

Samenvatting Kwaliteitsrapport 2022

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 onze cliënten en bewoners op onze eigen manier: 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.

1. Wat we altijd doen op het gebied van kwaliteit

We werken continu aan het verbeteren van kwaliteit van onze zorg. Ieder jaar schrijven we een kwaliteitsrapport waarin wordt beschreven wat we gedaan hebben in dat jaar, wat er goed gaat en wat beter kan. Zo weten we waar kansen liggen voor verbetering en ontwikkeling. In het kwaliteitsrapport zijn ook verschillende ervaringen van cliënten en medewerkers opgenomen. Met het werken aan kwaliteit komen een aantal vaste onderdelen terug.

Voortdurend in gesprek

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 over de cliënt leggen we vast in het digitale cliëntdossier (ECD). Het ECD blijven we door ontwikkelen.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Met ons kwaliteitsmanagementsysteem monitoren we kwaliteit van zorg en sturen we bij waar nodig. Bevindingen 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.

Dossiercontroles en incidentmeldingen

Onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem is bijvoorbeeld het controleren van dossiers op volledigheid en het analyseren van meldingen van incidenten cliënten. De zorgdossiers behoeven aandacht voor het tijdig evalueren en actualiseren van het zorgplan. Hier wordt een verbeterplan voor opgesteld. Wat betreft de incidentmeldingen willen we leren van fouten en zorgen dat een incident een volgende keer voorkomen wordt. De analyse wordt besproken met de aanspreekpunten kwaliteit van de teams. In 2022 komen qua type incidenten medicatie incidenten het meest voor, gevolgd door valincidenten. Het aantal valincidenten is gelukkig wel afgenomen ten opzichte van 2021. Verder waren er in 2022 twee ernstige incidenten: een brand en een explosie. Bij beide incidenten is veel aandacht besteed aan de nazorg voor de cliënten, medebewoners en medewerkers. In 2023 zullen we opnieuw extra aandacht besteden aan de zorgdossiers en incidenten door deze te bespreken binnen de teams.

Cliënttevredenheid

Eén keer per jaar – tijdens het evaluatiegesprek met de cliënt - komt ook de tevredenheid van de cliënt aan bod. De begeleiding is beoordeeld met gemiddeld een 8,3 op een schaal van 10. Een cijfer waar we heel tevreden mee zijn. Uiteraard hebben we cliënten ook gevraagd wat we kunnen doen om dichter bij de 10 te komen. Onderwerpen die naar voren kwamen zijn: afspraken nakomen of tijdig aangeven als je het niet gaat halen, goede afstemming en overdracht door begeleiding en minder wijzigingen in roosters. Deze punten worden in de komende jaren op organisatieniveau opgepakt.

Kwaliteit van zorg binnen de teams

Het afgelopen jaar hebben teams gewerkt aan eigen kwaliteitsdoelen of doelen gebaseerd op resultaten uit Cliëntervaringsonderzoek van 2021. Teams zijn zelf actief aan de slag gegaan met het verbeteren van kwaliteit van zorg. Denk hierbij aan nieuwe dagbestedingsactiviteiten zoals kookavonden en een breiclub, hulp bij gezond leven zoals het creëren van een beweegruimte, medezeggenschap cliënten optimaliseren, maar ook kennisvergroting op gebied van MBT, vergadertechnieken en taakverdeling binnen het team. Als het gaat om de tevredenheid van medewerkers valt op dat veel teams heel trots zijn: mensen zijn bevlogen als het om hun werk gaat. De betrokkenheid is groot, de sfeer is goed en de RCS is een fijne organisatie om te werken. Daar staat tegenover dat de werkdruk veelal als hoog wordt ervaren. Tegen zelforganisatie wordt wisselend aangekeken: soms werkt het goed en hebben medewerkers en cliënten meer regie, soms doet het af aan de betrokkenheid van teams en zouden mensen minder goed worden gehoord. Er zijn ook kritische geluiden: als gevolg van personeelstekorten is de balans tussen privé en werk soms zoek. Deelname aan interne werkgroepen is waardevol maar vraagt soms ook (te) veel tijd.

Medezeggenschap cliënten

Formele medezeggenschap cliënten is georganiseerd in de Centrale Cliëntenraad en de Cliëntenraad AWB en VPT. Tijdens locatie-overleggen denken cliënten mee over zaken die hun locatie aangaan. Dit sluit aan bij de eisen van de regelgeving rond medezeggenschap cliënten. Thema's die in de locatie-overleggen in 2022 aan de orde kwamen, zijn: zuinig met energie omgaan, keuze van nieuw meubilair en het versterken van onderlinge contacten.

Kennisontwikkeling EIK

We doen onderzoek naar de impact van visuele en bijkomende beperkingen en ontwikkelen kennis op dit gebied. Deze kennis gebruiken we in onze werkwijze én delen we met onze en andere zorgprofessionals 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. We werken samen met Visio, Bartiméus, de Oogvereniging en de Macula Vereniging binnen Kennis over Zien. Eind 2022 is een nieuw Meerjarigdeelsectorplan ingediend bij ZonMw voor de periode 2023-2026. Belangrijke inbreng vanuit de RCS is de ontwikkellijn Vitaliteit en Mentale weerbaarheid, die zich richt op het in kaart brengen van de risico's in mentaal welzijn voor mensen met een visuele beperking en hoe zij laagdrempelig hierin ondersteund kunnen worden. Inmiddels is de subsidie toegekend door ZonMw.

Ontwikkeling van medewerkers

Voor iedere functie binnen de RCS is een basiscurriculum vastgesteld. Dit bestaat uit basiskennis en vaardigheden voor werken met mensen met visuele beperking en bijkomende problematiek, passend bij jouw functie. Afhankelijk van de functie waarin je werkt, volg je de benodigde onderdelen vanuit het basiscurriculum op het Leerplein. Op deze manier wordt de medewerker gestimuleerd om de kennis op peil te houden.

2. Projecten 2022

Naast de vaste onderdelen van ons kwaliteitsbeleid die hierboven genoemd zijn, hebben we in 2022 ook binnen verschillende projecten en verbetertrajecten gewerkt aan kwaliteit van zorg. Hieronder volgt een weergave van de belangrijkste projecten:

Plaatsingsbeleid

In 2022 is het nieuwe plaatsingsbeleid ontwikkeld. Wanneer een cliënt zich bij ons aanmeldt, willen we dat dit een prettige ervaring is, dat de contactmomenten laagdrempelig zijn en dat de cliënt zich gehoord en gezien voelt. Hij moet zich een goed beeld kunnen vormen van de zorg die wij bieden. We gaan ervanuit uit dat een cliënt binnen acht weken wordt geplaatst worden. Dat is doorgaans een stuk sneller dan voorheen. Het vernieuwde beleid, inclusief bijhorende werkinstructies, wordt begin 2023 geïmplementeerd.

Dagbesteding RCS Limburg

In de regio Sittard, in Spaubeek, is hard gewerkt om een nieuwe dagbestedingslocatie op te zetten: Dagbesteding Robert Coppes Limburg. In maart 2022 zijn de deuren geopend. Cliënten én medewerkers zijn enthousiast!

Verbetertraject Diepenbroek

Op de woonlocatie aan de Diepenbroekstraat heeft een verbetertraject plaatsgevonden. Met coaching van een interim locatiemanager is het team gedurende 2022 aan de slag gegaan met een verbeterplan rondom zorgprocessen, samenwerking en kwaliteit. Dit naar aanleiding van een externe scan. Er zijn stappen gezet in efficiëntie van zorgprocessen en in inzet van medewerkers. Ook is er gebouwd aan bewustwording en procesverbetering op de onderdelen medicatieveiligheid en het incidentmeldingssysteem. Aansluitend is ingezet op versterking van verpleegkundige expertise in aansluiting op de ontwikkeling van de cliëntengroep van deze locatie. Het team is in deze periode gegroeid in zelfstandigheid. Eind 2022 was de inzet van een interim locatiemanager niet meer nodig.

Caren Zorgt

Het digitale cliëntportaal Caren Zorgt waarmee cliënten hun zorgplan en rapportages van begeleiders kunnen gaan inzien, is geïmplementeerd. Eind 2022 hadden 69 cliënten en/of vertegenwoordigers zich hiervoor aangemeld. De invoering is goed verlopen en cliënten zijn blij met het inzicht in hun rapportages.

Cliëntvertrouwenspersonen

De cliëntvertrouwenspersonen hebben in 2022 gewerkt aan hun bekendheid via bezoeken aan teams en het onder de aandacht brengen van hun informatiemateriaal. In 2022 is een nieuwe cliëntvertrouwenspersoon aangetrokken in verband met het afscheid van één van de externe cliëntvertrouwenspersonen. Op verzoek van de Centrale Cliëntenraad is nadrukkelijk gezocht naar een mannelijke cliëntvertrouwenspersoon. Deze is eind 2022 benoemd.

Woonwensenonderzoek

Het woonwensenonderzoek heeft nader zicht gegeven op de behoefte van bewoners in een nieuwe woonvoorziening. Een buitenruimte, ruimte om medebewoners te ontmoeten, een centrale keuken en de beschikbaarheid van een klusjesman zijn belangrijk. Ook winkels in de buurt staan hoog op het wensenlijstje. De resultaten van het onderzoek zijn via een vlog van de manager primair proces en coördinator facilitair gedeeld met de medewerkers.

Casusboek

Het *casusboek* met beschrijvingen van blinde en slechtziende mensen van de RCS met meervoudige bijkomende problematiek is in 2022 gepubliceerd. Op de Coppesdag van november is hier op feestelijke wijze aandacht aan besteed. Dit casusboek is bedoeld als illustratie bij de beschrijvingen die de andere projecten opleveren. Ook is het bedoeld om andere belanghebbenden bewust te maken van het bijzondere karakter van deze doelgroep en de specialistische expertise die het vereist om met deze mensen te werken en passende zorg te bieden.

Moreel beraad

In 2022 is het moreel beraad geïntroduceerd: een gesprek waarin de deelnemers gezamenlijk aan de hand van een gesprekmethodek én met een procesbegeleider een ethische kwestie uit hun werk bespreken. Zes medewerkers zijn opgeleid tot gespreksleider moreel beraad. Zij hebben veel oefenberaden georganiseerd in diverse teams. Tijdens de Coppesdag in juni hebben medewerkers in gemengde groepen deel kunnen nemen aan een moreel beraad ter kennismaking. Hierbij is samengewerkt met een trainingsgroep gespreksleiders van Reinier van Arkel.

Coppes Professional

Het werken vanuit professionele verantwoordelijkheid vraagt om duidelijkheid over wat er van je verwacht wordt. In 2022 hebben we het profiel van de Coppes Professional nader uitgewerkt aan de hand van drie 'werklijnen': vanuit de visie, vanuit de combinatie van beperkingen en vanuit zelforganisatie voor teams. De implementatie van dit profiel is een thema voor 2023.

Coppes Leerplein

In 2022 is het Coppes Leerplein verder doorontwikkeld en opnieuw onder de aandacht gebracht bij medewerkers. In het systeem zijn nu leerroutes naar functie uitgewerkt en is er gewerkt aan het invoeren van de leerhistorie. Hierdoor wordt het voor medewerkers inzichtelijk wat zij al gedaan hebben aan scholing en wat zij nog moeten doen. In 2023 krijgen de medewerkers de ruimte om aan dit systeem te wennen.

3. Kwaliteitsplan 2023

Ieder jaar stellen we een kwaliteitsplan op voor het volgende jaar. Dit plan is onderdeel van het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsplan van 2022 had het thema 'verbinding'. In 2023 vestigen we meer de nadruk op Kwaliteit binnen de organisatie. Doel hiervan is optimale kwaliteit van zorg bieden vanuit de Coppes professional. Om dat effectief en structureel vorm te geven, wordt kwaliteit ook meer verankerd in de organisatiestructuur. Het kwaliteitsplan van 2023 omvat de volgende subthema's:

1. Aansluiten bij de cliënt

We blijven ons ontwikkelen in het zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. De ervaringen van de cliënten zijn hierin een belangrijke graadmeter. Eind 2023 vindt er een Cliëntervaringsonderzoek plaats.

2. Bewustwording medewerkers

Bewustzijn over kwaliteit is belangrijk en noodzakelijk als Coppes professional. Bewustzijn hoe je in de dagelijkse praktijk invulling geeft aan kwaliteit van zorg. En vooral hoe je door bijscholing en een gerichte aanpak hier concrete stappen in kunt maken om nog verder te verbeteren/ontwikkelen.

Thema's die hierbij aan de orde komen zijn o.a.:

- incidenten en calamiteiten
- (on)vrijwillige zorg
- werken volgens de zorgplancyclus

3. Kwaliteit van het zorgproces

We gaan de slag met diverse verbetertrajecten zoals de methodiek in het zorgdossier, optimalisatie van ONS-gebruik, het plaatsingsbeleid, het medicatiebeleid, het digitaal aftekenen van medicatie en opbouw en samenwerken vanuit professioneel netwerk. Deze doorontwikkelingen zullen zowel in 2023 als in 2024 plaatsvinden.

4. Borgen van kwaliteit van zorg

Om processen en beleid goed te kunnen borgen in de organisatie, ligt de focus op werken volgens de PDCA cyclus, gerelateerd aan de kwaliteit van zorg. Denk hierbij aan zorgplancyclus, incident-meldingen en medicatie. Ook wordt in 2023 een intern auditsysteem ontwikkeld, waarmee we leren van en met elkaar. De methode van de interne audits richt zich op verbetering en wat gaat goed (best practice), samen reflecteren en inspireren.

Onderstaande figuur is een weergave van het kwaliteitsplan. De onderdelen van het kwaliteitsplan zijn verwerkt in het jaarplan van de Robert Coppes Stichting 2023. Dit jaarplan is gebaseerd op de lijnen van de strategie 2021-2026 van de RCS.

Kwaliteitsplan 2023

