

## **Samenvatting Kwaliteitsrapport 2021**

### **De Robert Coppes Stichting**

De Robert Coppes Stichting (RCS) ondersteunt blinde en slechtziende volwassenen die bijna altijd ook bijkomende problemen hebben. Juist die combinatie maakt het leven vaak complex. We zijn een organisatie met een herkenbaar eigen karakter. We ondersteunen 'op z'n Coppes': persoonlijk, kleinschalig, betrokken en 'Eigen wijs'. Onze bijzondere deskundigheid en specialistische ervaring zetten we in om mensen het leven te kunnen laten leiden zoals zij dat zelf graag willen.

### **Wat we altijd doen op het gebied van kwaliteit**

We werken continu aan het verbeteren van kwaliteit van onze zorg. Ieder jaar schrijven we ook een kwaliteitsrapport waarin wordt beschreven wat we gedaan hebben in dat jaar, wat er goed gaat en wat beter kan. Dit geeft ons inzicht in waar kansen liggen voor verbetering en ontwikkeling. In het werken aan kwaliteit hebben we een aantal vaste onderdelen in onze werkwijze.

We blijven in gesprek met de cliënt over hoe hij of zij zoveel mogelijk regie kan houden over het eigen leven en wat daarvoor nodig is. Dit doen we o.a. door met de cliënt in gesprek te gaan over de doelen in zijn/haar zorgplan en het evalueren hiervan. Alle informatie rondom de cliënt leggen we vast in het digitale cliëntdossier (ECD). Het ECD blijven we doorontwikkelen.

Met ons kwaliteitsmanagementsysteem monitoren we kwaliteit van zorg en sturen bij waar nodig. Deze informatie nemen we mee naar de teams en we voeren ieder kwartaal gesprekken met hen over hun ervaringen en hoe we de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. Ieder team heeft op zijn eigen wijze aandacht voor reflectie op kwaliteit van zorg.

Onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn bijvoorbeeld het controleren van dossiers op volledigheid en het analyseren meldingen van incidenten cliënten. Met dit laatste willen we leren van incidenten en zorgen dat een incident een volgende keer voorkomen wordt. De analyse wordt besproken met de aanspreekpunten kwaliteit van de teams. In 2021 komen qua type incidenten medicatie incidenten het meest voor, gevolgd door valincidenten. We hebben gemerkt dat het bespreken en leren van incidenten binnen de teams extra aandacht behoeft. In 2022 zal er dan ook extra aandacht worden besteed aan dit onderwerp.

We werken ook aan kwaliteit middels jaarlijkse werkbezoeken samen met Koninklijke Visio en Bartiméus. We delen kennis en ervaring met elkaar met als doel van elkaar te leren. In 2021 hebben verschillende woonbegeleiders kennis en ervaringen uitgewisseld. Een van de belangrijkste inzichten was dat medewerkers veelal onbewust bekwaam zijn: ze doen specifieke aanpassingen in de omgeving en begeleiding m.b.t. de doelgroep, maar zijn zich hier vaak niet van bewust. De uitwisseling tussen de organisatie heeft bijgedragen aan bewustwording hiervan.

We doen onderzoek naar de impact van visuele en bijkomende beperkingen en ontwikkelen kennis op dit gebied. Deze kennis implementeren we in onze werkwijze én delen we met andere zorginstellingen/zorgverleners zodat hier ook buiten de RCS gebruik van kan worden gemaakt. Daarnaast blijven onze medewerkers zich ontwikkelen door bijvoorbeeld het volgen van scholing en intervisie binnen de teams. Veel medewerkers hebben modules uit

het basiscurriculum gevolgd, zoals de basiscursus functioneren met een visuele beperking, maar ook inhoudelijke modules zoals 'een andere informatieverwerking' en 'ik zie ik zie wat jij niet ziet'.

Eens per drie jaar doen we cliënttevredenheidsonderzoek. Dit heeft ook plaatsgevonden in 2021. We kregen een goede waardering van cliënten: 85,1% van de cliënten gaf aan tevreden te zijn. De tevredenheidsscore was begin 2021 lager dan in 2017 (85,1% t.o.v. 92,2%). Dit is deels te verklaren door corona. Daarnaast waren er aandachtspunten, onder andere op het gebied van activiteiten buiten de deur, bekendheid met medezeggenschap, betrokken worden bij keuzes in huis en hulp bij gezond leven. Deze punten zijn opgenomen in de strategie voor de komende jaren en worden op organisatieniveau opgepakt.

We voeren ook eens per drie jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. In 2021 vond het laatste onderzoek plaats. Medewerkers beoordeelden de RCS met een 7,4 voor werkgeverschap, een 8,0 voor bevlogenheid en een 7,7 voor autonomie. Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers trots zijn op de betrokkenheid bij de cliënt, het werken met de collega's en met de doelgroep. De verbeterpunten liggen op het vlak van werkdruk, communicatie en duidelijkheid over werken vanuit zelforganisatie. Deze verbeterpunten nemen we mee in het jaarplan voor 2022.

## **Projecten 2021**

Naast de vaste onderdelen van ons kwaliteitsbeleid die hierboven genoemd zijn hebben we in 2021 ook binnen andere projecten gewerkt aan kwaliteit van zorg. Hieronder volgt een weergave van de belangrijkste projecten:

- We zijn gestart met het organiseren (of doorstarten) van locatie-overleggen met cliënten, zodat zij mee kunnen denken over zaken die hun locatie aangaan. Dit sluit aan bij de eisen van de regelgeving rond medezeggenschap cliënten.
- Er is gestart met de implementatie van het digitale cliëntportaal Caren Zorgt waarmee cliënten hun zorgplan en rapportages van begeleiders kunnen gaan inzien.
- We zijn gestart om het proces van aanmelding en (eventuele) plaatsing van cliënten te herzien. Dit zodat we het proces dusdanig inrichten dat voor de cliënt het eerste contact met onze organisatie zo goed mogelijk verloopt en een aanmelding soepel kan worden vertaald naar een plaatsing
- We hebben de klachtenregeling cliënten herzien. Bij onvrede of een klacht kan een cliënt gedurende ondersteuning krijgen van een interne of externe cliëntvertrouwenspersoon. De procedure is onder de aandacht gebracht van cliënten en medewerkers. In 2021 zijn er geen formele klachten ingediend. Wel zijn er bij de cliëntvertrouwenspersoon vier kwesties gemeld. Eén kwestie was verjaard, de andere zijn behandeld en afgerond. Dat er in 2021 geen klachten waren komt mogelijk doordat medewerkers veel in gesprek zijn met de cliënt en in de directe lijn zaken oplossen. Het kan ook duiden op nog onvoldoende bekendheid met het melden van klachten en de vertrouwenspersoon. Ook in 2022 blijven we daarom de klachtenregeling onder de aandacht brengen.
- De nieuwe medezeggenschapsregeling, die is aangepast op basis van nieuwe wetgeving, is geïmplementeerd. De lokale cliëntenraad is omgevormd naar een cliëntenraad AWB en VPT en er is een doorstart gemaakt met een nieuwe bezetting.
- Dagbesteding Coppes Couleur is naar aanleiding van uitkomsten van een behoeftenonderzoek onder cliënten gestart met een kookclub in de avond (buiten de 'normale' dagbestedingstijden).

- Binnen woonvorm Zwijsenplein is naar aanleiding van behoefteonderzoek gestart met nieuwe activiteiten zoals yoga en moestuinieren.
- De klachtenregeling medewerkers is herzien, er is een samenwerking opgezet met een externe vertrouwenspersoon en externe klachtencommissie. De regeling is onder de aandacht gebracht van de medewerkers.
- Het Coppes Leerplein is gelanceerd: dé plek waar medewerkers zich kunnen aanmelden om leermodules te volgen en waar ze hun eigen leergeschiedenis kunnen bijhouden. De eerste stappen op het pad van implementatie van het leerplein zijn gezet door o.a. op teamniveau te informeren en oefenen. De vervolgstappen zijn het inrichten van scholingsprofielen/leerroutes naar functie, op teamniveau inzage in voortgang en het ontwikkelen van een gezamenlijk Leerplein i.s.m. Visio en Bartiméus. In 2021 zijn hier de eerste gesprekken over gevoerd.
- De RCS en het Koning Willem 1 College zijn een samenwerking gestart. Doel is om de opleiding MBO maatschappelijke zorg (niveau 3), uitstroomrichting specifieke doelgroepen vorm te geven binnen de praktijk van onze organisatie. Door de opleiding te integreren in de praktijkomgeving willen we bereiken dat de kwaliteit van de opleiding en zorg voor onze cliëntgroep versterkt wordt. We willen de instroom van nieuwe medewerkers vergroten. En door de nieuwe medewerkers goed voor te bereiden op het werken met de specifieke doelgroep willen we ertoe bijdragen dat medewerkers zich op hun plek voelen en voor ons willen blijven werken.

## **Kwaliteitsplan 2022**

Ieder jaar stellen we een kwaliteitsplan op voor het volgende jaar, dit plan is onderdeel van het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsplan van 2021 had het thema 'verbinding'. Ook in 2022 blijft verbinding een belangrijke rode draad binnen ons kwaliteitsplan. Daarom kiezen we ervoor dit thema te continueren. Het kwaliteitsplan van 2022 omvat de volgende subthema's:

1. In verbinding met de cliënt:  
we blijven ons ontwikkelen in zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt.
2. Onderlinge verbinding:  
we stimuleren de verdere verbinding binnen teams maar ook tussen teams binnen het primair proces, het servicebureau, EIK en het management. Deze verbinding zorgt dat we elkaar kunnen voeden en samen blijven bouwen aan (het ontwikkelen van) kwalitatief goede zorg voor de cliënt.
3. Bewustwording medewerkers rondom werken aan kwaliteit:  
We willen het onderwerp 'kwaliteit' nog meer van de teams maken. Zorgen dat teams zich bewust zijn van hoe zij in de dagelijkse praktijk al bezig zijn met kwaliteit van zorg. En vooral hoe zij door een gerichte aanpak hier ook concrete stappen in kunnen maken om dingen nog verder te verbeteren/ontwikkelen.
4. Verbeteren van de kwaliteit van het zorgproces:  
we leggen focus op het optimaliseren van het zorgproces via verbetertrajecten op diverse processen en trajecten.
5. Borgen van kwaliteit van zorg  
We zetten sterker in op het werken volgens de PDCA cyclus om beleid en processen in de organisatie beter te borgen.

Op de volgende pagina staat een weergave van de infographic van het kwaliteitsplan. De onderdelen van het kwaliteitsplan zijn verwerkt in het jaarplan van de Robert Coppes Stichting 2022. Dit jaarplan is gebaseerd op de lijnen van de strategie 2021-2026 van de RCS.

## Kwaliteitsplan 2022: VERBINDING



### IN VERBINDING MET DE CLIËNT

Aansluiten bij de  
wensen en  
behoefte van de  
cliënt.

- Ontwikkelen visie Coppes professional
- Ontwikkelen definitie op 'Eigen regie'
- Evalueren beleid onvrijwillige zorg



### ONDERLINGE VERBINDING

Actief verbinden  
binnen én met de  
organisatie

- Continueren InDialogo
- Evalueren/  
optimaliseren  
aanspreekpunten-  
structuur



### BEWUSTWORDING MEDEWERKERS

Het onderwerp  
kwaliteit leeft  
binnen de teams

- Teams werken aan  
kwaliteitsdoelen per  
locatie



### KWALITEIT VAN HET ZORGPROCES

Optimaliseren van  
zorgprocessen via  
verbetertrajecten

- Kwaliteit van het  
zorgplan
- Versterken/ leggen  
verbinding externe  
deskundigen
- Visie dagbesteding
- Doorontwikkeling plan  
levensloopbestendige  
zorg
- Herzien diverse  
beleidstukken



### BORGING KWALITEIT VAN ZORG

Borgen volgens de  
PDCA cyclus

- Continueren  
kwartaalrapportages
- Optimaliseren  
MIC/MIM procedures
- Continueren  
dossiercontroles, extra  
nadruk op follow up
- Invoeren audit agenda

