



KWALITEITSVERSLAG KBWO 2018

Stichting Kleinschalig Begeleid Wonen voor Ouderen



KBWO legt verantwoording af over de leverde zorg, begeleiding en effecten op de bewoners en hun naasten in het jaar 2018.

Bestuur KBWO

6/28/2019

ALGEMEEN

KBWO is een kleinschalige ideële zorginstelling. KBWO heeft drie groepswoningen met elk acht bewoners en is toegankelijk en betaalbaar voor alle lagen van de bevolking.

Bewoners hebben een 24-uursverblijfsindicatie voor een beschermde en begeleide omgeving.

Zorgzwaartepakket ZZP VV05 en VV07 (dementie).

Nooit iemand langdurig op bed.

Bewoners blijven tot aan de dood.

De gemiddelde verblijfsduur is **ruim 3 jaar (versus landelijk 12 maanden)**.¹

KWALITEITSMANAGEMENT

KBWO verzorgt jaarlijks interne en externe audits.

Goede resultaten en de waardering van familie en medewerkers is hoog.

Bereikt KBWO haar doel (kwaliteit van leven) 83%

Staat bewoner centraal 84%

Gastvrijheid 87%



VERBETERINGSPROCESSEN

Er is sprake van een geborgd proces waarbij de meldingen door een kwaliteitsfunctionaris worden geanalyseerd en die aanleidingen geven tot verbeteringen (volgens de PRISMA en de SIRE-methode).

MEDICATIEVEILIGHEID

Weinig rustgevende medicatie (**12,5% versus landelijk 81%**)² en fixatievrij.

Minder incontinentiemateriaal.

PERSENEELSBEZETTING

KBWO heeft 42 medewerkers in loondienst en 35 vrijwilligers op 24 bewoners. KBWO voldoet hiermee ruim aan de norm en heeft **10% overhead (versus landelijk 61% overhead)**.³

CAO VVT is integraal van toepassing.

ACTIVITEITEN

Veel vaste activiteiten: Gym, wandelen, dans, bloemschikken, muziekmiddag, aaihonden, creatief, etc.

Maandelijks staat een uitje per woongroep in de planning.

HUISELIJKHEID

Normale woningen, grote tuin en midden in de wijk. Huiselijk en vertrouwd, men voelt zich thuis.

¹ Actiz, Nieuws 11 januari 2017

² Trimbos instituut, Monitor woonvormen dementie 2008-2017

³ Actiz, Nieuws Tel je knopen / Tarieven verpleeghuiszorg 5 maart 2015

KWALITEITSVERSLAG KBWO 2018

STICHTING KLEINSCHALIG BEGELEID WONEN VOOR OUDEREN

1. VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Stichting KBWO.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers, op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt.

Ieder jaar brengt Stichting KBWO een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en de inhoud van het kwaliteitsplan 2018.

AANLEIDING

Het kwaliteitsverslag van Stichting KBWO is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader voor Verpleeg- en verzorgingshuizen in Nederland. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is de kwaliteitstandaard van het Zorginstituut.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Stichting KBWO en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg, verzorging en begeleiding voor de bewoners bekend gemaakt. Stichting KBWO en de medewerkers krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én 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 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 van kwaliteit door Stichting KBWO moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert Stichting KBWO door middel van één document (het kwaliteitsverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe 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 de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de eigen website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

INLEIDING KBWO

De Stichting Kleinschalig Begeleid Wonen voor Ouderen heeft als doelstelling, de kwaliteit van leven van ouderen met dementie te handhaven of te verbeteren.

De bewoner, de klant staat centraal! Het “wel en wee” van de bewoners van de woning bepaalt het handelen van het personeel. De deelname aan maatschappelijke activiteiten en evenementen en het blijven vervullen van taken die tot de normale levensgang behoren, hebben daarbij sterk de voorkeur. Deze activiteiten en het huiselijke aspect van de woonkamer met daarbij toch voldoende privacy, dankzij de eigen zit- en slaapkamer, geven de bewoners het gevoel dat men “thuis” is.

Uitgangspunt bij de omgangsvormen zijn de bewoners die recht hebben op een beschermde oude dag, waarbij respect voor het verworvene en de kwaliteit van leven leidend zijn. Zoals al eerder aangehaald werd, is de gehele organisatie erop gericht om het de bewoners zo goed mogelijk naar de zin te maken. Zodat de woning een echt THUIS voor hen wordt. Een thuis waarin het huiselijk is en men zich vertrouwd voelt.

MISSIE KBWO

KBWO richt zich specifiek op het handhaven of verbeteren van de kwaliteit van het leven van dementerende ouderen.

De Stichting tracht haar doel onder meer te bereiken door het realiseren van kleinschalige begeleide woonvormen.

Uitgangspunt is dat deze woonvormen in Helmond als eerste tot stand komen, waarna een doorstart naar meerdere woonvormen in en rond Helmond beoogd wordt.

VISIE KBWO

Dementie is een ziekte die niet te genezen is. Wèl is het zo dat mensen die aan dementie lijden, recht hebben op een leven, waarin deze ziekte een zo klein mogelijke plaats krijgt. De mens staat centraal, niet de ziekte.

Mensen die niet meer in een thuissituatie kunnen blijven vanwege een bepaalde mate van dementie en voor wie er sprake is van de noodzaak tot toegenomen begeleiding, die niet meer door de familie en/of de omgeving is op te brengen, komen voor deze woonvorm in aanmerking.

“Zo thuis als mogelijk.”

2. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

In het Kwaliteitskader gaat het bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen hét uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Het doel is om de kwaliteit van leven van en voor de bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Dit sluit goed aan bij de zorgvisie (op dementie) van KBWO waarin elke bewoner uniek is, met zijn eigen normen, waarden en gewoonten. Onze zorgverlening passen wij hier zo veel mogelijk op aan. Dit alles wordt samen met de bewoner en/of naasten vastgelegd in het zorgleefplan van de bewoner, opgesteld volgens de 4 domeinensystematiek. Om de bewoner goed te (leren) kennen, werken wij zoveel mogelijk met vaste gezichten op de woongroepen.

2.1 VERBETERPUNTEN

2.1.1. BEWONERS/VERTEGENWOORDIGERS AANTOONBAAR BETROKKEN BIJ HET OPSTELLEN VAN ZORGPLAN

De betreffende coördinatoren spreken de eerste contactpersonen en daarin blijkt veel waardering voor de geboden zorg. Aandachts- en verbeterpunten worden benoemd en afspraken worden gemaakt en vastgelegd. De eerste contactpersoon tekent voor instemming. Bij iedere nieuwe bewoner wordt binnen 6 weken een zorgplan opgesteld waarbij de bewoner/vertegenwoordiger betrokken is. Per bewoner wordt 2 keer per jaar een persoonlijke evaluatie van het zorgplan uitgevoerd waarbij bewoner/vertegenwoordiger, zorgmedewerker, coördinator en betrokken behandelaren aanwezig zijn. Uitkomsten van deze evaluatie zullen gebruikt worden voor eventuele wijzigingen in het zorgplan. Deze zullen worden doorgevoerd door de coördinator.

2.1.2. WENSEN, BEHOEFTE, MOGELIJKHEDEN EN BEPERKINGEN ALS BASIS VOOR ZORG-/ONDERSTEUNINGSDOELEN

In het zorgleefplan is voorzien in een aangepaste en uitgebreidere registratie van de reanimatie-wens van de bewoners. De cyclus van PDCA is ingevoerd in de systematiek van levensdomeinen. De zorg-/ondersteuningsdoelen zijn passend bij de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de bewoner. De zorg- en ondersteuningsdoelen zullen binnen drie weken, waar mogelijk eerder, nog meer toegespitst zijn op de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de bewoner. Door de koppeling te maken met de verkorte checklist veilige zorg en risicosignalering samen met de aangegeven wensen van de bewoner/vertegenwoordiger.

2.1.3. PERIODIEK EVALUEREN BEWONERSGEBONDEN RISICO'S EN HET HIEROP BASEREN ZORG EN ONDERSTEUNING

Elke teamoverleg worden bewoners besproken. Hetzij naar aanleiding van toegenomen zorgvraag dan wel om structureel een aantal bewoners te bespreken. Door periodieke evaluaties (2 x per jaar) van het zorgplan van iedere bewoner, vloeien nieuwe/bestaande zorg- en ondersteuningsafspraken voort, die opgenomen worden in het zorgplan. Door de afname van de individuele risico-inventarisatie worden relevante, bewonersgebonden risico's gesignaleerd.

3. WONEN EN WELZIJN

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de bewoner die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving, 2. Zinnvolle tijdsbesteding, 3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, 4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers en 5. Wooncomfort

3.1 ZINGEVING

KBWO heeft geen signatuur en wil aan alle gezindten ruimte bieden. De zingeving van bewoners en hun familie is leidend. In de teams is aandacht voor levensvragen van de bewoners. Over veel onderwerpen kunnen zij hierover goed in gesprek met de bewoners en/of naasten. Op sommige onderwerpen vinden zij dit moeilijk.

3.2 ZINVOLLE TIJDSBESTEDING

Zinnvolle dagbesteding wordt op verschillende manieren vormgegeven en kan bestaan uit zowel groeps- als individuele activiteiten. Het groepsactiviteitenaanbod wordt op basis van de bewonerswensen vormgegeven. Zo heeft KBWO een vast wekelijks activiteitenaanbod en worden de bewoners dagelijks zo veel mogelijk geactiveerd. Maandelijks gaat iedere woongroep (8 bewoners) op uitstapje.



3.2.1. DAGELIJKSE ACTIVITEITEN

Naast de wekelijkse activiteiten, is het de uitdaging om de bewoners ook dagelijks te activeren. Te denken valt aan: Deelname huishouden, Deelname koken, Wandelen, Was doen, Tuinonderhoud en spelletjes. Doordat KBWO een ruime

personeelsbezetting heeft, namelijk 45 medewerkers en ruim 30 vrijwilligers, is er ook voldoende tijd om de bewoners dagelijks te activeren.

Iedere dag is er een assistent-begeleider die op de groepen de bewoners persoonlijke aandacht geeft en activiteiten organiseert. Ze streven doelbewust naar activiteiten binnen en buiten. Zij ondersteunen daarmee direct het welzijn van de groep. Deze assistent-begeleiders zijn voor het eerst in 2018 geworven.

3.2.2. WEKELIJKSE ACTIVITEITEN

KBWO had in 2018 een aantal vaste wekelijkse activiteiten.

|  ACTIVITEITEN  | | | | |
|---|---------|------------|--------------------|----------------|
| Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag |
| Ochtend | Ochtend | Ochtend | Ochtend | Ochtend |
| Gym | | | Bloemschikken | Nordic-Walking |
| Middag | Middag | Middag | Middag | Middag |
| Aandacht, etc. | Dans | Schilderen | Aaihonden/Creatief | Muziekmiddag |

3.2.3. MAANDELIJKSE UITSTAPJES

KBWO organiseert maandelijks per woongroep van 8 bewoners een uitstapje. Twee vaste medewerkers van de woongroep organiseren op basis van de wensen van deze 8 bewoners een uitstapje met daarbij behorend vervoer (Taxibus). Eventueel worden er extra medewerkers, vrijwilligers of familie ingezet. Er zijn in de afgelopen jaren al vele uitstapjes geweest, te denken valt aan:

Kerstshows in tuinentra, Koe-knuffelen in Vlierden, Toon Kortoomspark Griendtsveen, Kringloopwinkel, Shoppen in het centrum, Boerenbondmuseum in Gemert, Huifkartocht in Someren, Etentjes in Helmond, Brouwhuis, Deurne, etc.

3.3. EEN SCHOON EN VERZORGD LICHAAM PLUS VERZORGDE KLEDING

De bewoners van KBWO worden dagelijks verzorgd, hierbij is de wens/behoefte van de bewoner uitgangspunt. De afspraken over de dagelijkse verzorging zijn vastgelegd in het zorgleefplan. Indien het nodig is, kan het team een beroep doen op de ondersteuning van de verpleegkundige, de huisarts of eventuele paramedische zorg. Binnen KBWO wordt de persoonsgebonden was gedaan in de woning zelf en maakt het wassen, was opvouwen en strijken deel uit van het dagelijks leven.

In dit jaar is een herstart gemaakt met het baden van bewoners die hiervan kunnen genieten.

3.4 FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS

3.4.1. FAMILIEPARTICIPATIE

Stichting KBWO is een professionele organisatie met 45 medewerkers en ruim 30 vrijwilligers. De families ondersteunden in 2018 vooral bij de uitstapjes. Verder verwacht KBWO niets van de familie, het is aan hen om nog te genieten van de mooie momenten met de bewoners. KBWO wil de familie juist ontlasten.

3.4.2. INZET VRIJWILLIGERS 2018

Stichting KBWO had in 2018 ondersteuning door ruim 30 vrijwilligers. Juist door de extra inzet van vrijwilligers kunnen de bewoners genieten van extra aandacht, activering en ondersteuning. Maar ook het tuinonderhoud en een aantal technische taken, worden door vrijwilligers verricht. KBWO werkt met Senzer en Lev Groep samen, via deze weg werken er vrijwilligers bij KBWO. Daarnaast zijn er vrijwilligers die zich zelf hebben aangemeld bij KBWO.

Bij KBWO zijn de vrijwilligers net zo belangrijk als de professionals. De vrijwilligers hebben allen een overeenkomst, een maandelijks vergoeding, kerstpakket, overleg, etc.

3.5 WOONCOMFORT

3.5.1 ZELF INRICHTEN KAMER

Iedere bewoner heeft een eigen zit-/slaapkamer die hij/zij geheel naar eigen smaak en met eigen meubels kan inrichten. Men slaapt gewoon in het eigen bed. Ook de gezamenlijke huiskamer en de algemene ruimtes mogen voorzien worden van persoonlijke spullen, zodat men zich nog meer thuis voelt.

3.5.2. KOKEN IN DE HUISKAMER

In de gezamenlijke huiskamers worden dagelijks vers de maaltijden bereid. Uitgangspunt is hierbij de wensen/behoefte van de bewoners. Er wordt altijd samen gegeten, acht bewoners met twee medewerkers per woongroep. Ook bij de bereiding van de maaltijden worden de bewoners zo veel mogelijk betrokken. Studenten van de Hogeschool Nijmegen en Arnhem hebben onderzoek gedaan naar het menu en de voeding.

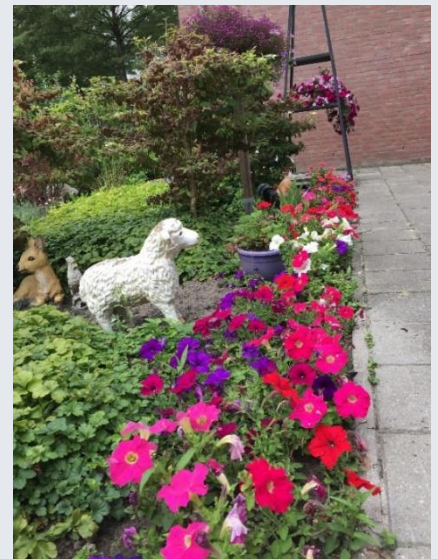
Zij gaven adviezen en presenteerden een receptenboekje. Tevens hebben zij een kook-workshop verzorgd.

3.5.3 GROTE TOEGANKELIJKE TUIN MET TUINHUIS

Stichting KBWO beschikt over een grote toegankelijke tuin, waar de mensen zich vrij kunnen bewegen. De terrassen zijn voorzien van grote parasols (4,5m). Ook is er een centraal terras tussen de 3 woningen, waar de bewoners elkaar kunnen ontmoeten. In de tuin staat een groot tuinhuis dat voorzien is van airco en verwarming, waar de bewoners (met familie) zich rustig terug kunnen trekken. Het tuinhuis wordt het hele jaar gebruikt voor de wekelijkse vaste activiteiten.

3.5.4. OVERIGE VOORZIENINGEN

De woningen zijn voorzien van huiselijke liften. De bewoners gaan nooit met de trap. De medewerkers begeleiden de bewoners naar boven via de lift. Alle huiskamers en algemene ruimtes zijn voorzien van airco. KBWO heeft één hoog laag bad met lift. Hiervan kunnen alle bewoners gebruik maken.



4. VEILIGHEID

Veiligheid is een belangrijk hoofdstuk van het kwaliteitsverslag van KBWO.

Het is van belang voor KBWO en zijn medewerkers om vermijdbare schade bij de bewoners zoveel mogelijk te voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Streven naar optimale veiligheid moet een hoge prioriteit hebben, maar moet wel gezien worden in balans met andere belangrijke waarden in de zorg en het welzijn van de bewoners binnen KBWO. Daarbij zullen vragen beantwoord moeten worden over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Net als voor andere inhoudelijke onderwerpen, zijn voor basisveiligheid landelijke professionele standaarden leidend bij het maken van afspraken en protocollen.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopname

4.1. MEDICATIEVEILIGHEID

In oktober 2018 vond scholing van de zorgmedewerkers plaats ten behoeve van:

- a. Medicatie aanreiken,
- b. Medicatie toedienen,
- c. Medicatieveiligheid,
- d. Injecteren, subcutaan en intramusculair .

In november werd onze vaste apotheek vervangen door een andere. Er heeft afstemming plaatsgevonden en zaken werden specifiek voorbereid.

Overleg met huisarts en apotheek is structureel voorzien in de planning; twee maal per jaar. Wekelijks zal er controle plaatsvinden door de twee verpleegkundigen op de medicatie veiligheid.

In 2018 heeft KBWO een abonnement genomen op de KICK-protocollen van ondersteuner Vilans. Dit was mogelijk omdat Vilans voor het eerst en mede op verzoek van KBWO, de tarieven van dit abonnement heeft aangepast aan de omvang van de abonnee. Deze protocollen zijn u beschikbaar voor alle medewerkers.



4.2. DECUBITUSPREVENTIE

Binnen KBWO komt er nauwelijks tot relatief weinig decubitus voor.

In 2018 werd één bewoner met decubitus gemeld. Een gespecialiseerd wondverpleegkundige werd ingeschakeld.

Aan de hand van familiegesprekken met de coördinator, werd twee keer per jaar de risicosignalering ingevuld en bepaald of opvolging nodig is, om kans op decubitus te voorkomen of te verkleinen. Indien er sprake is van een verhoogd risico is, wordt dit op genomen in het Zorgleefplan.

KBWO kan zich laten ondersteunen door de betreffende huisarts.

- ✓ Bewoners met incontinentie lopen een verhoogd risico op decubitus.
- ✓ Regelmatig naar toilet,
- ✓ Dagelijks huidcontrole,
- ✓ Tijdig wisselen inco,
- ✓ Preventief statische AD matras,
- ✓ Eventueel dynamisch matras.
- ✓ Indien nodig wordt samengewerkt met een gespecialiseerde leverancier; Bosman.

4.3. GEMOTIVEERD GEBRUIK VAN VRIJHEID BEPERKENDE MAATREGELEN

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden binnen KBWO ingezet onder strikte voorwaarden. Er is hiervoor een vaste procedure waarin eerst altijd onderzocht wordt of er andere mogelijkheden/alternatieven zijn. Mocht toch worden overgegaan tot het beperken van de vrijheid, dan gebeurt dit in nauw overleg met de betrokkenen (bewoner/naasten) en wordt de afweging en inzet multidisciplinair bepaald.

4.3.1. VISIE VRIJHEIDSBEVORDERING

Op het KBWO Brouwhuis is de voordeur niet gesloten. De bewoners kunnen vrij naar buiten als ze dat willen en bezoek kan altijd binnenwandelen. De wetenschap dat men niet opgesloten is, geeft veel rust. Men kan actief én veilig leven.

Mensen die worden opgesloten, voelen zich opgesloten en beperkt, ingeperkt. Men ontwikkelt automatisch de drang om weg te lopen of het leidt tot gedragsproblemen.

Het belang van een dergelijke veilige en open omgeving leidt, samen met een huiselijk setting, tot het gevoel dat men echt thuis is.

“Lekker een wandelingetje maken, wanneer ik dat zelf wil.”

“Heerlijk in mijn eigen bed slapen.”

“Mijn slaapkamer wordt volledig naar mijn wensen ingericht. “Dit is mijn plekje”. In de huiskamer staat mijn fauteuil en ik heb een eigen plaats aan de eettafel. Mijn schilderijen en foto's hangen aan de muur. Ik slaap in mijn eigen bed. Dat is wel zo vertrouwd. Ik voel me dan vrij en blij. Tenzij ...”

Deze nieuwe vrijheidsbevordering is een succes en wordt steeds meer door de leiding en medewerkers omarmd. De effecten zijn onmiskenbaar. De bewoners voelen zich vrij en bewegen meer. Dit bevordert de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de bewoners.

4.3.2. WELKE VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN ZIJN ER BINNEN KBWO INGEZET?

Rustgevende medicatie: 3 bewoners. (12.5 % van aantal bewoners).

Uitbedmelders, deurcontacten en bedhekken: 9 bewoners. (37,5% van aantal bewoners).

(Peildatum november en december 2018: , conform registratie opdracht Zorginstituut Nederland)

Zowel de tijdelijke beperkingen als de permanente beperkingen zijn opgenomen in het zorgplan en ondertekend door de bewoner/vertegenwoordiger én met geregistreerd akkoord van de betrokken huisarts.

4.4. PREVENTIE VAN ACUTE ZIEKENHUISOPNAMEN

In 2018 zijn drie acute ziekenhuisopnamen geweest. Bij letsel van bewoners is een acute ziekenhuisopnamen soms niet te vermijden. Stichting KBWO is op de volgende manier bezig om een acute ziekenhuisopname te voorkomen:

- Inzet van domotica: deurcontacten, uitbedmelders en hals-sensoren;
- Actueel houden van de werkplannen in het zorgleefplan, daarmee is altijd inzichtelijk welke zorg de bewoner precies nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijvoorbeeld omhoog doen van bedhekken, aantrekken van de juiste schoeisel en welk hulpmiddel de bewoner gebruikt om zich te verplaatsen;
- Actueel houden van het zorgleefplan door regelmatig te evalueren.
- Actief beleid op valpreventie,
- Het met regelmaat evalueren, bijstellen en opnieuw kenbaar maken van protocollen en werkinstructies;
- Het bewonersformulier: reanimatie- en behandelbeleid is aangepast en uitgebreid. Het is meer toegespitst op eigen wensen en eigen regie.

4.5. PREVENTIEVE MAATREGELEN

4.5.1. LEGIONELLA PREVENTIE

Het voorkomen van de legionella bacterie in de waterleidingen is een belangrijk aandachtspunt van KBWO. Bij dit onderdeel zijn de volgende partijen betrokken: Brabant Water (waterleidingbedrijf), Woningstichting woCom, Hydroscoop (watermonstercontrole) en de medewerkers. De medewerkers hebben als taak: het spoelen van leidingen die niet frequent gebruikt worden om lang stilstaand water te voorkomen, het registreren van de temperatuur van heet water en vermelden in het logboek. Dit wordt uiterst consequent gedaan.

In 2018 heeft verhuurder woCom het leidingwerk van de douche-kamers vervangen.

4.5.2. BRANDVEILIGHEID

KBWO heeft alles maximaal brandveilig georganiseerd. De brandveiligheid is van het allerhoogste niveau, met directe lijn naar de brandweer. Alle medewerkers hebben BHV. Alles is goedgekeurd door de brandweer en de brand-inspectie.

5. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

5.1. INCIDENTMELDINGEN 2018

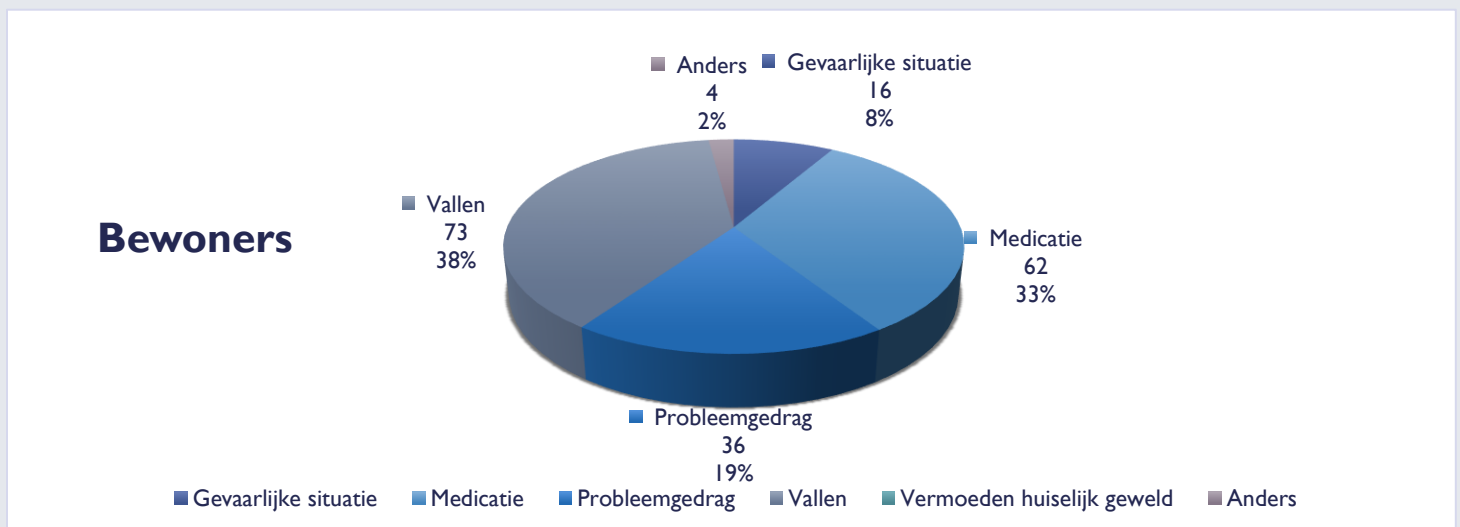
KBWO hecht veel waarde aan het leren van de gemaakte fouten. Daartoe is er in de contactmomenten met de medewerkers veel tijd geïnvesteerd in het aanmoedigen van het doen van incidentmeldingen. Het zogenaamde “veilig kunnen melden”.

De meldingen worden vanaf januari 2017 systematisch geanalyseerd, door een daartoe opgeleide en gekwalificeerde kwaliteitsfunctionaris, die geschoold is in de Prisma- en de Sire-methode. Hij analyseert de meldingen per kwartaal en komt met conclusies en aanbevelingen.

Elke teamvergadering (maandelijks) wordt door de leidinggevende een terugkoppeling van de meldingen gedaan en het bestaande beleid geëvalueerd.

Tevens heeft deze functionaris een jaarverslag opgesteld.

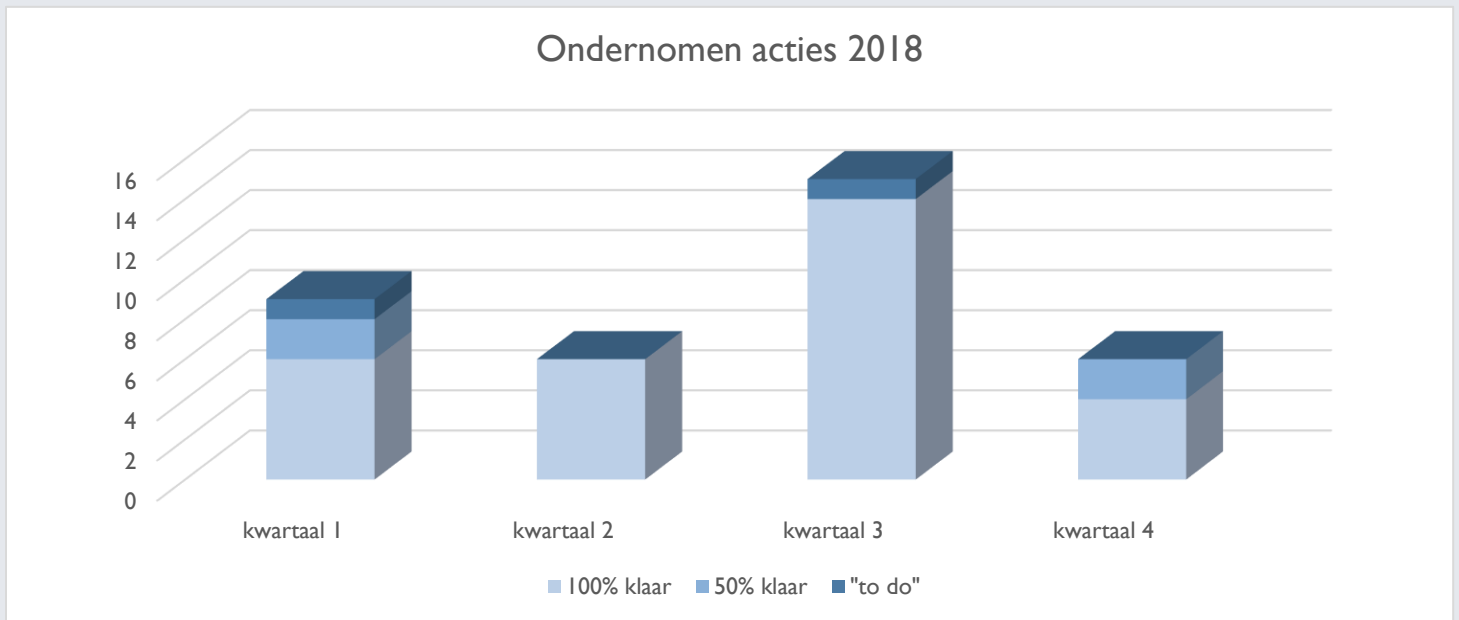
5.1.1. SAMENVATTING JAARANALYSE MELDINGINCIDENTEN 2018 → 40 VERBETERPUNTEN



Van deze meldingen betrof het 73x vallen (38%), 62x medicatie (33%), 36x probleem gedrag (19%), 16x gevaarlijke situatie (8%), 4x anders (2%) en geen vermoeden van huiselijk geweld (0%).

In overleg met de opdrachtgever werd in 2018 per kwartaal achtereenvolgens aandacht besteed aan de volgende **onderzoeksgebieden**:

- Medicatie die niet werd gegeven, gevonden in de directe omgeving van de bewoner of in de baxter;
- Gevaarlijke situaties, onderzoek naar de overeenkomsten tussen de meldingen en maatregelen ter verbetering;
- De procedure voor het melden van de incidenten van bewoners;
- Valincidenten, onderzoek naar de overeenkomsten tussen de meldingen en verbetermaatregelen.



Per 13 mei 2019:

Van de 40 aanbevelingen zijn er 34 volledig uitgevoerd, 4 zijn bijna klaar en 2 dienen nog te worden aangepakt.



5.2. BEWONERSRAADPLEGING KBWO 2018


5.2.1 Samenvatting: Score 2018

| Anonieme enquête familie december 2018 | |
|---|------------|
| Wat vindt u van de omgeving? | 8,6 |
| Wat vindt u van de gym op maandagmorgen? | 8,0 |
| Wat vindt u van het creatief op maandagmiddag? | 8,2 |
| Wat vindt u van de dans op dinsdagmiddag? | 8,2 |
| Wat vindt u van schilderen op woensdagmiddag? | 8,0 |
| Wat vindt u van het bloemschikken op donderdagmorgen? | 8,2 |
| Wat vindt u van de aaihonden op donderdagmiddag? | 8,6 |
| Wat vindt u van het wandelen op vrijdagmorgen? | 9,1 |
| Wat vindt u van de muziekmiddag op vrijdagmiddag? | 8,7 |
| Wat vindt u van het dagelijkse wandelen? | 8,9 |
| Wat vindt u van de bewonersactiviteiten in het dagelijkse huishouden? | 7,2 |
| Wat vindt u van de bejegening van de medewerkers naar de bewoners? | 8,1 |
| Wat vindt u van de bejegening van de vrijwilligers naar de bewoners? | 8,2 |
| Wat vindt u van de onderlinge bejegening tussen de bewoners? | 6,8 |
| Wat vindt u van de aandacht die de bewoners krijgen? | 7,8 |
| Wat vindt u van de uitstapjes die de bewoners regelmatig maken? | 8,3 |
| Wat vindt u van uw betrokkenheid bij de dagelijkse gang van zaken? | 7,6 |
| Wat vindt u van de ochtendzorg in het algemeen? | 7,0 |
| Wat vindt u van het wassen van de bewoners ? | 7,1 |
| Wat vindt u van de begeleiding van de bewoners bij de ochtendzorg? | 6,7 |
| Wat vindt u van het ontbijt? | 7,8 |
| Wat vindt u van de sfeer tijdens het ontbijt? | 7,5 |
| Wat vindt u van het warm eten? | 7,8 |
| Wat vindt u van de sfeer tijdens het warm eten? | 8,0 |
| Wat vindt u van de tweede broodmaaltijd? | 7,7 |
| Wat vindt u van de sfeer tijdens de tweede broodmaaltijd? | 7,9 |
| Wat vindt u van de medicatieverzorging? | 8,6 |
| Wat vindt u van de verstrekking van de juiste medicatie? | 8,4 |
| Wat vindt u van de aandacht voor de lichamelijke gesteldheid? | 7,3 |
| Wat vindt u van de huisarts? | 7,3 |
| Wat vindt u van de beschikbaarheid van de huisarts? | 7,7 |
| Wat vindt u van de tijd die de huisarts besteedt aan uw familielid? | 7,4 |
| Wat vindt u van de hygiëne in de huiskamer? | 7,8 |
| Wat vindt u van de hygiëne in de keuken? | 7,8 |
| Wat vindt u van de hygiëne in de toiletten? | 7,6 |
| Wat vindt u van de hygiëne in de zit-/slaapkamer? | 7,8 |
| Wat vindt u van het schoonmaken van de zit-/slaapkamer? | 7,7 |
| Wat vindt u van de grootte van de zit-/slaapkamer? | 7,6 |
| Wat vindt u van de kwaliteit van de zit-/slaapkamer? | 7,6 |
| Wat vindt u van het zelf inrichten van de zit-slaapkamer? | 8,7 |
| Wat vindt u van de informatie die u over de bewoner krijgt? | 7,3 |

| | |
|--|------------|
| Wat vindt u van de nieuwsbrief? | 8,3 |
| Wat vindt u van de frequentie van de Nieuwsbrief? | 8,3 |
| Wat vindt u van de Nieuwsbrief per e-mail? | 8,7 |
| Is de leiding voldoende aanspreekbaar en bereikbaar? | 8,3 |
| Komt de leiding de afspraken na? | 7,9 |
| Komen de medewerkers de afspraken na? | 8,0 |
| Wat vindt u van de gastvrijheid van KBWO? | 8,7 |
| Kunt u op de leiding rekenen als dat nodig is? | 8,3 |
| Wat vindt u van de KBWO- ondersteuning voor het PGB? | 7,6 |
| Wat vindt u van de contracten? | 7,6 |
| Wat vindt u van de huurkosten? | 7,3 |
| Wat vindt u van de servicekosten? | 7,3 |
| Wat vindt u van de pensionkosten? | 7,4 |
| Wat vindt u van de huurtoeslag- aanvraag- mogelijkheid? | 7,2 |
| Wat vindt u van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage aan KBWO? | 7,8 |
| Wat vindt u van het functioneren van het personeel? | 7,8 |
| Wat vindt u van het functioneren van de integraal medewerkers? | 8,0 |
| Wat vindt u van het functioneren van de huishoudelijk medewerkers? | 7,6 |
| Wat vindt u van het functioneren van de wakende nachtdienst? | 8,8 |
| Wat vindt u van de vrijwilligers op de woongroep? | 8,0 |
| Wat vindt u van de vrijwilligers bij de vaste activiteiten? | 8,6 |
| Wat vindt u van de stagiaires? | 7,4 |
| Wat vindt u van de KBWO-website? | 8,1 |
| Vindt u dat KBWO haar doel bereikt? | 8,3 |
| Vindt u dat de bewoners centraal staan? | 8,4 |
| Wat vindt u van deze vragenlijst? | 7,2 |
| Raadt u KBWO aan bij familie en vrienden? | 8,5 |
| | 7,9 |

Bereikt KBWO haar doel (kwaliteit van leven) 83%
 Staat bewoner centraal 84%
 Gastvrijheid 87%
 Raadt u KBWO aan? 85% NPS: 51

| | |
|------|----|
| NPS | 51 |
| -100 | |
| -75 | |
| -50 | |
| 0 | |
| 25 | |
| 50 | |
| 75 | |
| 100 | |



5.2.2. CONCLUSIES/AANBEVELINGEN/ACTIES 2018

De bestuurders hebben de gegevens geanalyseerd en besloten de belangrijkste onderwerpen, die het meest om aandacht vragen nader onder de loep te nemen en deze te gaan verbeteren.

De resultaten van het intern onderzoek zijn aan de families en aan de medewerkers gepresenteerd.

Verbeterpunten 2018, waar de tevredenheid het laagste scoorde:

De vraag: "Wat vindt u van de begeleiding van de bewoners bij de ochtendzorg?" scoort in dit overzicht het laagst.

Tegelijkertijd scoort de vraag: "Wat vindt u van het functioneren van de integraal medewerkers?" weer een stukje hoger.

Gezien het totaal beeld van KBWO waar ook belangrijke incidenten in de ochtend plaatsvinden, is dit de zorg en begeleiding in de ochtend een bijzonder aandachtspunt.

5.2.3. VERBETERMAATREGELEN 2019

De volgende verbetermaatregelen zullen worden getroffen.

- A. De medewerkers bewust maken van deze situatie. Men verwacht meer incidenten en problemen in de avond.
- B. Getracht wordt om het rooster met name in de ochtend goed te vullen, ondanks de afwezigheid van de zieken en de vakantiegangers. Nadat de medewerkers zelf hebben geroosterd, conform het gestelde in de CAO VVT, zal er extra aandacht worden besteed aan een goed bemande ochtenddienst.
- C. Zoveel mogelijk wordt een Vliegende Keep ingepland, tussen 07.00 en 11.00 uur.
- D. De twee verpleegkundige coördinatoren zullen zoveel als nodig in de ochtend meewerken, om zo de begeleiding in de ochtend te ondersteunen en te signaleren, indien nodig.
- E. Tijdens de ondersteuning van de coördinator bij de ochtendzorg, kunnen zij de medewerkers ook meteen coachen.

5.4. AUDITS INTERN 2018

De wekelijkse interne audits bestonden in 2018 uit:

- Medicijn aftekenlijsten
- Dubbele controle risicovolle medicatie
- Houdbaarheid
- Herleidbaarheid
- Retourmedicatie
- Niet schrijven op medicatielijsten
- Medicijnkamer afgesloten
- Rapporteren volgens SOEP-methode

De coördinatoren werden met deze taak belast.

5.5.1. ALGEMENE BEVINDINGEN KLEEMANS

Sterke punten:

- Autonomie en eigen regie (“er is ruimte voor ieder z’n ding”);
- Bewonerszorg staat voorop, KBWO neemt b.v. overbruggingskosten voor haar rekening;
- Vrijheidsbevorderend beleid.
- Samenhang doelen, acties, rapportages en evaluaties zorgleefplan is verbeterd door gebruik maken SOEP methodiek.

Aandachtspunten:

- Infectiepreventie.

OVERZICHT BEVINDINGEN

ETK : Ernstige TekortKoming

TK : TekortKoming

AP : AandachtsPunt, kan mogelijk in de toekomst leiden tot een tekortkoming

VM : VerbeterMogelijkheid

| Nr. | Bevindingen | Ernst: |
|-------|--|--------|
| BEV 1 | De 4 thema’s: compassie, uniek, autonomie, zorgdoelen komen impliciet terug in de verbeterpunten (kwaliteitsjaarverslag). De verbeterpunten op deze 4 thema’s kunnen explicieter worden gemaakt. | AP |
| BEV 2 | Bewonersdossier: valrisico is vermeld op voorblad risico-inventarisatie, vragen in checklist zijn niet ingevuld | AP |
| BEV 3 | Specifieke wensen van een bewoner kunnen nog duidelijker worden vastgelegd in het zorgdossier (nu verspreid over intakeverslag, levensgeschiedenis en zorgagenda). | AP |
| BEV 4 | Bewonersdossier: Risico-inventarisatie: medicatie en incontinentie. Er is geen doel m.b.t. medicatie in het zorgplan opgenomen. | AP |
| BEV 5 | Bewonersdossier: Datum ontbreekt op besluit tot inzetten vrijheidsbeperkende maatregel. | AP |
| BEV 6 | Bewonersdossier: Uitvoeringsverzoek hydroxocobalamine injectie intramusculair. Datum ontbreekt en duur ontbreekt. | AP |
| BEV 7 | Specifieke taken en verantwoordelijkheden m.b.t. infectiepreventie zijn niet vastgesteld. | AP |
| BEV 8 | Het is aan te raden een aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie aan te wijzen, kennis op dit gebied op peil te houden en controles uit te voeren. Zie ook bevindingen en aanbevelingen van de Inspectie: “infectiepreventie en antibioticabeleid in de verpleeghuiszorg”, 2017 en de WIP richtlijnen “Verpleeghuizen woonzorgcentra en kleinschalig wonen ouderen”. | AP |
| BEV 9 | Bij intake nieuwe bewoners vindt geen risico-inventarisatie plaats op MRSA/BRMO. | AP |
| BEV10 | De organisatie heeft geen kwaliteitssysteem opgezet. | TK |
| BEV11 | Het “Excel verbeteracties” kan verder worden benut als instrument voor het borgen van kwaliteitsverbetering (zie rapportage). | AP |
| BEV12 | Er is nog geen kwaliteitsplan opgesteld (verplicht, december). | TK |
| BEV13 | Niet alle medewerkers hebben een VOG. Vanaf 1 januari 2016 is een VOG verplicht voor nieuwe medewerkers. Voor medewerkers die in dienst waren voor die datum is dit niet met terugwerkende kracht verplicht. | AP |
| BEV14 | Er is geen arbo RIE uitgevoerd, dit is wel verplicht (zie www.rie.nl) . | TK |
| BEV15 | Benodigde hulpbronnen om de zorg/begeleiding te kunnen bieden zijn niet beschreven, er is geen kwaliteitsplan (verplicht december) | TK |
| BEV16 | Er is geen procedure / interne werkwijze m.b.t. de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. | TK |

5.6. LEREND NETWERK

5.7.1 OUDERENLANDGOED

Met het Ouderenlandgoed wilt KBWO een aantal onderwerpen uitwisselen: elektronisch dossier en welzijn.



6. LEIDERSCHAP, BESTUUR EN MANAGEMENT

6.1. SAMENSTELLING BESTUUR

In het vijfköppige bestuur zit een huisarts en een HBO verpleegkundige.

6.2 MEELOPEN PRIMAIRE PROCES

De dagelijkse leiding loopt veelvuldig mee op de werkvloer.

6.3 BEWONERSRAAD

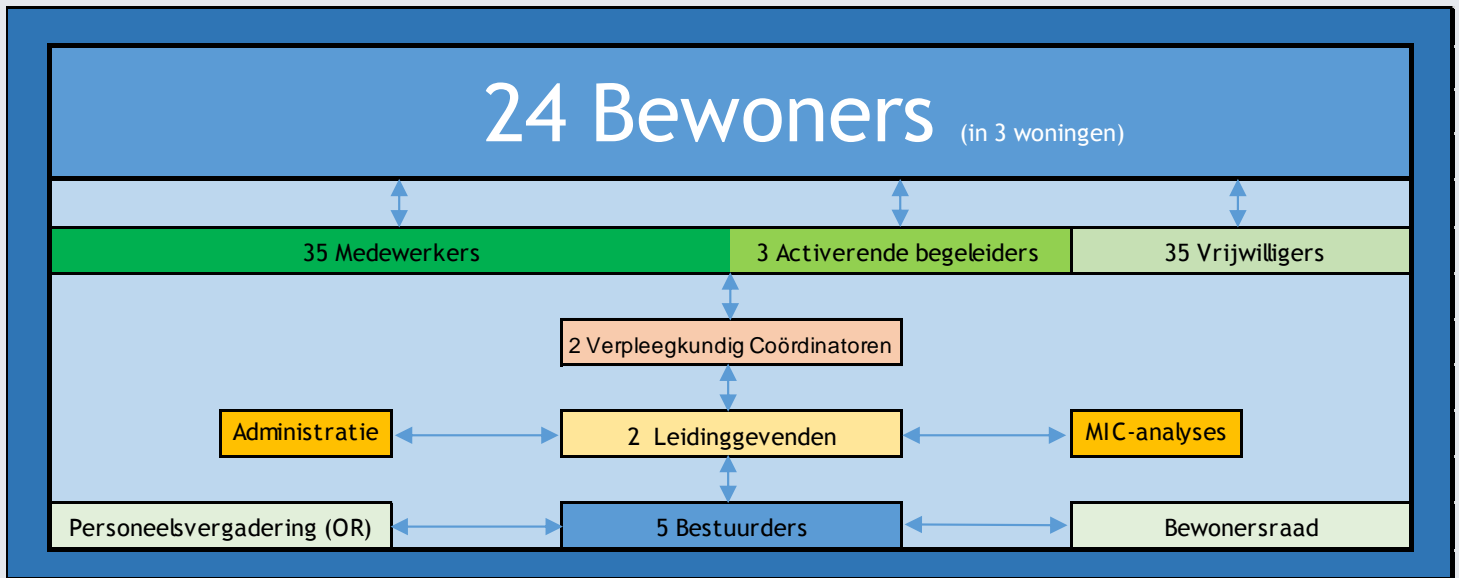
Dit is de cliëntenraad die de belangen van de bewoners vertegenwoordigt. Deze raad is in 2018 op aandringen van de leiding in het familieoverleg van start gegaan.

De eerste voorbereidingen zijn getroffen. In 2019 zullen de eerste ontwikkelingen merkbaar worden.



7. PERSONEELSSAMENSTELLING

7.1. ORGANOGRAM STICHTING KBWO



7.2. STICHTING KBWO HEEFT 77 MEDEWERKERS:

- **42 Professionals:**
 - 19 Integraal medewerkers (meer als verzorging alleen).
 - 16 Huishoudelijk medewerkers.
 - 2 Leidinggevenden,
 - 2 verpleegkundige coördinatoren.
 - 3 activerende begeleiders
 - Diverse stagiaires
- **Professionals per woongroep:**
 - Één Integraal medewerker
 - Één Huishoudelijk medewerker
 - Eén activerende begeleider
 - Diverse vrijwilligers
 - Aansturing coördinator
- **Professionals (*integraal medewerkers*) per drie woongroepen:**
 - Één vliegende keep per drie woongroepen samen
 - Eén wakende nachtdienst
 - 2 Coördinatoren
- **35 Vrijwilligers**