

Kwaliteitsverslag WMO Cederhof 2022

Dit verslag is geschreven voor alle betrokken en geïnteresseerde partijen die meer willen weten over de diensten die Cederhof levert vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en hoe Cederhof de kwaliteit van deze diensten in 2022 heeft gewaarborgd.

Cederhof is een regionale zorgorganisatie gevestigd in de gemeente Kapelle. Wij bieden zorg wijkverpleging en nachtzorg, welzijn en wonen onder één dak. Daarnaast leveren wij huishouding en dagverzorging vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Ook beschikken we over de mogelijkheid voor tijdelijke opname. Cederhof is één van de grootste werkgevers van de Gemeente Kapelle met ongeveer 320 medewerkers. Daarbij is Cederhof een opleidingsplaats voor vele beroepen én voor veel jongeren een leuke bijbaan/vakantiebaan. Sinds 2020 biedt Cederhof alle scholen in de gemeente Kapelle de mogelijkheid de maatschappelijke stage te verzorgen.

Missie

Cederhof streeft als Kapelse organisatie naar naadloos aaneengesloten diensten van wonen, welzijn en zorg. Wij bieden met onze bekwame en betrokken medewerkers een bijdrage aan de leefbaarheid van onze gemeente. Centraal in ons handelen staat het persoonlijk contact en het respect voor een eigen leven: "heel persoonlijk."

Visie

Aansluitend op onze missie staat in onze zorgvisie zelfstandigheid voorop. Dit betekent dat wij het als organisatie belangrijk vinden om maatwerk te leveren. Zorg op maat betekent: niet meer, maar ook niet minder zorg verstrekken dan daadwerkelijk nodig is. Samen met cliënten wordt gekeken naar wat hun netwerk (familie, mantelzorg en vrijwilligers) voor hen kan betekenen. Dit bepaalt mede wat de cliënt aan professionele zorg en ondersteuning ontvangt. Hierin werken verschillende disciplines binnen Cederhof samen zoals (coördinerend) verpleegkundigen, verzorgenden, teamleiders, de coördinator huishouding en de coördinator vrijwilligers.

In 2022 is ons nieuwbouwproject echt begonnen! We bouwen 76 levensloopbestendige woningen (2 kamer appartementen) op de locatie Bruëlisstraat. In de nieuwbouw zijn 3 verdiepingen. Het gebouw is verbonden met het 'oude Cederhof' waar de linnenkamer en de keuken dienst blijven doen.

De zorgvisie is "**Zoveel mogelijk als thuis**". We leren van het oude Cederhof. We kiezen ervoor om de zorg voor cliënten met dementie met een gesloten tuin op de begane grond en 1e etage te positioneren zodat cliënten vrij naar buiten kunnen wandelen. In het oude Cederhof zijn systemen gebonden aan een appartement/werkplek wat kostbaar en weinig flexibel is. In de nieuwbouw is het zoveel mogelijk als thuis met zoveel mogelijk ruimte voor de cliënt. Daarom zijn er bijvoorbeeld geen vaste werkplekken met vaste telefoons voor de zorgmedewerkers.

Van aanvraag tot ondersteuning

Wanneer een inwoner van gemeente Kapelle ondersteuning nodig heeft bij het huishouden neemt hij/zij zelf of met hulp uit het netwerk contact op met GR de Bevelanden. Ook als diegene al cliënt is van wijkverpleging of dagbesteding bij Cederhof. Het indicatiebesluit voor ondersteuning in de huishouding wordt namelijk vastgesteld door GR de Bevelanden. Hierna komt deze als aanvraag binnen bij de coördinator huishouding van Cederhof.

De coördinator huishouding maakt een afspraak met de aanvrager voor een intakegesprek. Bij dit gesprek kan familie aanwezig zijn. Wanneer iemand nog niet in het cliëntenbestand van Cederhof voorkomt, wordt tijdens dit gesprek ook de zorgstart en de zorgleveringsovereenkomst ingevuld. De zorgleveringsovereenkomst is het formele contract dat Cederhof met de cliënt aangaat voor de levering van de huishoudelijke diensten. De zorgleveringsovereenkomst is gebaseerd op de algemene voorwaarden van de branchevereniging en verbindt beide partijen met elkaar voor de duur van het indicatiebesluit. Als de situatie van de cliënt tussentijds verandert, of na afloop van de gestelde indicatietijd niet is verbeterd, kan een herindicatie worden aangevraagd.

Bij elke (her)indicatie plant de coördinator huishouding een huisbezoek met de cliënt en stemt het ondersteuningsplan opnieuw met de cliënt af. Hierin wordt vastgesteld bij welke huishoudelijke taken de cliënt ondersteuning nodig heeft, wat de cliënt zelf kan en welke taken er door personen uit het netwerk van de cliënt worden opgepakt. Wanneer de cliënt het ondersteuningsplan ondertekent, gaat de cliënt akkoord met de uitvoering van deze diensten.

Het ondersteuningsplan dient als leidraad en kan samen met de huishoudelijke medewerker tijdens het eerste bezoek worden doorgenomen. Vervolgens wordt besproken hoe het organiseren van het huishouden eruit gaat zien. Gekeken wordt of de huidige inzet volstaat, of de huidige dag en tijd voldoet en de hulp van huishoudelijk medewerker als prettig wordt ervaren. Soms is hulp inzet vanuit het Buurteam gewenst en kan de coördinator huishouding hiermee contact zoeken om de mogelijkheden te bespreken. Desgewenst kan aan de hand van het ondersteuningsplan een schoonmaakschema worden opgesteld of een logboekje worden bijgehouden in de vorm van een schriftje bij de cliënt.

Clïëntverhaal:

De heer B. uit Wemeldinge is zeer content met het gegeven dat de hulp na het overlijden van zijn vrouw onveranderd is gebleven: "Ik ben blij met de huidige medewerker en het is fijn die te kunnen behouden." Dit is extra waardevol nu zij samen nog herinneringen aan zijn vrouw kunnen ophalen.



Indicaties vanuit de WMO

In 2022 ontvingen in de gemeente Kapelle gemiddeld 194 cliënten huishoudelijke hulp (WMO) van Cederhof. Dit aantal varieert door het jaar heen, oplopend van 189 cliënten in januari 2022 naar 198 cliënten in december 2022. Het aantal unieke cliënten in 2022 is 246. Hierin wordt onderscheid gemaakt in 3 soorten indicaties: huishoudelijke hulp, huishoudelijke zorg en huishoudelijke zorg met individuele begeleiding.

Een mooie afwisseling en fijne dagstructuur

Voor mensen die nog thuis wonen en hulp nodig hebben doordat ze zich eenzaam voelen, vergeetachtig of somber zijn of juist ter ontlasting van de partner biedt Cederhof de mogelijkheid voor dagverzorging van maandag tot en met vrijdag. Gemiddeld bezoeken cliënten de dagverzorging 2 dagen per week (afhankelijk van de indicatie en wat wenselijk is). Dagelijks ontvangen we tussen de 7 en 10 cliënten. Huishoudelijk medewerkers, wijkverpleging en de welzijnswerker kunnen ook signaleren of de dagverzorging mogelijk een meerwaarde zou kunnen zijn voor de cliënt en dit doorgeven aan de coördinator huishouding of coördinator dagverzorging. Zij kunnen dan in gesprek gaan met deze cliënt of familie en kijken dan wat mogelijk is.

Cederhof biedt in 2022 extramurale dagverzorging aan gemiddeld 23 cliënten. Van deze cliënten heeft ongeveer 3/4 een WMO-indicatie en 1/4 een WLZ-indicatie. Vanaf 2020 moest vanwege het corona virus een locatie buiten Cederhof worden gekozen. Na wat omzwervingen zijn we uiteindelijk in de voetbalkantine van Kapelle terecht gekomen om dagverzorging voor deze doelgroep toch mogelijk te maken. Tot op heden vindt de dagverzorging nog steeds plaats in de voetbalkantine. Hier zijn alle faciliteiten aanwezig die nodig zijn voor onze cliënten o.a. een invalidentoilet en een groot buitenterras. Daarnaast is deze ruimte drempelloos en rolstoeltoegankelijk. De gediplomeerde activiteitenbegeleiders bieden hier op een professionele manier afwisselende activiteiten aan. We hebben vaste medewerkers die op vaste dagen op de groep werken. Ook bij afwezigheid van de vaste medewerkers worden vaste invalkrachten ingezet. Er is dus altijd een vertrouwd persoon voor de cliënten.



Cliënten in de voetbalkantine (dagverzorging)

Samen staan we sterker

Naast de samenwerking tussen de disciplines binnen Cederhof wordt ook samengewerkt met andere partijen die bij “onze” cliënten betrokken zijn. De coördinatoren huishouding en dagbesteding hebben direct contact met GR de Bevelanden. Bij verschillende cliënten zijn casemanagers betrokken. Casemanagers spelen een overkoepelende rol wanneer een cliënt meerdere zorgvragen heeft die door verschillende aanbieders worden geleverd. De coördinatoren hebben nauw contact met de casemanagers. Onze huishoudelijke medewerkers hebben een signalerende rol. Wanneer een cliënt thuiszorg van Cederhof ontvangt, worden de bevindingen van de huishoudelijke medewerker, direct of via de coördinator doorgegeven aan de collega’s van de wijkverpleging. Als een cliënt meer ondersteuning nodig heeft bij activiteiten die niet onder wijkverpleging of onder huishouding vallen, kan deze cliënt zelf of met behulp van het netwerk contact opnemen met het Buurteam. Wanneer behoefte is aan meer contact, kan er hulp worden gezocht in de vorm van een vrijwilliger die langs komt voor een gesprek. Denk bijvoorbeeld ook aan hand- en spandiensten in en rond het huis. De coördinator huishouding kan met toestemming van de cliënt contact opnemen met het Buurteam om te overleggen hoe zij samen de juiste hulp kunnen bieden aan de cliënt. Het kan voorkomen dat een medewerker van Cederhof huishouding zich zorgen maakt over een cliënt die géén wijkverpleging ontvangt en waar ook geen casemanager bij betrokken is. Soms kan een gesprek met wijkverpleging of het Buurteam worden verzorgd. Als dit niet mogelijk is en de cliënt geen familie of een netwerk heeft die hem of haar kan helpen, zoekt de coördinator huishouding contact met GR de Bevelanden om de bevindingen van de huishoudelijke medewerker door te geven, zodat zij samen met de cliënt in gesprek kunnen over de veranderde zorgvraag.

Clïëntverhaal:

Echtpaar F. uit Kapelle is zeer tevreden over de geboden hulp van de huishoudelijk medewerker van Cederhof. Mevrouw is jaren vrijwilligster geweest binnen Cederhof: “Nu wij zelf door gezondheidsklachten het huishoudelijk werk nog moeilijk kunnen doen, zijn we juist heel dankbaar met de geboden hulp. Het is heel speciaal dit van Cederhof te kunnen ontvangen. Nu blijft mijn woonomgeving schoon en leefbaar. De huishoudelijk medewerker houdt alles bij in een schriftje zodat we het overzicht behouden. Dit vinden wij heel fijn werken.” Het echtpaar geeft ook aan dat Cederhof veel initiatieven heeft: “Wij gaan zeker een keer gebruik maken van de maandelijkse verse maaltijd”. Zij zijn blij cliënt te zijn bij Cederhof.



Wanneer een cliënt huishouding vanuit de WMO ontvangt, neemt de coördinator huishouding na 6 weken contact op om de huishoudelijk zorg te evalueren. We kijken of de huidige tijd, dag en medewerker aansluit bij de behoefte van de cliënt. Is de huishoudelijke zorg qua uren inzet haalbaar om aan het ondersteuningsplan te kunnen voldoen? Als uit deze evaluatie verbeterpunten naar voren komen, worden deze spoedig opgepakt en waar het kan bijgesteld. We proberen zoveel als mogelijk op de wens van de cliënt de hulp in te zetten. Met in achtneming van de indicatie WMO en met als doel in ieders behoefte te kunnen blijven voldoen. Cederhof staat bekend om de persoonsgerichte zorg die wij leveren. Wanneer de zorgvraag van een cliënt meer gecompliceerd wordt of een cliënt moeite heeft om telefonisch uit te leggen waarmee hij of zij hulp nodig heeft, wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek.

Om de kwaliteit voor zowel medewerkers als cliënten te verbeteren, investeert Cederhof in materialen die de werkwijze voor medewerkers bevorderen. Overbelasting van schouders en polsen is bij huishoudelijk medewerkers een veel voorkomend probleem. Daarom heeft Cederhof in 2021 extra emmers met wringer aangeschaft. Dankzij dit hulpmiddel hoeven medewerkers hun doeken zelf niet uit te wringen. Wij stimuleren cliënten om gebruiksvriendelijke stofzuigers en dweilemmers aan te schaffen.

Om de kwaliteit van zorg te meten voert Cederhof een meting uit aan de hand van het PREZO Keurmerk waarin de scope dagverzorging wordt meegenomen. Jaarlijks voert de GGD een hygiëne audit uit om te controleren of wij voldoen aan de eisen die worden gesteld rond hygiëne binnen het verzorgingshuis.



Kennis, Kunde, Kwaliteit

In 2022 hebben alle medewerkers van Cederhof een toneelstuk voor bejegening van een dementerende ouder met interactieve inbreng gevolgd. Dit is Cederhofbreed aangevlogen want elke zorgtak heeft hierin een functionele rol. Het betrof daarom verplichte bijscholing. Vanuit de huishoudelijk medewerkers werd de opzet van een rollenspel waarbij ter plekke verbeterpunten aangedragen konden worden als positief ervaren. De opgedane kennis en kunde neemt iedere zorg professional nu ter harte.

Om ook tijdens de corona-periode goede zorg te kunnen blijven leveren, heeft Cederhof een OMT (Outbreak Management Team) dat beslissingen neemt en knopen doorhakt over wat er moet gebeuren wanneer een cliënt of medewerker (mogelijk) besmet is met het coronavirus. Bij huishouding extramuraal werd ingezet op 'geen contact tijdens besmettingen tot de besmetting voorbij was'. De huishoudelijk medewerker intramuraal had juist een actieve rol. De medewerker moesten extra maatregelen nemen t.a.v. schoonmaken en hier is een speciale Covid schoonmaak kar voor gebruikt. Dit vergde een grondige schoonmaakpak van scheiding van was in aparte zakken tot het gebruik van speciale schoonmaakmiddelen. Het werken met beschermende middelen werd als zwaar beschouwd. Dit heeft van de huishoudelijk medewerkers veel gevraagd. Zij zijn blij dat deze periode nu achter ons ligt. Voor alle medewerkers, cliënten en bezoekers zijn te allen tijde beschermende middelen beschikbaar om er alles aan te doen hen zo goed mogelijk te beschermen en risico's op besmetting zoveel als mogelijk tegen te gaan.

Toekomstvisie

Cederhof zet zich door verschillende pilots voor MBO en HBO studenten in samenwerking met scholengemeenschappen in om voldoende zorgmedewerkers voor Zeeland te behouden. Samen met gemeente Kapelle en SMWO wil Cederhof werken aan innovaties om vergrijzing zo klantgericht mogelijk én met zo min mogelijk administratieve lasten op te vangen. Hierbij denken wij aan: indicatieloze dagverzorging en Individuele Begeleiding thuis.

Cliëntverhaal:

Mevrouw S. is erg blij dat huishoudelijke hulp snel opgestart kon worden. Door dat zij een ongeneeslijke ziekte heeft, is inspanning voor huishouden niet meer mogelijk. Ze wil graag in haar eigen huis sterven: "Op deze manier wordt mijn laatste wens mogelijk gemaakt."

In 2021 hebben veel medewerkers een emmer met wringer uitgereikt gekregen. Voor velen maakt dit een positief verschil. Beginnende klachten in bijvoorbeeld gewrichten in de pols zijn hierdoor afgenomen of verdwenen. Dit hebben wij in 2022 zo voortgezet.

Bij intakegesprekken met cliënten en bij jaargesprekken met medewerkers is het aanschaffen/gebruiken van de juiste materialen benoemd en wordt er gesproken over een juiste arbeidshouding.

Er zijn stappen gemaakt in het beter communiceren via het Medewerkersportaal. Medewerkers huishouding weten collega's van de wijkverpleging en andere disciplines beter te vinden waardoor kortere lijnen zijn ontstaan.

In 2021-2022 hebben jaargesprekken plaatsgevonden. Dit wordt verder opgepakt in 2023, zodat alle medewerkers in ieder geval elke 3 jaar een gesprek hebben met hun leidinggevende. Deze periode is reëel omdat het een grote groep van medewerkers betreft met veelal een klein contract. Daar staat tegenover dat sprake is van korte lijnen omdat er beter gecommuniceerd wordt in het medewerkersportaal (ONS). Zo is de zorgcoördinator dichtbij wat medewerkers als fijn ervaren. Via dit portaal kan ook eenvoudig met andere zorgverleners contact worden gelegd, zodat snel en adequaat ingespeeld kan worden op de zorg behoefte van een cliënt. Daardoor blijft zorg op maat gehandhaafd en is alles snel en efficiënt geregeld.