



oud Clingendael  
Zorgvilla



Kwaliteitsverslag 2020



## INHOUDSOPGAVE

---

---

<b>Voorwoord</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>5</b>
1.1 <i>Aanleiding</i> .....	5
1.2 <i>Missie, visie en kernwaarden</i> .....	6
1.3 <i>Besluitvorming</i> .....	6
<b>2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	<b>7</b>
<b>3 Wonen en welzijn</b> .....	<b>8</b>
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
<b>4. Veiligheid</b> .....	<b>10</b>
4.1 <i>Medicatieveiligheid</i> .....	10
4.2 <i>Decubitus</i> .....	11
4.3 <i>Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg</i> .....	11
4.4 <i>Acute ziekenhuisopname</i> .....	11
4.5 <i>Veilige omgeving</i> .....	11
<b>5 Leren en verbeteren</b> .....	<b>12</b>
5.1 <i>Kwaliteitsmanagementsysteem</i> .....	12
5.2 <i>Kwaliteitsplan</i> .....	12
5.3 <i>Kwaliteitsverslag</i> .....	12
5.4 <i>Melding Incidenten Cliënten (MIC)</i> .....	13
5.5 <i>Clïenttevredenheid</i> .....	13
5.6 <i>Interne en externe klachten</i> .....	13
5.7 <i>Lerend netwerk</i> .....	13
<b>6 Leiderschap, Governance en Management</b> .....	<b>14</b>



oud CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

6.1	<i>Visie op zorg, sturen op kernwaarden</i>	14
6.2	<i>Leiderschap en goed bestuur</i>	14
<b>7</b>	<b>Personeelssamenstelling</b>	<b>15</b>
7.1	<i>Overzicht personeelssamenstelling</i>	15
<b>8</b>	<b>Gebruik van hulpbronnen</b>	<b>16</b>
8.1	<i>Technologische ontwikkelingen</i>	16
8.2	<i>Materialen en middelen</i>	16
8.3	<i>Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten</i>	16

---

---



OUD CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

## VOORWOORD

---

Het is voor onze organisatie belangrijk dat onze bewoners en hun vertegenwoordigers buitengewoon 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 maximaal 40 ouderen met psychogeriatrische en/of somatische gezondheidsproblemen verdeeld over 3 woongemeenschappen (3 etages).

2020 was een zorgelijk jaar vanwege het coronavirus. Medewerkers, management, externe disciplines en cliëntenraad hebben alles in het werk gesteld om Oud Clingendael zo veilig mogelijk te houden om in te wonen en te werken. We zijn trots op het feit dat het ons is gelukt om de groep bewoners te beschermen zonder dat dit ten koste is gegaan van individueel welbevinden. Samen staan we sterk!

Drs P.(Philip).A. Kruseman Aretz  
directeur Zorgvilla Oud Clingendael



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 hun 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 haar 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 huiselijke en 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 en de directie. Het vormt tevens de basis voor besprekingen in het lerende netwerk.



OUD CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

## 2 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

---

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

- ❖ Compassie: de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
- ❖ 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;
- ❖ Autonomie: voor bewoners is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
- ❖ Zorgdoelen: iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Oud Clingendael is een familiebedrijf sinds 1978 en ontleent haar bestaan en identiteit aan de kwaliteit van leven van de vele ouderen die bij ons hebben gewoond. Alle werkprocessen binnen onze organisatie zijn dan ook volledig gericht (geweest) op hun welbevinden. Onze bewoners zijn vaak individueel ingesteld en wij hebben van hun geleerd hoe belangrijk het is om elkaar de ruimte te geven om jezelf te kunnen zijn. Dat is de sleutel tot een harmonieuze woongemeenschap waarin iedere bewoner uniek is en een eigen verleden, heden en toekomst heeft.

In Oud Clingendael is er voor iedere bewoner binnen 24 uur na inhuizen een voorlopig zorgleefplan (ZLP) dat in ieder geval onderstaande onderdelen bevat:

- ❖ De hulpvragen;
- ❖ Het meest actuele medicatieoverzicht;
- ❖ Eventuele dieetwensen (incl. allergieën en/of overgevoeligheden);
- ❖ De gegevens van de contactpersonen;

Het voorlopige zorgleefplan wordt binnen zes weken (dan wel eerder waar mogelijk) omgezet in een definitief zorgleefplan waarin alle wensen en voorkeuren zijn opgenomen en vertaald naar (zorg)doelen. Het ZLP is door de bewoner (of diens vertegenwoordiger) ondertekend en minimaal elk half jaar, of zoveel vaker als nodig of wenselijk, evalueren we in hoeverre de doelen zijn behaald of moeten worden bijgesteld.

Om onze zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen en afgestemd te houden zijn er korte lijnen en duidelijke communicatie afspraken.



OUD CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

### 3 WONEN EN WELZIJN

---

In 2015 is Oud Clingendael gebouwd en we zijn trots op het resultaat. Het is een prachtige locatie geworden waar we ons goed kunnen richten op het welbevinden van onze bewoners en hun naaste(n). In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

- ❖ Zingeving
- ❖ Zinvolle dagbesteding
- ❖ Schoon en verzorgd lichaam en kleding
- ❖ Familie participatie en inzet vrijwilligers
- ❖ Wooncomfort

#### 3.1 ZINGEVING

---

In Oud Clingendael bestaat de mogelijkheid om de ondersteuning en begeleiding af te stemmen op specifieke levensvragen.

De medewerkers hebben structureel aandacht voor specifieke vragen en als een bewoner het wenselijk vindt schakelen zij de juiste disciplines of geestelijke verzorging in. Het is medewerkers van Oud Clingendael toegestaan om hun persoonlijke mening te delen maar niet ongeraagd.

#### 3.2 ZINVOLLE TIJDSBESTEDING

---

Tijdens de intake en bij zorgleefplanbespreking worden bewoners en/of hun contactpersonen gevraagd naar de wensen, behoeften en voorkeuren omtrent activiteiten en dagbesteding. Op basis hiervan worden doelen en acties opgesteld. Samen met de activiteitenbegeleiding wordt besproken hoe tot zinvolle tijdsbesteding kan worden gekomen. Er zijn dagelijks vormen van gemeenschappelijke dagbesteding en activiteiten in groepsverband. Er is ook ruimte voor individuele activiteiten en er is een samenwerking met "Fleur de dag".

Het stimuleren van beweging vinden wij heel belangrijk. Zo is er in 2020 structureel sport en beweging (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 veel kunnen wandelen.

Normaal gesproken zijn er veel concerten. In 2020 waren er door de risico's op Corona helaas in huis geen optredens van huismuzikanten Stephanie Haasnoot (pianiste), Edouard (gitarist en Franse chansonnier) en Otto Wolthuis (gitarist en zanger). Hun optredens vonden waar mogelijk buiten plaats op het terras waar voldoende afstand kon worden bewaard.





OUD CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

Overige structurele vormen van dagbesteding in 2020:

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

Georganiseerde evenementen konden in 2020 helaas geen doorgang vinden.

Alle vormen van dagbesteding waren bij de servicekosten inbegrepen.

### 3.3 SCHOON EN VERZORGD LICHAAM PLUS VERZORGDE KLEDING

---

De bewoners (of diens contactpersonen) worden aan de hand van zorgleefplanbespreking in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat hun wensen, behoeften en voorkeuren zijn t.a.v. o.a. het wassen, douchen en de 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 worden afspraken gemaakt over wat overgenomen wordt door de zorg. De afspraken, passend binnen de indicatie, worden vastgelegd in het zorgleefplan.

### 3.4 FAMILIEPARTICIPATIE

---

De medewerkers hebben hun uiterste best gedaan om ook in 2020, het coronajaar, familie te ontzorgen. En dat is gelukt, zo blijkt uit het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek. Familie is betrokken gehouden door veel content van het reilen en zeilen in huis met hun te delen op het familienet.

### 3.5 WOONCOMFORT

---

Bewoners hebben een eigen appartement met eigen sanitaire ruimte. Dit appartement is voorzien van stoffering en een linnenkast. Daarnaast hebben bewoners de vrijheid om het appartement naar eigen inzicht in te richten. Alle etages beschikken over sfeervolle en huiselijke gemeenschappelijke woonkamers met woonkeukens. De gemeenschappelijke ruimtes worden dagelijks schoongemaakt.

Oud Clingendael is een veilige omgeving en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit te waarborgen. Een bewoner kan aangeven wat hij of zij lekker vindt en heeft veel keuze in wat hij of 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. kwaliteitsonderzoek. De uitkomsten van dit onderzoek maken onderdeel uit van het leren en verbeteren t.o.v. deze thema's.

Alle respondenten hebben aangegeven (heel) tevreden te zijn met het wonen en de sfeer in Oud Clingendael.



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 het welbevinden en de privacy van onze bewoners.

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

- ❖ Medicatieveiligheid
- ❖ Decubituspreventie
- ❖ Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg
- ❖ 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
- ❖ Legionellapreventie
- ❖ 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 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.

In 2020 zijn 15 MIC-meldingen geweest rondom het medicatieproces. Zowel op afzonderlijk als op trend niveau is hier aandacht voor geweest en zijn er waar nodig 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. 28% van de bewoners van Oud Clingendael gebruikte in december 2020 medicatie die valt onder de zogenoemde psychofarmaca. Ten aanzien van de maximale dosering en de periode van voorschrift wordt de richtlijn van Verenso gevolgd.



OUD CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

## 4.2 DECUBITUS

---

Voor alle bewoners wordt huidconditie (evenals bijv. de risico's op ondervoeding, mondproblemen, pijn, vallen en incontinentie) gemonitord d.m.v. risicosignalering. Er zijn in Oud Clingendael verpleegkundigen werkzaam met aandachtsgebied wondzorg. Bij wondzorg type 3 en 4 wordt een gespecialiseerde wondverpleegkundige ingeschakeld.

In Oud Clingendael was in 2020 geen sprake van decubitus graad 2,3 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 Wet Zorg en Dwang (WZD).

Wanneer de gezondheidsrisico's erom vragen en er geen sprake is van verzet bij de bewoner en/of diens contactpersoon 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 2020 zijn er 5 acute ziekenhuisopnames geweest. Er is geen trend geconstateerd.

## 4.5 VEILIGE OMGEVING

---

### *Hygiëne en infectiepreventie*

Het thema hygiëne is opgenomen in terugkerende interne toetsingen. Daarnaast is er een infectiepreventiedeskundige die zo nodig kan worden geraadpleegd. Vanwege de corona pandemie is er een crisisteam samengesteld om ervoor te zorgen dat in aanvulling op navolging van de landelijke richtlijnen continu de juiste maatregelen zijn getroffen.

### *Brandveiligheid en aanwezigheid calamiteitenplannen*

In 2020 heeft de jaarlijkse BHV-herhaaltraining en ontruimingsoefening vanwege de pandemie niet plaats kunnen vinden.

### *Veiligheid van hulpmiddelen*

Alle hulpmiddelen zijn conform eis gecontroleerd en gekalibreerd of vervangen.



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:

- ❖ Kwaliteitsmanagementsysteem
- ❖ Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- ❖ Jaarlijks kwaliteitsverslag
- ❖ Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- ❖ Deel uitmaken van een lerend netwerk

### 5.1 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

---

Oud Clingendael beschikte in 2020 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 cliënten(raad) en de verpleegkundigen. Jaarlijks wordt er een kwaliteitsplan conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg opgesteld. Daarin worden uitdagingen (doelen) opgenomen waarvan de voortgang en haalbaarheid ieder 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)

---

De MIC-commissie bewaakt de kwaliteit van zorg en bespreekt structureel de (bijna) incidenten (MIC-meldingen) en prestatie indicatoren (KPI's). Hierdoor ontstaat inzicht in de aard en de omvang van de (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties. Op basis van de analyse van incidenten worden eventuele trends tijdig gesignaleerd en kunnen adequate maatregelen worden ingezet. De commissie bestaat uit de directie en de (verpleegkundige) locatiemanagers. MIC-meldingen worden bovendien besproken in het teamoverleg met als doel te leren en te verbeteren.

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)	Aantal in 2020
Medicatie	15
Vallen	6
Overig	3
<b>Totaal</b>	<b>24</b>

## 5.5 CLIËNTTEVREDENHEID

---

Ieder jaar worden de bewoners en/of hun contactpersonen uitgenodigd om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. In 2020 hebben 28 bewoners daaraan gehoor gegeven:

Rapportcijfer	NPS-score	Sfeer	Wonen	Zorg	Activiteiten	Omgang	Wasgoed	Warme Maaltijd	Eten & drinken	Schoonmaak	Onderhoud	Kapper	Communicatie
<b>8,3</b>	<b>+79</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,2</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>

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. Met een score van +79 mogen we onszelf een excellente organisatie noemen.

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 2021.

## 5.6 INTERNE EN EXTERNE KLACHTEN

---

Er zijn in 2020 geen 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. Daarnaast maakt Oud Clingendael deel uit van een lerend netwerk van familiebedrijven in de zorg.



oud CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

## 6 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

---

Oud Clingendael is een familiebedrijf waarin de rollen 'eigenaarschap' en 'bestuur' verenigd zijn in dezelfde personen. In 2020 zijn er 2 locatiemanagers aangesteld. Beiden zijn al jarenlang werkzaam in Oud Clingendael als verpleegkundige.

### 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 het management is ondersteunend aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan. De directie heeft structureel overleg met de cliëntenraad en de locatiemanagers.

De locatiemanagers en de directie (het MT en de kwaliteitscommissie) 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. Er is wekelijks MT-overleg en elk kwartaal kwaliteitsoverleg tussen de directie en de locatiemanagers. Hierdoor is ook de directie goed op hoogte van wat speelt. Daarnaast is de directie structureel aanwezig op de locatie en heeft regelmatig contact met bewoners, familie en medewerkers.



## 7 PERSONEELSSAMENSTELLING

---

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel zouden we in 2020 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.

### 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 01-01-2020 t/m 31-12-2020, 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	1	0,7
Helpende Zorg en Welzijn	2	21	15,5
Verzorgende IG	3	9	5,3
Verpleegkundige	4 of 5	4	2,3
Activiteitenbegeleiding	3 of 4	4	1,1
Overig		5	3,5
<b>Totaal</b>		<b>44</b>	<b>28,4</b>

Naast bovenstaand schema is er een vaste flexpool welke bestaat uit (niveau 2) gekwalificeerde studenten (geneeskunde, verpleegkunde, fysiotherapie, e.d.) die minimaal 2-wekelijks worden ingezet en dus zorgvuldig ingewerkt blijven.

Leerlingen	Aantal	FTE
BBL-niveau 4	0	0
BBL-niveau 3	4	3,5

In- en uitstroom	Aantal
In dienst	3
Uit dienst	3

Het percentage ziekteverzuim in 2020 bedroeg 10%. Dit is ruim boven het ziektepercentage van 2019 en eerdere jaren. Dit heeft 2 redenen. Enerzijds de pandemie en anderzijds omdat er 3 medewerkers om niet-werk-gerelateerde redenen het gehele jaar zijn uitgevallen. Eind 2020 waren er 3 vacatures beschikbaar.



OUD CLINGENDAEL  
ZORGVILLA

## 8 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

---

Het gebouw 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 vindt structureel onderhoud en keuring van materialen en (zorg) hulpmiddelen plaats. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

Alle medewerkers hebben toegang tot de protocollen van Vilans. Deze protocollen zijn via een webapplicatie beschikbaar.

### 8.3 PROFESSIONELE RELATIES EN SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN

---

Oud Clingendael werkt samen met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners wordt geëvalueerd aan de hand van de onderling gemaakte afspraken.