

# Kwaliteitsrapport in het kort Stichting Het Lichtpunt 2020

---

ONZE STRATEGIE: SAMEN! GUNNEN EN AANKUNNEN.



Andrea Philippi-Hamelink MSc | Bestuurder  
STICHTING HET LICHPUNT | KATWIJK-ZH

## Voorwoord

In 2017 is het eerste kwaliteitsrapport uitgebracht. Ook over het jaar 2020 heeft Het Lichtpunt weer een rapport gemaakt om te kijken hoe het met de kwaliteit van verzorging bij Het Lichtpunt staat. Dit rapport is de versie voor de cliënten, en dus een samenvatting van het kwaliteitsrapport.

Stichting Het Lichtpunt biedt de cliënten die zorg aan die het beste bij de cliënt past, dus de zorg voor de ene cliënt kan anders zijn dan de zorg die een andere cliënt ontvangt.

Het afgelopen jaar hebben wij allemaal veel last gehad van het COVID-virus. Jullie konden een poosje niet naar de dagbesteding, er mocht tijdelijk geen bezoek komen. Er is door de medewerkers hard gewerkt om alles goed te laten verlopen. Deze periode heeft ons allemaal, cliënten en medewerkers, veel energie gekost.

In het afgelopen jaar zijn er best veel dingen gebeurd, maar er zijn door COVID, ook een aantal zaken blijven liggen. Het COVID-virus heeft ons er niet onder gekregen, er waren in 2020 geen besmettingen.

Andrea Philippi MSc  
Bestuurder Stichting Het Lichtpunt



## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Inhoudsopgave .....	2
<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALGEMEEN.....</b>	<b>3</b>
2.1 Schets van de organisatie .....	3
2.2 Missie en visie.....	3
2.3 Zorgvisie .....	4
<b>3. THEMA'S.....</b>	<b>4</b>
3a. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt .....	4
3b. De ruimte voor cliënten op het gebied van eigen regie. ....	6
3c De ervaringen van cliënten .....	6
3d Samenspel in zorg en ondersteuning .....	6
3e Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.....	7
3f Medewerkers en kwaliteit.....	7
<b>4. CONCLUSIES .....</b>	<b>9</b>
Bijlage 1. Lijst van veelgebruikte afkortingen.....	10
Bijlage 2. Uitkomsten client tevredenheid 2020.....	11

## 1. INLEIDING

Het Lichtpunt heeft tot doel om haar cliënten een zo zelfstandig mogelijk leven te laten leiden, waarbij de persoonlijke wensen van de cliënten zoveel als mogelijk worden meegenomen. De cliënten en medewerkers staan centraal bij besluiten en handelen. Zo hoort het ook.

- Jaarlijks wordt er met ieder van julle en/of de wettelijk vertegenwoordiger gekeken naar het ondersteuningsplan en als het nodig is, wordt dit aangepast.
- Elke 3 jaar wordt er naar jullie ervaringen bij Het Lichtpunt geïnformeerd in het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).
- Regelmatig vindt er bij het team zelfreflectie plaats. Het team houdt zichzelf dan een spiegel voor en kijkt terug op wat en waarom er bepaalde keuzen zijn gemaakt en denkt het team ook na over hoe de zorg voor jullie nog beter kan worden.

## 2. ALGEMEEN

### 2.1 Schets van de organisatie

Het Lichtpunt helpt mensen met een Wlz-indicatie, volledig pakket thuis, en mensen die tijdelijk woonruimte nodig hebben, dit zijn mensen die wachten op een woonplek en/of begeleiding in de wijk (Wmo). Bij de Wmo wordt zorg en begeleiding door de gemeente aangevraagd bij het Lichtpunt

### 2.2 Missie en visie

Door te werken met de presentie theorie helpen wij mensen met een Verstandelijke en/of psychische beperking om grip te krijgen en houden op het leven. Als medewerker leef je je in in de situatie van de cliënt, waardoor de medewerker beter begrijpt wat je voor de cliënt kunt betekenen. De cliënten worden geholpen om zoveel mogelijk een eigen leven te leiden. Kleine stapjes vooruit maken is óók vooruitgaan. In het belang van de cliënt werken we samen met alle betrokkenen rondom de cliënt. De afspraken die met de cliënt en de wettelijk vertegenwoordiger worden gemaakt, worden opgeschreven in het ondersteuningsplan.



## 2.3 Zorgvisie

Er wordt goed gekeken en geluisterd naar de woon- en leefwensen van jullie, onze cliënten. Met gezamenlijke besluitvorming kun je zorg bieden die op de persoon is gericht. Er wordt gekeken naar welke zorg passend is voor welke cliënt.

Het Lichtpunt vindt een aantal dingen erg belangrijk:

- Samen:  
samen beleven, samen wonen, samen doen, samen werken aan tevreden medewerkers en cliënten
- Gunnen:  
er is een verband tussen wat je iemand gunt, wat iemand wil, en wat iemand kan leren. Wij gunnen de cliënten zoveel zelfstandigheid als zij aankunnen, zodat zij zoveel mogelijk leren zelf de regie nemen en ook de regie vast te houden. De medewerkers wordt gegund zich te kunnen ontwikkelen en plezier in het werk te hebben en het houden.
- Aankunnen  
De cliënten krijgen aandacht, hulp en ondersteuning in het accepteren van wat zij wel en wat zij niet kunnen.



## 3. THEMA'S

### 3a. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

In overleg met de cliënt zorg bieden, gericht alleen op deze cliënt en geen zorg die is gericht op een hele groep (*persoonsgerichte zorg*). In overleg met de cliënt werken aan de doelen die in het ondersteuningsplan van de cliënt staan (*systematisch werken met het ondersteuningsplan in samenspraak met de cliënt*).

Letten op de risico's in verband met de gezondheid van de cliënt (*het op de hoogte zijn van de gezondheidsrisico's van elke cliënt*).

.



Er wordt regelmatig gekeken of de kwaliteit van zorg en begeleiding goed zijn bij Het Lichtpunt.

#### a) Cliënten

In de Kerkstraat wonen 18 bewoners met een Wlz-indicatie zonder behandeling, de gemiddelde leeftijd is 58 jaar. In vier huisjes van de locatie Koningshof wonen cliënten van Het Lichtpunt, met een indicatie volledig pakket thuis. Zij zijn voor een groot deel zelfstandig. De gemiddelde leeftijd is hier 53 jaar.

Op de locatie Vinkeweg kunnen 3 cliënten met een Wlz-indicatie wonen. Er is in het pand een nieuwe keuken geplaatst en het meubilair is vernieuwd. Er is één plaats niet bezet. Deze plaats zal waarschijnlijk in het tweede kwartaal bezet worden.

In de ochtend en aan het einde van de middag komen medewerkers om te ondersteunen bij het opstarten van de dag en in de middag helpen zij met het klaarmaken van de avondmaaltijd. De cliënten gaan overdag naar de dagbesteding. De gemiddelde leeftijd is hier 61 jaar.

### b) Zorgplan

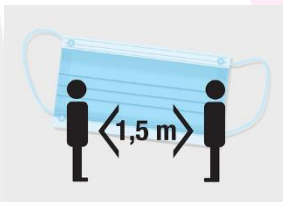
De gegevens van elke cliënt zijn vastgelegd in het ECD (elektronisch cliënten dossier, een programma op de computer) en in het ondersteuningsplan.



In overleg met de cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger, wordt eraan gewerkt om de doelen te bereiken. Binnen 6 weken nadat de zorg is gestart voor een cliënt, moet er een zorgplan zijn gemaakt. Het zorgplan mag niet ouder zijn dan één jaar. Bij het maken van dit zorgplan zijn de cliënt en de wettelijk vertegenwoordiger betrokken geweest en zij hebben hier ook voor getekend., In het ECD is er voor iedere cliënt opgeschreven of er risico's waar rekening mee gehouden moet worden, bijvoorbeeld iemand die niet goed kan zien, of die moeilijk loopt, heeft een groter risico om te vallen, dit wordt dan in het ECD gezet. Alle cliënten hebben een zorgplan dat niet ouder is dan één jaar.

### c) Uitgangspunten samenwerken en Coronavirus

In Het Lichtpunt is een corona-crisisteam. In 2020 bestond dit team uit: Andrea Philippi, Milou de Monyé en Mark de Jong. Hieronder plaatjes van de belangrijkste maatregelen



### d) Uitgangspunten samenwerken persoonsgerichte zorg

Zorgen voor een goede kwaliteit van leven voor mensen met en verstandelijke beperking. Samen met de cliënten de wettelijke vertegenwoordiger, wordt voor iedere cliënt een persoonlijk plan opgesteld. Sinds 2020 wordt er gewerkt met de 8 domeinen van Schalock, die bij de jaarlijkse MDO-bespreking, besproken worden.

### 3b. De ruimte voor cliënten op het gebied van eigen regie.

Belangrijk is de vrijheid van cliënten om zelf keuzes te kunnen maken (indien mogelijk).

Het is bij Het Lichtpunt de bedoeling dat er alleen onvrijwillige zorg wordt verleend waar de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger mee instemt. Uitzondering hierop is wanneer er ernstig nadeel ontstaat, of zou kunnen ontstaan dat niet op een andere wijze voorkomen kan worden.

Het Lichtpunt heeft te maken met huisregels en/of psychofarmaca (kalmerende middelen).

#### **Meest voorkomende incidenten: vallen, agressie.**

Voor een aantal cliënten is valpreventie ingezet, maar ook bijvoorbeeld een ander soort schoenen aangeschaft om vallen zoveel mogelijk te voorkomen. Als een cliënt zelfstandig naar buiten mag, is het verstandig om in het ondersteuningsplan de 'val risico's' op te nemen.

De meldingen over agressie zijn in 2020 toegenomen. In 2021 krijgen de medewerkers over dit onderdeel extra scholing.

#### **Cliëntvertrouwenspersoon**

De cliëntvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en werkt niet bij Het Lichtpunt. De cliënten weten wie deze vertrouwenspersoon is (Els van der Ark van stichting LSR ) en zij is in 2019 een aantal keer gevraagd voor een gesprek.

#### **Cliëntenraad**

In de cliëntenraad zitten bewoners die in Het Lichtpunt wonen, maar ook cliënten in de wijk, die zorg ontvangen van Het Lichtpunt, evenals wettelijk vertegenwoordigers. Grote veranderingen worden altijd in de cliëntenraad besproken en de cliëntenraad geeft dan advies.



### 3c De ervaringen van cliënten

De cliënten weten bij wie zij terecht kunnen als ze een klacht hebben: bij de persoonlijk begeleider, de zorgmanager, het bestuur en de cliëntvertrouwenspersoon.

### 3d Samenspel in zorg en ondersteuning

Het Lichtpunt werkt samen met de cliënten en degenen die zij vertrouwen, bijvoorbeeld familie en/of wettelijk vertegenwoordiger. Medewerkers worden opgeleid om ook zorg te verlenen waarbij zij in gesprek gaan met de cliënt (persoonsgerichte zorg). Het netwerk van de cliënten kan bestaan uit: vrijwilligers, vriendinnen, collega's, burens. Er moet geprobeerd worden deze relaties te versterken, en ook om deze relaties uit te breiden wanneer dat mogelijk is.



#### a. multidisciplinair overleg (MDO)

Bij dit overleg worden uitgenodigd: de huisarts, gedragsdeskundige, zorgmanager, persoonlijk begeleider en de cliënt als dit niet te belastend is en mogelijk de AVG-arts. In de MDO's zijn de doelen uit het ondersteuningsplan en de kwaliteit van leven van de cliënt erg belangrijk. Als er dingen worden aangepast, wordt dit opgeschreven in de notulen en opgeslagen in het elektronisch cliënten dossier (ECD).

#### b. Mantelzorgers

Tijdens de corona pandemie zijn er een paar cliënten door familie opgevangen. Het Lichtpunt heeft wekelijks telefonisch contact gehad met deze mantelzorgers en hen ondersteund. Verder werden de mantelzorgers op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Het Lichtpunt. Cliënten en mantelzorgers hebben het erg zwaar gehad, zeker toen er geen bezoek mocht komen, maar alleen beeldbellen en 'zwaaien op afstand' mogelijk was.

### 3<sup>e</sup> Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

#### a. Borging kwaliteitssystemen.

Elke zorginstelling, ook Het Lichtpunt, moet werken met een Kwaliteitssysteem. Er moet worden nagegaan of de zorg goed is en blijft en waar mogelijk nog beter te maken. Met een goed kwaliteitssysteem wordt de zorg- en dienstverlening verbeterd en wordt er meer gebruik gemaakt van alle mogelijkheden.

#### b. Keurmerk ISO

Extern ISO audit, (een onderzoek door mensen die niet bij Het Lichtpunt werken), om te kijken of Het Lichtpunt voldoet aan de kwaliteit die wordt geëist

### 3f Medewerkers en kwaliteit

Om goede kwaliteit te kunnen leveren, moeten de medewerkers zich blijven ontwikkelen, dus blijven leren.

De medewerkers willen graag goede zorg voor de cliënt. De medewerkers vinden het fijn om in een kleine organisatie te werken. In 2020 zal er gewerkt worden om de basis goed op orde te krijgen voor wat betreft de werkverdeling, het kunnen overdragen van bepaalde zaken aan anderen, het samenwerken, het toepassen van verschillende methodes om tot het beste resultaat te komen voor de cliënten. Gedurende de nacht zijn er altijd 2 medewerkers. Cliënten die lichamelijke zorg nodig hebben, hebben een alarmknop.



Het samenwerken is een verbeterpunt, meer persoonlijk contact zoeken in plaats van whatsapp of mail. Persoonlijk begeleiders zullen meer telefonisch contact opnemen met cliënten en vertegenwoordigers om te horen of er nog vragen zijn en of alles goed wordt begrepen.

Er moet meer verbinding tussen teams komen. De locatie Kerkstraat wordt weer een bezoekslocatie, ook voor de Wmo-clënten.

In 2021 wordt er hulp gevraagd van een coach om ons te helpen ons te concentreren op een aantal belangrijke punten.



## 4. CONCLUSIES

Doelen zijn: de kwaliteit verder verbeteren en ook om mee te kunnen bewegen met de eisen die binnen maar ook buiten Het Lichtpunt aan Het Lichtpunt gesteld worden.

### ***Bestuurlijke reflectie.***

Het cliënttevredenheidonderzoek geeft aan dat de cliënten tevreden zijn over de zorg en begeleiding een gemiddelde score van 8.8! Voor 2021 willen wij een aantal zaken nog beter op orde krijgen en zorgen dat wat goed gaat, goed zal blijven gaan en rust te scheppen en te behouden.

### ***Keuzes van het bestuur voor kwaliteitsverbetering***

In 2021 zal er gewerkt worden aan kwaliteitsverbetering door o.a.: te zorgen voor een up to date kwaliteitsmanagementsysteem, het ECD volledig benutten, de bewustwording onvrijwillige zorg, de medezeggenschap van de cliënten, de scholing van medewerkers, de verbouwing en de mogelijkheden onderzoeken voor dagbesteding.

Het Lichtpunt wil in de komende jaren de marktpositie versterken, ook voor psychiatrisch specialistische zorg en begeleiding voor de oudere cliënt met een verstandelijke beperking.

In 2021 zullen de 'zorgpaden' worden ingevoerd. In een zorgpad wordt vastgelegd hoe het beste dingen kunnen worden georganiseerd voor een speciale groep cliënten, bijvoorbeeld een zorgpad voor mensen met diabetes.



## Bijlage 1. Lijst van veelgebruikte afkortingen

Onderstaand in alfabetische volgorde een verklaring van afkortingen die in dit document veel gebruikt worden.

ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
BSC	Balanced Scorecard (evaluatiemiddel voor managers)
BOPZ	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon
ECD	Elektronisch cliëntendossier
FOBO	Fouten, ongevallen, (bijna-)ongevallen
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
LSR	Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap
M&M	Middelen en maatregelen
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding incident cliënt
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
OP	Ondersteuningsplan
PDCA	Plan, do, check, act
RI&E	Risico-inventarisatie en -evaluatie
VBM	Vrijheidsbeperkende maatregelen
VG ZZP	Verstandelijk gehandicapt, zorgzwaartepakket
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning

## Bijlage 2. Uitkomsten client tevredenheid 2020



Cliënten Wlz geven het wonen in het Lichtput in 9.5. Er zijn ook zaken die beter kunnen vinden de cliënten, o.a.: een aantal cliënten voelt zich soms bang, of eenzaam, of zij vinden dat de begeleider te veel bepaald.

Wmo-cliënten geven het cijfer 8,3. Goed gaat o.a. de informatie die zij krijgen over veranderingen, het vertrouwen in de ambulante begeleider en dat de begeleider voldoende tijd voor de cliënt heeft.

Wat kan beter?

De personele bezetting, communicatie, rekening houden met de persoonlijke wensen en gezamenlijke activiteiten. De medewerkers zullen aandacht besteden aan de punten uit het onderzoek, maar ook de dingen die goed gaan, vasthouden!