



Robert Coppes Stichting

Samenvatting kwaliteitsrapport 2020, verslagjaar 2019

Voorwoord

De Robert Coppes Stichting vindt het belangrijk om continu te werken aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid voor onze cliënten. Ieder jaar schrijven we een kwaliteitsrapport waarin we terugblikken op de kwaliteit van zorg in het afgelopen jaar. De visie die we hebben is leidend, maar daarnaast werken we met een kwaliteitsmodel dat medewerkers helpt om kwaliteit zichtbaar te maken. Het kwaliteitsbeleid bestaat uit een aantal elementen: het gesprek met de cliënt, met elkaar terugkijken op wat we hebben gedaan, kennisontwikkeling, meten van cliëntervaringen en de ontwikkeling van medewerkers.

Dit doen we altijd:

- We blijven het gesprek voeren met cliënten voor het opstellen en evalueren van het zorgplan.
- Binnen en tussen teams praten medewerkers over hoe we de zorg kunnen verbeteren.
- We voeren onderzoek uit naar de impact van de visuele en bijkomende beperkingen zodat we meer kennis ontwikkelen en ook kunnen overdragen.
- We voeren eens in de drie jaar een cliëntervaringsonderzoek uit. De volgende peiling is gepland in het najaar van 2020. Daarnaast vinden bewonersoverleggen plaats.
- Alle medewerkers worden geschoold en teams hebben eigen ontwikkelplannen.

Dit hebben we gedaan in 2019:

- Het thema: 'kwaliteit van medewerkers' is in 2019 verder uitgewerkt.
 - Resultaten vanuit het medewerkerstevredenheid onderzoek in 2018 zijn nogmaals aan de orde gekomen.
 - Er is een basiscurriculum samengesteld met diverse leermodules zodat medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen.
 - De bouwstenen voor waardering en ontwikkeling van medewerkers zijn geschetst. De verdere uitwerking volgt.
 - Er is gestart met een teamvertegenwoordigersoverleg om communicatie tussen de teams te verbeteren.
- Een toename van complexe hulpvragen heeft geleid tot een verdere ontwikkeling van het verpleegkundig team en de betrokkenheid van ergotherapeuten is vergroot.
- Er is meer aandacht geweest voor reflectie door o.a. het benoemen van aanspreekpunten die het gesprek in de organisatie aangaan.
- Er is gestart met de invoering van een nieuw elektronisch cliëntendossier dat mogelijkheden biedt voor verdere digitalisering.
- Er heeft een uitwisselingstraject plaatsgevonden tussen de drie branche collega's: Robert Coppes Stichting, Bartiméus en Koninklijke Visio met als doel om van elkaar te leren. Dagbestedingsmedewerkers hebben een dag meegelopen bij de branche

collega's. Hierbij zijn verbeterpunten uitgewisseld. Dit initiatief wordt in de toekomst doorgezet.

Kwaliteitsinformatie

Het kwaliteitsrapport geeft informatie over een aantal kwaliteitscijfers waaronder incidentmeldingen. Incidenten bij medewerkers en klachten zijn in 2019 niet gemeld. Bij incidenten cliënten wordt een onderscheid gemaakt tussen onveilige situaties en incidenten van vallen, medicatie, branden/schroeien, agressie/ongewenst gedrag en overige. Het aantal medicatie incidenten is hierbij een stuk hoger dan de rest. Dit komt ook doordat het meldsysteem was verouderd en sommige meldingen onterecht als incident zijn gemeld. In 2020 is er aandacht voor het meldingenbeleid en de verbetermaatregelen om het aantal incidenten te laten dalen.

Focus kwaliteit 2020

Door gesprekken met onder andere onze medewerkers zijn we ons ervan bewust dat de kwaliteit van zorg en het verbeteren ervan nog kunnen versterken. De focus ligt in 2020 op het versterken van de basis met een aantal specifieke verbeterpunten:

- Taalgebruik aanpassen. Wanneer we medewerker de vraag stellen: 'Wat doe je om het leven van de cliënt aangenamer te maken?', leidt dit tot een ander gesprek dan wanneer we spreken van 'kwaliteit van zorg'.
- Organisatie van aanspreekpunten verder vormgeven: medewerkers vormen het aanspreekpunt voor een bepaald thema en zijn op dit gebied gesprekspartner voor de rest van de organisatie.
- Meldingenbeleid: aandacht voor het meldingenbeleid en de verbetermaatregelen.
- Concrete projecten: in 2020 wordt een aantal thema's die aandacht behoeven benoemd en in projectvorm uitgewerkt. Medewerkers vinden het belangrijk dat deze projecten een duidelijk start- en eindpunt hebben.