

# Kwaliteitsplan Dienstencentrum OBG

## Inhoud

<b>1. Profiel Dienstencentrum OBG</b> .....	2
<b>2. Profiel personeelsbestand</b> .....	4
<b>3. Situatie en plannen</b> .....	4
<b>3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b> .....	4
<b>3.2. Wonen en welzijn</b> .....	5
<b>3.3. Veiligheid</b> .....	7
<b>3.4. Werken aan kwaliteit</b> .....	7
<b>3.5. Leiderschap, governance en management</b> .....	8
<b>3.6. Personeelssamenstelling</b> .....	9
<b>3.7. Gebruik van hulpbronnen</b> .....	10
<b>3.8. Gebruik van informatie</b> .....	10
<b>4. Verbeterparagraaf</b> .....	12
<b>5. Financiële paragraaf</b> .....	12

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

## 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 verzorging 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 mantelzorger – een groep toegewezen aan de cliënt. In de groep worden op de cliënt afgestemde activiteiten aangeboden.

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

Naast het bieden van zorg levert OBG woon ondersteunende 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 gemeentes. OBG heeft zich de afgelopen jaren meer nadrukkelijk gepositioneerd als ontmoetings- en activiteitscentrum voor de wijken in Nijmegen-Oost. OBG verwelkomt normaliter wekelijks meer dan 1000 bezoekers, sinds de Covid-19 pandemie een situatie waar we hardgrondig naar verlangen.

In Nijmegen-Oost levert OBG ook gedeeltelijk andere faciliteiten aan huis. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het aanbieden van bemiddelingservice (OBG-Thuisservice), de verhuur van sleutelkluisen en gasthuismeesterdiensten. In al onze dienstverlening staat de vraag van de cliënt centraal.

De beschrijving in dit document gaat uit van een werkomgeving van OBG zonder invloeden van Corona. In het kwaliteitsverslag verslagjaar 2020 eerste half jaar is de impact van Corona op onze dienstverlening en onze plannen uiteengezet.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

## Cliantaantallen

Doelgroep	Aantal cliënten	leeftijdsverdeling
KSW VPT 5, 6 en 7	12	
Thuiszorg VPT 4	2	
Thuiszorg VPT 5	20	
Thuiszorg VPT 6	3	
Thuiszorg VPT 7	1	
Thuiszorg VPT 6LG	1	
Thuiszorg MPT	32	
Kortd. ZH nazorg + vp-MTH (1032)	1	82 jaar
Thuiszorg ZVW O/C < 3 mnd (1033)	3	85-86 jaar
Thuiszorg ZVW O/C > 3mnd (som) (1034)	54	68-98 jaar
Thuiszorg ZVW O/C > 3 mnd (psy) (1035)	9	63-99 jaar
Prev. Ouderen geen zorgv.	1	57 jaar
Dagbesteding WLZ	18	
Dagbesteding ALG Voorz WMO Nijmegen	46	60-96 jaar
Dagbesteding WMO Berg en Dal	0	
Dagbesteding particulier	2	77-88 jaar
Huishoudelijke zorg WLZ	16	
WMO HoHH1	23	58-100 jaar
WMO HoHH2	4	63-101 jaar
WMO HiHH1 spec.	76	53-99 jaar
WMO HiHH2 spec	12	50-99
Huishoudelijke zorg particulier	5	77-93 jaar
PV Caresq	5	84-98 jaar
BG particulier	1	93 jaar
WMO individuele begeleiding	0	
WMO PV	0	

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

## 2. Profiel personeelsbestand

De inhoud van deze paragraaf is door rechthebbende instanties op te vragen bij Dienstencentrum OBG, [info@obg.nu](mailto:info@obg.nu).

## 3. Situatie en plannen

In onderstaande paragraaf wordt uitgegaan van de situatie alsof er geen Covid-19 pandemie is. Daarmee wordt de reguliere gang van zaken bedoeld bij OBG. De werkelijkheid is natuurlijk anders geweest.

Tijdens de eerste golf is de zorgverlening onverminderd doorgegaan en hebben we de dagbesteding helaas moeten sluiten. Met een grote impact voor onze cliënten en medewerkers. De tweede golf heeft minder impact gehad op onze dienstverlening aangezien we in staat waren om veel activiteiten voor de kwetsbare ouderen in aangepaste vorm aan te bieden. Altijd in lijn met de richtlijnen van de Rijksoverheid en altijd na zorgvuldige afweging van het Coronateam.

Voor wat betreft besmettingen met het Covid-19 virus is het voor zowel cliënten als collega's een overzichtelijk situatie geweest.

### 3.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het uitgangspunt voor de persoonsgerichte zorg en ondersteuning is de visie van OBG die van toepassing is op alle levensdomeinen van de cliënten. Van woon- tot leefomstandigheden en van welzijn tot zorg.

In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden vier thema's onderscheiden: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Deze zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van cliënten. Een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgverleners is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit.

#### **Beïnvloedende factoren**

Het aantal zelfstandig wonende cliënten met een psychogeriatrische aandoening neemt toe. De veranderende doelgroep leidt ertoe dat medewerkers en vrijwilligers gefaciliteerd moeten worden door opleiding en ondersteuning. Tevens onderzoeken we de mogelijkheden van een ambulante pg-team. Dat was al onderdeel van ons plan in 2020 maar vanwege de Covid-19 pandemie en het vertrek van manager zorg is dat nog niet gerealiseerd. Interventies in eerdere fases van wonen en zorg zijn nodig om escalaties en crisisopnames zoveel mogelijk te voorkomen.

Ook weten wij dat de huidige capaciteit aan geschikte plaatsen voor deze cliënten in de vorm van beschermd wonen, onvoldoende is. OBG onderzoekt samen met woningcorporatie Woonwaarts en gemeente Nijmegen de mogelijkheden van uitbreiding op twee locaties.

Het team van kleinschalig wonen volgt vanaf 2019 een meerjarenprogramma, onder begeleiding van een externe coach, gericht op het verbeteren van de zorg aan cliënten met een vorm van dementie. Doel is het vergroten van kennis en vaardigheden op het gebied van dementie en het leren omgaan met onbegrepen gedrag. In 2020 is daarmee een impuls gegeven aan de kwaliteit van het team en dat zal in 2021 worden gecontinueerd, vooral omdat Covid-19 in 2020 tot het annuleren van een aantal trainingen heeft geleid.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

In de zorg die OBG levert binnen de Ziekteverzekering wet (ZvW) constateren we dat tarieven nauwelijks kostendekkend zijn. Tevens zien we dat klantvragen veelal de financiële mogelijkheden overstijgen mede door de vastgestelde zorgkostenplafonds. Het 'omzetten' van een indicatie ZvW naar een indicatie binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ) blijkt in toenemende mate lastig. Ondanks dat er sprake is van een diagnose en chronische zorgvraag handelt het CIZ als uitgangspunt voor de WLZ-indicatie dat de cliënt niet instaat is om zelfstandig te alarmeren.

De overheid heeft aangegeven dat de marktwerking is doorgeschoten en de wijkverpleging te veel versnipperd is. Het voorgenomen beleid is om budgetten voor ZvW zorg onder te brengen bij één grote aanbieder in de regio. Vervolgens worden deze budgetten door deze aanbieder 'verdeeld' onder de kleinere aanbieders. OBG moet bezien of het voor haar nog mogelijk en wenselijk is om binnen de nieuwe vorm wijkverpleging te blijven leveren.

Ook de huishoudelijke zorg staat onder druk. Gemeente Nijmegen heeft in 2019 het 'schoon en leefbaar huis' noodgedwongen moeten loslaten. Indicering voor huishoudelijke zorg wordt opnieuw verricht door het sociaal wijkteam. Hierdoor zien we een toename in uren die qua tarief in 2020 kostendekkend zijn. De bijdrage aan de dekking van de overhead is nog (te) gering. Ook voor dit type zorg (WMO) geldt dat OBG nadenkt over de houdbaarheid van dit product in de nabije toekomst.

### 3.2. Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan.

#### **Wonen**

De appartementen rondom OBG worden verhuurd door woningcorporatie Woonwaarts, een particuliere verhuurder of zijn eigendom van cliënten. Appartementen in het complex 'De Winseling' zijn onvoldoende geschikt om cliënten met een zwaardere zorgvraag te huisvesten. Woonwaarts en OBG ontwikkelen met ondersteuning van KAW (architecten en woningmarktadviseurs) momenteel een gebiedsvisie voor de nabije toekomst.

Zoals onder 3.1 werd aangegeven is de huidige capaciteit voor beschermd wonen onvoldoende. Samen met Woonwaarts en gemeente Nijmegen worden de mogelijkheden onderzocht voor het realiseren van nieuwbouw waarbij het voor OBG mogelijk lijkt om het aantal plaatsen (kleinschalig wonen) uit te breiden met minimaal 32.

De nieuwe wet Zorg en Dwang (WZD) is in 2020 geïmplementeerd voor zover dat relevant is voor cliënten van OBG. Het betreft hier cliënten van op Klein Schalig Wonen die formeel een eigen appartement hebben en waar OBG extramurale zorg levert. Het blijft onduidelijk wat exact de toepassing is van de WZD in de extramurale zorg.

#### **Duurzaamheid (Green deal)**

Zorgorganisaties moeten kunnen laten zien hoe ze richting 2050 klimaat neutraal worden. In juni 2019 is er een rapportage Informatieplicht Energiebesparing Wet milieubeheer afgegeven. Deze is hiermee tijdig ingediend. De gemeente(n) en/of omgevingsdienst(en) kan/kunnen de rapportage(s) vanaf 2 juli 2019 in eLoket ophalen. De nog uit te voeren maatregelen zullen worden opgenomen in een "actieplan "Duurzaamheid 2020-2050".

Brancheorganisatie Actiz, heeft, naast een platform Duurzaamheid voor bestuurders, een netwerk van coördinatoren duurzaamheid (medewerkers die duurzaamheid als aandachtsgebied hebben) ingesteld. Dit netwerk kan, naast praktische kennisuitwisseling, ook concreet uitwerking geven aan knelpunten die uit de praktijk opkomen, ook om te voorkomen dat iedere zorgorganisatie het 'wiel zelf moet uitvinden'. In beide platformen is OBG actief betrokken.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

### **Welzijn**

Normaliter (lees: voor Corona) bezoeken meer dan 1.000 bezoekers Dienstencentrum OBG. Daarbij is Grand Café de Borger het kloppende hart van Dienstencentrum OBG. Elke dag vinden hier activiteiten plaats zoals bridgen, schaken, sjoelen en biljarten. Koffie, thee, een drankje, borrelhap en een verse lunch zijn daarbij een vanzelfsprekendheid.

Op zondagmiddag vindt OBG-matinee plaats in het Grand Café. Georganiseerd door de Bewoners Activiteiten Commissie, treden elke zondagmiddag artiesten op voor een vol Grand Café. Een mooi ontmoetingsmoment tussen gasten van "binnen en buiten".

Veel ouderen zoeken een moment van eten en ontmoeten. In het dienstencentrum is er elke dag de gelegenheid om een verse lunch te nuttigen. Daarnaast is erin aan het einde van de middag ook de gelegenheid om warm te eten met elkaar. Op maandag en woensdag is er de Eetclub; verzorgd door een externe cateraar, ondersteund door een beroepskracht en 4 vrijwilligers van OBG kunnen gasten kiezen uit een mooi keuzemenu (opgeven niet nodig). Ongeveer 100 mensen maken hier wekelijks gebruik van. Op dinsdag en donderdag is er Kookcafé: een eetactiviteit voor ouderen met dementie, die samen met ROC studenten en hun docent een gezonde Hollandse pot koken en daarna opeten. Op vrijdag is gestart met Eten met Mawteni. Syrische mannen en vrouwen koken een maaltijd uit hun moederland voor hun gasten. Dit gebeurt vanuit het Atelier in OBG.

Naast Grand Café de Borger, vinden de vele andere activiteiten plaats in de andere ruimtes van OBG, allen passend in de domeinen; Sport, spel en creatief, Kennis en zingeving en Kunst, cultuur en muziek.

### **Zinvolle dagbesteding**

Bezoekers van dagbesteding (DB) van OBG zijn mensen met beginnende en gevorderde dementie/ alzheimer of met een niet aangeboren hersenletsel. Dagbesteding OBG heeft drie groepen (de Rode-, Groene-, en Blauwe bloesem) die alle drie 5 dagen per week geopend zijn. De groepen zijn in principe gemengde groepen (dames & heren) waarbij de aard van begeleiding- en zorgbehoefte/achterliggende diagnostiek leidend is voor de indeling per groep en het beloop.

Er vindt afstemming plaats met klant/mantelzorger over de interesses, behoeften en mogelijkheden bij de DB van de bezoeker. Dit wordt o.a. geïnventariseerd bij de intake en besproken tijdens de cliënt overleggen. Het streven is te komen tot een persoonsgericht aanbod en zo een zinvolle dagbesteding te kunnen bieden. Zoveel mogelijk en wenselijk worden in het programma een groep voor heren (Herenclub) of dames (Damessalon) samengesteld. Daarnaast zijn er drie groepen Meebewegen (3 x 1 dagdeel), een groep Kookcafé (2x 1 avonddagdeel) en een groep Creatieve ochtend (1x 1 dagdeel).

### **Kookcafé**

Bij Dienstencentrum OBG kunnen mensen elke dinsdagmiddag deelnemen aan het Kookcafé. Het nieuwe en bijzondere concept Kookcafé is ontstaan uit een samenwerking tussen ROC Nijmegen en Dagbesteding OBG. Leerlingen Verzorging van het ROC, koken samen met de deelnemers een gezonde, vaak, Hollandse "pot". Zij helpen mee bij de voorbereidingen van het koken; ze schillen de aardappels, maken de sperziebonen schoon en maken de salade en het toetje. De leerlingen hebben er vooraf voor gezorgd dat de boodschappen in huis zijn en zorgen ervoor dat alles op de juiste wijze wordt gekookt en gebakken. Ook voor hen is het Kookcafé een bijzondere en unieke leerervaring. Alles gebeurt onder supervisie van een docent van het ROC en een activiteitenbegeleider van OBG.

### **Een mooie dag**

Door elk thuiszorg team wordt jaarlijks een mooie dag georganiseerd voor de 'eigen' cliënten. Ook hierbij geldt de visie van OBG als vertrekpunt. In dialoog met elkaar wordt gekeken

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

naar invulling van een zinvolle dag. Luisteren, verbinden, aandacht geven en inspelen op behoeften en wensen.

### **Zingeving**

Met het ouder worden groeit ook bij velen de behoefte om te komen tot inzichten die zin geven aan het leven wat achter hen ligt maar ook aan wat er in deze fase nog gaat komen. Hierin kunnen mensen elkaar veel te bieden hebben. Voor iedereen zal het accent anders liggen wat betreft religie, culturele achtergrond en levensbeschouwing. Daarnaast is wetenschappelijk aangetoond dat een actief brein een positief effect heeft op het reduceren van de kans op dementie. Activiteiten in dit domein zijn o.a. Senioren college, Filosofiegroep, Rondom Taal, Religieuze lezing en de Kerkdienst.

### **3.3. Veiligheid**

Vanuit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn er vier thema's opgenomen rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnamen.

#### **Medicatie**

Er is een meerjarenscholingsplan opgezet in samenwerking met het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik.

OBG gaat gebruik maken van de medicatie applicatie Ncare. De keuze is mede ingegeven door het feit dat apotheken in Nijmegen met dit systeem werken. Het systeem maakt digitale gegevensverwerking mogelijk, digitale verantwoording na toediening en dubbele controle. De verwachting bestaat dat met behulp van het systeem het aantal medicatie incidenten zal afnemen. Bovendien zullen medewerkers zodanig ondersteund worden dat op onderdelen van het medicatieproces er sprake zal zijn van werklastermindering. Implementatie van de Ncare app zal plaats vinden in 2021, gekoppeld aan het ECD (Nedap ONS). Het realiseren van een koppeling tussen Ncare en Nedap was complexer dan gedacht. Hierdoor is het niet gelukt om de applicatie in 2020 te gebruiken.

#### **Decubituspreventie**

Decubituspreventie is een van de thema's die OBG heeft gekozen in het kader van leren en verbeteren op locatie. In de rapportage over 2019 konden we met trots rapporteren dat we op KSW geen cliënten hebben met decubitus.

#### **Vrijheid beperkende maatregelen**

De toepassing van de wet zorg en drang in de extramurale zorg is onduidelijk, alhoewel de wet ook hier van toepassing is. OBG heeft in het beleid 'vrijheid beperkende maatregelen' vastgelegd dat deze maatregelen in principe niet worden toegepast tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt (zie beleid OBG, juli 2019). Indien nodig worden middelen en maatregelen op een verantwoorde wijze toegepast volgens de richtlijnen. In 2021 wordt opnieuw het beleid van OBG beoordeeld en verduidelijkt indien nodig.

#### **Gezondheidsrisico's**

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

### **3.4. Werken aan kwaliteit**

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop OBG op een lerende wijze zorg draagt voor optimale zorg en verzorging voor cliënten. In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden in dit verband vijf elementen onderscheiden, te weten kwaliteitssysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren (door zorgverleners) en deel uitmaken van een lerend netwerk.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021



### **Kwaliteitssysteem**

OBG heeft enkele jaren geleden bewust gekozen om PREZO (Prestaties in de Zorg) als basis te gebruiken voor het kwaliteitsmanagementsysteem. PREZO is een onafhankelijk kwaliteitskeurmerk dat de ervaringen van cliënten of diens naasten, de kwaliteit van de zorg en het continu verbeteren van de zorg- en dienstverlening centraal stelt. Om de kwaliteit te borgen wordt gewerkt met interne auditors. Door middel van interne audits wordt de stand van zaken opgemaakt waarbij de normen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Toetsingskader IGJ, PREZO en afspraken financiers worden gehanteerd. De bevindingen van de audits zijn input voor verbeterplannen. Elk team heeft een PREZO-jaarplan met daarin opgenomen de verbeterdoelen van het team.

Binnen het lerend netwerk wordt de mogelijkheid onderzocht om één auditteam te formeren, samengesteld uit medewerkers van de deelnemende organisaties.

In oktober 2020 heeft het onafhankelijk instituut dat de audit verricht, opnieuw vastgesteld dat OBG het gouden PREZO-keurmerk mag blijven voeren.

### **Kwaliteitsplan en- verslag**

Het kwaliteitsplan ligt voor u, het kwaliteitsverslag over het eerste helft van 2020 treft u als bijlage aan.

### **Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners**

Na het behalen van het Gouden PREZO-keurmerk, voor het eerst in december 2018 is er vanuit het management meer aandacht besteed aan de positionering van de wijkverpleegkundigen, de casemanagers complexe zorg en de rol van de teamcoördinatoren. Functionarissen zijn, ieder vanuit de eigen rol en functie, verantwoordelijk voor inhoud van zorg, zorgprocessen en operationele zaken op teamniveau. Ofschoon dit niet nieuw is blijft ondersteuning en coaching vanuit het management noodzakelijk. Met name het 'eigenaarschap' van de teams blijkt in de praktijk nog steeds lastig. Dit roept de vraag op of de verwachting van 'zelforganisatie' niet naar beneden moet worden bijgesteld. En als het antwoord hierop 'ja' luidt wat dat betekent voor de organisatie van het primaire proces.

OBG heeft behoefte aan een kwaliteitsfunctionaris omdat er beperkte menskracht is om de ambities van OBG met betrekking tot kwaliteit en veiligheid beleidsmatig te ondersteunen en kwaliteitsinitiatieven te implementeren. Helaas zijn de middelen uit het 'extra kwaliteitsbudget' voor OBG zeer klein vanwege het geringe aantal VPT's. De beperkte middelen worden volledig ingezet om te voldoen aan de personele norm volgens het kwaliteitskader. In 2020 zal opnieuw beoordeeld moeten worden of een kwaliteitsfunctionaris kan worden aangetrokken.

### **Lerend netwerk**

OBG maakt sinds 2018 deel uit van een lerend netwerk van kleinere organisaties: Huize Rosa, Malderburch en LuciVer. Er is een start gemaakt op het gebied van HR en vanaf medio 2019 op het gebied van beleid en kwaliteit.

## **3.5. Leiderschap, governance en management**

De aansturing en governance zijn faciliterend ten aanzien van kwaliteit, het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

### **Leiderschap en management**

Zoals al eerder beschreven zorgt onder andere PREZO, als basis voor ons kwaliteitssysteem, en de visie van OBG ervoor dat directie/bestuur en management continue geprikkeld worden

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021



om de cliënt centraal te stellen en om op basis hiervan te acteren en besluiten te nemen. Oudere en 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 medewerkers en het management zich voor inzetten. Dat betekent dat zij zich richten op het behouden of vergroten van het gevoel van autonomie (keuzevrijheid), betrokkenheid (zich verbonden voelen) en competentie (zich bekwaam voelen) van cliënten, want naast hun fysieke situatie is op die basis hun gevoel van welbevinden terug te herleiden (OBG jaarplan 2019).

### **Besturingsfilosofie**

OBG is een kleine zorgaanbieder met ongeveer 130 medewerkers in dienst en ongeveer 125 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. Cliënten, medewerkers en management weten elkaar eenvoudig te vinden.

De directeur/bestuurder zoekt actief de verbinding met de medewerkers door teambesprekingen bij te wonen en op gezette tijden een dag mee te lopen op de werkvloer. Er is periodiek overleg met de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de VAR.

## **3.6. Personeelssamenstelling**

### **Extra kwaliteitsgelden**

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderkent dat investeren in een adequate personeelsformatie essentieel is om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren. Doorrekenen van de in het kader neergelegde normen heeft inmiddels geleid tot het beschikbaar komen van extra middelen om de formatie op peil te brengen binnen KSW. Het extra 'kwaliteitsbudget' is helaas alleen geënt op VPT's. Voor OBG resulteert dit budget in een klein bedrag vanwege het beperkte volume VPT's. Dit betekent dat er geen investeringen mogelijk zijn binnen de WLZ zorg zoals deze geboden wordt aan zelfstandig wonende cliënten met een modulair pakket thuis (MPT).

### **Arbeidsmarkt en formatie**

OBG neemt actief deel aan het RAAT (Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten). En participeert in regionaal verband (WZW) in het tweede traject waarbij in 2019 vooral is ingezet op de groep van zij-instromers. Een apart opleiding/trainingsprogramma zij-instromers is daarvoor opgezet. Extra ruimte en middelen worden vrijgemaakt voor de introductieperiode van nieuwe medewerkers.

Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt kent OBG in 2019 geen structurele formatieproblemen. Er is in 2018 en 2019 boven formatie (begroting 2018, 2019) geïnvesteerd in personeel door enerzijds nieuwe medewerkers aan te trekken (zij-instromers, herintreders enzovoort) in opleiding en anderzijds door deskundigheidsbevordering van medewerkers in vaste loondienst. Extra middelen via subsidies, onder meer Sectorplan plus maken dit mogelijk en worden zo optimaal ingezet.

### **Deskundigheid/ vakmanschap**

De zorgvraag van cliënten wordt complexer en intensiever. OBG zet in op het stimuleren en faciliteren dat medewerkers bouwen aan hun professionele expertise en competenties die passen bij de veranderende zorgvraag. Voor wat betreft de deskundigheidsbevordering sluit OBG zich aan bij de landelijke Beroepsnorm Deskundigheidsbevordering Verpleegkundigen en Verzorgenden van beroepsvereniging V&VN. Het kwaliteitsregister stelt een minimale eis van 184 uur aan deskundigheidsbevordering in 5 jaar, waarbij alle feitelijke scholing/opleidingen gefaciliteerd worden. Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

### 3.7. Gebruik van hulpbronnen

In 2020 beschikken alle medewerkers van de thuiszorg over een eigen tablet in bruikleen. Op elke tablet zijn standaard een aantal apps geïnstalleerd waaronder een 'zelfredzaamheid' app.

OBG is aangesloten bij de bibliotheek (kick protocollen) van Vilans. Hierdoor beschikken medewerkers altijd over de meest actuele protocollen.

Tevens beschikken in 2021 alle medewerkers die medicatie mogen delen over de applicatie NCare (medicatie applicatie).

#### **ICT en zorgtechnologie (Domotica)**

Inzet van Domotica ten behoeve van een veilige leefomgeving van cliënten en ter ondersteuning voor medewerkers zal in 2020 meer zijn beslag krijgen. In 2019 heeft een inventarisatie plaatsgevonden van wensen en eisen met betrekking tot Domotica en is een visie ontwikkeld op Zorgtechnologie.

De nieuwe wet Zorg en Dwang heeft consequenties voor de toepassing van vrijheidsbepurende maatregelen bij mensen met een dementie. Doel is om mede met behulp van Domotica de cliënten van KSW een veilige omgeving te bieden met maximale vrijheid. Gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgplan, dat periodiek wordt geëvalueerd met bevoegde vertegenwoordigers van cliënten.

Daarnaast zal Medido (slimme medicijndispenser) zoveel mogelijk ingezet gaan worden binnen de thuiszorg.

#### **Administratieve organisatie**

In 2021 zal OBG de mogelijkheden onderzoeken om facturen geautomatiseerd te verwerken zodat het proces vereenvoudigd wordt en minder arbeidsintensief.

Voor de contractering van zorg is een goedwerkende AO/IC een basis vereiste. De accountant bevestigt dat wij over een goed en betrouwbaar functionerende AO/IC beschikken. Voor sommige verzekeraars is het oordeel van de accountant onvoldoende. Specifiek voor het proces van intake tot declaratie zullen we in 2021 een procesbeschrijving opstellen, een risico-inventarisatie maken en beheersmaatregelen beschrijven conform werking in de praktijk.

### 3.8. Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel het ondersteunen van inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg.

#### **Client**

OBG verzamelt ervaringen van cliënten op diverse manieren. Enerzijds binnen het primaire proces in dialoog met de cliënt en/of diens naasten door het voeren van evaluatiegesprekken en vrijwel dagelijks door in te spelen op signalen en observaties.

Jaarlijks vindt een cliënttevredenheidsmeting plaats. Daarnaast kunnen cliënten op de website van Zorgkaart Nederland de ervaringen met de zorgaanbieder delen.

Ook is er op diverse niveaus in de organisatie overleg met cliënten en familieleden. In het ECD is het mogelijk dat, na instemming van de cliënt, mantelzorgers/ contactpersonen de rapportage inlezen en ook schriftelijk kunnen communiceren met de zorgmedewerker.

#### **Medewerkers**

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

Twee jaarlijks wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, voor het laatst in oktober 2020. De uitkomsten worden besproken in diverse gremia.

In 2019 heeft de OR naar aanleiding van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek een inventarisatie gedaan onder alle teams naar de beleefde werkdruk. De uitkomsten worden besproken met de directeur/bestuurder en het MT en zullen waar mogelijk en nodig vertaald worden in een verbeteraanpak.

### **Website**

De huidige website is gebouwd in 2012 en is toe aan een remake. Het MT beraadt zich momenteel op de wijze waarop de diensten van OBG duidelijker en beter onder de aandacht van potentiële klanten en verwijzers kan worden gebracht. Momenteel worden de teksten van de website geactualiseerd.

### **Leren van incidenten en klachten**

Melden incidenten cliënten (MIC) en Melden incidenten medewerkers (MIM). Het melden van incidenten wordt gedaan als leermoment zodat de zorg aan de cliënt zo optimaal mogelijk verloopt. MIC's worden in de teams besproken. Indien een MIC-aanleiding geeft tot een verbetering zal deze meegenomen worden in het verbeterplan per team. Terugkoppeling naar de Manager Zorg vindt plaats tijdens het werkoverleg en aan de directie en Raad van Toezicht middels de kwaliteitsrapportage. Ernstige calamiteiten worden direct gemeld aan een lid van het MT.

In 2021 zal meer naar trends in MIC-meldingen worden gekeken, een van de aanbevelingen uit de PREZO-audit van oktober 2020.

OBG ziet klachten als de mogelijkheid om samen met cliënt en/of naasten, te kijken naar mogelijkheden om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren. OBG heeft een klachtenprocedure die gevolgd wordt indien een cliënt of diens naaste een klacht heeft.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021

#### **4. Verbeterparagraaf**

De inhoud van deze paragraaf is door rechthebbende instanties op te vragen bij Dienstencentrum OBG, [info@obg.nu](mailto:info@obg.nu).

#### **5. Financiële paragraaf/ kwaliteitsbudget**

Voor de begroting wordt verwezen naar het begrotings- en verantwoord kwaliteitsbudget 2021, inclusief gemotiveerd afwijken en personeel.

Titel: Kwaliteitsplan 2021	Versie: 1.0 definitief
Auteur: PM/PB	Laatste mutatie: 15-12-2020
Documenteigenaar: RvB	Ingangsdatum: 01-01-2021
Directory: Server algemeen map kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: medio 2021