

Kwaliteitsverslag ***2018***



Voorwoord

Terugkijkend op 2018 zien we een jaar van fijn, constructief, bevlogen en doelgericht samenwerken. Een jaar waarin we weer hard hebben gebouwd aan de kwaliteit van wonen en zorg bij Kloek, evenals fijn werken.

Het management had samen met alle medewerkers een belangrijk aandeel in de ontwikkelingen.

Ook is een cliëntenraad samengesteld en opgericht bij de locatie van Kloek in Roosendaal. Meerdere kandidaten hebben zich opgegeven en Sonja Bos, lid van de Raad van Commissarissen, heeft de selectie hiervan op zich genomen. Er zijn 3 leden geselecteerd, een voorzitter, een secretaris en een lid. Zij zijn in december 2018 geïnstalleerd.

De geselecteerde kandidaten hadden al veel contact met het bestuur waardoor het wederzijds vertrouwen en de positieve impuls aanwezig is om er zorg voor te dragen dat we de kwaliteit gaan verbeteren daar waar dit nodig blijkt te zijn. Daar zetten wij in 2019 graag samen verder op in. Immers, de zorg en dienstverlening kun je beter samen doen.

Met 2017 en 2018 in het achterhoofd gaan wij verder. In dit verslag kunt u lezen wat onze visie is en hoe wij daar in de praktijk inhoud en vorm aan geven voor onze bewoners.

Bestuur Kloek Wonen met Zorg:
Martin van der Graaf
Theo Berg



kloek wonen met zorg

Inhoud

Voorwoord	2
Inleiding	4
Over Kloek Wonen met Zorg	4
Onze missie	5
Onze visie	5
Kwaliteit en Veiligheid	5
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Wonen en Welzijn	7
Veiligheid	9
Randvoorwaarden	9
Leiderschap	9
Personeel	9
Stuurinformatie	10
Tevredenheid bewoners	10

Inleiding

Het nieuwe kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland is begin 2017 vastgesteld. De uitgangspunten hierin zijn de leidraad voor dit kwaliteitsplan waarin Kloek Wonen met Zorg aangeeft hoe zij invulling geeft aan de diverse uitgangspunten en geeft weer waar we staan en welke ambities we hebben. Tot op heden waren de genoemde punten opgenomen in diverse beleidsstukken waaronder het ondernemingsplan/jaarplan. Dit kwaliteitsplan is in de kern een compilatie van alle al aanwezige beleidsstukken. Het is een levend document waar gedurende ons leerproces door het jaar heen aanpassing in zullen plaatsvinden. Zo is het onze ambitie om het jaarplan onderdeel te laten zijn van dit kwaliteitsplan. Daarmee vervult het kwaliteitsplan haar doel nl. leidend zijn in de beleidsvorming en ontwikkeling van Kloek Wonen met Zorg.

Over Kloek Wonen met Zorg

Kleinschalig wonen voor mensen met dementie betekent bij Kloek: zelfstandig wonen met warme zorg dichtbij. Kloek is dan ook geen zorginstelling. Wij willen juist dat mensen met dementie een zo gewoon mogelijk leven kunnen leiden. Bij Kloek draait het dan ook om wonen en welzijn.

Zo ziet kleinschalig wonen voor mensen met dementie er bij Kloek uit:

- elke bewoner huurt zijn eigen appartement (scheiding van wonen en zorg)
- elk appartement heeft een eigen wc, badkamer en keukenblok
- per 9 bewoners is er een gezamenlijke woon-, kook- en eetruimte
- bewoners volgen zo veel mogelijk hun eigen leefritme en houden regie daar waar het kan, ondersteunt door medewerkers, familie en domotica
- familie is van harte welkom, op elk moment en wordt betrokken in de in- en/of aanvulling van welzijn voor hun familielid die bij Kloek woont.
- als de bewoners willen helpen bij het huishouden, de moestuin bijhouden of koken mag dat. Maar het hoeft niet.
- samen het menu bedenken voor de maaltijd

Voor ons heeft kleinschalig wonen alles met wonen te maken. Bewoners leven bij ons zo veel mogelijk het leven dat ze gewend waren. Zij willen misschien de moestuin bijhouden. Meehelpen in het huishouden. Of samen boodschappen doen en koken. Dat kan bij Kloek. Bewoners mogen natuurlijk ook opstaan wanneer ze willen en bezoek ontvangen wanneer het hen uitkomt.

Bewoners richten hun appartement in met hun eigen meubels. Ze mogen de muren behangen of verven in een kleur die ze zelf willen. En eigen gordijnen ophangen. Daardoor voelen zij zich zo vertrouwd mogelijk bij Kloek.

Onze missie

Kloek Wonen met Zorg heeft als missie om alle mensen met dementie zo goed mogelijk te ondersteunen en te (ver)zorgen zodat zij zo lang mogelijk de regie houden over hun eigen leven.

Onze visie

Kloek Wonen met Zorg biedt voor ouderen met dementie, zelfstandig wonen in Kleinschalige Woonvoorzieningen, in een warme en veilige omgeving. De regie hoort bij de bewoner, en wordt benadrukt door scheiden van wonen en zorg. Professionele medewerkers zorgen 24 x 7 voor het continue vangnet van aandacht, begeleiding, zorg en veiligheid.

Kwaliteit en Veiligheid

Kwaliteit

Kloek, wonen met zorg doet er alles aan om bewoners veilige en goede zorg te geven. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft in mei 2016 laten weten dat Kloek voldoet aan de randvoorwaarden daarvoor. Ook voldoen wij aan de voorwaarden van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wij hebben onze klachtenafhandeling volgens die wet geregeld. Sinds Juni 2018 is Kloek lid van Branchevereniging Thuiszorg Nederland (BTN) voor continue kwaliteitsverbetering en -controle.

Er is veel aandacht besteed aan het ISO certificeringstraject. En wij mogen zeggen: met goed resultaat: Kloek is voorgedragen voor het ISO 9001:2015 certificaat. Dit volgt in januari/februari 2019.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoners in alle levensdomeinen uitgangspunten zijn van de zorg - en dienstverlening. Met als doel om de bijdrage aan de kwaliteit van leven van de bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Hieronder volgt de beschrijving van de wijze waarop we dit binnen Kloek Wonen met Zorg vorm geven:



'Eigen regie voor bewoners. Dat kan!'

Professioneel niveau van zorg

De bewoners ontvangen zorgverlening volgens wettelijke vereisten en professionele standaarden. Indien nodig kan er een beroep gedaan worden op externe deskundigen.

Vastlegging en registratie

Voor het vastleggen en registratie van rapportage wordt gebruik gemaakt van het elektronische cliënten dossier (ECD) Nedap Ons. Dit ECD is in het laatste kwartaal van 2018 ingevoerd, en medewerkers zijn inmiddels allen geïnstrueerd hoe ermee te werken. In 2019 zal Caren, het

rapportage-deel van het ECD toegankelijk worden gemaakt voor de 1e contactpersonen van de bewoners. Zij kunnen dan meelesen in de rapportages en de bewonersagenda inzien.

Zorgleefplan

Sinds 1 januari 2008 is het wettelijk verplicht om voor elke bewoner een zorgleefplan te hanteren. Tijdens het huisbezoek zal de medewerker van Kloek zoveel mogelijk informatie verzamelen om deze later in het zorgplan vast te leggen. Na het opnamegesprek maakt de eerste verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige (EVV) aan de hand van de zorgdoelen – vier domeinen – het zorgplan op in Nedap Ons. De EVV zal samen met de bewoner en de contactpersoon de doelen van de zorgverlening bespreken en overleggen welke zorg en ondersteuning de bewoner precies gaat krijgen. Na het bespreken van het zorgleefplan zorgt de EVV voor ondertekening van het zorgleefplan. De doelen van de vier domeinen worden zo beschreven dat er bij veranderingen gerapporteerd wordt, om te voorkomen dat er onnodig veel gerapporteerd wordt. De stijl van leven, gewoonten, wensen worden geïnventariseerd en uiteindelijk leidt dit, samen met de eigen observaties tot een zorgleefplan van de bewoner. Periodiek wordt de stand van zaken rondom de bewoner doorgenomen met de teamleider. Ieder half jaar wordt het zorgleefplan met de bewoner en 1e contactpersoon geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Indien nodig wordt het zorgplan eerder aangepast en geëvalueerd met de bewoner en contactpersoon. Evaluatie momenten worden vastgelegd in het ECD en in de afdelingsagenda.

Eerste verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige

Iedere bewoner, samen met de 1e contactpersoon, krijgt twee EVV's toegewezen, om zo continuïteit van zorg en communicatie te bevorderen. De EVV's zorgen voor een actueel zorgleefplan en communiceren doelen en afspraken met de collega's zorgverleners. De EVV's zorgen voor de coördinatie en continuïteit van de (multidisciplinaire) zorg aan de bewoners, op het gebied van verpleging en verzorging, behandeling en begeleiding, wonen en welzijn van de bewoners. De (multidisciplinaire) zorg is gericht op de bewoner en zijn/haar (woon)omgeving. Dit vereist continue coaching en ondersteuning van de Teamleider.

Wonen en Welzijn

Warme zorg voor mensen met dementie

Mensen met dementie wonen dan wel zelfstandig bij Kloek, maar krijgen vanzelfsprekend ook alle zorg die ze nodig hebben. Precies op maat en van speciaal getrainde zorgverleners. Hoe



'Dementie heeft ook mooie kanten'

familieleden onze zorg ervaren en hoe medewerkers het vinden om bij Kloek te werken, leest u in onze blogs en nieuwsbrieven. Dit zijn echte verhalen, betrokkenen die geïnterviewd zijn door onze tekstschrijver. Wij bieden als Kloek belevingsgerichte zorg: wij sluiten voortdurend aan bij hoe een bewoner zich nu voelt en wat hij nodig heeft om zich op zijn gemak te voelen. Dat is een vak

apart en dementiecoach Karin Kuhlmann traint onze medewerkers 2 keer per jaar individueel, maar geeft ook uitleg en handvatten aan familieleden, zodat zij begrijpen wat de ziekte voor gevolgen heeft en waarom hun vader/moeder of echtgenoot veranderd en hoe daar mee om te gaan. Juist de continuïteit in haar training is belangrijk voor onze kwaliteit van zorg zodat er een verdiepingsslag gemaakt kan worden in belevingsgerichte zorg. Als Kloek blijven wij voortdurend leren, omdat wij altijd nog beter voor onze bewoners willen zorgen.

Wij doen bijvoorbeeld geen onnodig beroep op het kortetermijngeheugen van bewoners. Daarmee creëren we rust voor bewoners. Best lastig omdat wij van nature gewend zijn om altijd naar feiten te vragen. Ook organiseren wij bewust niet te veel activiteiten maar laten wij ons adviseren door Karin Kuhlmann wat onze bewoners nog aankunnen, zodat het altijd maatwerk blijft. Onze ervaring is dat een kwartier naast een bewoner zitten en aandacht voor hem of haar hebben, die bewoner meer goed kan doen dan 2 uur naar de kermis gaan.

Veilig kleinschalig wonen voor mensen met dementie

Bij Kloek kunnen bewoners gaan en staan waar zij willen, maar natuurlijk doen wij er wel alles aan om hen zo veilig mogelijk op pad te laten gaan. Voor optimale rust, privacy en veiligheid voor bewoners gebruiken wij een combinatie van tablets, telefoons, domotica en gps-horloges. Zo krijgen bewoners zo veel mogelijk bewegingsvrijheid, en weet je dat je partner, vader of moeder zo veilig mogelijk bij Kloek woont.

De vrijheid bij Kloek levert ook een spanningsveld op, want vrijheid kan samengaan met risico's. Wij zoeken als Kloek voortdurend naar de juiste balans tussen veiligheid en bescherming en gaan daarover ook voortdurend in gesprek met familie en mantelzorgers. Bij de intake en selectie van een nieuwe bewoner wordt dit onderwerp uitvoerig besproken met familieleden.

Tegelijkertijd is onze ervaring ook dat bewoners die bijvoorbeeld thuis onrustig waren en vaak zomaar de straat op liepen, dat bij ons niet doen. Of veel minder. Wij merken dat bewoners bij ons tot rust komen en door de aandacht, structuur en warme sfeer veel minder drang hebben om weg te willen. Ook doordat er continue aandacht is van zowel andere bewoners, medewerkers of familieleden, wordt de vereenzaming tegen gegaan.

Wie wel eens op een gesloten afdeling voor mensen met dementie in een verpleeghuis is geweest, weet dat veel bewoners dan alles in het werk stellen om weg te kunnen. Juist dat is voor familie en bezoek vaak zo pijnlijk om te zien. Wij kiezen er bij Kloek dan ook bewust voor om geen gesloten afdeling voor mensen met dementie te hebben.

Sowieso heeft Kloek geen afdelingen, omdat mensen met dementie bij ons een eigen appartement huren en dus zelfstandig wonen.

Bij Kloek kun je tot het laatst blijven wonen

Wie bij Kloek komt wonen, hoeft nooit meer te verhuizen, ook niet als de bewoner terminaal ziek wordt. Onze medewerkers kunnen alle nodige zorg geven, ook de zorg in de laatste levensfase. En als er toch extra zorg voor een bewoner nodig is, dan huren wij die in. Voor gespecialiseerde zorg hebben wij afspraken met diverse zorgorganisaties gemaakt.

Voor bewoners is het erg prettig om in hun vertrouwde appartement te kunnen blijven en de eigen huisarts te kunnen houden voor de eventuele medische zorg. Indien nodig schakelt de huisarts de specialist ouderengeneeskunde in en/of andere behandelaren.

Doordat de ontwikkeling van de ziekte voor iedereen anders uitwerkt en dit onvoorspelbaar is, kunnen er situaties ontstaan waardoor het wonen bij Kloek niet meer mogelijk is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het vertonen van continue- en excessief agressief gedrag, of wanneer het onder dwang toe moeten dienen van medicatie noodzakelijk wordt, en dat tegen de wil van de bewoner. In die gevallen wordt een overplaatsing naar een verpleeghuis met familieleden uitvoerig besproken. In de praktijk is dit geen probleem omdat er van te voren al een en ander gesignaleerd wordt en alle ondersteuning is geprobeerd die we kunnen krijgen. Daarin worden de familieleden vanzelfsprekend vroegtijdig meegenomen en als dan uiteindelijk blijkt dat de grenzen van Kloek bereikt zijn, is de overstap hierna ook niet zo moeilijk meer. Dit is van de ongeveer 65 bewoners die Kloek gehad heeft 3 x voorgekomen.

Geen wachtlijst voor mensen met dementie

Kloek heeft geen wachtlijst voor mensen met dementie die bij Kloek willen wonen. Als u uw partner, vader of moeder aanmeldt, is er vaak al snel plek. Dat is een groot voordeel, want als eindelijk het besluit om iemand te laten verhuizen is genomen, is de situatie vaak al heel heftig of bijna onhoudbaar. Dan is het fijn als er op korte termijn een goede oplossing is.

Veiligheid

Kloek Wonen met Zorg streeft naar optimale veiligheid voor haar cliënten. Soms staat echter de veiligheid in contrast met het welzijn/welbevinden van cliënten. Dit wordt steeds meer een thema met de toename van de complexiteit van de zorgvraag van cliënten. Medicijn-veiligheid blijft een belangrijk item bij Kloek. Er zijn in 2017 en 2018 op beide locaties externe audits gedaan. Hierbij is een duidelijk dalende trend in het aantal foutmeldingen zichtbaar geworden. Uiteindelijk is in het 4e kwartaal van 2018 NCare ingevoerd. Dit zorgt voor een optimale registratie en (dubbele) controle van de toegediende medicijnen via een digitaal systeem. Ook hierin zijn alle medewerkers geïnstrueerd en weten hoe met het systeem moet worden gewerkt. De externe audits worden daarnaast in 2019 voortgezet, zodat er geen foutieve werkwijze kan groeien.

Hieronder nog een aantal voorbeelden waarmee we de veiligheid van onze bewoners vergroten:

- GPS Horloges
- Domotica
- Gediplomeerd personeel
- BHV trainingen
- Dementie trainingen
- Het volgen van de HACCP richtlijnen
- Het registreren van fouten en bijna ongevallen via de MIC-registratie en MIC-commissie

Randvoorwaarden

Leiderschap

Raad van Commissarissen

Het bestuur dient jaarlijks haar gevoerde beleid en strategie te verantwoorden aan de Raad van Commissarissen. De wijze waarop dit toezicht plaatsvindt is vastgelegd in een Reglement Raad van Commissarissen van Kloek Wonen met Zorg.

Hiermee wordt tevens voldaan aan de Zorgbrede Governancecode.

Personeel

In de locaties van Kloek werken hechte teams van verzorgenden en verpleegkundigen met ervaring in de zorg voor mensen met dementie. Allemaal hebben zij een speciale 'drive' om goed voor mensen met dementie te zorgen.

Per locatie is er een teamleider. Die begeleidt allereerst de teamleden bij hun werk. Zij stuurt op goede kwaliteit van zorg en regelt veel zaken die voor de hele locatie gelden.

De geboden zorg wordt uitsluitend door professioneel gekwalificeerd personeel geleverd. De geboden zorg voldoet aan de eisen en voorwaarden zoals gesteld in inkoopdocumenten en de productspecificaties en tenminste aan hetgeen binnen de kring van beroepsbeoefenaren gebruikelijk is. Kloek Wonen met Zorg streeft naar een evenwichtige verhouding tussen zorgvraag en inzet van zorg. De organisatie heeft zelf personeel in loondienst en zet haar productiebudget niet door aan derden.

Door de achtergrond van beide bestuurders in de personele dienstverlening is het werven en selecteren van vaardig en gekwalificeerd personeel bekend terrein.



'Werken bij Kloek is voor mij een droombaan'

Alvorens zorg-medewerkers in te zetten bij cliënten, doorlopen zij een uitgebreide selectieprocedure waarbij onder andere om diploma's, referenties en een VOG verklaring wordt gevraagd in het kader van de vergewisplicht. Indien tijdens de uitvoering of bij toetsing de wenselijkheid van extra bijscholing blijkt, of als de medewerker deze behoefte zelf aangeeft, wordt extra scholing gearrangeerd. Zorg-medewerkers op niveau 4 en 5 zijn geregistreerd in het BIG-register.

Daarnaast dienen deze medewerkers alsmede de overige zorg-medewerkers een actueel overzicht te hebben van hun bekwaamheid in (verpleegtechnisch) handelen. Tevens is Kloek een erkend Leerbedrijf voor beroepen in de zorg (verzorgende IG niveau 3 en verpleegkundige niveau 4). Hierdoor is er extra eigen aanwas van nieuw gediplomeerd personeel.



Kloek Wonen met zorg hanteert de CAO Zorg en Welzijn voor het personeel.

Stuurinformatie

Middels diverse informatiestromen werkt Kloek wonen met zorg aan constante kwaliteitsverbetering, denk hierbij aan:

- Cliënten tevredenheid onderzoeken
- Medewerker tevredenheids onderzoeken
- Zorgkaart Nederland
- Interne en externe audits
- MIC-registraties
- Afwijkingen registratie (pdca-cyclus via managementoverleg)
- Lokale CliëntenRaad
- Medewerkers-bekwaamheids-overzicht
- Export medewerkers-kwaliteit en -formatie

Tevredenheid bewoners

De bewoners worden zo veel mogelijk betrokken bij de zorgverlening binnen Kloek. Eens per maand wordt per huiskamer een huiskameroverleg gehouden met de bewoners en twee medewerkers van Kloek om zo de tevredenheid van de bewoners te peilen en optimaal te houden. Meestal is een lid van de Locale Cliëntenraad (LCR) hierbij aanwezig.

Onderstaande onderwerpen komen maandelijks terug:

- Sfeer huiskamer
- Maaltijden
- Schoonmaak
- Activiteiten
- Zorgverlening
- Medewerkers en bejegening

 kloek wonen met zorg



'Zij verdienen een goede laatste tijd'

De actiepunten in de verslaglegging worden gedeeld met de LCR en in de teamvergadering besproken om de actiepunten te optimaliseren. Zo is eind 2018 voor de maaltijden FoodFocus in de arm genomen, die verse ingrediënten aanlevert maar wel samengesteld in kant en klare menu's, die medewerkers en bewoners hebben opgesteld. Hierdoor is meer variatie in de menu's ontstaan en krijgen medewerkers ondersteuning in het klaarmaken van een lekkere maaltijd. Vers en gevarieerd, lekker en gezond.