

Kwaliteitsplan Dienstencentrum OBG 2019

1. Profiel Dienstencentrum OBG

De kernactiviteiten van OBG bestaan uit het leveren van zorg, hulp en begeleiding aan ouderen. Iedereen die door ziekte of handicap (tijdelijk) niet meer alles zelf kan doen, zijn wij graag van dienst. Het uitgangspunt hierin is om ouderen zolang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen.

De dienstverlening die wij bieden is huishoudelijke hulp, wijkverpleging en begeleiding bij cliënten aan huis. Wanneer er sprake is van regieverlies kunnen de cliënten terecht op één van onze vier dagbestedingsgroepen. In deze groepen bieden wij dagbesteding voor ouderen met een psychogeriatrische problematiek. Afhankelijk van de mate van regieverlies en de interesses van de cliënt wordt – in overleg met de cliënt en/of mantelzorg – een groep toegewezen aan de cliënt. In de groep worden op de cliënt afgestemde activiteiten aangeboden.

Daarnaast exploiteert OBG twee kleinschalige groepswoonings voor dementerende ouderen. In elke extramurale groepswooning wonen zes personen en zijn er dagelijks 1 a 2 cliënten die alleen overdag aanwezig zijn.

Naast het bieden van zorg levert OBG woonondersteunende en welzijnsdiensten, waaronder sociaal-culturele en ontmoetingsactiviteiten. Deze zijn zowel gericht op klanten in de omliggende woongebouwen (Winseling, Provenier, Weijer, Alpha en Omega verder genoemd: WPWAO¹) als op ouderen uit de omliggende wijken en buurten. Sommige activiteiten trekken bezoekers vanuit heel Nijmegen en omliggende dorpen. OBG heeft zich de afgelopen jaren meer nadrukkelijk gepositioneerd als ontmoetings- en activiteitencentrum voor de wijken in Nijmegen-Oost. OBG verwelkomt wekelijks meer dan 1000 bezoekers.

Dit geldt ook voor allerlei faciliteiten die OBG gedeeltelijk aan huis levert. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het aanbieden van bemiddelingsdienst (OBG-Thuisservice), de verhuur van sleutelkluisen en gasthuismeesterdiensten.

In al onze dienstverlening staat de vraag van de cliënt centraal.

1.1 Visie en kernwaarden

Onze oudere en vaak kwetsbare cliënten moeten hun leven zo veel mogelijk gewoon kunnen voortzetten. Zo lang mogelijk je leven leiden op je eigen manier, met een gevoel van betrokkenheid bij anderen. Ervaren dat je iets kunt en van betekenis bent. Dat is waar de medewerkers van OBG zich voor inzetten bij hun cliënten. Dat betekent dat zij zich richten op het behouden of vergroten van het gevoel van **autonomie** (keuzevrijheid hebben), **betrokkenheid** (zich verbonden voelen) en **competentie** (zich bekwaam voelen) van hun cliënten, want (naast hun fysieke situatie) is op die basis hun gevoel van welbevinden terug te herleiden.

1.2 Besturingsfilosofie

OBG is een kleine zorgaanbieder met ongeveer 120 medewerkers in dienst en ongeveer 125 vaste vrijwilligers. Alle diensten worden vanuit één locatie aangeboden. OBG biedt een uitgebreid pakket aan dienstverlening aan de cliënt. Het streven is dat de cliënt zijn/haar leven lang kan vertrouwen op de goede zorg van OBG. Om deze goede zorg te kunnen bieden is het belangrijk dat de organisatie plat is, waardoor er korte lijnen ontstaan tussen directeur-bestuurder/ management team en de teams. De teams zijn

¹ Senioren wonen zelfstandig in de woongebouwen en in de wijk rondom Dienstencentrum OBG. De woning is gehuurd via een verhuurder of is in eigendom van de bewoner.

Titel: Kwaliteitsplan OBG 2019 - publieksversie	Versie: 1.0 definitief
Auteur: Bestuurssecretaris en Manager Zorg	Laatste mutatie: 06-12-2018
Documenteigenaar: Directeur-Bestuurder	Ingangsdatum: 01-01-2019
Directory: Server alg./ Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: 01-07-2019

zoveel mogelijk zelforganiserend, waardoor zij het belang van de cliënt en van het team voorop kunnen stellen binnen de vastgestelde organisatiekaders. Dit komt de kwaliteit van zorg aan de cliënt ten goede. Door de korte lijnen weet het management team wat er speelt in de teams en kan, wanneer nodig, meedenken, bijsturen of ingrijpen.

De directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht werken volgens de meest recente Zorgbrede Governance Code en overige wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op onze organisatie.

1.3 Kengetallen

Doelgroep	Aantal cliënten	Leeftijdsverdeling:
KSW WLZ 5 VPT	12	52 t/m 99 jaar
Thuiszorg WLZ VPT 5	12	52 t/m 99 jaar
Thuiszorg WLZ VPT 6	2	52 t/m 99 jaar
Thuiszorg WLZ MPT	27	52 t/m 99 jaar
Dagbesteding WLZ	16	52 t/m 99 jaar
WLZ VPT 7VV	1	
Schoonmaak WLZ	21	52 t/m 99 jaar
Thuiszorg ZVW Integraal V&V	-	56 t/m 100 jaar
Thuiszorg ZVW O/C < 3mnd	5	56 t/m 100 jaar
Thuiszorg ZVW O/C > 3mnd (psy)	14	56 t/m 100 jaar
Thuiszorg ZVW O/C > 3mnd (som)	68	56 t/m 100 jaar
Thuiszorg ZVW PV	-	56 t/m 100 jaar
Thuiszorg ZVW VP	-	56 t/m 100 jaar
Thuiszorg ZVW ZH/V-MTH	1	56 t/m 100 jaar
WMO – HoHH1	78	47 t/m 99 jaar
WMO- PV	1	83 jaar
WMO – HoHH2	12	47 t/m 99 jaar
WMO HiHH1 spec.	5	47 t/m 99 jaar
WMO HiHH2 spec	3	47 t/m 99 jaar
WMO – dagbesteding Nijmegen algemene voorziening	66	69 t/m 96 jaar
WMO – dagbesteding Berg en Dal	3	71 t/m 90 jaar
Dagbesteding Particulier	0	85 t/m 95 jaar
BG particulier	3	
PV particulier	-	84 t/m 92 jaar
WMO individuele begeleiding	1	60 t/m 100 jaar

De gemiddelde leeftijd van onze cliënten bedraagt 84,5 jaar.

Titel: Kwaliteitsplan OBG 2019 - publieksversie	Versie: 1.0 definitief
Auteur: Bestuurssecretaris en Manager Zorg	Laatste mutatie: 06-12-2018
Documenteigenaar: Directeur-Bestuurder	Ingangsdatum: 01-01-2019
Directory: Server alg./ Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: 01-07-2019

1.4 Omzet per doelgroep

De inhoud van deze paragraaf is door rechthebbende instanties op te vragen bij Dienstencentrum OBG, info@obg.nu.

2. Profiel personeelsbestand

2.1 Overzicht huidige personeelsbestand

Funcities per bedrijfsonderdeel	Aantal
Kantoor	
Kantoor	11
Vrijwilligers	12
Facilitair	
Facilitair	10
Stagiaires	1
Vrijwilligers	14
Thuiszorg	
Wijkverpleegkundige	3
Casemanager dementie	0,25
Verzorgenden 3 IG	24
Verzorgende niveau 3	8
Helpenden	2
Medewerker BBL niveau 3 IG, 3 IG/MZ, (leerling)	7
Woon- of zorgassistenten	3
Vrijwilligers	In ontwikkeling
Dagbesteding	
Casemanager Dementie	0,5
Medewerker niveau 4	3
Medewerker universitair geschoold	1
Verzorgenden 3 IG	2
Stagiaires	2
Vrijwilligers	7
KSW	
Casemanager Dementie	0,25
Verzorgende niveau 3 IG	8
Verzorgende niveau 3	3
MZ niv 4	1
Helpende plus	1
Woonassistentes	6
Medewerker BBL (leerling)	4
Stagiaires niv 4	3
Vrijwilligers	In ontwikkeling
Huishouding	

Titel: Kwaliteitsplan OBG 2019 - publieksversie	Versie: 1.0 definitief
Auteur: Bestuurssecretaris en Manager Zorg	Laatste mutatie: 06-12-2018
Documenteigenaar: Directeur-Bestuurder	Ingangsdatum: 01-01-2019
Directory: Server alg./ Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: 01-07-2019

Medewerker Huishouding	18
Overig	
Individuele begeleiding	2
Vrijwilligers	95

- De stagiaires waar OBG mee samenwerkt zijn afkomstig van de Hoge School Arnhem-Nijmegen of het ROC.
- OBG heeft ongeveer 126 vrijwilligers die ondersteuning bieden bij de welzijnsactiviteiten (onder meer bij activiteiten, persoonlijk contact, horeca) en bij de facilitaire dienstverlening waaronder administratie, gasthuismeesters en het Informatiepunt).

2.2 Instroom 2018

Instroom per bedrijfsonderdeel	Aantal
Kantoor	1
Facilitair	1
Thuiszorg	15
Dagbesteding	1
KSW	4
Huishouding	6

2.3 Doorstroom 2018

Doorstroom	Aantal
Thuiszorg naar KSW	2
Thuiszorg naar huishouding	1
Huishouding naar thuiszorg	2

2.4 Uitstroom 2018

Uitstroom per bedrijfsonderdeel	Aantal
Kantoor	0
Facilitair	0
Thuiszorg	9
Dagbesteding	1
KSW	1
Huishouding	4

2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten

De ratio personele kosten betreft de totale personeelskosten (€3.802.294) gedeeld door de totale bedrijfsopbrengsten (€5.017.638), dit maakt de ratio op basis van de jaarrekening 2017 76%.

2.6 Hulpbronnen

De hulpbronnen technologie, materialen en hulpmiddelen, financiën en administratieve organisatie, zijn op OBG goed geregeld. Wij maken gebruik van een ECD met bijbehorende tablets (ONS en OMAHA). Deze hulpbronnen zijn dienend aan het primair

Titel: Kwaliteitsplan OBG 2019 - publiekversie	Versie: 1.0 definitief
Auteur: Bestuurssecretaris en Manager Zorg	Laatste mutatie: 06-12-2018
Documenteigenaar: Directeur-Bestuurder	Ingangsdatum: 01-01-2019
Directory: Server alg./ Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: 01-07-2019

proces omdat ze de werkwijze standaardiseren en structureren. Het ECD heeft ook signalerende functies in zich waar gebruik van wordt gemaakt. Door de standaardisering wordt dubbel administratief werk voorkomen, verlopen processen sneller en worden de risico's op fouten verkleind. De werkprocessen waar deze hulpbronnen dienend aan zijn worden periodiek geëvalueerd.

Ten aanzien van de gebouwde omgeving en materialen en hulpmiddelen voor zorg geldt dat dit de verantwoordelijkheid is van de cliënt (extramurale organisatie). De overige facilitaire zaken vindt de cliënt in het dienstencentrum of worden thuis geleverd via een service pakket met woonservice diensten.

3. Verbeterparagraaf

Als onderleggers voor de verbeterparagraaf gelden de volgende documenten:

- Kwaliteitsplan 2018
- Kwaliteitsverslag maart 2018
- Stand van zaken normen personeelssamenstelling, juni 2018
- Plan van aanpak Kwaliteit- tijdspad PREZO, november 2017
- Plan van aanpak cliënttevredenheid, september 2017
- Uitkomsten medewerkerstevredenheidsonderzoek, voorjaar 2018
- Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, 2017
- Governance Code, 2017
- Kwaliteitskader Wijkverpleging, 2018
- Inspectieverbeterplan, januari 2018
- Langer thuis in het verpleeghuis, VWS
- Langer thuis, VWS
- Thuis in het verpleeghuis, programma Kwaliteit verpleeghuiszorg, VWS, april 2018
- Bijlage kwaliteitsplan 2019; aanvraag extra gelden "Thuis in het Verpleeghuis"
- PREZO 2017

Voor de deadlines van de diverse acties verwijzen we naar het document plan van aanpak/ tijdspad kwaliteit PREZO en naar het plan van aanpak van het betreffende kwaliteitskader en/of Governance Code.

De inhoud van deze verbeterparagraaf is door rechthebbende instanties op te vragen bij Dienstencentrum OBG, info@obg.nu.

3.1 Lerende organisatie

OBG is een lerende organisatie. In 2018 is het werken met een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) verder verfijnd en uitgebouwd. De positieve effecten van het werken met zo'n systeem zijn merkbaar. In 2019 verwachten we het KMS nog beter te verankeren in de organisatie.

Titel: Kwaliteitsplan OBG 2019 - publieksversie	Versie: 1.0 definitief
Auteur: Bestuurssecretaris en Manager Zorg	Laatste mutatie: 06-12-2018
Documenteigenaar: Directeur-Bestuurder	Ingangsdatum: 01-01-2019
Directory: Server alg./ Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: 01-07-2019

De directeur-bestuurder en het management team vinden de samenwerking met hun interne stakeholders erg belangrijk. De Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Vrijwilligersraad, Verpleegkundig en Verzorgende AdviesRaad (VAR) en teams worden vanaf het begin van een proces waar mogelijk en waar nodig betrokken bij het voorbereiden, opstellen, implementeren van beleid, verbeterplannen, strategische plannen, jaarplannen en jaardoelen. Daarnaast worden de evaluaties van de verbeterplannen besproken met de betrokken organen. Door de Plan-Do-Check-Act-cyclus zoveel mogelijk toe te passen blijven we scherp op ontwikkelingen en kunnen we waar nodig direct ingrijpen.

OBG vindt kwaliteit heel belangrijk, alle geledingen van de organisatie werken er dan ook aan deze kwaliteit te behouden en waar mogelijk te verbeteren. De directeur-bestuurder en het management team onderkennen het belang hiervan en stellen alles in staat om de organisatie en de medewerkers hier zo veel mogelijk in te faciliteren. Zij zijn en blijven op de hoogte van de ontwikkelingen in de organisatie door onder meer de individuele werkoverleggen, (informele) gesprekken met medewerkers, aanschuiven bij teamoverleggen en het meelopen in de zorg. Zij behouden hiermee een grote betrokkenheid met de gehele organisatie wat een positieve uitstraling heeft op zowel de medewerkers als de cliënten.

Tot slot legt de directeur-bestuurder verantwoording af aan de interne stakeholders: Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Vrijwilligersraad en draagt zorg voor de tijdige externe verantwoordingen. Tips en aandachtspunten die ze meekrijgt neemt ze mee naar het management team ter lering en ter verbetering van de organisatie.

OBG is een lerende organisatie op alle niveaus in de organisatie en extern waaronder het lerend netwerk, zodat de kwaliteit die we zeggen dat we leveren ook geleverd kan worden en waarbij we onszelf telkenmale kunnen overtreffen ten behoeve van onze cliënten.

Titel: Kwaliteitsplan OBG 2019 - publieksversie	Versie: 1.0 definitief
Auteur: Bestuurssecretaris en Manager Zorg	Laatste mutatie: 06-12-2018
Documenteigenaar: Directeur-Bestuurder	Ingangsdatum: 01-01-2019
Directory: Server alg./ Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: 01-07-2019