

Kwaliteitsverslag WMO Cederhof 2023

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 2023 heeft gewaarborgd.

Cederhof is een regionale zorgorganisatie gevestigd in de gemeente Kapelle. Wij bieden verpleeghuiszorg, wijkverpleging en nachtzorg, welzijn en wonen onder één dak. Daarnaast leveren wij huishouding en dagverzorging vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). 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 houdt in 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, mantelzorgers 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, de coördinator huishouding, de coördinator dagbesteding en vrijwilligers.

In 2023 loopt het nieuwbouwproject volop. De bouw van 76 levensloopbestendige woningen (2 kamer appartementen) op de locatie Bruëlisstraat is bijna afgerond. Halverwege 2024 zal de verhuizing plaatsvinden. In de nieuwbouw zijn 4 woonlagen. Er is een kookstudio gevestigd waar de maaltijden bereid zullen worden voor de bewoners en voor externe cliënten die bijvoorbeeld via VPT maaltijdvoorziening zullen ontvangen. De linnenkamer zal verplaatst worden naar een locatie in wijk nabij Cederhof.

De zorgvisie is **“Zoals thuis”**. We leren van het oude Cederhof. We kiezen ervoor om de zorg voor bewoners met dementie op de begane grond (met een gesloten tuin) en de 1e etage te positioneren zodat zij 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 bewoner. Daarom zijn er bijvoorbeeld geen vaste werkplekken met vaste telefoons voor de zorgmedewerkers.

Cliëntverhaal:

*“De coördinator huishouding denkt met je mee”, aldus mevrouw K.
“Door opname van mijn echtgenoot verviel de aanvraag voor huishouding via de Wlz-indicatie. Wij werden hier door de coördinator huishouding van in kennis gesteld en zij hielp ons bij de aanvraag voor WMO. Sinds kort mag ik ook huishoudelijke hulp ontvangen, want door mijn achteruitgang in gezondheid lukken de zware huishoudelijk werkzaamheden niet meer zelf. We zijn erg blij dat we zo goed geholpen worden.”*

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 het ondersteuningsplan ingevuld. Het ondersteuningsplan is het formele contract dat Cederhof met de cliënt aangaat voor de levering van de huishoudelijke diensten. Het ondersteuningsplan verbindt beide partijen met elkaar voor de duur van het indicatiebesluit. Als de zelfredzaamheid 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 zij 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, een casemanager dementie of een ambulante begeleider 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.

Cliëntverhaal:

Mevrouw D. is heel content met haar huishoudelijke hulp: "Mijn isolement is verbroken en ik heb een break in de week en iets om naar uit te kijken."

Mevrouw heeft weinig sociale contacten en door haar visuele en gehoorbeperking heeft zij een extra handicap in het dagelijks leven. De huishoudelijk hulp is des te waardevoller.



Indicaties vanuit de WMO

In 2023 ontvingen in de gemeente Kapelle gemiddeld 184 cliënten huishoudelijke hulp (WMO) van Cederhof. Het aantal unieke cliënten in 2023 is 219 (huishouding, dagverzorging en begeleiding samen). Er wordt onderscheid gemaakt in 3 soorten indicaties: huishoudelijke hulp, huishoudelijke zorg en huishoudelijke zorg met individuele begeleiding. Het afgelopen jaar heeft Cederhof geen huishoudelijke zorg met individuele begeleiding aangeboden en verleend.

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 10 en 14 thuiswonende cliënten. Huishoudelijk medewerkers, de wijkverpleging en de welzijnswerker maar ook de casemanager, de huisarts/praktijkondersteuner en mantelzorgers kunnen signaleren of de dagverzorging

mogelijk een meerwaarde is voor de cliënt. Zij kunnen hiervoor informatie opvragen bij de coördinator dagverzorging, waarna zij in gesprek gaat met deze cliënt of familie om te bekijken wat mogelijk is.

Cederhof bood in 2023 extramurale dagverzorging aan cliënten met een WMO-indicatie voor 3080 dagdelen BD (begeleiding gericht op activering/dagbesteding) en 68 dagdelen BD speciaal (begeleiding gericht op gespecialiseerde dagbesteding) ten opzichte van 2374 dagdelen BD in 2022. Hieruit blijkt een forse stijging van het aantal bezoekers van de dagverzorging.

Vanaf 2020 moest vanwege het corona virus een locatie buiten Cederhof worden gekozen. Na wat omzwervingen zijn we in de voetbalkantine van Kapelle terecht gekomen om dagverzorging voor deze doelgroep toch mogelijk te maken. We zijn erg dankbaar dat de voetbalvereniging haar gebouw deze periode voor ons beschikbaar heeft gesteld. Gelukkig hebben we de coronaperiode achter ons kunnen laten en zijn we op 10 Juli 2023 terug verhuisd naar het restaurant van Cederhof. Ook hier zijn alle faciliteiten aanwezig om de cliënten een fijne daginvulling te bieden. De gediplomeerde activiteitenbegeleiders bieden 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.



Omdat de mensen steeds langer thuis moeten blijven wonen zien we een stijging in de cliënten die de dagverzorging willen bezoeken. Daarom zijn we voornemens om medio Januari 2024 te starten met een tweede groep 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 wijkverpleging 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 Buurtteam. 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 Buurtteam 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 de wijkverpleging of het Buurtteam 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 huishoudelijk medewerker door te geven, zodat zij samen met de cliënt in gesprek kunnen over de veranderde zorgvraag.

Leren en reflecteren

Als 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? Komen uit deze evaluatie verbeterpunten naar voren, dan 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 inachtneming van de indicatie WMO en met als doel aan ieders behoefte te kunnen blijven voldoen. Cederhof staat bekend om de persoonsgerichte zorg die wij leveren. Als 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, maken we een afspraak voor een huisbezoek.

Wij zijn en blijven er alert op dat onze huishoudelijk medewerkers gezond en veilig werken. Overbelasting van schouders en polsen is bij huishoudelijk medewerkers een veel voorkomend probleem. In het inwerktraject besteden we hier aandacht aan. Iedere medewerker kan de beschikking krijgen over een wringemmer. Daarnaast stimuleren wij cliënten om gebruiksvriendelijke stofzuigers en dweilemmers aan te schaffen.

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

Daarnaast onderzoekt Cederhof hoe de cliënttevredenheid het beste gemeten kan worden. In 2023 werd dit nog schriftelijk gedaan aan de hand van een vragenlijst, maar deze werkwijze is omslachtig en kost veel tijd. De wens is om de cliënttevredenheid met een digitale vragenlijst te meten, bij voorkeur bij de cliënt thuis direct op een laptop of iPad. Een digitale lijst per e-mail toesturen lijkt voor de doelgroep niet zinvol, omdat lang niet alle cliënten een e-mailadres hebben of gebruiken. Uit de fysieke vragenlijsten die over 2023 zijn ontvangen, blijkt dat cliënten over het algemeen blij zijn met hun hulp en tevreden zijn over de dienstverlening. Wel wordt vervanging tijdens vakantieperiodes als verbeterpunt genoemd.



Kennis, Kunde, Kwaliteit

In overleg met Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio (SWVO) en de accountant hebben we bekeken hoe de papieren zorgovereenkomsten WMO kunnen worden afgeschaft. Per 1 augustus 2023 hebben we deze administratieve last verminderd en wordt alleen een ondersteuningsplan ingevuld en ondertekend. De zorgovereenkomst ging definitief in de afvalcontainer. Dit scheelt de coördinator huishouding veel tijd en papier.



De WMO-voorziening wordt getoetst op kwaliteit na signalen, klachten of meldingen. Een voorbeeld hiervan is een melding incident medewerker (MIM) waarbij sprake was van onbegrepen gedrag. Bij de afhandeling van deze melding heeft de coördinator huishouding nauw samengewerkt met de kwaliteit/beleidsmedewerker en de kwaliteitsverpleegkundige van Cederhof en de ambulante begeleider die bij de betreffende cliënt betrokken was. Door de inzet van een nieuwe medewerker en een goede instructie wat betreft omgang, bejegening en ziektebeeld van de cliënt kon de huishoudelijke hulp worden voortgezet. Aan de oud-medewerker is goede nazorg verleend. Deze casus is naar ieders tevredenheid opgelost waarbij de PDCA-cyclus succesvol is toegepast.

Door evaluatiemomenten te plannen na inzet van een nieuwe medewerker of langere tijd vervanging door langdurige ziekte voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen. Daar waar bij een cliënt sprake was van enige onvrede, is de coördinator huishouding op huisbezoek geweest. Op deze manier gaf zij gehoor aan de mogelijkheid onvrede uit te spreken en toelichting te krijgen op de situatie van de cliënt wat leidde tot inzicht en wederzijds begrip. Cliënten moeten mee in de veranderende WMO-regelgeving (o.a. bekostiging, wat mag de cliënt van de huishoudelijk medewerker verwachten) en dat vraagt soms nadere toelichting. Ook is meer aandacht nodig voor inzicht in de specifieke cliëntsituatie.

De samenwerking met de gemeente is in 2023 vormgegeven via gesprekken met managers en toezichthouders en telefonisch onderhoud met de coördinator huishouding. Een vergadering bij SMWO was verhelderend met betrekking tot diverse vraagstukken zoals hoe om te gaan met de arbeidskrapte en met de onvrede van de veeleisende cliënt. Dit heeft geleid tot een nieuwe verordening per mei 2023. Er wordt meer gekeken naar de zelfredzaamheid van de cliënt en die eventueel te bevorderen d.m.v. coachen of de inzet van hulpmiddelen waardoor de druk op de WMO-voorzieningen wellicht wat gaat afnemen of in ieder geval behapbaar wordt.

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. Daarom zetten wij voor 2024 in op het realiseren van Indicatielose Dagverzorging en Individuele Begeleiding thuis.

Clïëntverhaal:

De heer L. is blij met behoud van de huishoudelijke hulp: "Na de opname van mijn vrouw in Cederhof heeft de coördinator huishouding ervoor gezorgd dat de WMO voor mij werd aangevraagd en dat huishoudelijke hulp kon worden voortgezet met mijn huidige hulp. Het ondersteuningsplan werd opnieuw ingevuld nadat de aanvraag WMO rond was. Hierdoor is mij veel zorg ontnomen."



De komende jaren zetten we in op het bevorderen van de deskundigheid van de huishoudelijk medewerkers, zowel op het vlak van hygiëne en arbeidsomstandigheden alsook kennis van bepaalde ziektebeelden (Parkinson, dementie etc.) en onbegrepen gedrag. Steeds vaker hebben huishoudelijk medewerkers met ingewikkelde omstandigheden en situaties te maken die bepaalde vaardigheden vragen. Wij onderzoeken wat een bij deze beroepsgroep passende vorm van opleiden is, zoals een workshop, klinische les door (zorg)medewerkers, een toneelstuk of een e-learning.

Daarnaast besteden we veel aandacht aan de werving en selectie van personeel. In 2023 wierp dit zijn vruchten af. We beschikten in de zomer over voldoende vakantiekrachten om alle noodzakelijke hulp en verzoeken om vervanging in te kunnen vullen. Hierdoor is de zomerperiode rustig verlopen wat een basis van vertrouwen geeft voor zowel de cliënten als de medewerkers. Goede werving en selectie blijft onze aandacht houden zodat continuïteit binnen de huishouding behouden blijft ondanks het spanningsveld van langdurige uitval (o.a. ziekte), vakanties etc.