eind 2018 waren er 2 vacatures beschikbaar.



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 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 is met familie gedeeld via Yammer in MS Office 365.

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

8.2 Materialen en middelen

Er heeft in 2018 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 2018 gebruik maken van de protocollen van Vilans. Deze protocollen zijn via een webapplicatie beschikbaar.

In 2018 heeft er een ontruimingsoefening plaatsgevonden.

8.3 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Oud Clingendael heeft in 2018 samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsovereenkomsten. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners is geëvalueerd op basis van de onderling gemaakte afspraken.