

Kwaliteitsverslag - publieksversie

Verslag jaar 2017

Rapportagedatum 31 mei 2018

Inleiding

Het kwaliteitskader 2017 van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) voor de verpleeghuiszorg vraagt van organisaties een kwaliteitsplan. Het kwaliteitsplan van OBG is gebaseerd op onderdelen van dit kwaliteitskader¹.

Het kwaliteitsverslag geeft een overzicht van de stand van zaken per hoofdonderdeel, opgenomen in het kwaliteitsplan.

De verslagdatum is al ruim in het nieuwe jaar, veel maatregelen zijn al in gang gezet of al klaar. Daarom is in deze publieksversie hier en daar een doorkijkje gegeven naar 2018, of zijn voorbeelden gegeven over hoe iets in praktijk in zijn werk gaat, hoewel dat strikt genomen in een verslag over 2017 niet nodig zou zijn. Omdat wij dit informatief vinden voor het publiek, hebben wij dit in deze publieksversie toegevoegd.

Het kwaliteitsverslag is besproken met de kwaliteitscommissie van OBG, het managementteam, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. De medezeggenschap van de operationele teams is in de praktijk nog verschillend van kwalitatieve inbreng. We geven het optimaliseren van zorg vorm in de teams, vanuit de kaders én vertrouwen.

Visie van OBG op sturen van kwaliteit en veiligheid

- De cliënt met diens wensen en behoeften op het gebied van zorg-, of welzijnsvragen staat centraal.
- Medewerkers van OBG zijn professionals die diensten en zorg verlenen die passend is bij de cliënt, zijn of haar zorgvragen, betrokken ketenpartners en omstandigheden.
- De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor het voldoen aan de landelijke leidende normen en kaders van de WLz en Zorgverzekeringswet (Zvw).
- Het management team is verantwoordelijk voor het behalen van de resultaten.
- OBG waakt over een kwalitatief verantwoorde samenstelling van haar (zorg-) teams. De deskundigheid van medewerkers dient immers aan te sluiten bij de vragen en wensen van cliënten. Indien nodig organiseert OBG aanvullende deskundigheid, bijvoorbeeld door het consulteren van gespecialiseerd verpleegkundigen of een Specialist Ouderengeneeskunde.
- OBG voldoet aan haar maatschappelijke verantwoording middels verslaglegging. OBG levert gevraagde data aan bij Zorgverzekeraars, het Zorgkantoor, het Zorginstituut of de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) wanneer gewenst.

¹ In 2018 wordt tevens het Kwaliteitskader Wijkverpleging van kracht. OBG biedt zowel extramurale verpleeghuiszorg als wijkverpleging. Het kwaliteitsplan 2017 is gebaseerd op het kwaliteitskader 'Verpleeghuiszorg', 2017.

Titel: kwaliteitsverslag - publieksversie	Versie: 3 def
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: 31 mei 2018
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: mei 2018
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

Stand van zaken en aanvullende acties

1. Persoonsgerichte zorg

Stand van zaken: alle cliënten die in zorg komen krijgen een zorgplan. Dit zorgplan maakt onderdeel uit van het Elektronische Client Dossier (ECD). Het ECD is ingericht volgens de vier domeinen: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Het dossier van de cliënt in het ECD is eigendom van de cliënt.

Het zorgplan is geschreven vanuit de cliënt: diens wensen en behoeften en daarmee richting gevend voor de zorguitvoering.

Medewerkers krijgen scholing in het, samen met de cliënt en/of diens naasten opstellen van het zorgplan. Eén thuiszorgteam en het team van de dagbesteding hebben de scholing 'Geluksgericht' werken gevolgd, gericht op het vergroten van betrokkenheid, autonomie en competentie van cliënten.

Op basis van een onderzoek onder cliënten blijkt dat het versterken van competentie en verbondenheid van cliënten items zijn waar de teams in de komende periode mee samen met cliënten mee aan de slag kunnen gaan.

De formatie van wijkverpleegkundigen wordt uitgebreid in het voorjaar van 2018. De verwachting bestaat dat OBG daarmee een kwaliteitsslag kan maken op het gebied van verdere professionalisering door onder andere aansluiting te zoeken bij bestaande netwerken (Dementie/ Parkinson).

Persoonsgerichte zorg gaat uit van de kracht van de cliënt. Dit betekent nieuwe werkwijzen en benaderingen waarbij de professional de zelfredzaamheid en zelfmanagement van de cliënt stimuleert. Dit betekent voor medewerkers een omslag in denken en doen. Er zal meer aandacht zijn voor informele zorg. Mantelzorgers en naasten van de cliënt zullen nadrukkelijker betrokken worden bij de zorg.

2. Wonen en welzijn

Stand van zaken: De extra gelden van Waardigheid en Trots zijn en worden ingezet voor een zinvolle dagbesteding voor cliënten. Familieparticipatie en mantelzorgbeleid zal in 2018 verder doorontwikkeld worden.

De gemeente Nijmegen heeft een kwaliteitsonderzoek laten uitvoeren onder cliënten die huishoudelijke zorg ontvangen via de WMO. Zowel op kwaliteit als op mate van tevredenheid laten zijn de uitkomsten positief voor dit onderdeel van OBG. Wij willen echter de dienstverlening nog verder verbeteren in 2018. Samen met de medewerkers streven wij naar excellente zorg - en dienstverlening ook in 2018.

3. Veiligheid

Stand van zaken: OBG heeft professionals in dienst die werken volgens de beroepsnormen en landelijke richtlijnen. Checks en sturing op relevante thema's vindt plaats door onder andere deskundighedsbevordering en scholing, inzet van

Titel: kwaliteitsverslag - publieksversie	Versie: 3 def
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: 31 mei 2018
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: mei 2018
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

wijkverpleegkundigen (in 2018) die nauw betrokken zijn bij het kwaliteitsbeleid en de uitvoering hiervan én in 2018 bij de uitvoering van interne audits.

- **Medicatie**

Bij sommige cliënten is het gewenst dat de medicatietoediening door OBG gebeurt. Medicatie voor deze cliënten wordt door de apotheek in een 'medicatie doseer systeem' aangeleverd. Dit betekent dat de apotheek de eerste controle heeft gedaan: het juiste medicijn, de juiste dosering en de juiste toediening.

De tweede controle wordt door een daartoe bekwaam en bevoegd medewerker uitgevoerd.

Bij medicatie waarbij de apotheek niet de eerste controle kan uitvoeren, bijvoorbeeld bij medicatie die wordt toegediend middels een injectie, wordt de tweede controle uitgevoerd door een collega, of de cliënt of diens naasten zelf wanneer blijkt dat deze de tweede controle goed kan uitvoeren.

Elke cliënt dient te beschikken over een actueel medicatieoverzicht. Deze overzichten worden verstrekt door de apotheek. Alleen als OBG verantwoordelijk is voor beheer en toediening van medicatie zal OBG er zorg voor dragen dat de lijsten ook opgenomen worden in het ECD.

In 2018 zal de mogelijkheid worden onderzocht van digitalisering, bijvoorbeeld het digitaal aftekenen van medicatie en dubbele controle met als doel het aantal incidenten verder te reduceren.

In het ECD zal een instrument worden opgenomen met als doel een aantoonbaar professionele afweging van het overnemen van het beheer en de verstrekking van medicatie.

In het opleidingsplan is bijscholing op het gebied van medicatie structureel opgenomen.

- **Decubituspreventie**

Stand van zaken: als het gaat om risico's en preventie wordt er gewerkt met de richtlijnen van Vilans. In het ECD zijn formulieren opgenomen om risico's te scoren en op te nemen in het zorgplan.

In die gevallen waarbij decubitus een risico is worden materialen ingezet om het ontstaan van wonden te voorkomen.

- **Gebruik van vrijheid beperkende maatregelen (VBM)**

Stand van zaken: OBG heeft visie en beleid op het gebruik van vrijheid beperkende maatregelen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het inzetten van bedhekken. OBG past geen vrijheid beperkende maatregelen toe tenzij de (huis) arts deze voorschrijft en alleen als overige alternatieven onderzocht zijn.

In 2020 wordt de nieuwe wet 'Zorg en Dwang' van kracht. Deze wet kán van toepassing zijn in de zorg voor cliënten met een dementieel beeld.

4. Leren en ontwikkelen van kwaliteit

Stand van zaken: Er is een kwaliteitsplan. De hieruit voortvloeiende acties zijn uitgevoerd of staan gepland. OBG heeft aan het begin van 2018 een

Titel: kwaliteitsverslag - publieksversie	Versie: 3 def
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: 31 mei 2018
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: mei 2018
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

samenwerkingsovereenkomst gesloten met collega zorgaanbieders in het kader van het lerend netwerk.

Voorts is er volop aandacht voor verbeteringen die leiden tot certificering (PREZO). Elk Thuiszorgteam heeft een eigen PREZO plan waarin een groot accent ligt op persoonsgerichte zorg. Nog in ontwikkeling is het PREZO plan voor het team van Kleinschalig wonen en het team dagbesteding.

Het kwaliteitsmanagement systeem zal op onderdelen nog verder worden geïmplementeerd.

Het behandelen van incidenten over cliënten (MIC) heeft OBG belegd bij de teams. Het is een taak en verantwoordelijkheid van de teams de incidenten, in samenhang met andere zorggerelateerde zaken, te bespreken en mogelijke verbeteringen tot uitvoer te brengen. Bij de analyse beoordelen de teams of er gewerkt is volgens beleid en landelijke richtlijnen. Bij ernstige zaken schakelt OBG onafhankelijke (externe) onderzoekers in en werken we volgens de PRISMA methode.

5. Leiderschap en governance

OBG hanteert de kernwaarden, autonoom, betrokken en competent. De Raad van Bestuur werkt volgens de geldende regels van de organisatiebrede governance code. De Raad van Bestuur stimuleert de ontwikkeling van een VAR (Verpleegkundige/ verzorgende Advies Raad).

De Raad van Bestuur loopt tenminste twee maal per jaar mee met medewerkers in de zorg – of dienstverlening.

6. Personeel en samenstelling

Binnen Kleinschalig Wonen (KSW) is er altijd één bekwaam en bevoegd medewerker aanwezig in de woongroep (6 cliënten) om de cliënten de benodigde zorg en aandacht te geven. Het toezicht in de huiskamer wordt grotendeels gerealiseerd door aanwezigheid van een woonassistent, een familielid of een vrijwilliger.

Eén teamlid heeft de scholing tot gespecialiseerd verzorgde psychogeriatric gevolgd.

Medewerkers van OBG worden actief betrokken bij veranderingen. Zij nemen deel aan werkgroepen en worden betrokken door middel van teambesprekingen en het nieuwsblad. Sommigen hebben zitting in de kwaliteitscommissie en de ondernemingsraad. Deze worden actief bij beleidsvorming voor zorg. In 2018 wil OBG het opleidingsklimaat waaronder de begeleiding van leerlingen en stagiaires verder professionaliseren. De samenwerking met onder andere de ROC's wordt verder uitgebouwd.

7. Gebruik van hulpbronnen

Stand van zaken: Hierbij gaat het onder meer over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen; sturen op de juiste randvoorwaarden voor het bieden van goede zorg; vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap, reflectie en feedback. Verwezen wordt naar bovenstaande items waar genoemde onderwerpen reeds aan bod zijn gekomen.

Titel: kwaliteitsverslag - publieksversie	Versie: 3 def
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: 31 mei 2018
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: mei 2018
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

Huidige professionele (samenwerkings-) relaties worden geëvalueerd met als doel na te gaan of mogelijke inspanningen wenselijk of noodzakelijk zijn ter ondersteuning van het primaire proces.

8. Gebruik van informatie:

Er is veel aandacht besteed aan het actualiseren van de inrichting van het, aan het zorgproces, ondersteunend systeem (NEDAP). OBG heeft hierbij gebruik gemaakt van de expertise van INFO zorg. Vanwege een grote release (omzetting van zorgtoewijzingsprocessen, extern) en de nieuwe wet op het Privacybeleid (2018) zal ook in begin 2018 de inrichting van het systeem nog aandacht behoeven.

OBG vindt kwaliteit heel belangrijk, alle geledingen van de organisatie werken er dan ook aan om deze kwaliteit te behouden en waar mogelijk te verbeteren.

Cliëntenraadplegingen, eventuele klachten, audits, rapporten van IGJ, een medewerkerstevredenheidsonderzoek, incidenten en eisen van externe financiers vormen onder andere de input voor het continu werken aan optimalisering van zorg- en welzijnsdiensten.

Titel: kwaliteitsverslag - publieksversie	Versie: 3 def
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: 31 mei 2018
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: mei 2018
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum: