

Kwaliteitsverslag – publieksversie

Verslagjaar 2019

Rapportagedatum juni 2020

Inleiding

Dit is het kwaliteitsverslag van Dienstencentrum OBG, verslagjaar 2019. Sinds 2018 zijn twee wettelijk vastgelegde kwaliteitskaders leidend voor de kwaliteit van zorg in OBG: het Kwaliteitskader Wijkverpleging en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitskader Wijkverpleging is van toepassing op alle zorgverlening, ongeacht financiering, die gericht is op gezondheidsbevordering of behoud van functioneren van thuiswonende burgers. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is van toepassing op cliënten met een VPT¹. Dit zijn thuiswonende cliënten met een WLZ² indicatie.

In 2019 is er weer hard gewerkt aan tal van kwaliteitsverbeteringen. Elk zorgteam heeft aan de hand van een eigen verbeterplan continu aandacht gehad voor een verdere optimalisatie van processen, werkwijzen en het (blijven) voldoen aan prestaties conform de eisen van beide kwaliteitskaders. Daarnaast heeft de organisatie veel aandacht gehad voor het verder optimaliseren van de bedrijfsvoering.

Eind 2018 behaalde OBG het Gouden PREZO keurmerk en een positief financieel jaarresultaat. In het najaar van 2019 vond een externe audit plaats door Perspekt³. OBG mocht opnieuw het Gouden PREZO keurmerk ontvangen. Dat is iets om trots op te zijn. Ook werd 2019 afgesloten met een financieel positief jaarresultaat.

De cliënten van OBG kunnen vertrouwen op kwalitatief goede, liefdevolle en persoonsgerichte zorg, deskundige professionals en een lerende organisatie die structureel aandacht heeft voor autonomie, betrokkenheid en competenties van cliënten.

Het interne, meer uitgebreide kwaliteitsverslag is besproken met het Management team, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad van OBG.

Visie van OBG op sturen van kwaliteit en veiligheid

- De cliënt en 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 zijn 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

¹ Volledig Pakket Thuis

² Wet Langdurige Zorg

³ Kwaliteitsinstituut in de zorg

Titel: kwaliteitsverslag 2019 publieksversie	Versie: 1.0 concept
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: juni 2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum:
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

wensen van cliënten. Indien nodig organiseert OBG aanvullende deskundigheid, bijvoorbeeld door het consulteren van gespecialiseerde 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.

Stand van zaken 2019

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het Kwaliteitskader Wijkverpleging en het Toetsingskader IGZ toetsen kwaliteit op een aantal hoofdonderdelen. Hieronder volgt een samenvattend overzicht van de stand van zaken van 2019 per hoofdonderdeel.

1. Persoonsgerichte zorg

Per team wordt zichtbaar gewerkt aan verbeterpunten in het kader van persoonsgerichte zorg. In het bijzonder wordt aandacht besteed aan het werken volgens de PDCA⁴ cyclus.

De scholing ECD⁵/ methodisch werken is gereed, evenals het vervolg van de scholing 'Geluksgericht' werken. Dit is gericht op het tegemoet komen aan de drie basisbehoeften (ABC): autonomie, betrokkenheid en competentie van cliënten.

In 2019 is het Zorgpad Stervensbegeleiding geïmplementeerd voor zorg in de laatste levensfase. Dit is gecombineerd met deskundigheidsbevordering op het gebied van zingeving.

Er is meer aandacht voor de dialoog met de cliënt gericht op preventie, welzijn/welbevinden en het maken van afspraken. Dit gebeurt op basis van klinisch redeneren, advanced care planning, als ook de coördinerende taken en het stellen van hoge eisen aan professionals.

De verdere professionalisering krijgt vorm door:

- Wijkverpleegkundigen meer positioneren
- Deskundigheidsbevordering
- Functiedifferentiatie

Het team van kleinschalig wonen volgt vanaf 2019 een uitvoerig programma, onder begeleiding van een externe coach, gericht op het verbeteren van de zorg aan cliënten met een vorm van dementie.

De zorgvraag van cliënten, woonachtig rondom OBG, zien we toenemen. Steeds vaker is er sprake van hoog complexe zorgvragen in combinatie met een toename van het aantal cliënten met onbegrepen gedrag. De mogelijkheid van een apart ambulant PG⁶ team wordt onderzocht. Daarnaast zijn eerder interventies nodig vanuit de teams van wijkverpleegkundigen om escalaties en crisisopnames zoveel mogelijk te voorkomen.

2. Wonen en welzijn

OBG verleent uitsluitend extramurale zorg. De indicaties voor huishoudelijke zorg worden gesteld door het sociaal wijkteam.

Binnen de Dagbesteding neemt het aantal cliënten met complexere problematiek toe. Deze doelgroep vraagt om een specifieke benadering waarbij het accent meer ligt op het vertragen

⁴ Plan Do Check Act; opvolging van rapportage, evalueren en bijstellen

⁵ Elektronisch Cliënten Dossier

⁶ Psychogeriatric

Titel: kwaliteitsverslag 2019 publiekversie	Versie: 1.0 concept
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: juni 2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum:
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

van de ziekte of aandoening. OBG onderzoekt de mogelijkheid van dagbesteding bieden in het weekend. Ook zou dagbesteding binnen kleinschalig wonen uitgebreid kunnen worden, mits hiervoor de financiële middelen (extra gelden) beschikbaar zijn.

Het mantelzorgbeleid is gereed en wordt geïmplementeerd in 2020. De extra mogelijkheden van Carenzorgt.nl zijn verkend. Carenzorgt.nl is een online zorgportaal dat helpt met het organiseren van zorg, het delen van informatie en plannen van taken. OBG maakt deels gebruik hiervan.

Er is beleid ontwikkeld naar aanleiding van de nieuwe wet Zorg en Dwang (onder meer met technologische hulpbronnen zoals domotica). Er is uitvoer gegeven aan het Verbeterplan Schoon en leefbaar huis⁷. Familieparticipatie en mantelzorgbeleid zijn beschreven en verder geïmplementeerd. Er is gewerkt aan de inzet van en samenwerking met vrijwilligers: zij worden begeleid op individueel niveau voor specifieke cliëntgroepen. Dit draagt bij aan een verdere professionalisering van de vrijwilliger.

Er wordt een vitaliteitsprogramma ontwikkeld. Belangrijke items hierin zijn preventie, het behouden/ verkrijgen van een gezonde leefstijl en het vergroten van het bewustzijn.

3. Veiligheid

De vier thema's zijn: medicatieveiligheid, decubituspreventie, vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie ziekenhuisopname.

Naar aanleiding van het inspectiebezoek op 31 januari 2018 heeft medicatie veiligheid de hoogste prioriteit gekregen in 2018 en met resultaat. Er is een meerjaren scholingsplan opgezet in samenwerking met het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik.

Signaleringsinstrumenten om gezondheidsrisico's te zien en op te pakken worden ingezet. De wijkverpleging is voldoende deskundig om tijdig (mogelijke) gezondheidsrisico's te signaleren.

Functiedifferentiatie is geïmplementeerd en per thuiszorgteam is een wijkverpleegkundige aangesteld. Beleid /afspraken over taken, verantwoordelijkheden, rollen en bevoegdheden is in ontwikkeling.

De MIC⁸ procedure is geactualiseerd, wat betekent dat er eenduidig wordt geregistreerd. Er is zichtbare opvolging in het ECD en een verbeterplan.

Het Arbobeleidsplan en de RIE⁹ zijn zo goed als gereed.

De veiligheid van cliënten wordt geborgd door onder meer een goede inzet van medewerkers (juiste deskundigheid op de juiste plaats). Dit behoeft voortdurend aandacht door mutaties in de planning en wijzigende wet- en regelgeving.

Er wordt gewerkt aan de inzet van domotica en technologie voor het waarborgen van de veiligheid van de cliënt (gebruik van leefcirkels, dwaaldetectie en dwaalpreventie).

Er wordt gewerkt aan het implementeren van een medicatie app. OBG volgt in dit kader de ontwikkelingen van een collega aanbieder/netwerk partner.

⁷ Deze term is afkomstig uit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De gemeente Nijmegen heeft in 2018 het 'Schoon en leefbaar huis concept' verlaten. Dit betekent dat indicaties voor huishoudelijke zorg (weer) worden gesteld door het sociaal wijkteam.

⁸ Melding Incidenten Cliënten

⁹ Risico Inventarisatie en Evaluatie

Titel: kwaliteitsverslag 2019 publieksversie	Versie: 1.0 concept
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: juni 2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum:
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Het opstellen van een kwaliteitsplan, deel uitmaken van een lerend netwerk en het beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem zorgen voor verbeteren van kwaliteit. Er is vooruitgang geboekt in het opleiden en begeleiden van leerlingen en stagiaires. Een aantal medewerkers is geschoold tot werkbegeleider, er zijn twee collega's met als neventaak 'praktijkopleiding' en er is één collega die opleidingscoördinatietaken uitvoert.

Binnen het lerend netwerk in de regio heeft een eerste verkenning plaatsgevonden tussen verantwoordelijke managers. Er zijn afspraken gemaakt over onderwerpen die in gezamenlijkheid worden opgepakt.

De uren casemanagement complexe zorg zijn uitgebreid met 4 uur per week. Dit is nodig vanwege een toename van WLZ indicaties en cliënten met complexe problematiek. Door uitbreiding van het casemanagement kan tevens worden aangesloten bij relevante netwerken zoals het netwerk dementie.

Er is permanente aandacht voor en monitoring van kwaliteit van zorg door ondersteuning en coaching van medewerkers. Er is een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld. Het leerklimaat is geprofessionaliseerd door het oormerken van uren van de opleidingsfunctionaris, praktijkopleider en werkbegeleiders. Dit betekende ook een wijziging in de taak en verdeling van verantwoordelijkheden (operationele structuur).

De mogelijkheden die huidige netwerken bieden aan uitwisseling van medewerkers en het gezamenlijk leren zijn in kaart gebracht. Er zijn aanvullende afspraken met netwerkwerkpartners gemaakt.

De cyclus interne audits is doorlopen.

5. Leiderschap en governance

De directeur-bestuurder heeft structureel overleg met professionals, zowel via MT¹⁰, VAR¹¹ als OR¹². Daarnaast loopt de directeur-bestuurder minimaal een keer per jaar mee met de zorg en schuift zij minimaal een keer per jaar aan bij het werkoverleg van de teams.

De VAR is in 2019 opgericht. In OBG wordt gewerkt volgens de geldende Zorgbrede Governance Code 2017. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor toepassing van het kwaliteitskader; de RvT¹³ ziet hierop toe.

6. Personeel

In het hele land is sprake van krapte op de arbeidsmarkt waar het gaat om de functies niveau 3 IG¹⁴ en (wijk-) verpleegkundigen.

OBG is lid van WZW¹⁵. Samen met collega zorgaanbieders is een wervingscampagne gestart. Sinds begin 2019 is een versnelde gecombineerde opleiding VIG/MZ¹⁶ mogelijk. Dit is gunstig voor de noodzakelijke uitbreiding met praktijkondersteuners en werkbegeleiders. Toegekende extra kwaliteitsmiddelen zijn ingezet voor uitbreiding van de formatie woonassistenten. De zorg is uitgebreid met de inzet van een zorg/woonassistente. OBG voldoet hiermee aan de norm 'Extra kwaliteitsmiddelen' van het Kwaliteitskader.

¹⁰ Management team

¹¹ Verpleegkundige Advies Raad

¹² Ondernemings Raad

¹³ Raad van Toezicht

¹⁴ verzorgende Individuele Gezondheidszorg

¹⁵ Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn

¹⁶ Verzorgende en Maatschappelijke Zorg

Titel: kwaliteitsverslag 2019 publieksversie	Versie: 1.0 concept
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: juni 2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum:
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

7. Gebruik van hulpbronnen

OBG maakt goed gebruik van hulpbronnen. Voor het bieden van goede zorg wordt gebruik gemaakt van vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap, reflectie en feedback. De medewerkers hebben toegang tot technologische hulpbronnen zoals ICT en domotica. Zij hebben voldoende materialen en hulpmiddelen tot hun beschikking. Facilitaire zaken, financiën en administratie zijn goed georganiseerd.

OBG onderhoudt professionele relaties en sluit samenwerkingsovereenkomsten met andere organisaties.

Het Nedap Healthcare systeem is volledig geïmplementeerd. De samenwerking met een specialist ouderengeneeskunde is versterkt. Met de nabijgelegen huisartsenpraktijk is een raamovereenkomst gesloten.

8. Gebruik van informatie

In 2019 is een Cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, evenals een Medewerkerstevredenheidsonderzoek. De NPS¹⁷ is aangeleverd bij het Zorginstituut.

De MIC¹⁸'s van 2019 zijn geregistreerd en afgehandeld. In 2019 zijn geen klachten geweest waarbij de klachtenfunctionaris is ingeschakeld. Er zijn wel 5 uitingen van onvrede geweest. Die zijn naar tevredenheid afgehandeld. In 2019 zijn geen meldingen gedaan bij de vertrouwenspersoon.

In 2019 is gestart met de ontwikkeling van een actief communicatiebeleid van OBG, waaronder het actualiseren van de website.

¹⁷ Net Promoter Score

¹⁸ Melding Incidenten Cliënten

Titel: kwaliteitsverslag 2019 publieksversie	Versie: 1.0 concept
Auteur: SvdB	Laatste mutatie: juni 2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum:
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum: