

*Kwaliteitsverslag Het Schild*  
**Woonzorgcentrum voor blinden en slechtzienden**



## Inleiding

In dit kwaliteitsverslag kijken we terug naar het jaar 2017.

In 2017 kreeg Het Schild een nieuwe bestuurder, en werden er stappen gezet op weg naar een nieuwe organisatiestructuur.

Het Schild is voornemens om voor een gedeelte van haar cliënten een behandelfunctie te realiseren. In de huidige planning geschiedt dit vanaf het tweede kwartaal van 2018.

2018 wordt daarom een jaar waarop we de normen vanuit het kwaliteitskader willen gaan implementeren in de organisatie. Zie hiervoor het jaarplan 2018. In het kwaliteitsverslag leg ik de huidige werkwijze van Het Schild naast het kwaliteitskader, en benoem ik welke onderdelen reeds beleid zijn, en welke onderdelen aandacht behoeven.

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

**Compassie:** Als zorgorganisatie heb je de wens dat medewerkers met compassie voor hun cliënten zorgen. Het Schild heeft in het verleden veel aandacht besteed aan vraaggestuurd werken, en goede bejegening van cliënten. Voor 2018 willen we aandacht besteden aan het antwoord op de vraag, hoe wordt deze compassie door cliënten en door contactpersonen van cliënten ervaren, en op welke punten zijn verbeteringen mogelijk. Vragen die hierbij gesteld kunnen worden zijn : word ik aangesproken op de manier die ik prettig vind. Is de zorgverlener bekend met mijn geschiedenis? Is er aandacht voor de mantelzorger?

**Uniek zijn:** Behalve zorgverlening vinden we vrijetijdsbesteding in Het Schild van groot belang. Om die reden is er een scala aan activiteiten beschikbaar die aangepast zijn aan de visuele handicap van cliënten. Ook zijn er verschillende vormen van dagopvang voor cliënten die meer nabijheid nodig hebben, zoals een dagopvang voor cliënten die zelfstandig wonen en een dagopvang voor cliënten met dementie. Deze vorm van dienstverlening wordt in 2018 verder uitgebreid. Misschien ligt de grootste uitdaging voor 2018 wel bij de begeleiding die in de huiskamers gegeven wordt. Hoe waarborg je dat er voor iedere cliënt die deelneemt aan een groep ook aandacht is voor de individuele wensen en op welke manier zijn deze terug te vinden in het zorgdossier.

**Autonomie:** Het vraaggestuurde werken wat in de afgelopen jaren centraal stond in de werkwijze, helpt bij het bewaken van de eigen autonomie van cliënten. Ook het feit dat er voor iedere cliënt een persoonlijk zorg/leefplan is, met daarin eigen doelen en beschreven wensen geeft aan dat de organisatie oog heeft voor de autonomie van haar cliënten.

Ook worden al enkele jaren in Het Schild koffiebijeenkomsten gehouden, met als doel de cliënten te informeren, en hen te raadplegen. Uitdaging is om ervoor te zorgen dat ook de kwetsbaar wordende ouderen zijn/haar belangen met betrekking tot autonomie behartigd kan zien worden, ook als hij/ zij niet meer in staat is deze goed duidelijk te maken. Wens voor 2018 is dan ook om te kijken in hoeverre contactpersonen meer betrokken kunnen worden, om de wensen van de cliënten te vertegenwoordigen. In het eerste kwartaal wordt er gestart met een klankbordgroep bestaande uit zorgbewoners en relaties van zorgbewoners.

**Zorgdoelen:** Iedere cliënt met vp of pv heeft in Het Schild een eigen zorgdossier met zorgdoelen. Indien nodig wordt de eerste contactpersoon betrokken bij het opstellen van het zorgarrangement, mits de cliënt hiertoe niet zelf in staat is. Voor onze inleuncliënten is dit niet het geval. In 2018 willen we onderzoeken op welke manier we ook voor hen wensen met betrekking tot wonen kunnen vastleggen.

## Wonen en welzijn

**Zingeving:** In het Schild is er vanuit verschillende kerken, het humanistisch verbond en maatschappelijk werk de mogelijkheid om in gesprek te raken over zingeving. Ook is er maatschappelijk werk aanwezig.

**Zinvolle tijdsbesteding:** Er zijn voldoende activiteiten op de dag en in de avond. Cliënten die hiertoe in staat zijn worden gestimuleerd om ook zelf activiteiten te organiseren voor medecliënten. Het Schild beschikt over een grote groep vrijwilligers. Er is ruimschoots aandacht voor bewegingsactiviteiten. Deze worden bekend gemaakt via de huisomroep. Als het gaat om het stimuleren van cliënten om mee te doen aan bewegingsactiviteiten dan is daar nog verbetering mogelijk. Idee is om dit komend jaar te gaan doen door middel van een beweegweek.

**Schoon en verzorgd lichaam:** Per cliënt worden afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verzorging plaatsvindt. Waar mogelijk worden cliënten gestimuleerd hierin zo zelfstandig mogelijk te zijn. In Het Schild kunnen cliënten tegen vergoeding gebruik maken van zowel een kapper, pedicure als een schoonheidsspecialist

**Familieparticipatie/inzet vrijwilligers:** In verband met de landelijke functie van de organisatie is de inzet van mantelzorgers niet altijd vanzelfsprekend. Wel wordt er geprobeerd om familie waar mogelijk een bijdrage te vragen in de zorg- en dienstverlening van de cliënten. Het Schild beschikt wel over een grote groep vrijwilligers die activiteiten doen voor de cliënten of individueel de cliënten ondersteunen.

Voor 2018 willen we gaan starten met een klankbordgroep voor zorgcliënten. In deze klankbordgroep zitten zorgcliënten en familieleden van zorgcliënten. (zie boven)

**Wooncomfort:** Het Schild is als huis voor blinden en slechtzienden geheel aangepast aan het leven met een visuele handicap. Dit geldt voor de inrichting van het gebouw, maar ook voor de manier van werken van de medewerkers en voor de communicatie naar cliënten. Iedere cliënt heeft een eigen woning of appartement die naar eigen inzicht ingericht mag worden. Alleen wanneer dit voor de zorgverlening noodzakelijk is zal de cliënt bijvoorbeeld een aangepast bed krijgen, of moet de woning zo ingericht worden dat de benodigde hulp geboden kan worden door bijvoorbeeld vloerbedekking te vervangen door een gladde vloerbedekking zoals laminaat.

Vanaf 2018 zal het eten en drinken van de leefgroepen door de medewerkers van de leefgroepen zelf verzorgd worden. Uitzondering is de warme maaltijd. Deze zal centraal gekookt worden.

## **Basisveiligheid**

**Medicatie:** Voor de cliënten die binnen de behandel functie gaan vallen zal er in 2018 veel gaan veranderen op het gebied van medicatieverstrekking. De huisarts zal niet meer de behandelaar zijn, en het beheer van de medicatie zal in principe onder de verantwoordelijkheid van de zorg vallen.

Voor de cliënten die bij de eigen huisarts blijven regelmatig een polyfarmacie overleg plaats met de apotheek. Medicijnfouten blijven voor beide groepen onderdeel van de procedure MIC. Tijdens het halfjaarlijks MDO wordt het medicijngebruik multidisciplinair geëvalueerd.

Wat betreft het monitoren van antibioticagebruik en gebruik antipsychotica moet in 2018 nog een werkwijze ontwikkeld worden.

**Decubitus:** door middel van de risico-inventarisatie tweemaal per jaar, en de vervolgacties die hieruit voortkomen wordt decubitus succesvol voorkomen.

Het voorkomen van decubitus en huidletsel is onderdeel van de procesbeheersing. Verpleegkundigen besteden aandacht aan preventie door middel van klinische lessen en kwaliteitsbewaking op de afdeling vertrouwen in de deskundigheid van de werknemers, anderzijds is het mogelijk van belang een richtlijn aan te geven voor de verwachtingen rondom decubituspreventie bij de toename van de complexiteit van zorg.

**VBM (vrijheidsbeperkende maatregelen):** Er wordt alleen gemotiveerd gebruik gemaakt van VBM's waarbij er eerst gezocht is naar alternatieven. Gebruik van VBM worden volgens afspraak geëvalueerd. VBM is een onderdeel van de procesbeheersing. Er heeft een scholing plaatsgevonden over de werkwijze rond inzet van VBM. Op Begeleid Wonen is een aandachtsvelder aangesteld.

**Voorkomen ongeplande ziekenhuisopnames:** In 2018 wordt er gestart met het registreren van ongeplande ziekenhuisopnames. Afhankelijk van de uitkomsten van deze registratie zal in de loop van 2018 een plan van aanpak ter voorkoming van ongeplande ziekenhuisopnames gemaakt worden. de MIC procedure is een onderdeel van de procesbeheersing.

#### **Cliëntoordelen:**

Het Schild heeft de volgende manier om cliënten te raadplegen over hun oordeel over de geleverde zorg en dienstverlening:

CTO: Op dit moment worden cliënten eens in de twee jaar gevraagd hun oordeel te geven over de zorg en dienstverlening in Het Schild. In 2018 gaan we onderzoeken of een andere manier van onderzoeken meer passend is. Het oordeel van de cliënten zal dan rondom het houden van MDO gesprekken plaatsvinden zodat verbeterinterventies ook eerder en meer gericht kunnen plaatsvinden. Als we overgaan op doorlopend meten zal dit input zijn voor de procesbeheersing en de directiebeoordeling. Als we besluiten CTO's af te blijven nemen, zal er na elk CTO een plan van aanpak komen.

Afrondingsgesprekken: Aan het einde van de zorgrelatie wordt de cliënt of zijn vertegenwoordiger uitgenodigd om haar mening te geven over de geleverde zorg en dienstverlening. In 2018 zal dit voor het eerst waar mogelijk gedaan worden door de EVVer. Uitkomsten van de afrondingsgesprekken zijn input voor de procesbeheersing en de managementbeoordeling.

Koffiebijeenkomsten: Door het jaar heen worden cliënten 5 maal per jaar uitgenodigd voor een koffiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de cliënten informatie over een onderwerp en krijgen zij de gelegenheid om hun mening te geven. uitkomsten van de koffiebijeenkomst zijn input voor de procesbeheersing en de managementbeoordeling

Cliëntenraad: De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten en wordt daartoe iedere drie jaar gekozen door de cliënten. De cliëntenraad vergadert regelmatig met de bestuurder, en heeft voor bepaalde onderwerpen advies dan wel instemmingsrecht.

Klankbordgroep: De klankbordgroep wordt in 2018 opgericht om de belangen van de zorgcliënten behartigen. Uitkomsten van de vergaderingen van de klankbordgroep zijn input voor de procesbeheersing en de managementbeoordeling.

Klachtenregeling: Iedere cliënt of vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen via de klachtenprocedure. De binnengekomen klachten zijn input voor de procesbeheersing en de managementbeoordeling.

### Lerend netwerk

Het Schild gaat in 2018 deel uitmaken van een lerend netwerk. Eerste contacten hiervoor zijn eind 2017 gelegd, met twee organisaties. Onderwerpen waarin samengewerkt zal worden zijn:

- Uitwisselen medewerkers voor kijkje in andermans keuken
- Uitwisselen beleidsplannen
- Houden van interne audits
- Stages voor leerlingen

### MIC meldingen 2017

Soort incident	Aantal	Bijzonderheden	Aantal
Medicatie	298	Waarvan:	
		Cliënt zelf vergeten of geweigerd	82
		Fout van ziekenhuis/apotheek	10
Vallen	268		
Dwalen/verlaten van afdeling	4	waarvan:	
		Binnen Het Schild	4
		Buiten Het Schild	
Onveilige situatie	77		
		Naaldincidenten	17
		Prikaccidenten	1
Branden/schroeien	3		
Agressie/gedrag	15		
Overige	29		
Totaal	694		

### NPS (Net Promoters score)

Zorg	+88
Psychogeriatric	+100
Zorg thuis	+ 46
Hulp bij Huishouden	+ 40