



KWALITEITSVERSLAG KBWO 2019

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 2019.

Bestuur KBWO

28 juni 2020

1. VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Stichting KBWO. In dit 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 2019.

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.

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.

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. Zodat de woning een echt THUIS voor hen wordt. Een thuis waarin het huiselijk is en men zich vertrouwd voelt.

“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. ACTIEPUNTEN

1. Er is een nieuw Zorgleefplan ontwikkeld in november en ingevoerd eind januari 2020. De zorg en het welzijn van de bewoners staan daarin centraal.
2. Per bewoner is een specifieke werkinstructie opgesteld, in oktober 2019, met persoonlijke voorkeuren van de bewoner. De wensen zijn leidend en bepalen de rode draad voor het handelen van de medewerkers.
3. De medewerkers kennen de bewoners. Ze spelen in op hun wensen.
4. De medewerkers signaleren tijdig de risico's van de bewoners en bespreken deze risico's waar nodig met de ZOCO.
5. De medewerkers rapporteren dagelijks op de gestelde doelen.
6. Registratie vrijheidsbeperkende maatregelen verbeterd, dit is terug te vinden in één overzicht van alle bewoners.
7. Formulier inzet VBM aangepast (afwegingen en alternatieven zijn verduidelijkt) en formulier besluitwijze is aangemaakt.
8. KBWO heeft een Bewonersraad die werkt als cliëntenraad. (Zes leden; van elke woongroep twee). Er vindt regelmatig overleg plaats.

Meting:

- Maandelijkse metingen vrijheidsbeperkingen en zorgprofiel bewoners.
- ARGO heeft een klant- en medewerkers tevredenheidsonderzoek verzorgd in september 2019.
 - Op de familie-score: verzorging, dagbesteding en woonruimte worden 7 actiepunten uitgewerkt en verbeterd.
 - Op de medewerkers-score: arbeidsomstandigheden, leiding en cultuur worden 10 actiepunten uitgewerkt en verbeterd.

Effectiviteit:

- Ten tijde van het klanttevredenheidsonderzoek was er sprake van een stevig (niet arbeid gerelateerd) ziekteverzuim. Hierop is actie ondernomen en de resultaten zijn voor de medewerkers en bewoners positief.
- Weinig incontinentiemateriaal (minder verbruik dan landelijke gemiddelde)
- Verblijfsduur is lang, boven landelijke gemiddelde (ruim 3 jaar).
- Complimenten en veel dank vanuit de families van overleden bewoners.

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 42 medewerkers en 35 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.

3.2.2. WEKELIJKSE ACTIVITEITEN

KBWO had in 2019 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.

3.4 FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS

3.4.1. FAMILIEPARTICIPATIE

Stichting KBWO is een professionele organisatie met 42 medewerkers en 35 vrijwilligers. De families ondersteunden in 2019 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 2019

Stichting KBWO had in 2019 ondersteuning door 35 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.

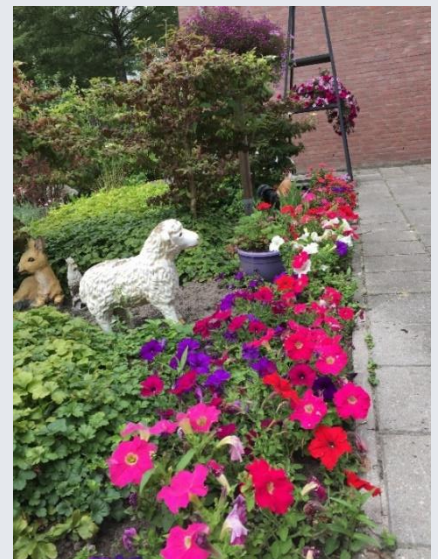
Zij gaven adviezen en presenteerden een receptenboekje. Tevens hebben zij een kook-workshop verzorgd.

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

Acties:

1. Het Medicatieprotocol is aangepast, besproken en verspreid, oktober 2019.
2. Een werkinstructie Medicatie is besproken en verspreid, oktober 2019.
3. Aangepaste versie Medicatieprotocol en werkinstructie verspreid, januari 2020.
4. De dubbele controle van risicovolle medicatie wordt alleen verzorgd door de bevoegde en bekwame medewerkers.
5. Fouten zijn geconstateerd en daarop is actie ondernomen d.m.v. een directe terugkoppeling naar de betrokken integraal medewerker.
6. Overleg met de vaste apotheek vindt structureel plaats, twee keer per jaar.
7. Overleg met de huisartsen vindt structureel plaats, jaarlijks.
8. Overleg integraal medewerkers vindt frequent plaats, maandelijks.

Meting:

- Tijdens het dagelijkse vaste reflectiemoment vindt controle plaats op de medicatie, Integraal medewerkers en Zoco's.
- Wekelijkse medicatie controle door de Zoco's met controleformulier op basis van het protocol en de werkinstructie.
- Melding incidenten medicatie in oktober, november, december gemeten en risicoscore toegevoegd.
- Maandelijkse meting rustgevendende medicatie, zie dashboard.

Effectiviteit:

- Positief effect; minder fouten bij de integraal medewerkers, vooral bij de medewerkers die begeleiding kregen.
- Uit de metingen van 4^e kwartaal 2019 blijkt dat de fouten vooral gemaakt werden door de nieuwe medewerkers.
- Vanuit de meldingen blijkt de volgende risicoscore: laag tot zeer laag risico door fouten met medicatie.

Borging:

- Dagelijkse controle medicatie, tijdens reflectiemoment Integraal medewerker + ZOCO.
- Wekelijkse controle medicatie ZOCO
- Wekelijkse controle medicatie nachtdienst
- Onderlinge controle medicatie dagelijks,
- Zelfcontrole medicatie dagelijks,
- Directe feedback vanuit MIB.
- Alle nieuwe medewerkers worden intensief gecontroleerd en waar nodig bijgestuurd/gecoacht.
- Overleg Apotheek, twee keer per jaar.
- Jaarlijks overleg huisartsen
- Teamoverleg maandelijks integraal medewerkers (vast agendapunt)

4.2. DECUBITUSPREVENTIE

Binnen KBWO komt er nauwelijks tot relatief weinig decubitus voor.

In 2019 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: 1 bewoner. (4,1 % van aantal bewoners).

Uitbedmelders, deurcontacten en bedhekken: 12 beperkingen.

(Peildatum januari 2020: , 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

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 drukknop;
- 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.

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 2019

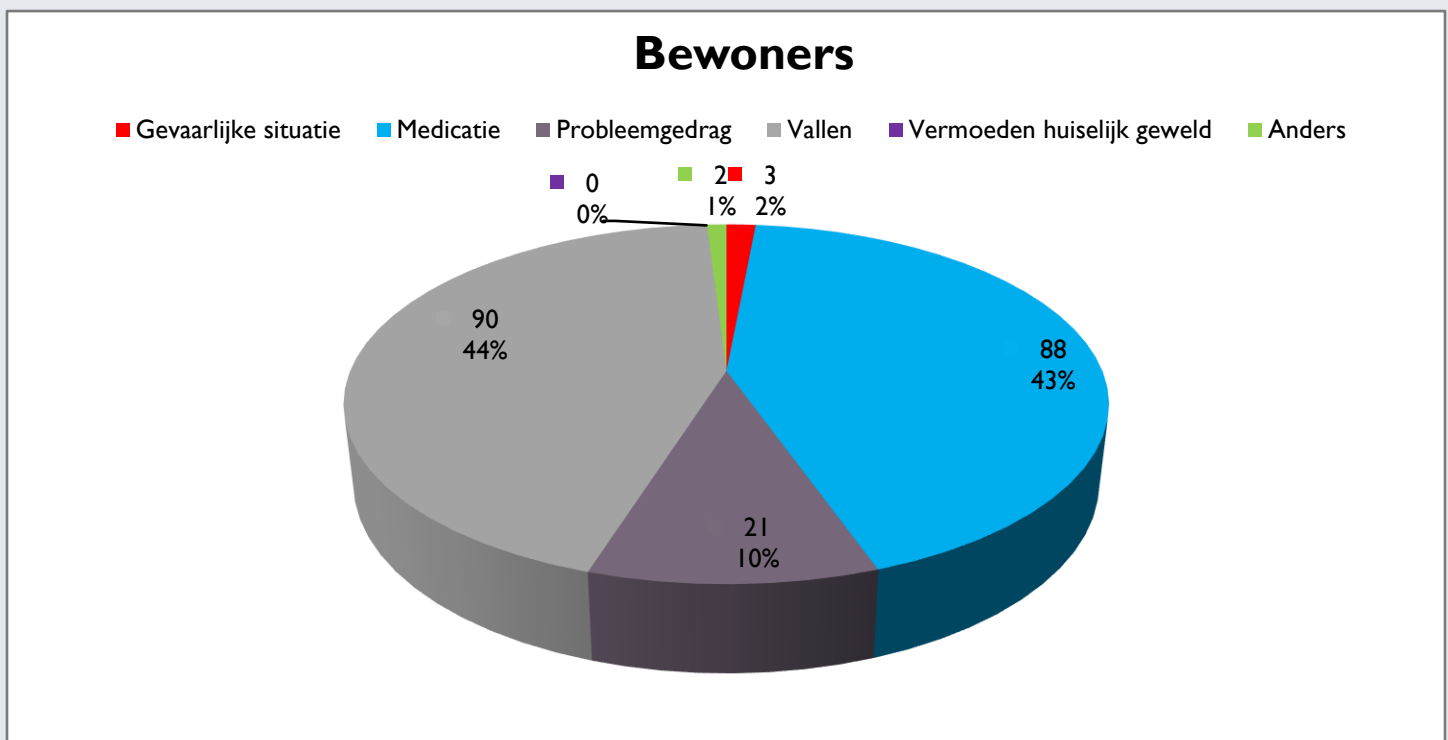
KBWO hecht veel waarde aan het leren van de gemaakte fouten. Daartoe is er in de contactmomenten met de medewerkers veel tijd geïnvesteerd in het aanmoedigen van het doen van incidentmeldingen. Het zogenaamde “veilig kunnen melden”.

De meldingen worden 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.

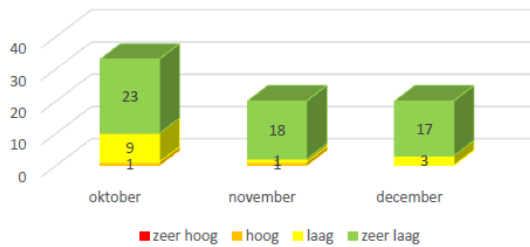
Tevens heeft deze functionaris een jaarverslag opgesteld.

5.1.1. SAMENVATTING JAARANALYSE MELDINGINCIDENTEN 2019 →

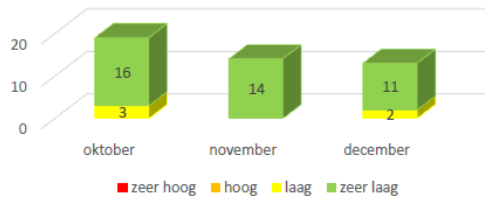


Van deze meldingen betrof het 90x vallen (44%), 88x medicatie (43%), 21x probleem gedrag (10%), 3x gevaarlijke situatie (2%), 2x anders (1%) en geen vermoeden van huiselijk geweld (0%).

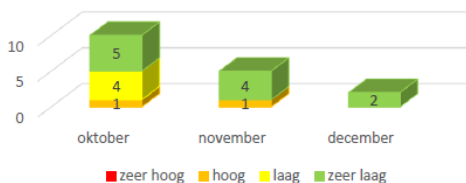
Risicoscore MIB 4e kwartaal 2019



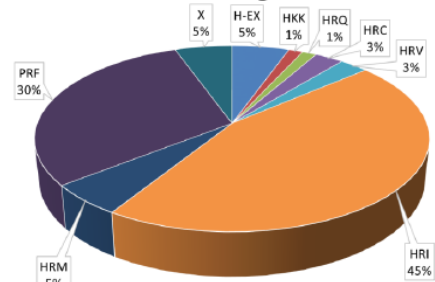
Risicoscore MEDICATIE 4e kwartaal 2019



Risicoscore VALLEN 4e kwartaal 2019



Basisoorzaken volgens PRISMA



Legenda Basisoorzaken

H-EX	EXTERN	... oorzaken buiten de invloed en verantwoordelijkheid van de organisatie
HKK	REDENEREN	... het niet of verkeerd toepassen van de beschikbare kennis in nieuwe situatie
HRQ	KWALIFICATIE	... een niet toegestaan verschil tussen de kwalificaties, training of opleiding van een individu en de uit te voeren taak
HRC	COÖRDINATIE	... een gebrek aan afstemming en coördinatie tussen verschillende medewerkers bij het uitvoeren van een taak
HRV	VERIFICATIE	... een incorrecte en incomplete beoordeling van een situatie inclusief de voorwaarden voor een patiënt, de benodigde materialen en hulpmiddelen vóór het uitvoeren van een taak
HRI	INTERVENTIE	... een verkeerde planning of uitvoering van een taak
HRM	BEWAKEN	... het onvoldoende bewaken van de staat van het proces of de patiënt tijdens of na het uitvoeren van de taak
PRF	PATIËNT GERELATEERDE FACTOR	... die het gevolg zijn van kenmerkende eigenschappen van de patiënt (bewoner), buiten de invloed van de medewerkers
X	OVERIG	... die niet geassocieerd kunnen worden in één van de andere categorieën

Acties:

1. In teamvergaderingen belang van melden van incidenten en bijna-incidenten besproken.
2. Terugkoppeling op inhoud van de melding door zorgcoördinatoren naar melder.
3. Format gemaakt wekelijkse besprekingen (bijna-) incident meldingen.
4. Terugkoppeling van conclusie bevindingen (bijna-) incident meldingen van zorgcoördinatoren naar dagelijks bestuur gemaakt.
5. Analyse van alle meldingen tot op basisoorzaken (Eindhovens classificatiemodel voor PRISMA),
6. Nieuw PDCA-cyclus meldingen incidenten bewoners gemaakt en uitgedragen aan medewerkers en ingevoerd,
7. Risicoscore aan meldingen incidenten toegevoegd, zie de diagrammen.
8. KBWO heeft een procedure voor het melden van ongenoegen tot en met de behandeling van een klacht bij het Klachtenportaal Zorg. (evidence: nr. 527) Alle families kennen de procedure.
9. Rondetafelgesprekken gevoerd.
10. Bijscholingen gegeven over de omgang met gedragsproblemen bij mensen met dementie (integraal medewerkers), januari 2020.
11. Reflectie vast agendapunt tijdens wekelijks overleg AB, KM en ZOCO's.
12. Lerend netwerk vastgesteld. Dagelijks Leven, Stichting ORO, Savant-Zorg, de Zorgboog en Ouderenlandgoed. Informatie van Vilans, Per Saldo, Idé en Zorgvisie.

Meting:

- Dagelijkse beoordeling meldingsformulieren door zorgcoördinatoren en terugkoppeling naar betrokken medewerkers.
- Wekelijkse terugkoppeling, door de kwaliteitsmanager met de zorgcoördinatoren, op hun beoordeling van de meldingsformulieren, meldingsacties, basisoorzaken en risico inschattingen.
- Wekelijkse bespreking voortgang implementatie veranderingen door algemeen bestuur, kwaliteitsmanager en zorgcoördinatoren.
- Maandelijks totaaloverzicht van meldingen gesorteerd op basisoorzaken en voorzien van risicoscore.
- Analyse van kwartaaloverzichten,
- Jaarlijks externe audit.

Effectiviteit:

- Inzicht in het aantal (bijna-) incidenten, van elk incident de basisoorzaak en risicoscore. Hierdoor beter grip om aansturing preventieve maatregelen om incidenten te verminderen en te voorkomen. Lage risico's van de incidentmeldingen.
- Medewerker die frequent meldingen deed van het eigen onvolledig handelen is gecoacht en maakt meetbaar minder fouten.
- Gevolgen van de valincidenten zijn beperkt, beleid van beweging, activering, valpreventie en begeleiding zijn effectief. Geen breuken bij valincidenten.
- Bij bewoner met toename van valincidenten is (multidisciplinair) plan van aanpak bijgesteld, waardoor minder incidenten plaatsvinden.
- Verbeteringen die mogelijk zijn in houding en attitude komen aan bod in de bijscholingen en intervisies. Tijdens deze momenten, zijn medewerkers (al) in staat om andere houding aan te nemen en eigen gedrag aan te passen. Let wel niet elke medewerker kan in hetzelfde tempo ontwikkelen, sommigen hebben meer tijd nodig om zich veilig te voelen in een nieuwe werkomgeving om zich kwetsbaar op te stellen. Opkomst en inzet bij intervisies en scholingen.
- Betere sfeer op de werkvloer.
- Vrijheid om onveiligheid en openheid om eigen handelen te bespreken.
- Tevredenheid van bewoners en familieleden.

5.2. AUDIT EXTERN DOOR ARGO

5.2.1. ALGEMENE BEVINDINGEN ARGO

ARGO heeft in september 2019 een klant- en medewerkers tevredenheidsonderzoek verzorgd in opdracht van KBWO.

Het onderzoek geeft een beeld van de tevredenheid ten tijde van het onderzoek.

Voor KBWO is het aanleiding geweest om op de minder scorende onderwerpen in te zoomen en verbeteracties te plannen.

FAMILIE:

Op de familie-score: verzorging, dagbesteding en woonruimte worden 7 actiepunten uitgewerkt en verbeterd.

Verzorging

- Er is hard gewerkt om de bezetting te verbeteren en het aantal zieken te verlagen.
- Er was een gebrek aan de aanwezigheid van de Zoco's op de groepen. Inmiddels is een nieuwe zorgmanager en een nieuwe coördinator aan gesteld.

Dagbesteding

- De leiding heeft besloten te gaan onderzoeken waarom het beeld over de dagbesteding lager scoort. Dit onderzoek wordt geïnitieerd in februari en maart 2020.
- Begonnen wordt met het registreren van de deelname aan de activiteiten.
- Overleg met de vrijwilligers is gepland.

Woonruimte

- Er wordt overleg gepland met de verhuurder (woCom) van de panden over het onderhoud en het oprissen van de gebouwen.
- Verschillende ruimten mogen een verbouwing krijgen.

MEDEWERKERS:

Op de medewerkers-score: arbeidsomstandigheden, Leiding en Cultuur worden 10 actiepunten uitgewerkt en verbeterd.

Arbidsomstandigheden:

- Met alle medewerkers zijn en worden functioneringsgesprekken gepland.
- De bezetting is aangepast en het aantal zieken is drastisch verlaagd.
- De leiding (management en coördinatoren) hebben meer contact met de medewerkers en vrijwilligers.

Leiding

- De leiding is versterkt met twee nieuwe ambitieuze krachten: één coördinator en één zorgmanager. Zij gaan op de werkvloer meer coachend en ondersteunend werken. Zij bouwen een brug van de medewerkers en de bewoners naar het bestuur.
- Er is dagelijkse afstemming met het management.
- Er is een duidelijk organogram opgesteld.

Cultuur

- Maandelijks is een integraal teamoverleg gepland.
- Jaarlijks een rondetafelgesprek.
- Jaarlijks intervisiegesprek met alle medewerkers.
- De Personeelsvereniging is nieuw leven ingeblazen met leuke activiteiten.

5.3. LEREND NETWERK

5.3.1 NETWERK

Lerend netwerk 2019:

- Dagelijks Leven
- Stichting ORO
- Savant Zorg
- Zorgboog
- Ouderenlandgoed.
- Daarnaast informatie van Vilans, Per Saldo, Idé en Zorgvisie.



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

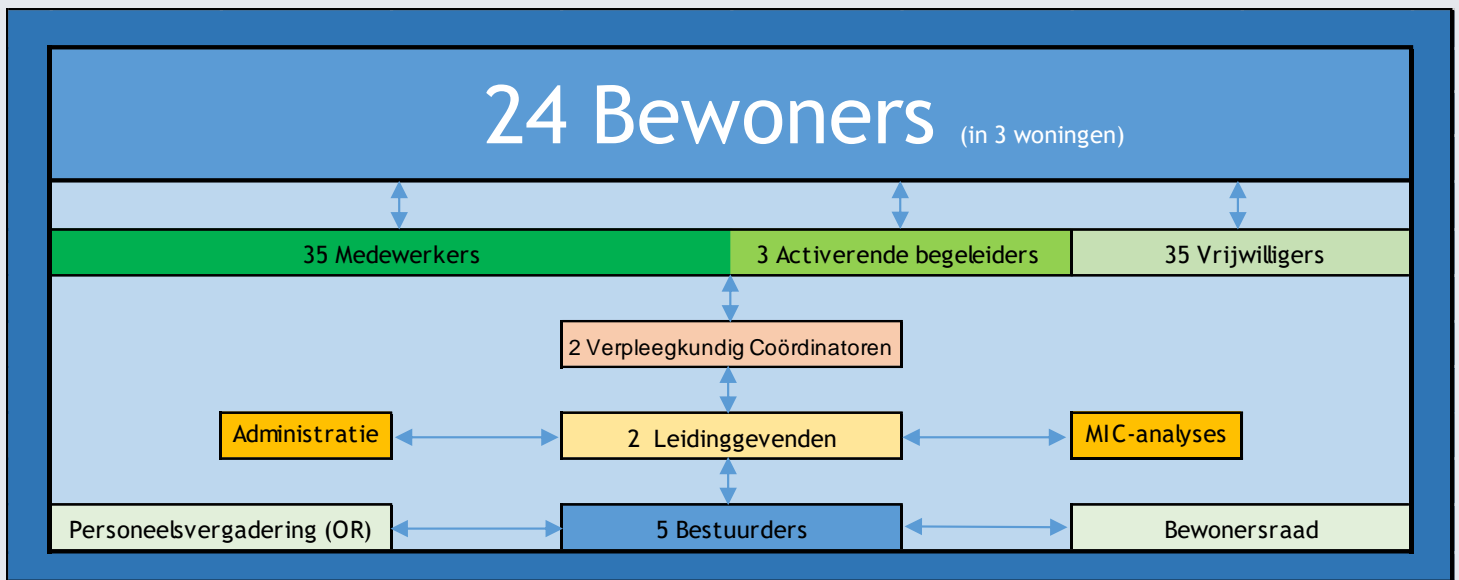
Dit is de cliëntenraad die de belangen van de bewoners vertegenwoordigt. Deze raad is in 2018 op aandringen van de leiding in het familieoverleg van start gegaan.

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



7. PERSONEELSSAMENSTELLING

7.1. ORGANOGRAM STICHTING KBWO



7.2. STICHTING KBWO HEEFT 77 MEDEWERKERS:

- **42 Professionals:**
 - 19 Integraal medewerkers (zij doen meer als verzorging).
 - 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:**
 - Eén wakende nachtdienst
 - 2 Coördinatoren
- **35 Vrijwilligers**

7.3. DESKUNDIGHEID MEDEWERKERS 2019

- In 2019 is er een inwerkprotocol ontwikkeld. Inwerken wordt verzorgd door ervaren collega's en de zorg coördinatoren geven daarbij ondersteuning.
- In 2019 was er regelmatig controle op werkzaamheden en vonden er functioneringsgesprekken plaats.
- De functie huishoudelijke medewerker is aan gepast naar de functie Gastvrouw, met doel: meer tijd voor de bewoner, naast de structurele huishoudelijke taken.
- Per kwartaal wordt met de gastvrouwen overlegd.
- Met de integraal medewerkers wordt maandelijks overlegd.
- Voorbehouden en risicovolle handelingen worden alleen verzorgd door bevoegde en bekwame medewerkers.
- Wekelijks contact met eventuele zieke medewerkers.
- Arbo deskundige: hoge verzuim in 2019 was niet arbeid gerelateerd en KBWO aanpak was in lijn met het Arbo beleid.
- Ziekteverzuim is van 16 medewerkers naar 6 zieke medewerkers gegaan.
- Met een andere zorginstelling is er een overeenkomst voor niet planbare zorg.