



oud Clingendael
Zorgvilla

Kwaliteitsverslag

2019



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>	10
3.5 <i>Wooncomfort</i>	10
4 Veiligheid	11
4.1 <i>Medicatieveiligheid</i>	11
4.2 <i>Decubitus</i>	12
4.3 <i>Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg</i>	12
4.4 <i>Preventie van acute ziekenhuisopname</i>	12
4.5 <i>Veilige omgeving</i>	12
5. Leren en verbeteren	13
5.1 <i>Kwaliteitsmanagementsysteem</i>	13
5.2 <i>Kwaliteitsplan</i>	13
5.3 <i>Kwaliteitsverslag</i>	13
5.4 <i>Melding Incidenten Cliënten (MIC)</i>	14
5.5 <i>Cliënttevredenheid</i>	14
5.6 <i>Interne en externe klachten</i>	14
5.7 <i>Lerend netwerk</i>	15
6. Leiderschap, Governance en Management	16
6.1 <i>Visie op zorg, sturen op kernwaarden</i>	16



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

6.2	<i>Leiderschap en goed bestuur</i>	16
7.	Personeelssamenstelling	17
7.1	<i>Overzicht personeelssamenstelling</i>	17
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>	19



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

VOORWOORD

Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners en hun vertegenwoordigers altijd heel tevreden zijn over onze zorg- en dienstverlening. En dat wij randvoorwaarden scheppen voor verantwoorde zorg. Kwaliteit en verbetering zijn dan ook belangrijke onderwerpen binnen onze organisatie.

Jaarlijks leggen wij zowel intern als extern verantwoording af in het kwaliteitsverslag. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare bronnen zoals professionele richtlijnen, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

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. Als eerste zorgorganisatie in Nederland hebben wij van de staatsecretaris van (destijds) Infrastructuur en Milieu een groenverklaring in ontvangst mogen nemen. Hiermee verklaarde 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. Wij zijn gespecialiseerd in complexe zorg, zoals de zorg rondom dementie. Onze medewerkers monitoren de gezondheid van bewoners en zorgen voor samenhang tussen de verschillende disciplines en (para)medici die daarbij ondersteunen. Zij waken ervoor dat het welbevinden van de bewoner centraal staat en hun zorg altijd is afgestemd op de wensen en voorkeuren van de bewoner.

1.1 AANLEIDING

Het kwaliteitsverslag van Oud Clingendael is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De kwaliteitsstandaard 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 wijze waarop wij op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg- en dienstverlening 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. De wijze van verantwoording van kwaliteit in Oud Clingendael moet passend zijn bij processen van leren en verbeteren.

In het kwaliteitskader wordt uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het leer- en verbeterproces is het belangrijk dat 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.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

1.2 MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

Missie: Een sfeervolle woonomgeving waar met respect en aandacht 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 kijken of een potentiële bewoner past bij onze visie 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 een vaste informatiebron voor verschillende evaluatiepunten. Het kwaliteitsverslag wordt vastgesteld door de Cliëntenraad, de directie en collega zorgorganisaties uit het lerend netwerk.



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 verpleging (minimaal niveau 4). 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.

In dit zorgleefplan staan de wensen en (persoonlijke) vragen, gewoontes en voorkeuren, normen en waarden van de bewoner centraal. Het ZLP is door de bewoner (of diens vertegenwoordiger) ondertekend en wordt minimaal elk half jaar geëvalueerd, of zoveel vaker als nodig of wenselijk.

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



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

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. Zinvolle 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 ervaren behoorde geestelijke verzorging tot de mogelijkheden.

3.2 ZINVOLLE 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 zinvolle 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 2019 structureel sport en beweging (aerobics en gymnastiek, wandelen, overgooien, sjoelen en jeu de boules) aangeboden en is er gebruik gemaakt van een duo-fiets. Bovendien hebben bewoners in de parkachtige tuin en omgeving kunnen wandelen. Ook **muzikale bezigheden** worden in Oud Clingendael als heel belangrijk ervaren. In 2019 was er bijvoorbeeld wekelijks een pianoconcert en maandelijks een optreden van een Franse chansonnier. Daarnaast waren er regelmatig optredens van muziekgezelschappen.

Overige structurele vormen van dagbesteding in 2019:



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

- ❖ Creatieve bezigheden
- ❖ Natuurbeleving
- ❖ Koken en bakken
- ❖ Discussie en actualiteit
- ❖ Het spelen van bordspellen

Georganiseerde evenementen in 2019:

- ❖ Collegereeks “Middeleeuwen” (4 bijeenkomsten)
- ❖ Collegereeks “Kunst en U” (4 bijeenkomsten)
- ❖ Nieuwjaarsconcert
- ❖ Valentijnsconcert
- ❖ Concert Little Breeze
- ❖ Concert Otto Wolthuis 2x
- ❖ Concert Stephanie Haasnoot (wekelijks)
- ❖ Concert Edouard (maandelijks)
- ❖ Concert Raymond Cromzigt
- ❖ Concert Jean Michel 2x
- ❖ Concert Muziek met Passie
- ❖ Concert Jobine en Charlotte
- ❖ Opera Josephina
- ❖ Muziektherapeut
- ❖ Bezoek De Smulhoeve
- ❖ Rondleiding “Onvergetelijk” in Het Mauritshuis
- ❖ Bezoek boerderij de Oliehoek
- ❖ Bezoek Keukenhof
- ❖ Strandrit in strandrups (strand Noordwijk)
- ❖ Voorstelling theatergroep Spot
- ❖ Bezoek Haags Historisch Museum
- ❖ Bezoek de Rozen en Radijs
- ❖ Theatervoorstelling Spot
- ❖ Sinterklaasconcert en -viering
- ❖ Kerstconcerten
- ❖ Kerstvoorstelling theatergroep Spot

Alle vormen van dagbesteding en evenementen waren 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



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

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 lijkt in 2019 bereikt, zo blijkt uit zorgleefplanbespreking. Familie is betrokken bij de diverse vormen van dagbesteding en wordt via het familienet gestimuleerd om bij uitjes aanwezig te zijn. Vanaf 2020 zal het onderwerp familieparticipatie opgenomen zijn in de tevredenheidspeiling.

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.

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 hij/zij lekker vindt en heeft keuze wat hij/zij wil eten en drinken. Indien er dieet- of specifieke wensen zijn wordt hier rekening mee gehouden. Voor alle vijf de thema's geldt dat de ervaringen van de bewoners zijn gemeten d.m.v. tevredenheidspeiling. 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 kwaliteit en gaat hierbij uit van professionele standaarden en richtlijnen. Streven naar een optimale veiligheid heeft 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

Onze kwaliteitscommissie heeft aandacht 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 1x 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 2019 halfjaarlijkse besprekingen (FTO) plaatsgevonden.
- ❖ In 2019 zijn 34 MIC-meldingen geweest rondom het medicatieproces. Zowel op afzonderlijk als op trend niveau is hier aandacht voor geweest en zijn er verbetermaatregelen getroffen.
- ❖ 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. 33 % van de bewoners van Oud Clingendael gebruikte in december 2019 medicatie die valt onder de zogenoemde psychofarmaca.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

4.2 DECUBITUS

Voor alle bewoners wordt huid(letsel) (evenals bijv. voedingstoestand, mondzorg, pijn, valrisico en incontinentie) gemonitord d.m.v. risicosignalering. Daarnaast zijn er in Oud Clingendael verpleegkundigen werkzaam met aandachtsgebied wondzorg. Bij wondzorg type 3 en 4 wordt een gespecialiseerde wondverpleegkundige ingeschakeld.

Bij geen van de bewoners van Oud Clingendael was in 2019 sprake van decubitus type 3 of 4.

4.3 GEMOTIVEERD GEBRUIK VAN ONVRIJWILLIGE ZORG

Oud Clingendael wil haar bewoners op geen enkele manier beperken in hun vrijheden en is een open woonomgeving waar bewoners op vrijwillige basis verblijven. Oud Clingendael heeft zich daarom niet geregistreerd als locatie waar onvrijwillige zorg kan worden toegepast in het kader van de (nieuwe) Wet Zorg en Dwang.

Wanneer de gezondheidsrisico's erom vragen en er *geen sprake is van verzet* kunnen middelen en maatregelen (die voorheen vielen onder vrijheidsbeperking) worden ingezet op verzoek van de bewoner of diens vertegenwoordiger. Hierbij kan gedacht worden aan de inzet van een bewegingssensor bij valgevaar op de eigen kamer.

4.4 ACUTE ZIEKENHUISOPNAME

In 2019 zijn er 3 acute ziekenhuisopnames geweest.

4.5 VEILIGE OMGEVING

Hygiëne en infectiepreventie

Het thema hygiëne is opgenomen in terugkerende interne audits. Daarnaast is er een infectiepreventiedeskundige die zo nodig kan worden geraadpleegd.

Brandveiligheid en aanwezigheid calamiteitenplannen

Voldoende medewerkers zijn BHV geschoold. In 2019 heeft er een ontruimingsoefening plaatsgevonden.

Veiligheid van hulpmiddelen

Alle hulpmiddelen zijn conform eis gecontroleerd dan wel gekalibreerd.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

5. LEREN EN VERBETEREN

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 het 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.

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 2019 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 wordt er een kwaliteitsplan conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden opgesteld. Daarin worden uitdagingen (doelen) opgenomen waarvan de voortgang en haalbaarheid elk kwartaal wordt besproken in de kwaliteitscommissie.

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, 2 (waarvan 1 verpleegkundig) teambegeleiders en een verpleegkundig werkbegeleider. MIC-meldingen zijn daarnaast besproken in het teamoverleg met als doel te leren en te verbeteren.

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)	Aantal in 2019
Medicatie	33
Vallen	4
Overig	3
Totaal	40

5.5 CLIËNTTEVREDENHEID

In 2019 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. 29 bewoners hebben hieraan meegewerkt. Hieronder worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.

Rapportcijfer	NPS-score	Sfeer	Wonen	Zorg	Activiteiten	Omgang	Wasgoed	Warme Maaltijd	Eten & drinken	Schoonmaak	Onderhoud	Kapper	Communicatie
8,4	+61	3,6	3,6	3,5	3,4	3,5	3,2	3,1	3,4	3,3	3,6	3,3	3,3

Het rapportcijfer is op een schaal 1-10. De NPS (Net Promotor Score) heeft betrekking op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat onze organisatie wordt aanbevolen aan derden. Een score hoger dan +50 wordt gezien als excellent. In de overige kolommen worden de gemiddelde scores weergegeven op een schaal 1-4 met onderstaande verdeling.

1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = tevreden, 4 = zeer tevreden

De resultaten uit het onderzoek zijn input voor onze uitdagingen ter verbetering van de kwaliteit in 2020.

5.6 INTERNE EN EXTERNE KLACHTEN

Er zijn in 2019 geen klachten gemeld bij de directie, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of de Geschillencommissie.



oud CLINGENDAEL
ZORGVILLA

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. Daarnaast maakt Oud Clingendael deel uit van een lerend netwerk van familiebedrijven in de zorg.



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 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 (staf)medewerkers.

De directie en de verpleegkundig zorgcoördinatoren (het stafoverleg) hebben de regie over het dynamische kwaliteitsontwikkelp proces zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De kwaliteitscommissie heeft de verantwoordelijkheid voor de opstelling van het kwaliteitsverslag en het kwaliteitsplan.

De leden van de kwaliteitscommissie hebben een actieve rol in het lerend netwerk. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten. De directie is structureel aanwezig op de locatie en heeft regelmatig contact met bewoners, familie en medewerkers. Hierdoor is de directie op hoogte van wat speelt.

Borging van de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie geschiedt door structureel (wekelijks) stafoverleg tussen directie en verpleegkundig zorgcoördinatie.



7. PERSONEELSSAMENSTELLING

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel zouden we in 2019 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 01-01-2019 t/m 31-12-2019, inclusief de instroom en uitstroom, exclusief de stagiaires en vakantiemedewerkers. Tevens is er een overzicht van het ziekteverzuim inclusief zwangerschapsverlof.

<i>Functie</i>	<i>Niveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>FTE</i>
Zorghulp	1	10	8,5
Verpleeghulp	2	9	7
Verzorgende IG	3	11	8,5
Verpleegkundige	4 of 5	4	2,5
Activiteitenbegeleiding	3 of 4	3	1
Flexpool	2 of 3	10	4
Overig		5	2,5
Totaal		51	34

<i>Leerlingen</i>	<i>Aantal</i>	<i>FTE</i>
BBL-niveau 4	0	0
BBL-niveau 3	5	3,5

<i>In- en uitstroom</i>	<i>Aantal</i>
In dienst	9
Uit dienst	3



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

De (vaste) flexpool bestaat uit omgeschoolde studenten (geneeskunde, verpleegkunde, fysiotherapie, e.d.) die minimaal 2-wekelijks worden ingezet en dus zorgvuldig ingewerkt blijven.

Het ziekteverzuim in 2019 bedroeg 3,5%. Als we de langdurig zieken buiten beschouwing houden dan zou het percentage 1,7% zijn.

Eind 2019 waren er 2 vacatures beschikbaar.

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 bestaat sinds 1 januari 2016. 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 2019 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 2019 gebruik maken van de protocollen van Vilans. Deze protocollen zijn via een webapplicatie beschikbaar.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

8.3 PROFESSIONELE RELATIES EN SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN

Oud Clingendael heeft in 2019 samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners is geëvalueerd op basis van de onderling gemaakte afspraken.