

# Samenvatting Kwaliteitsbeeld

De Robert Coppes Stichting is een expertise-organisatie met een herkenbaar eigen karakter. We ondersteunen persoonlijk, kleinschalig, betrokken en 'Eigen wijs'. Onze deskundigheid en specialistische ervaring op het gebied van blinde en slechtziende volwassenen met bijkomende problematiek, zetten we in om mensen het leven te kunnen laten leiden zoals zij dat zelf graag willen.

Deze samenvatting bevat een beknopte weergave waar we onder meer aan hebben gewerkt om de kwaliteit van zorg te behouden en verbeteren. In het volledige kwaliteitsbeeld lees je wat we in 2023 hebben gedaan, wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Ook zijn daarin verschillende ervaringen van cliënten en medewerkers opgenomen.

## Terugblik

In 2023 hebben we op veel vlakken aardig wat stappen gezet. We zetten kwaliteit steeds meer op de kaart in de organisatie. Een nieuwe organisatiestructuur in de vorm van afdeling Kwaliteit legt hierbij de basis. Daarnaast is veilig en methodisch werken een belangrijk thema omdat dit sterke invloed heeft op de kwaliteit van zorg, het streven naar verbetering in het leven van de cliënt en de rol als Coppes professional.

### **Cliëntdossiers**

Het cliëntdossier helpt bij de continuïteit van zorg en komt daarmee de veiligheid en kwaliteit van zorg ten goede. In 2023 is uitgebreid aandacht besteedt aan de plancyclus van het zorgdossier. Door middel van de inhaalactie "plan op orde" en door nieuwe werkinstructies vanuit de werkgroep plancyclus zijn veel plannen actueel en op orde gebracht. Ook is er bewustzijn gecreëerd over het belang van een goede plancyclus.

### **Bewustwordingstraject (on)vrijwillige zorg**

Cliënten verblijven vrijwillig bij de RCS en we willen ook vanuit vrijwilligheid werken. Door te werken vanuit vrijwilligheid en naar oplossingen te zoeken die ieders instemming hebben blijft de sfeer in een groep positief en worden onnodige spanningen voorkomen. In 2023 is met elk team van wonen en dagbesteding een analyse gemaakt om in beeld te krijgen in welke situaties er onvrijwillige zorg dreigt en hoe dit creatief vanuit vrijwilligheid op te lossen. Dit heeft teams meer inzicht en bewustwording gegeven in het feit dat je snel geneigd bent acties in te zetten die gezien kunnen worden als onvrijwillige zorg.

### **Optimalisatie medicatieproces**

Op het gebied van medicatieveiligheid zijn in 2023 verschillende stappen gezet: een vernieuwd beleid vastgesteld en ingevoerd in de teams, onderzoek naar digitale toedienregistratie van medicatie en voorbereiding van gebruik van medicijndispenser. De ontwikkeling in digitalisering rondom medicatie zal in 2024 doorlopen en draagt bij tot zelfredzaamheid van cliënten en aan veilig en efficiënt werken.

### **Bewustwording en leren van incidenten/calamiteiten**

Iedere dag staan de zorgmedewerkers met aandacht en professionaliteit klaar voor de cliënt. Toch kan er iets gebeuren en is er sprake van een incident.

In 2023 zijn in totaal 347 meldingen gedaan, in 2022 waren dit er 250. De toename zit met name bij medicatiemeldingen. Daarnaast is er steeds meer bewustzijn om te melden waardoor er meer gemeld wordt. Een nieuwe digitale toedienregistratie van medicatie zal in 2024 bijdragen aan minder fouten bij medicatieverstrekking.

Ieder kwartaal ontvangen de teams en managers een analyse van de meldingen. Dit geeft inzicht en is vooral bedoeld om te leren en verbeteren voor veilige zorg.

Daarnaast is er aandacht besteedt aan het meldproces. Zowel in het oefenen met casussen als in een werkgroep MIC. Vandaaruit zijn enkele documenten ontwikkeld die inzicht geven en helpend zijn om de juiste stappen te nemen in het meldproces. In 2024 wordt hier verder aan gewerkt.

### **Cliënttevredenheidsonderzoek**

Wij hechten veel waarde aan tevredenheid van onze cliënten over de ondersteuning en zorg die de Robert Coppes Stichting aan hen biedt. Waarover zijn de cliënten tevreden? Waar zijn nog verbeteringen nodig voor een nog fijner leven?

In november 2023 heeft het cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden in samenwerking met onderzoeksbureau Customeyes. Dit onderzoek vindt iedere 3 jaar plaats. Alle cliënten hebben de mogelijkheid gekregen om mee te doen.

95 cliënten hebben meegedaan aan het onderzoek.

De cliënten zijn zeer tevreden over de RCS: 8,8. Dit is hoger dan voorgaande onderzoeken, daar zijn wij en de cliënten zeer blij mee. De tevredenheid over begeleiders krijgt zelfs een 9. In 2024 ontvangen alle teams de resultaten van hun locaties en gaan hiermee aan de slag.

### **Professionele ontwikkeling**

De RCS vindt het belangrijk dat onze medewerkers continue blijven leren en ontwikkelen. Zowel op gebied begeleiding, verzorging en verpleging als op het gebied van specifieke kennis en expertise.

Met de ouderwordende cliënt neemt de zorgvraag toe en wordt de zorg complexer. In 2023 zijn de mogelijkheden onderzocht voor het vormen van een verpleegkundig team binnen de RCS. Alle verpleegkundigen binnen de RCS hebben hun input gegeven. Er is een voorstel geschreven voor de invulling en samenstelling van dit verpleegkundig team.

Hygiëne krijgt steeds meer aandacht binnen de RCS, met op locaties waarbij de persoonlijke verzorging een rol speelt. Een goede persoonlijke en omgevingshygiëne is de basis voor infectiepreventie. Dit is dan ook van groot belang in de zorgverlening naar onze cliënten. Dit gebeurt middels een werkgroep hygiëne en het ontwikkelen van scholing rondom hygiëne.

### **Kwaliteitsdoelen in de teams**

Het afgelopen jaar hebben teams gewerkt aan eigen kwaliteitsdoelen. Denk hierbij aan structureel overleg in hun team voor kennis delen, bewustzijn en begrip, aan aandacht voor gezonde voeding, aan het herkennen en aangeven van grenzen. En denk ook aan het werken met cliëntdoelen in ONS en aan het omgaan met personeelstekort en het blijven bewaken van kwaliteit van zorg. Het werken aan deze doelen stond soms onder druk door krapte in de bezetting, waardoor korte termijn oplossingen voorrang kregen op het langer termijn denken.

### **Kennis ontwikkeling EIK**

De afdeling Expertise, Innovatie en Kennis werkt aan het vastleggen en wetenschappelijk onderbouwen van onze specialistische kennis voor volwassenen met een visuele beperking en bijkomende psychische problematiek. De activiteiten van EIK zijn nu nog voornamelijk op de professional gericht, om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Er is bijvoorbeeld gewerkt aan diverse leermodules (verslaving en autisme). Er is een digitaal boek of good practice opgeleverd over mensen met een visuele beperking en psychiatrische problemen. En de expertisegroepen van de RCS zijn op verschillende vlakken actief geweest, zoals intervisie Presentie in teams, workshops ouderwordende cliënt en het openen van een sectorbreed loket Toegankelijkheid.

### **Interne audits**

Interne audits zijn een belangrijk onderdeel om bewustzijn te creëren op het gebied van kwaliteit van zorg. Bij een interne audit halen we de ervaringen op over zorg gerelateerde processen gebaseerd op meetbare criteria. Het gaat hierbij vooral om het goede gesprek: een waarderende manier van auditeren, waarbij het gaat om luisteren, bewustwording creëren en van elkaar leren. Successen delen en verbeterkansen ophalen.

In 2023 is het interne auditbeleid vastgesteld en wordt het auditprogramma voorbereid. 7 enthousiaste medewerkers van de RCS gaan graag aan de slag als interne auditoren met deze waarderende insteek. Zij zijn afkomstig uit AWB, Dagbesteding en Wonen en zullen begin 2024 hun scholing volgen.

## **Vooruitblik**

In 2024 gaan we door met Kwaliteit op de kaart zetten binnen de organisatie om hiermee bewustzijn van de Coppes professional te vergroten en dit te verankeren binnen de teams en werkprocessen. We gaan in 2024 verder met ingezette ontwikkelingen en maken af waar we aan begonnen zijn.

### **Aansluiten bij de cliënt**

De teams ontvangen de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van hun locaties. Ieder team kijkt met elkaar wat opvalt: waar zijn ze blij mee en waar gaan ze mee aan de slag. Ook wordt in 2024 de centrale cliëntenraad en de locatie overleggen geïnformeerd over de resultaten.

De vraag vanuit de CCR rondom CarenZorgt nemen we mee naar 2024 en wordt opgepakt.

## Bewustwording medewerkers

Inzicht en bewustzijn is nodig om te kunnen groeien als Coppes professional. Bewustzijn hoe je in de dagelijkse praktijk invulling geeft aan kwaliteit van zorg. In 2024 richt zich dit op verschillende thema's zoals omgaan incidenten en meldingen, voorkomen van onvrijwillige zorg, omgaan met grensoverschrijdend gedrag en ook interne audits op verschillende zorgprocessen.

## Kwaliteit van het zorgproces en borging van kwaliteit

Om de zorgprocessen te optimaliseren leggen we ook in 2024 de focus op methodisch werken en de PDCA-cyclus. We gaan verder met de diverse verbetertrajecten, waar we in 2023 al mee bezig waren: hygiëne (voeding en persoonlijke hygiëne), medicatieveiligheid (borging beleid, digitale toedienregistratie medicatie, Spencer), omgaan met incidenten, verpleegkundige expertise, opbouw professioneel netwerk en start van interne audits. Maar ook nieuwe thema's worden opgepakt ten behoeve van kwaliteit en veiligheid in de zorg zoals Risico-inventarisatie in Zorgdossier, spraakgestuurd rapporteren.

Onderstaande figuur is een weergave waar we in 2024 aan gaan werken.

