



oud Clingendael
Zorgvilla



Kwaliteitsbeeld 2024/2025



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
1 Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Missie, visie en kernwaarden	6
1.3 Besluitvorming	7
2 Mensgerichte Zorg	8
2.1 Sociale omgeving	8
Plannen voor 2025	8
2.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
Plannen voor 2025	10
3 Wonen en welzijn.....	11
3.1 Activiteiten en daginvulling.....	12
3.2 Basiszorg en risicoinventarisatie	12
3.3 Zingeving en geloof.....	13
3.4 Kleding en persoonlijke bezittingen.....	13
3.5 eten en drinken	13
3.6 Kapper, pedicure en overige persoonlijke zorg.....	13
3.7 Wooncomfort.....	14
3.8 Sociaal netwerk.....	14
Plannen voor 2025	14
4 Veilige zorgverlening	15
4.1 Medicatieveiligheid	15
4.2 Decubituspreventie	16
4.3 Voedselveiligheid	16
4.4 Mondzorg.....	16
4.5 Incontinentie	16
4.6 Acute ziekenhuisopname	17
4.7 Veilige omgeving.....	17
4.7.1 Hygiëne en infectiepreventie	17
4.7.2 Brandveiligheid en aanwezigheid calamiteitenplannen	17
4.7.3 Veiligheid van hulpmiddelen	17
Plannen voor 2025	18
5 Medewerkers	19
5.1 personeelssamenstelling.....	20
Plannen voor 2025	20
6 Leren en verbeteren.....	21
6.1 Kwaliteitsmanagement(systeem)	21
6.1.1 Melding van incidenten (MIC)	21
6.1.2 Clienttevredenheid.....	22
6.2 Leren en ontwikkelen	23



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

Plannen voor 2025	24
7 Leiderschap, governance en management	25
7.1 <i>Leiderschap en goed bestuur</i>	25
7.2 <i>Clëntenraad</i>	25
7.3 <i>Interne toezichthouder (RvC)</i>	25
7.4 <i>Kwaliteitscommissie</i>	26
7.5 <i>MIC-commissie</i>	26
7.6 <i>Vertrouwenspersoon</i>	26
7.7 <i>Clëntcontactpersoon WZD</i>	26
Plannen voor 2025	26
8 Hulpbronnen	27
8.1 <i>Technologische ontwikkelingen</i>	27
8.2 <i>Materialen en middelen</i>	27
8.3 <i>Professionele relaties</i>	27
Plannen voor 2025	27



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

VOORWOORD

Wassenaar, maart 2025

Het is voor onze organisatie belangrijk dat onze bewoners en hun vertegenwoordigers buitengewoon tevreden zijn over onze zorg- en dienstverlening. En dat wij randvoorwaarden scheppen voor verantwoorde zorg. Kwaliteit en verbetering zijn dan ook belangrijke onderwerpen binnen onze organisatie.

Jaarlijks leggen wij zowel intern als extern verantwoording af in het kwaliteitsbeeld. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare bronnen zoals professionele richtlijnen, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. De kwaliteitscommissie is verantwoordelijk voor de inzet van verbetermaatregelen en heeft invloed op het gevoerde beleid. Er wordt gebruik gemaakt van een kwaliteitssysteem dat is gecertificeerd aan de hand van het ISO-schema 9001.

Philip Kruseman
Directeur



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

1 INLEIDING

Zorgvilla Oud Clingendael ligt in Wassenaar-Zuid. Bewoners kunnen hier genieten van de rust en de natuur maar ook van alles wat de Randstad te bieden heeft. Tijdens het verblijf kunnen bewoners standaard gebruik maken van enkele diensten, zoals een pedicure en kapper aan huis. Om de overgang vanuit de thuissituatie zo natuurlijk en aangenaam mogelijk te maken gaan we altijd in overleg met betrokkenen om samen te bezien wat daarvoor nodig is en geven daar binnen de mogelijkheden uitvoering aan.

Met zonnepanelen, duurzame installaties en duurzaam geproduceerd hout is Oud Clingendael een 'groene' villa. Oud Clingendael heeft als eerste zorgorganisatie van de staatsecretaris van Infrastructuur en Milieu een groenverklaring in ontvangst mogen nemen. Hiermee verklaart zij dat Oud Clingendael in het belang is van de natuur en het milieu.

Oud Clingendael biedt professionele en levensloopbestendige zorg en is toegerust voor het bieden van complexe zorg, zoals de zorg rondom dementie in alle fasen. Een van de taken van de verpleegkundigen is om de gezondheid van de bewoners te monitoren en van hen wordt verwacht dat zij zorgen voor samenhang tussen de verschillende disciplines en (para)medici die daarbij ondersteunen. Oud Clingendael waakt ervoor dat het welbevinden van de bewoner centraal staat en de zorg altijd optimaal wordt afgestemd op de wensen en voorkeuren van de bewoner.

Doelgroep: ouderen met een indicatiebesluit vanaf ZZP 4 en hoger met de grondslag psychogeriatric of somatiek.

Capaciteit: Oud Clingendael beschikt over 40 appartementen. Echtparen kunnen indien gewenst samen een (ruim) appartement betrekken of de keuze maken voor twee appartementen. Ieder appartement is uniek qua grootte, ligging en indeling en bestaat uit een living met een ingebouwde hang/legkast en een badkamer voorzien van alle sanitair.

1.1 AANLEIDING

Dit Kwaliteitsbeeld 2024 – 2025 vervangt het kwaliteitsverslag en het kwaliteitsplan zoals dat voorheen jaarlijks werd opgesteld en gepubliceerd. Dit kwaliteitsbeeld is dus enerzijds een verantwoording en verslaglegging van het voorbije jaar en anderzijds een schets van voorgenomen plannen ten aanzien van zorg- en dienstverlening aan en samenwerking met de bewoners.

Het Generiek kompas wat de basis vormt voor het kwaliteitsbeeld gaat uit van vijf bouwstenen te weten:

- Het kennen van wensen en behoeften van cliënten op alle domeinen van het leven door middel van regelmatige formele en informele gesprekken met bewoners en hun netwerk.
- Goede zorg is ingebed in netwerken: het sociaal netwerk en het professioneel netwerk moeten elkaar vinden in samenwerking en verbinding.
- De zorgvrager moet kunnen rekenen op de inzet van een juiste mix van deskundigheid op alle terreinen van leven. Hiertoe is het duiden van signaleringen en deze in samenwerkingen vormgeven van groot belang.
- Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals die ruimte nodig hebben om te leren en ontwikkelen. Behalve scholing is in dezen juist ook het terugkoppelen van



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

kwaliteitsinformatie naar de professionele samenwerkende teams van belang, om te kunnen reflecteren en leren.

- In aansluiting op het vorige punt is het hebben en krijgen van inzicht in kwaliteit nodig om te leren en verbeteren. Dat inzicht in kwaliteit moet voortkomen uit de hierboven genoemde punten. Het meten en delen van cliëntervaringen is hierbij een vereiste.

In het kwaliteitsbeeld wordt de wijze waarop wij op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg- en dienstverlening voor de bewoners bekend gemaakt. Er wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Oud Clingendael en haar medewerkers krijgen de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Leren en verbeteren is al jaren ingebed in het beleid en het continu werken aan verbeteren van kwaliteit is de norm.

Het belang van transparantie staat ook voor dit kwaliteitsbeeld als vereiste genoteerd. Relevante informatie over gehanteerde werkwijzen en methodieken en de plannen voor het komend jaar worden weergegeven in dit Kwaliteitsbeeld. De plannen zijn voortgekomen uit evaluaties over de ervaringen van het afgelopen jaar. Ervaringen opgeemaakt uit metingen enerzijds en feedback van bewoners, familie en medewerkers anderzijds.

Voor keuze informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsbeeld en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsbeeld gepubliceerd op de website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

1.2 MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

“Wat mogen cliënten verwachten en hoe kan door optimale samenwerking tussen alle betrokkenen aansluiting bij de wensen van de cliënt worden gerealiseerd met een continue alertheid op hoe het beter kan en met hulp of begeleiding van wie. “

Oud Clingendael is een familiebedrijf sinds 1978 en ontleent haar bestaan en identiteit aan de kwaliteit van leven van de vele ouderen die bij ons hebben gewoond. Alle werkprocessen binnen onze organisatie zijn dan ook volledig gericht op hun welbevinden. Veel medewerkers in Oud Clingendael zijn gevormd in hun zorg voor de bewoners. We zeggen weleens met een knipoog dat we door de bewoners zijn opgevoed.

Onze bewoners zijn vaak individualistisch ingesteld en wij hebben van hen geleerd hoe belangrijk het is om elkaar de ruimte te geven om jezelf te kunnen zijn. Dat is de sleutel tot een harmonieuze woongemeenschap waarin iedere bewoner uniek is en een eigen verleden, heden maar ook een eigen toekomst heeft. Het netwerk rond de bewoners is veelal eveneens samengesteld uit individualistisch ingestelde mensen. Wij ervaren door de jaren heen dat al deze individualisten toch vaak elkaar “vinden” in de gemeenschappelijkheid van Oud Clingendael.

Missie: optimaal welbevinden voor ouderen met gezondheidsproblemen in een sfeervolle woonomgeving waar in alle rust persoonlijke zorg- en dienstverlening wordt geboden.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

Visie: een bewoner is voor ons vooral iemand die aandacht en respect verdient. Een uniek persoon met een eigen verleden en een eigen toekomst. Een belangrijke voorwaarde voor optimaal welbevinden zien wij in een dienstbare en geruststellende houding van medewerkers.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat bewoners vrijblijvend gebruik kunnen maken van gemeenschappelijke faciliteiten en worden uitgenodigd voor gevarieerde dagbesteding. Voor familie en andere dierbaren van de bewoners willen wij altijd een luisterend oor bieden en wij streven ernaar dat ook zij zich thuis voelen in Oud Clingendael. Dat zij deel uit blijven maken van het leven van hun dierbare relatie, ook nu gezondheidsproblemen zijn toegenomen met soms gevolgen in alle aspecten van het bestaan.

Kernwaarde: harmonie

Dit bereiken we door tijdens oriëntatie- en sollicitatiegesprekken te bekijken of enerzijds een potentiële bewoner onze visie onderschrijft en of hij of zij verwacht in de Zorgvilla aansluiting bij de huidige leefsituatie en leefstijl te vinden. Bij de gesprekken met potentiële medewerkers anderzijds bekijken wij of de eventuele nieuwe medewerker in staat is om onze visie uit te dragen en over passende competenties beschikt en welgemeende interesse toont om zich continu te blijven ontwikkelen.

1.3 BESLUITVORMING

Ieder jaar publiceert Oud Clingendael een kwaliteitsbeeld dat is gebaseerd op de evaluatie van gestelde normen (prestatie indicatoren) en ingezette verbetermaatregelen. Het kwaliteitsbeeld wordt vastgesteld door de directie en besproken met de cliëntenraad en de interne toezichthouder (RVC). Het vormt daarnaast de basis voor besprekingen binnen het lerende netwerk en met betrokkenen uit alle gelederen.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

2 MENSGERICHTE ZORG

Mensen willen hun eigen leven leiden. Ook als zij gezondheidsproblemen ervaren. Ook onze bewoners willen een betekenisvol leven leiden. De vragen en wensen van de bewoners en hun dierbaren zijn dan ook ons uitgangspunt. Hierbij is het van belang dat de bewoners zich in Oud Clingendael veilig en thuis voelen. Het gaat erom, naast goede zorg, een zo huiselijk mogelijke thuissituatie te creëren, wat zo goed als mogelijk aansluit op het leven vóór de Zorgvilla. Wij vinden het belangrijk om bewoners kundig, liefdevol en met respect te verzorgen, te verplegen en te begeleiden. Telkens afgestemd op de specifieke noden en wensen van de individu.

2.1 SOCIALE OMGEVING

Verbondenheid en contact met partner, familie en netwerk en een positieve samenwerking tussen bewoner, zijn/haar sociale omgeving en Oud Clingendael zijn essentieel voor een goede harmonie en hebben een positief effect op de veerkracht en het zelfbeeld van de bewoner. Hierin sluiten wij grotendeels aan bij de bedoeling van de eerste bouwsteen. Ook in 2025 verdient dit onverminderd onze aandacht.

Onze bewoners en hun hele entourage, formeel en informeel, hebben vertrouwen nodig in de medewerkers die voor hen zorgen en andersom. Medewerkers die onze kernwaarde ‘harmonie’ omarmen en bevorderen. De vaardigheid van medewerkers tot het aangaan van warme doch professionele relaties met bewoners en hun relaties versterkt de kans dat zij een positief verblijf in Oud Clingendael ervaren. Eveneens een goede relatie opbouwen met het formeel netwerk vergroot het onderling begrip en maakt dat ook formele contacten als vaste gasten ervaren worden.

PLANNEN VOOR 2025

De mening en beleving van interne en externe professionals gaan we in 2025 meer structureel inbedden in evaluatiegesprekken en/of tevredenheidsmetingen. Om ruimte te geven voor meer intrinsieke motivatie bij medewerkers en hun behoefte om zich te ontwikkelen zijn we eind 2024 getart met “eigenaarschap”. Dit staat nog in de kinderschoenen maar de intentie is er om hierop verder te borduren. Daarnaast zullen ervaring en beleving van betrokkenen mede richting geven aan gestelde zorgleefdoelen.

- ❖ Wij hebben het voornemen om aan de hand van het zogenaamde Ecogram inzicht te krijgen in de rollen binnen het netwerk en vervolgens in de dialoog met de rollen tot heldere afspraken te komen ten behoeve van de kwaliteit van het bestaan van hun relatie met onze bewoner.
- ❖ Het plan is om in 2025 breder in te zetten op gerichte participatie van het sociale netwerk. Er komt meer aandacht voor hun ervaring en beleving door dit periodiek uit te vragen.
- ❖ Evaluatie met externe professionals staat eveneens op de agenda.



2.2 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Bewoners zijn bij Oud Clingendael meer dan hun (zorg-) vraag. Oud Clingendael zet zich in om de zorg- en dienstverlening af te stemmen op het individu. Onze ondersteuning heeft altijd tot doel zo passend mogelijk te zijn bij de wensen van de bewoners, zonder voorbij te gaan aan professionele waarden en voorschriften. Wij willen maatwerk bieden aan eenieder.

Het doel is om de kwaliteit van bestaan van de bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Binnen de relatie tussen bewoner, zorgverleners, het sociale netwerk van de bewoner en Oud Clingendael geven wij hieraan ruim aandacht.

De zorg- en dienstverlening heeft een multidisciplinair karakter waarbij uitgangspunten zijn:

- Duidelijke afspraken en een nauwe samenwerking met alle bij de zorg en dienstverlening betrokkenen. De afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan.
- De zorg wordt geleverd vanuit vier domeinen: mentaal welbevinden, lichamelijk welbevinden, participatie & zelfredzaamheid en woonleefomstandigheden.

Iedere bewoner heeft binnen 24 uur na binnenkomst een voorlopig zorgleefplan, opgesteld door een verpleegkundige of een verzorgende IG.

Het voorlopige zorgleefplan bevat voorlopige afspraken in alle vier domeinen die voortkomen uit informatieoverdracht van professionele en informele bronnen die bij de bewoner betrokken waren, zoals bv. huisarts, thuiszorginstantie, (para)medici, familie en mantelzorger(s).

Er staan in ieder geval afspraken genoteerd over de volgende aspecten:

- Afspraken rond de primaire hulp/zorgvraag;
- Afspraken over eventuele incontinentiezorg;
- Afspraken over eventueel medicatiegebruik;
- Afspraken over eten en drinken zoals eventuele dieetwensen, allergieën en/of overgevoeligheden;
- Afspraken wat te doen en met wie te overleggen bij onvoorziene situaties, complicaties of incidenten;
- Professionele richtlijnen en tips voor een passende omgang en benaderingswijze.

Het voorlopige zorgleefplan wordt binnen zes weken na binnenkomst omgezet, na akkoord van de bewoner of diens vertegenwoordiger, in een definitief zorgleefplan. In die periode van maximaal 6 weken vindt er inventarisatie van wensen en benodigde zorg plaats binnen de vier domeinen. Uitgangspunt van het ZLP is te allen tijde de bewoner, zijn/haar wensen en (persoonlijke) vragen, gewoontes en voorkeuren, normen en waarden, leefstijl.

De bespreking die leidt tot het definitieve zorgleefplan vindt plaats tussen de bewoner en/of diens vertegenwoordiger en een verpleegkundige of verzorgende IG. Minimaal elk half jaar wordt het zorgleefplan geëvalueerd of zoveel vaker als nodig is op basis van wijzigingen in de afspraken. De vier domeinen vormen het fundament voor het ZLP. Het elektronische cliëntendossier (ECD) biedt hierbij



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

de digitale ondersteuning. In het bewonersdossier zijn toelichtingen gegeven wat onder de domeinen verstaan wordt.

Jaarlijks of zo vaak als op indicatie nodig, wordt er een Multi Disciplinair Overleg (MDO) gehouden. Hierbij zijn een verpleegkundige, de huisarts en de apotheker standaard aanwezig. Aanwezigheid van een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) en paramedici is alleen aan de orde wanneer cliënten onder behandeling staan van een of enkele van deze externe professionals.

PLANNEN VOOR 2025

Aan de hand van periodieke evaluatie met familie en het sociale netwerk van de bewoners gaan we in 2025 een ecogram opmaken waarin de verschillende rollen van het sociale netwerk zijn ingevuld. Afspraken die daaruit voortvloeien worden verwerkt in het zorgleefplan.

- ❖ Ecogrammen opstellen en sociale netwerk betrekken bij evaluatie.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

3 WONEN EN WELZIJN

Binnen Oud Clingendael kunnen multidisciplinair diverse externe professionals ingezet worden bij specifieke vragen of wanneer zich gezondheidsrisico's aandienen. Maar ook informele betrokkenen kunnen hier een rol in vervullen. Een van de taken van de verpleegkundigen en verzorgenden is om doorlopend aandacht te hebben voor alle aspecten rond bewoners en de specifieke vragen en/of de risico's te onderkennen. Zij schakelen de aangewezen rollen in wanneer de bewoner (of diens achterban) dat, na uitleg en overleg, ook wenselijk acht. Het is medewerkers van Oud Clingendael daarbij toegestaan om hun persoonlijke mening te delen maar nooit ongevraagd. Dit uit respect voor de algemene wens van bewoners en hun dierbaren om de ruimte te krijgen om hun eigen leven te leiden.

Door middel van de eerdergenoemde gesprekken gedurende de eerste 6 weken wordt er bij de nieuwe bewoner geïnventariseerd (en daarna op indicatie en tijdens de vaststaande besprekingen) waar de wensen, noden, behoeften en voorkeuren liggen op uiteenlopende gebieden:

- Activiteiten en daginvulling,
- Basiszorg en risico-inventarisatie
- Zingeving en geloof,
- Kleding en persoonlijke bezittingen
- Eten en drinken
- Kapper en pedicure (inbegrepen) en overige persoonlijke zorg
- Wooncomfort
- Sociaal netwerk

Op basis van de uitkomsten worden samen met de bewoner (of diens vertegenwoordiger) doelen en acties opgesteld. Na het in kaart brengen van het sociale netwerk van bewoner zullen de rollen die eenieder kan en wil vervullen nader bepaald worden in overleg met betrokkenen. Zo zal bijvoorbeeld met de activiteitenbegeleiding besproken worden hoe tot zinvolle tijdsbesteding kan worden gekomen en wie waaraan uitvoering geeft. Elke gemaakte afspraak wordt geëvalueerd in zorgleefplan besprekingen en indien gewenst of noodzakelijk vaker. Elke afspraak is te allen tijde voor wijziging vatbaar.

Voor alle thema's geldt dat de ervaringen van de cliënten worden gemeten d.m.v. periodieke tevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten van deze onderzoeken maken onderdeel uit van het leren en verbeteren t.o.v. deze thema's. In lijn met het Generiek Kompas en de voorgenomen uitbreiding van gesprekspartners over de te verlenen zorg en dienstverlening zullen we bezien op welke wijze de tevredenheidsmetingen verder vorm te geven.

Tijdens gesprekken en in de zorgleefplan besprekingen wordt naast de zorg- en ondersteuningsbehoefte met de bewoner (en indien de bewoner dat wenst, diens naasten of vertegenwoordiger) geïnventariseerd op welke wijze de bewoner zijn/haar leven binnen Oud Clingendael wil inrichten. De wensen, noden, behoeften en voorkeuren bezien vanuit de vier levensdomeinen en de levensgeschiedenis van de bewoner spelen in het zorgproces een cruciale rol.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

3.1 ACTIVITEITEN EN DAGINVULLING

Bewoners kunnen in Oud Clingendael dagelijks deelnemen aan gemeenschappelijke dagbesteding en zowel individuele activiteiten als activiteiten in groepsverband. Dagelijks wordt er op iedere woonkamer (3 in totaal) een activiteitenbegeleider of medewerker dagbesteding ingezet tussen 9:00 en 17:30. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor de organiseren van dagbesteding en activiteiten. Aspecten die regelmatig in het programma terugkomen:

- Sport en beweging
- Discussie en actualiteit
- Muziek en zang
- Groene vingers
- Creatieve bezigheden
- Spellen
- Koken en bakken

De mate van bewegen en het stimuleren van bewegen wordt binnen Oud Clingendael als zeer belangrijk aangemerkt. Wandelen in en om de zorgvilla wordt dan ook zeer gestimuleerd binnen het aanbod van activiteiten. In 2024 werd structureel sport en beweging aangeboden, zowel in de vorm van binnen als buiten activiteiten. De duofiets blijkt nog niet aan populariteit te hebben verloren.

De parkachtige fraai aangelegde tuin rondom Oud Clingendael leent zich voor vele buiten activiteiten en is bij uitstek ook geschikt voor een kleine wandeling, met of zonder gebruik van een rollator of rolstoel. Oud Clingendael biedt diverse mogelijkheden om een hobby uit te oefenen voor ontspanning en/of inspiratie. Wij laten ons daarbij leiden door wat de bewoners of hun naasten aangeven. Dit zal in 2025 worden voortgezet.

In 2024 waren er ook weer de zeer gewaardeerde optredens van onze huismuzikanten. Vanwege de grote belangstelling voor muziek in alle vormen willen we in 2025 in overleg met bewoners en belanghebbenden uitbreiding en meer variatie op het muzikale aanbod bewerkstelligen. Samen met het nu nagenoeg voltallige team van activiteitenbegeleiders en medewerkers dagbesteding gaan we bezien waar de kansen en mogelijkheden liggen en er vervolgens invulling aan geven. Muziek is van alle tijden, laat herinneringen herleven en heeft een verbindende rol tussen mensen.

Daarnaast is er het streven om in 2025 meer aandacht te vestigen op natuurbeleving.

3.2 BASISZORG EN RISICOINVENTARISATIE

De bewoner (of diens vertegenwoordiger) kan zelf aangeven wat de wensen, behoeften, voorkeuren en noden zijn t.a.v. wassen, douchen, toiletgang en aan- en uitkleden. Dit wordt vastgelegd in de domeinen. Wanneer de bewoner niet (meer) in staat is, de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit uiteraard eveneens vastgelegd in de domeinen. Op basis van de wensen, behoeften, voorkeuren en noden worden afspraken gemaakt over wat overgenomen wordt door de zorg.

Risico op huidletsel (decubitus), vallen, ondervoeding, depressie, pijn, delier en onbegrepen gedrag worden middels scorelijsten en in combinatie met observaties uit alle gelederen genoteerd en



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

besproken met huisarts en eventueel op verwijzing met andere specifieke professionele disciplines (bijvoorbeeld fysiotherapeut, ergotherapeut, specialist ouderen geneeskunde en geriatrisch team, logopedist, diëtist). Samen met dit netwerk wordt bekeken welke zorg wenselijk is voor het welbevinden van de bewoner en hoe eventuele risico's kunnen worden vermeden. Gemaakte afspraken worden verwerkt in het zorgleefplan.

3.3 ZINGEVING EN GELOOF

Wanneer een bewoner bepaalde specifieke wensen heeft ten aanzien van de uitoefening van geloof of aangeeft met iemand te willen praten over levensvragen dan zullen we in gesprek met de bewoner en diens achterban daar een passende invulling voor treffen. Wellicht heeft de bewoner al een gesprekspartner in zijn/haar netwerk die mogelijk die rol kan gaan vervullen of continueren.

3.4 KLEDING EN PERSOONLIJKE BEZITTINGEN

Het is nodig dat alle kleding gemerkt is met een naam om zoekraken na het wassen (wat intern plaatsvindt) te voorkomen. Uiteraard kan bewoner of diens vertegenwoordiging er ook voor kiezen de kleding zelf te (laten) wassen. Een dergelijke afspraak wordt in dat geval ook opgenomen in het zorgleefplan. Bewoners richten hun eigen appartement in met persoonlijke bezittingen zodat zij zich thuis kunnen voelen.

Wij raden het bewoners met dementie af om kleine kostbaarheden zoals sierraden in huis te hebben vanwege het risico op zoekraken en de stress die dit onder medewerkers kan veroorzaken. Afspraken, die in goed overleg hierover worden gemaakt, worden in het zorgleefplan opgenomen.

3.5 ETEN EN DRINKEN

De bewoner kan aangeven welk eten hij/zij lekker vindt en heeft keuze in wat hij/zij juist wel of juist niet wil eten. Indien er een dieet is of andere specifieke wensen zijn dan wordt daar uitvoering aan gegeven. Ook wanneer iemand specifieke voorkeuren voor dranken en merken heeft zal daar invulling aan worden gegeven. Er wordt uiteraard ook rekening gehouden met eventuele medisch gebaseerde voorschriften. Specifieke afspraken worden in het zorgleefplan opgenomen.

De warme maaltijd betrekken we van een externe leverancier. Zoals alle andere externe leveranciers wordt ook hier de tevredenheid periodiek gemeten en geëvalueerd. In 2024 zijn we aan de hand van het tevredenheidsonderzoek in 2023 aan de slag gegaan om de kwaliteitsbeleving van de maaltijden te verbeteren. Helaas is dit onvoldoende succesvol gebleken waardoor is besloten om per 2025 in zee te gaan met andere leveranciers.

3.6 KAPPER, PEDICURE EN OVERIGE PERSOONLIJKE ZORG

Iedere bewoner kan in principe wekelijks gebruik maken van de kapper aan huis en maandelijks van de pedicure. Uiteraard kan van dit basisaanbod worden afgeweken wat genoteerd wordt. Heeft een bewoner behoefte aan bijvoorbeeld massages of schoonheidsbehandelingen dan organiseert de familie



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

of andere relatie dit tot op heden. De behandeling kan zo mogelijk ook thuis, in het eigen appartement, plaatsvinden.

Ook andere behandelingen kunnen door familie worden georganiseerd. Het is van belang dat er heldere communicatie afspraken zijn zodat enerzijds huisarts en de zorg en anderzijds de bewoner en diens relaties van de hele agenda van de bewoner op hoogte zijn. Zodat er geen tegenstrijdige gebeurtenissen plaatsvinden of behandelingen worden gestart waarvoor contra indicaties zijn aan medische kant of dat er dubbele afspraken zijn.

In 2025 gaan wij in overleg met cliëntvertegenwoordiging bezien hoe een en ander zo efficiënt mogelijk te organiseren. Het ECD en de mogelijkheid rapportages door te sturen naar contactpersonen zal hierin zeker een rol blijven spelen.

3.7 WOONCOMFORT

Alle bewoners hebben een eigen appartement. Dit appartement wordt door de bewoner geheel naar eigen inzicht ingericht. Eén en ander vindt plaats in overleg met de verpleegkundigen en de preventiemedewerkers om ook te kunnen voldoen aan de eisen van Arbowetgeving voor zorgverleners.

De wekelijkse schoonmaak is uitbesteed aan een schoonmaakbedrijf waarmee afspraken zijn vastgelegd en regelmatig evaluaties plaatsvinden met als uitgangspunt periodiek gehouden kwaliteitsmetingen. Er wordt gezorgd voor een veilige omgeving voor de bewoner en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit beter of passender te waarborgen.

3.8 SOCIAAL NETWERK

Familie, naasten en/of vertegenwoordiger zullen in 2025 nog meer worden betrokken bij de zorg en het welzijn van de bewoner. In samenspraak met de bewoner wordt er afgesproken wat de familie, naasten en/of vertegenwoordiger kunnen betekenen voor de bewoner.

De afspraken hierover worden vastgelegd in het ZLP van de bewoner en geëvalueerd. De rolverdeling binnen het sociaal netwerk zal in samenspraak worden opgesteld en vastgelegd. Zo kunnen directe naasten behoefte hebben om (tijdelijk) volledig ontzorgd te worden maar kan dit wellicht (deels) overgenomen door een ander familielid of iemand uit de vriendenkring. Oud Clingendael gaat in de lijn van het Generiek Kompas hier verder op uitbouwen.

PLANNEN VOOR 2025

- ❖ Kwaliteitsmetingen breder inrichten op de tevredenheid en feedback van het netwerk rondom bewoners. Betere ondersteuning 1^e contactpersoon in de uitvraag van feedback.
- ❖ Inzet nieuwe leverancier(s) warme maaltijden.
- ❖ Meer muzikanten in huis.
- ❖ Meer aandacht voor natuurbeleving.



4 VEILIGE ZORGVERLENING

Oud Clingendael streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners. Die veiligheid moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van de bewoners.

Veiligheid gaat onder anderen over het meten en inzichtelijk maken van indicatoren. Door het inzichtelijk maken van de indicatoren zijn er handvatten om te kunnen leren en verbeteren. Als belangrijk onderdeel van veilige zorg noemen we hier eerst dat er in Zorgvilla Oud Clingendael geen vrijheid beperkende middelen worden ingezet. Mocht er risico ontstaan voor de bewoner dat niet anders is af te wensen dan aan de hand van gewenste vrijheidsbeperking dan valt dit onder de exclusiecriteria.

Op basis van indicatoren op de volgende thema's van basisveiligheid worden leer- en verbeter trajecten ingezet waarbij resultaten uit meetmomenten worden geëvalueerd.

- Medicatieveiligheid
- Decubituspreventie
- Voedselveiligheid (denk aan slikproblemen)
- Mondzorg
- Incontinentie

Oud Clingendael heeft een MIC-commissie die verantwoordelijk is voor de analyse van melding van complicaties, incidenten en calamiteiten. Medewerkers worden veelal meegenomen in de analyse waardoor zij meer inzicht kunnen verwerven in mogelijkheden ter voorkoming van een volgende vergelijkbare complicatie, incident of calamiteit. Deze wijze van analyse verwerking zal worden gecontinueerd in 2025 en naar verwachting zullen medewerkers steeds meer proactief te werk gaan in het voorkómen van ongewenste situaties. Dit zal blijken uit te houden metingen en ervaringen.

4.1 MEDICATIEVEILIGHEID

Medicatie complicaties en incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd op organisatieniveau. De kwaliteitscommissie bespreekt per kwartaal de aandachtspunten die uit de MIC-meldingen naar voren zijn gekomen. Hieruit volgen bijvoorbeeld onderwerpen voor het scholingsplan of aandachtspunten voor gesprekken met individuele medewerkers. Zo wordt ook de analyse van incidenten gebruikt om trends te ontdekken als input voor verbetermaatregelen. Jaarlijks vindt er een medicatiereview plaats met huisarts en apotheker.

De inzet van psychofarmaca wordt door de verpleging en de kwaliteitscommissie gemonitord: er wordt bijgehouden wie wanneer welk psychofarmacon krijgt voorgeschreven, de reden en door wie het is voorgeschreven. Zo hebben we per kwartaal een beeld van de inzet en de reden en kan dat aanleiding geven voor verder overleg met huisarts en/of specialist ouderen geneeskunde en het geriatrisch team.

Uitgangspunt hierbij is de richtlijn van Verenso.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

4.2 DECUBITUSPREVENTIE

Aan de hand van een werkinstructie zijn de te nemen stappen en de eventueel inzetbare hulpmiddelen inzichtelijk gemaakt. Hiermee kan eenduidigheid in werkwijzen worden geborgd. Er wordt bijgehouden wie wanneer welk stadium van decubitus heeft en welke maatregelen er zijn genomen. Het overzicht komt periodiek ter sprake in het verpleegoverleg en het kwaliteitsoverleg waarna waar nodig maatregelen kunnen worden getroffen. Gezien de grootte van de organisatie en het mede daarmee gepaard gaande feit dat wondzorg (gelukkig) sporadisch voorkomt wordt voor wondzorg type 3 en 4 en complexere situaties een beroep gedaan op de inzet van een (externe) wondverpleegkundige middels een verwijzing van de huisarts.

Het percentage bewoners met decubitusgraad 2 of hoger betrof in 2024 gemiddeld 2%.

4.3 VOEDSELVEILIGHEID

De maaltijden die vanuit extern worden geleverd voldoen aan de kwaliteitseisen voor de voedselveiligheid. Levensmiddelen worden via FIFO in beperkte voorraad opgeslagen in een aparte ruimte; de inhoud van de koelkasten op de etages wordt dagelijks tijdens het gebruik gecontroleerd.

Zodra er problemen met slikken worden gesignaleerd worden in overleg met de huisarts mogelijke oorzaken onderzocht. Op basis van de bevindingen maar ook soms al als onderdeel van het vooronderzoek wordt verwezen naar een logopedist. De interventies en opdrachten die uit het geheel van onderzoek komen worden verwerkt in het dossier en uitgezet in doelen en acties voor de zorgmedewerkers. Maaltijd samenstelling en textuur worden waar nodig uiteraard aangepast. Bewoner en/of diens vertegenwoordiging wordt in het gehele proces betrokken voor overleg en ter informatie.

4.4 MONDZORG

Iedere bewoner heeft een tandarts en het gebit en mondzorg wordt volgens schema periodiek gecontroleerd. Bewoners die om redenen niet naar een praktijk kunnen maken na akkoord van de zorgverzekeraar gebruik van een tandartsen collectief dat alle tand- en mondbehandelingen aan huis verzorgt.

Behandelingen vinden plaats in overleg met vertegenwoordiger en op indicatie in overleg met de huisarts. Vanuit de tandarts of andere tand/mond professionals ontvangen de zorgmedewerkers een plan van aanpak waarin zowel frequentie als wijze waarop een gebit/mond verzorgd moet worden. Dit wordt in het ECD uitgezet in doelen en acties. Een interactieve training in de zorgvilla heeft ertoe geleid dat medewerkers beter beseffen dat goed mond- en gebitonderhoud een significante bijdrage levert aan gezondheid en welbevinden van bewoners. Hieraan wordt ook in 2025 verder invulling gegeven.

4.5 INCONTINENTIE

Alle vormen van incontinentie komen frequent voor bij de bewoners van Oud Clingendael. Ook dit is een aspect dat individueel benaderd wordt. Door bewoners goed te leren kennen, kunnen medewerkers, mits ook over voldoende kennis beschikkend, goed leren inspelen op het voorkómen of



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

snel onderkennen van “ongeluk” momenten. Bij die bewoners waarbij dat moeilijker is geworden door bijvoorbeeld de fase van dementie, worden frequente controle momenten georganiseerd en worden maatregelen genomen die eveneens in de werkinstructie decubituspreventie zijn aangegeven. Dit alles verloopt in overleg met vertegenwoordiger.

Advies voor het gebruik van materialen kan te allen tijde worden opgevraagd bij de leverancier van de materialen.

4.6 ACUTE ZIEKENHUISOPNAME

In 2024 zijn er 2 momenten geweest waarop een bewoner door persoonlijke omstandigheden acuut is opgenomen in het ziekenhuis. Dit betrof welswaar een onvoorziene gebeurtenis maar had geen relatie met de kwaliteit van zorg (geen incident maar complicatie).

4.7 VEILIGE OMGEVING

4.7.1 HYGIËNE EN INFECTIEPREVENTIE

Het thema hygiëne is opgenomen in terugkerende interne toetsingen. Daarnaast is er een infectiepreventiedeskundige die zo nodig kan worden geraadpleegd.

4.7.2 BRANDVEILIGHEID EN AANWEZIGHEID CALAMITEITENPLANNEN

Brandveiligheid, calamiteitenplannen en BHV, Arbeidsomstandigheden en ziektebegeleiding (ARBO), digitale veiligheid en persoonlijk veilig voelen zijn onder anderen onderdeel van de RI&E en het bijbehorende plan van aanpak. Zo vindt er bijvoorbeeld jaarlijks een training BHV plaats met als onderdeel ontruiming, brandpreventie en -bestrijding.

4.7.3 VEILIGHEID VAN HULPMIDDELEN

Weegstoelen, bloeddrukmeters en andere meetinstrumenten worden periodiek gevalideerd, gecontroleerd en/of vervangen. Hulpmiddelen die vanuit de uitleen tot beschikking staan van bewoners worden bij defecten of andere problemen door de betreffende organisaties opgehaald en vervangen.

Wanneer eigen hulpmiddelen van bewoners niet (meer) voldoen aan eisen en verwachtingen wordt de bewoner of vertegenwoordiger gevraagd het hulpmiddel te (laten) repareren of te vervangen.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

PLANNEN VOOR 2025

- ❖ Inzet en gebruik van psychofarmaca conform de richtlijn van Verenso borgen in samenwerkingsovereenkomsten met de huisartsen en hierop evaluaties houden met de huisartsen.
- ❖ Medewerkers coachen bij het verder ontwikkelen en implementeren van thema onderwerpen bij de zorg, zoals bijvoorbeeld mondzorg en slikproblemen, maar ook bijvoorbeeld in de omgang met moeilijk te duiden gedragingen.
- ❖ Mede op geleide van individuele behoeften van medewerkers nieuwe trainingen voor zorgonderdelen organiseren.
- ❖ Implementatie digitaal verbeterregister en MIC/MIM-applicatie waarmee niet alleen de mogelijkheden van registraties uitbreiden maar ook de relaties tussen onderdelen beter zichtbaar worden.



5 MEDEWERKERS

Zonder voldoende bevoegde en bekwame medewerkers kan er onvoldoende kwalitatief goede zorg geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en een veranderde zorgvraag maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing noodzakelijk is. Naast een goede reflectie op de balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de personeelssamenstelling wordt in het Generiek Kompas specifiek aandacht gevraagd voor:

- Verdieping van (specifieke) kennis en vaardigheden, Leren, ontwikkelen en reflecteren en het in kaart brengen van competenties van medewerkers.
- De dienstroosters van de zorgmedewerkers zijn zo ingeregeld dat er op alle zorgmomenten voldoende gekwalificeerde en bekwame medewerkers aanwezig zijn: de basis voor professionele zorgverlening.
- Medewerkers dienen bekwaamheid van handelingen te herhalen. Daarnaast wordt de bekwaamheid cyclisch in de praktijk getoetst. De Vilans protocollen zijn leidend hierin.
- Opleiding wordt gezien als een instrument waarbij strategische doelen van de organisatie kunnen worden verwezenlijkt en medewerkers zich blijvend kunnen ontwikkelen en groeien in hun rol. Door middel van opleiden wordt de deskundigheid van de medewerkers op peil gehouden en versterkt. Opleiden is een instrument om verandering van de omgeving het hoofd te bieden. Daarnaast kan het volgen van een opleiding bijdragen aan het werkplezier van medewerkers.

Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in CarePortal. Bij indiensttreding wordt een diplomacheck en een check op BIG-registratie uitgevoerd, indien van toepassing. Alle BIG-handelingen/voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst.

Binnen Oud Clingendael maken we onderscheid tussen beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen. De beroepsopleidingen (initieel onderwijs) hebben werkbegeleiders, praktijkopleidingen en docenten die een ondersteunende rol bieden aan de leerling.

Onder de bedrijfsopleidingen vallen de bij- en nascholingen. Naast het opleiden van 'eigen' leerlingen, biedt Oud Clingendael ook mogelijkheid voor stagiaires van diverse opleidingen van verschillende niveaus. Het leren op de werkplek is in de opleiding een belangrijk onderdeel. Bij de samenstelling van een zorgteam is het ook van belang om een bij de aanwezige populatie bewoners zo passend mogelijke mix van competenties van medewerkers te bewerkstelligen.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

5.1 PERSONEELSSAMENSTELLING

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvragen van bewoners. In onderstaande tabellen staan overzichten van zorgmedewerkers in dienst bij Oud Clingendael in de periode 01-01-2024 t/m 31-12-2024, inclusief de instroom en uitstroom.

Functie	Niveau	Aantal medewerkers	Aantal FTE
Zorghulpen	1	6	4,39
Helpenden Zorg en Welzijn	2	8	3,25
Helpenden Zorg en Welzijn +	2+	7	4,99
Verzorgenden IG	3	7	4,18
Verpleegkundigen	4	5	3,55
Activiteitenbegeleiders	3	6	3,02
Overig		2	1,78
Totaal		40	25,16
Leerlingen	3 en 4	2	1,33
Flexpool	2 en 3		8,54

In- en uitstroom	Aantal
In dienst	10
Uit dienst	8

Het percentage ziekteverzuim in 2024 bedroeg 6%. Dit is wat hoger dan we gewend zijn en werd hoofdzakelijk veroorzaakt door enkele medewerkers die langdurig ziek waren.

Ook in 2024 was er sprake van grote krapte op de arbeidsmarkt. Hierdoor kwam de inzet van onze flexpool hoger uit dan we als doel stelden. De inzet van flexmedewerkers betrof gemiddeld 25%.

De medewerkers geven Oud Clingendael het in tevredenheidsonderzoek het rapportcijfer 8 op basis van 24 respondenten. De NPS-score op de waarderingsvraag is 12.

PLANNEN VOOR 2025

- ❖ Verlagen inzet flexpool aan de hand van wervingscampagnes.
- ❖ Inzet en begeleiding stagiaires.
- ❖ Stimuleren BBL-trajecten.
- ❖ Medewerkers zien te binden en te behouden aan de hand van waardering, meer eigenaarschap en inventarisatie van verwachtingen (tevredenheidsonderzoek).
- ❖ Uitbreiding verpleegteam.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

6 LEREN EN VERBETEREN

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om bewoners een goede zorg- en dienstverlening aan te bieden en te geven. Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Zij moeten ruimte krijgen om te leren en zich te ontwikkelen: kennis en ervaring extern halen, kennis delen en verspreiden, kennis toepassen, en reflecteren zijn de ingrediënten hiervoor. Leren en ontwikkelen gaat beter naarmate er een cultuur van gezamenlijk verbeteren ontstaat. Het geheel is meer dan de som der delen. Inzicht in resultaten (directe feedback), het beoordelen van de resultaten en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang en een gezamenlijk doel, waarbij commitment ontstaat voor het vervolg.

Er worden diverse vormen van scholing geboden zoals digitaal scholen (E-learning), beroepsopleidingen en bedrijfsopleidingen. Oud Clingendael is een erkend leerbedrijf en aangesloten bij SBB. Er wordt steeds nagedacht over nieuwe vormen van leren en welke ondersteuning daar bij past. Scholing is een van de mogelijkheden, maar steeds vaker kiezen we ook voor 'learning on the job', omdat het rendement hiervan vaak hoger blijkt dan de klassikale insteek.

Continu werken aan verbetering van kwaliteit is de norm in Oud Clingendael. Daarbij hoort transparantie over bereikte resultaten. In lijn met het Generiek Kompas geven wij dit vorm aan de hand van onderstaande uitgangspunten:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Leren en ontwikkelen, o.a. deel uitmaken van een lerend netwerk
- Feedback en het stellen van vragen
- Jaarlijkse publicatie van het kwaliteitsbeeld

6.1 KWALITEITSMANAGEMENT(SYSTEEM)

Oud Clingendael beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) conform het ISO-schema 9001. Hierin zijn de verantwoordelijkheden met betrekking tot kwaliteit en beleid vastgelegd.

Kwaliteit management is vanzelfsprekend meer dan een meetsysteem. Kwaliteit management komt terug in alle aspecten van zorg- en dienstverlening. Van het organiseren en verwerken van wasgoed tot het organiseren van huisarts visites, van het bereiden van borrelhapjes tot het afruimen van terrastafels; overall vindt management op kwaliteit plaats. Vanuit alle gebieden wordt dan ook het KMS gevuld met verbeterpunten en uitslagen van metingen, met te nemen acties en met de resultaten. De stakeholders analyse is ook onderdeel in het KMS en vormt een goede leidraad voor te houden evaluaties met de stakeholders.

6.1.1 MELDING VAN INCIDENTEN (MIC)

Zoals eerder al benoemd beschikt Oud Clingendael over een MIC-commissie. Het doel van de MIC-commissie is het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door voorgekomen complicaties en incidenten structureel, eenmaal per kwartaal, te bespreken.

De MIC-commissie bestaat uit de locatiemanager, de directie en de kwaliteitsfunctionaris. Het verkregen inzicht in de aard en de omvang van de complicaties en incidenten en risicovolle situaties wordt verwerkt in het KMS. Eventueel geconstateerde trends en de daarop te volgen maatregelen



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

worden eveneens geregistreerd. MIC-meldingen worden besproken met medewerkers met als doel te leren, inzicht te verbreden en de kwaliteit van zorg hiermee te verbeteren. Eenmaal per jaar wordt een overzicht van meldingen en de genomen maatregelen of uitgevoerde acties gebundeld in een geanonimiseerd MIC-jaarverslag.

Meldingen Incidenten Clienten (MIC)	Aantal in 2024
Medicatie	6
Vallen	2
Overig	2
Totaal	10

6.1.2 CLIENTTEVREDENHEID

Jaarlijks wordt de tevredenheid op diverse onderdelen gepeild onder de bewoners en/of diens vertegenwoordigers en binnenkort ook het sociaal netwerk. De uitkomsten worden gedeeld en besproken met de betreffende rollen.

Rapportcijfer	NPS-score
7,8	+31

Het rapportcijfer is op een schaal 1-10. De NPS (Net Promotor Score) heeft betrekking op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat onze organisatie wordt aanbevolen aan derden.

Behalve het rapportcijfer en de aanbevelingsvraag geeft het tevredenheidsonderzoek inzicht op onderstaande vragen:

- Worden afspraken nagekomen?
- Hoe wordt de verzorging/verpleging gewaardeerd?
- Hoe wordt de omgang met de bewoners gewaardeerd?
- Hoe wordt de kwaliteit van leven beoordeeld?
- Wordt er naar bewoners en hun vertegenwoordiging geluisterd?
- Hoe waardeert men de accommodatie?

De gemiddelde score op deze vragen was 7,9

Vertegenwoordigers van bewoners van Oud Clingendael worden na het overlijden van bewoners die zij vertegenwoordigd hebben gevraagd om via de website van Zorgkaart Nederland hun bevindingen en ervaringen te delen. Er zijn geen vertegenwoordigers geweest die in 2024 zijn ingegaan op deze uitnodiging.

Oud Clingendael heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon, een cliëntvertrouwenspersoon Wzd, en is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. In 2024 is geen van deze actoren door bewoners of vertegenwoordigers benaderd.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

6.2 LEREN EN ONTWIKKELEN

Oud Clingendael is aangesloten bij brancheorganisatie SPOT en lerend netwerk KenniZ. Vanuit hier is aandacht voor strategische en bestuurlijke uitdagingen van directie en locatiemanagement. Voor uitvoerende medewerkers is deelname aan thema informatiebijeenkomsten en workshops mogelijk.

Medewerkers worden in staat gesteld om voor hun relevante cursussen en andere leer activiteiten te volgen. Welke behoefte er bij de individuele medewerker is komt tot uitdrukking in individuele evaluatiegesprekken. Tevens kunnen vastgestelde trends vanuit o.a. MIC-besprekingen aanleiding zijn om al dan niet verlichte (bij)scholing aan te bieden. De ervaring heeft geleerd dat de medewerkers de “training-on-the-job” vorm zeer waarderen en er eerder op voortborduren dan het geval is bij externe cursussen. Het scholingsplan 2025 houdt daar voor alle niveaus rekening mee. Het samen (bij)leren leidt tot meer wederzijds begrip en kan de samenwerking rondom de zorg van bewoners versterken. Maar ook klinische lessen die periodiek door een huisarts worden gegeven kunnen rekenen op een positieve respons en onderwerpen blijken nadien makkelijker te worden besproken.

In Oud Clingendael is het geven van feedback en het ontvangen ervan het afgelopen jaar aangemoedigd onder alle rollen. Het is gebleken dat het voor veel medewerkers moeilijk blijft en helaas onthouden sommigen zich ervan. Wat hieraan ten grondslag ligt zal waarschijnlijk divers zijn, waarbij o.a. cultuurgebonden gewoontes en normen een rol kunnen spelen en ook de intrede van nieuwe medewerkers kan tot (onbedoelde) drempels hebben geleid. Met dit toch enigszins tegenvallend resultaat wat eigenlijk als (onuitgesproken) feedback kan worden gezien gaan we verwachtingen herbezielen en ons beraden hoe een voor iedereen passend groei traject in dezen vorm te geven. Inventarisatie onder medewerkers door middel van bijvoorbeeld een peiling zou een startpunt kunnen zijn. Doel is dat de medewerkers gaan inzien dat feedback hun veel kan leren en tot persoonlijke groei kan leiden en dat feedback ook kan leiden tot betere besluitvorming, juist door de meer diverse meningen te delen met elkaar. Uiteraard moeten medewerkers zelf de stap gaan nemen en wat daar voor nodig is zal eerst helder moeten worden.

Het stellen van vragen is eveneens een belangrijk onderdeel in de dagelijkse werkzaamheden en wordt dan ook gestimuleerd. Het stellen van vragen is vanzelfsprekend ook onderdeel bij feedback. Door vragen te verdelen in “vragen die niet kunnen wachten” en “overige vragen” is er meer structuur ontstaan en kan de focus die nodig is voor direct te beantwoorden vragen beter worden gelegd. Aan de hand van het organogram en de daarin te volgen route is het eveneens mogelijk gemaakt om vragen meer efficiënt te verwerken: de vraag kan gelijk aan de juiste rol gesteld worden. Deze structuur schept meer overzicht in de dagelijkse “workload” en voorkomt eerder dat vragen die niet kunnen wachten ondersneeuwen onder de rest.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

PLANNEN VOOR 2025

- ❖ Hogere NPS-scores behalen op onderdelen “nakoming gemaakte afspraken” en “luisteren” aan de hand van de inzet van persoonlijker contact vanuit de verpleegkundigen met het netwerk rond bewoners.
- ❖ Persoonlijke leerbehoeften van medewerkers optekenen voortkomend uit gesprekken en evaluaties of aan de hand van gesignaleerde trends.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

7 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Op de website en in het kwaliteitsbeeld zijn de missie, visie en kernwaarden omschreven. Op basis van deze vastgestelde missie en visie wordt er uitvoering aan het beleid gegeven. Er zijn duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten.

7.1 LEIDERSCHAP EN GOED BESTUUR

Oud Clingendael is een familiebedrijf waarin de rollen 'eigenaarschap' en 'bestuur' verweven zijn. Er is een cliëntenraad, een raad van toezicht (RvC) en een directeur die wordt ondersteund door een (verpleegkundig) locatiemanager, een (verpleegkundig) kwaliteitsfunctionaris, een functionaris gegevensbescherming en twee preventiemedewerkers.

Directie en eigenaarschap zijn verenigend in dezelfde persoon. Het risico is dat het hiërarchisch wordt ervaren. Om die reden is er gekozen voor een platte organisatiestructuur en een leidinggevende met ruime ervaring op de werkvloer. Hiermee wordt beoogd dat medewerkers geen drempel ervaren richting hun leidinggevende. Zowel locatiemanager als kwaliteitsfunctionaris zijn vele jaren werkzaam geweest als verpleegkundig zorgcoördinator.

De leiderschapsstijl van de directeur is ondersteunend aan het Generiek Kompas. De directie is eindverantwoordelijk voor de toepassing ervan. De directie heeft structureel overleg met de locatiemanager, de Cliëntenraad en de interne toezichthouder (RvC).

De directie is dagelijks aanwezig op de locatie en heeft contact met de bewoners, familie en medewerkers. Hierdoor is de directie goed op hoogte van de verwachtingen van bewoners en hun familie evenals van wat speelt er op de werkvloer. Borging van de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie geschiedt door structurele deelname aan diverse overlegstructuren.

7.2 CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad is een groep vertegenwoordigers die de belangen van bewoners in Oud Clingendael behartigt. De raad praat en denkt mee over de kwaliteit van zorg, geeft advies over zaken die belangrijk zijn voor de bewoners en zorgt ervoor dat de bewoners als groep gehoord wordt. Jaarlijks brengt de cliëntenraad verslag uit middels het jaarverslag. De vertegenwoordigers van alle bewoners worden in de gelegenheid gesteld om punten van algemene aard als agendapunt in te brengen voorafgaand aan iedere vergadering.

7.3 INTERNE TOEZICHTHOUDER (RVC)

De raad van commissarissen (RvC) is het toezichthoudend orgaan dat naast haar adviserende rol toeziet op verantwoord bestuur zoals beschreven in de governance code.

De leden van de RvC worden benoemd op basis van een functieprofiel dat recht doet aan deskundigheid en onafhankelijkheid.



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

7.4 KWALITEITSCOMMISSIE

De kwaliteitscommissie heeft de verantwoordelijkheid voor het opstellen en uitvoeren van dit kwaliteitsbeeld.

De kwaliteitscommissie zorgt ervoor dat de medewerkers de kwaliteitsborgingsnormen en -procedures volgen die door Oud Clingendael zijn vastgesteld. De commissie analyseert de gegevens uit het kwaliteitsregister, bespreekt het beleid en stelt procesverbeteringen voor. De commissie stimuleert hierbij werknemers om verwachtingen van kwaliteitsdoelen te realiseren.

7.5 MIC-COMMISSIE

De MIC-commissie heeft als doel het beheersen van risico's in de dagelijkse zorg- en dienstverlening. De leden analyseren meldingen van complicaties, incidenten en calamiteiten om tot interventies en verbeter suggesties te komen.

7.6 VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon zorg ondersteunt de bewoners van Oud Clingendael bij klachten, problemen of onvrede over de zorg. De vertrouwenspersoon zorg is onafhankelijk en heeft geheimhoudingsplicht.

7.7 CLIËNTCONTACTPERSOON WZD

Ondanks dat er in Oud Clingendael voor is gekozen om geen vormen van onvrijwillige zorg te bieden is er een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon in het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) waar bewoners en hun vertegenwoordigers contact mee kunnen opnemen zodra zij een vraag of klacht hebben over ongewenste zorg of ondersteuning.

PLANNEN VOOR 2025

- ❖ Uitbesteding functionaris gegevensbescherming zodat expertise is gewaarborgd.
- ❖ RI&E opnieuw uitvoeren samen met preventiemedewerkers.
- ❖ MIC-commissie uitbreiden met verpleegkundig daghoofden.



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

8 HULPBRONNEN

Oud Clingendael heeft eind januari 2016 de nieuwbouwlocatie Oud Clingendael betrokken. Met zonnepanelen, duurzame installaties en duurzaam geproduceerd hout is de zorgvilla een 'groene' villa geworden. Zorgvilla Oud Clingendael heeft als eerste zorgorganisatie in Nederland van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu een groenverklaring in ontvangst mogen nemen. Hiermee verklaart zij dat Oud Clingendael in het belang is van natuur en milieu.

8.1 TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

Oud Clingendael maakt gebruik van technologische hulpbronnen, zoals ICT, One-device telefoons, Domotica en een elektronisch sluitsysteem (i-loq). De leverancier van het zusteroproepsysteem kan geen service meer bieden. Om die reden wordt er naar alternatieven gekeken.

Content van bijvoorbeeld activiteiten wordt met familie gedeeld via Familienet in Viva Engage. Om de betrokkenheid van het netwerk rond bewoners te versterken zijn we voornemens om deze vorm van communicatie verder uit te breiden. Een voorbeeld hiervan is het tussentijds delen van het kwaliteitsverslag waarmee we zijn gestart in het laatste kwartaal 2024.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een digitaal cliëntendossier (CarePortal en Nedap ONS), de zorginhoudelijke protocollen van Vilans en Apotheek.nl.

8.2 MATERIALEN EN MIDDELEN

Er vindt structureel onderhoud en keuring van materialen en (zorg) hulpmiddelen plaats. Hiermee voldoen de materialen en (zorg)hulpmiddelen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

Alle medewerkers hebben toegang tot de protocollen van Vilans. Deze protocollen zijn via het ECD beschikbaar.

8.3 PROFESSIONELE RELATIES

Oud Clingendael werkt samen met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten, convenanten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners wordt geëvalueerd aan de hand van de onderling gemaakte afspraken.

PLANNEN VOOR 2025

- ❖ Aanschaf nieuw zusteroproepsysteem.
- ❖ Invoer digitale medicatie toedienregistratie.
- ❖ Borging afspraken met nieuwe leveranciers en ketenpartners.