

Kwaliteitsverslag verslagjaar 2020 Publieksversie, mei 2021

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Dienstencentrum OBG, verslagjaar 2020. Voor dit verslag zijn de kaders van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging leidend.

We kunnen spreken van een historisch jaar want sinds maart 2020 staat een groot deel van ons leven geheel onverwacht in het teken van COVID 19. Zowel qua werk als privé. De zorgmedewerkers én cliënten van OBG werden en worden geconfronteerd met tal van RIVM-richtlijnen en protocollen, die soms dagelijks aan verandering onderhevig waren. OBG heeft begin maart een multidisciplinair Coronateam samengesteld om snel hierop in te kunnen spelen en om gedragen en noodzakelijke beslissingen te nemen. Door het team zijn tal van zwaarwegende maatregelen genomen waaronder het sluiten van Kleinschalig Wonen (KSW) voor bezoek, het Dienstencentrum en de Dagbesteding. Later in het jaar en ook tijdens de tweede golf is na grondige afweging gekeken naar wat er allemaal nog wel kon binnen de door de overheid gestelde kaders. Zo is de Dagbesteding geleidelijk weer geopend (met veel minder cliënten), is het Grand Café weer toegankelijk voor cliënten zodat zij op 1,5m elkaar kunnen ontmoeten, is het Eetcafé geopend, is er bezoek mogelijk voor de cliënten van KSW en gaan enkele activiteiten door voor uitsluitend de cliënten van de woongebouwen. Al die tijd is de zorg aan cliënten en ook hulp in de huishouding onverkort geleverd.

Door een pakket aan maatregelen, de discipline van cliënten en medewerkers en met een forse dosis 'geluk' hebben we besmetting met COVID 19 binnen de woongebouwen rondom OBG tot een minimum weten te beperken. En nu we dit verslag schrijven, in de lente van 2021, zijn de eerste cliënten en zorgverleners al twee keer gevaccineerd en is de kapper weer open.

Dat neemt niet weg dat we al onze inspanningen ten spijt constateren dat er in 2020 sprake is van een fysieke en/of cognitieve achteruitgang bij een aantal van onze cliënten. Het niet kunnen deelnemen aan tal van activiteiten, het verstoken zijn van vele sociale contacten, angstig zijn en minder fysieke mobiliteit leidt tot zichtbare fysieke en mentale achteruitgang. Een toename van eenzaamheidsproblematiek en depressieve klachten en een toenemend gevoel van onvrede zijn hier onder andere het gevolg van. Mensen hebben door de overheidsmaatregelen minder autonoom hun beslissingen kunnen nemen en ook zijn de kansen om betrokkenheid te ervaren danig ingeperkt door het verbod op samenkomsten met meerdere mensen.

Ook voor medewerkers van OBG geldt dat zij zich geconfronteerd zien met gevoelens van verminderde autonomie, betrokkenheid en competentie. Dit uitte zich bijvoorbeeld door eigen angsten, een hogere werkdruk, het noodgedwongen moeten loslaten van vertrouwde werkwijzen, een beperking van het eigen sociale leven, zorgen over de kinderen, de kwetsbare partner, ouder(s) en sommigen over hun inkomsten. Bovendien zien en horen zij dagelijks het leed van cliënten. Kortom bij hen ligt een zware druk op de schouders. Naar hen in het bijzonder dient dan ook de grootste lof uit te gaan. Voor de flexibele opstelling, het aanpassingsvermogen, de altijd liefdevolle zorg die zij geven, het toepassen van kwaliteitsnormen en voor het verrichten van tal van ondersteunende werkzaamheden

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 1
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

anders dan het eigen reguliere takenpakket. Samen staan wij sterk. Dat laten alle medewerkers van OBG dagelijks zien.

Naast COVID 19 was 2020 ook het jaar waarin de organisatie te maken kreeg met een nieuwe manager zorg en met langdurige afwezigheid van de bestuurssecretaris. In een kleine organisatie als OBG heeft dat de nodige impact. Al met al zijn we trots op wat er desondanks allemaal is bereikt.

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 managementteam 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 gespecialiseerde verpleegkundigen of een Specialist Ouderengeneeskunde naast of in samenspraak met de eigen huisarts.
- 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.

Toelichting op publieksversie kwaliteitsverslag

Het interne, meer uitgebreide kwaliteitsverslag is besproken met het managementteam, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad van OBG. De voor u liggende publieksversie is een samenvatting op hoofdlijnen van het interne kwaliteitsverslag.

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 2
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

Toelichting 2020, per thema.

1. Persoonsgerichte zorg

Op basis van de PREZO-audit in oktober 2020 is het gouden PREZO-keurmerk verlengd. In de voorbereiding op de PREZO, is er veel aandacht uitgegaan naar het actualiseren van zorgplannen.

Vanwege de Corona maatregelen is de teamstructuur losgelaten. Er zijn cliëntplanningen per gebouw gemaakt. Aan deze routes zijn medewerkers gekoppeld. Dit betekende een 'inwerkperiode' omdat medewerkers te maken kregen met voor hen 'nieuwe' cliënten. Dat heeft als bijwerking gehad dat medewerkers zich minder betrokken voelden bij de cliënten en moesten wennen aan voor hun nieuwe cliënten. Voor sommige cliënten betekende dit dat zij te maken kregen met 'nieuwe' gezichten.

Tegelijkertijd was er sprake van een onderbezetting bij zowel de wijkverpleegkundigen als teamcoördinatoren door ongeplande afwezigheid. De begeleiding van collega's was daardoor beperkt.

Ook is Caren Zorg geïmplementeerd waardoor collega's zich nog bewuster moeten zijn van hetgeen zij rapporteren en op welke wijze.

Het team van kleinschalig wonen (KSW) heeft onder begeleiding van een externe coach / trainer goede vorderingen gemaakt. Er is meer kennis over verschillende vormen van dementie en meer inzicht in probleemgedrag. De teamsamenstelling is enigszins gewijzigd (natuurlijk verloop). Door de Corona crisis zijn mooie nieuwe inzichten opgedaan. Een voorbeeld hiervan is dat meer rust in de woongroep (door minder bezoekers) van invloed is op de mate van onbegrepen gedrag.

Vanuit de kwaliteitsmiddelen is de formatie woonassistenten uitgebreid. Hierdoor kan KSW voldoen aan de personele norm volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Tevens is voor heel OBG de nachtbezetting uitgebreid. Dit in verband met een toename van het aantal WLZ-cliënten in de woongebouwen. Dekking van de personele kosten vindt plaats vanuit de kwaliteitsmiddelen.

2. Wonen en welzijn

COVID 19 heeft een enorme impact op wonen en welzijn. We constateren dat er in de eerste helft van 2020 sprake is van een fysieke en/of cognitieve achteruitgang bij een aantal van onze cliënten. Het niet kunnen deelnemen aan tal van activiteiten, het verstoken zijn van vele sociale contacten, angstig zijn en minder fysieke mobiliteit leidt tot zichtbare fysieke en mentale achteruitgang. Een toename van eenzaamheidsproblematiek en depressieve klachten en een toenemend gevoel van onvrede zijn hier onder andere het gevolg van. In de tweede helft van 2020 hebben de maatregelen die we hebben getroffen – binnen de door de overheid gestelde kaders – verbetering gebracht. De openstelling van het Grand Café, het Eetcafé en diverse activiteiten voor uitsluitend cliënten uit de woongebouwen zijn hier voorbeelden van. Als we terugkijken op het aantal COVID 19 besmettingen onder cliënten dan heeft de openstelling van het Grand Café, het Eetcafé en de diverse activiteiten

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 3
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

daar totaal geen invloed op gehad. We hebben dat dus veilig en verantwoord gedaan in het belang van het sociale welzijn van onze cliënten.

Dagbesteding

In maart 2020 heeft de dagbesteding noodgedwongen de deuren moeten sluiten. Medewerkers hielden wekelijks contact met cliënten om zorgbehoeften te inventariseren en zo mogelijk daarop in te spelen. Vanaf 1 juni is de dagbesteding gefaseerd op een verantwoorde wijze weer opgestart.

Klein Schalig Wonen

Binnen KSW worden tal van activiteiten georganiseerd. Nu er minder 'verkeer' is lijkt dit bij te dragen aan een grotere rust bij cliënten. Zo snel als mogelijk was volgens de COVID 19 richtlijnen, hebben we de bezoeksregeling uitgebreid naar een bezoeker per cliënt per dag.

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 4
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

3. Veiligheid

In onderstaande tabel wordt een toelichting gegeven.

Acties	Opmerking
<p data-bbox="113 383 820 416">Implementeren Wet Zorg en Dwang</p> <p data-bbox="113 707 820 775">Infectiepreventiebeleid verder ontwikkelen en implementeren</p> <p data-bbox="113 1189 820 1290">Met behulp van domotica indien nodig veiligheid voor de cliënt waarborgen (leefcirkels, dwaaldetectie en dwaalpreventie).</p>	<p data-bbox="820 383 1479 674">Het beleid vrijheidsbeperkende maatregelen is aangepast op de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Het is duidelijk welke stappen moeten worden gezet als OBG een vrijheidsbeperkende maatregel toepast. In het najaar 2020 zijn medewerkers getraind. Helaas konden niet alle trainingen vanwege corona door gaan. In 2021 zal de training worden vervolgd, als ook een aanscherping van het OBG-beleid.</p> <p data-bbox="820 707 1479 1155">Tijdens de Covid-19 pandemie volgt OBG alle richtlijnen van RIVM en rijksoverheid. Eerder dan dit verplicht werd gesteld, zijn we tijdens de tweede golf overgegaan tot het dragen van mondneusmaskers. OBG heeft bij de start van de tweede golf begin september het wekelijkse multidisciplinaire Corona teamoverleg in ere hersteld. Hoewel het een zware periode was voor iedereen, zijn we desondanks content met het zeer beperkte aantal besmettingen bij zowel cliënten en medewerkers. Ook hebben we een goed optimum weten te bewerkstelligen tussen gezondheidsrisico's en bewegingsruimte voor cliënten.</p> <p data-bbox="820 1189 1479 1312">In de tweede helft van het jaar is het alarmsysteem vervangen voor zowel de woongebouwen als KSW en hebben alle medewerkers een actuele telefoon gekregen.</p> <p data-bbox="820 1346 1479 1447">De implementatie van de Medido medicatiebox bij een aantal cliënten is uitgesteld naar 2021.</p> <p data-bbox="820 1480 1479 1597">In 2020 is een koppeling gerealiseerd tussen Ncare (medicatie software) en ons ECD (Nedap ONS). Gebruik van Ncare zal in 2021 plaats vinden.</p>

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 5
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

In onderstaande tabel wordt een toelichting gegeven.

Acties	Opmerking
<p>Permanente aandacht voor en monitoring van kwaliteit van zorg door ondersteuning en coaching medewerkers onder meer door het aanstellen van een kwaliteitsverpleegkundige, mits hiervoor financiële middelen beschikbaar zijn.</p> <p>In kaart brengen welke mogelijkheden de huidige netwerken bieden aan uitwisseling van medewerkers en het gezamenlijk leren en afhankelijk van inventarisatie voorstel maken en aanvullende afspraken maken met netwerkwerkpartners.</p> <p>Cyclus interne audits doorlopen.</p> <p>Door uitbreiding van het casemanagement kan tevens worden aangesloten bij relevante netwerken zoals het netwerk dementie.</p> <p>Registratie en opvolging MIC's/MIM's</p>	<p>Er is een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld (4 uur per week), gefinancierd uit de kwaliteitsmiddelen.</p> <p>In het voorjaar van 2020 is in samenwerking met Aqua Viva een planner aangesteld. Hiermee is de planning van medewerkers (rooster) weer centraal belegd. De planner is tevens verantwoordelijk om de inzet (formatie) af te stemmen op de zorgvragen productie. De eerste resultaten zijn hoopgevend (meer continuïteit, gezond rooster, vakantieplanning op orde, monitoring min- en plusuren). Uitwisseling van medewerkers binnen het lerend netwerk heeft mede door Corona nog niet plaatsgevonden.</p> <p>In juli 2020 heeft een interne audit plaats gevonden. Er zijn geen opvallende zaken geconstateerd.</p> <p>Er is een overleg geweest met een afgevaardigde van Netwerk 100 over aansluiting bij het dementienetwerk. Hierop volgend zijn een aantal afspraken gemaakt.</p> <p>De MIC-procedure is herzien. Op grond van de PREZO-audit in oktober wordt geadviseerd om meer naar trends in de meldingen te kijken. Dit advies nemen we over.</p>

5. Leiderschap, governance en management

De directeur-bestuurder heeft structureel overleg met professionals, zowel via Management Team (MT), als de Ondernemingsraad (OR). Daarnaast heeft ze overleg met de VAR, schuift zij minimaal een keer per jaar aan bij het werkoverleg van de teams. In OBG wordt gewerkt volgens de geldende Zorgbrede Governance Code 2017. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor toepassing van het kwaliteitskader, de Raad van Toezicht ziet hierop toe.

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 6
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

6. Personeel (-samenstelling)

In onderstaande tabel wordt een toelichting gegeven.

Acties	Opmerking
<p>In 2019-2020 wordt per team, o.b.v. een externe coach een systematiek van jaargesprek(-ken) geïmplementeerd (plan in concept gereed).</p> <p>Ontwikkelen van een vitaliteitsprogramma. Belangrijke items hierin zijn preventie, het behouden/ verkrijgen van een gezonde leefstijl en het vergroten van het bewustzijn.</p> <p>Samenwerking met een specialist ouderengeneeskunde versterken.</p>	<p>Door de Corona pandemie heeft de ondersteuning van een externe coach in het kader van een team jaargespreksystematiek geen doorgang kunnen vinden. In april 2021 zullen twee pilot sessies plaats vinden.</p> <p>Opnieuw zal moeten worden bekeken welke teamstructuur na Corona tijd wenselijk is aangezien de indeling in routes per gebouw nog steeds leidend is. Anders dan vitaal blijven tijdens een corona pandemie, is hier geen invulling aan gegeven.</p> <p>Tijdens de Corona crisis is het testbeleid voor professionals in de verpleeghuiszorg en thuiszorg aangepast. In september /oktober 2020 was de testcapaciteit enorm schaars met lange wachttijden tot gevolg. Medewerkers van OBG konden toen versneld worden getest in de teststraat van ZZG. Het aantal besmettingen van OBG-medewerkers is zeer gering geweest waardoor we zonder externe inhuur onze zorg konden leveren.</p> <p>Met de toename van het aantal WLZ-cliënten heeft de inzet van een specialist ouderengeneeskunde een hogere prioriteit gekregen. De directeur-bestuurder heeft hierover een eerste verkennend gesprek gevoerd.</p>

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.

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 7
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum:

8. Gebruik van informatie

In onderstaande tabel wordt een toelichting gegeven.

Acties	Opmerking
Communicatiebeleid ontwikkelen waaronder: het actualiseren van de website	Dit is opgestart in 2020 en wordt eind mei 2021 gelanceerd.
Uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek	Dit heeft in oktober 2020 plaats gevonden. Met de OR wordt gewerkt aan de opvolging van acties.
Uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek	Dit heeft in oktober 2020 plaats gevonden. Met de CR wordt gewerkt aan de opvolging van acties.

Titel: kwaliteitsverslag 2020 publieksversie	Versie: definitief
Auteur: PM	Laatste mutatie: mei 2021
Documenteigenaar: RvB	Paginanummer: 8
Directory: Server alg.	Evaluatiedatum: