

Kwaliteitsplan 2023 Dienstencentrum OBG

Inhoud

1.	Profiel OBG	2
2.	Profiel cliënten	4
3.	Profiel personeelsbestand	5
4.	Situatie en plannen	6
4.1.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de cliënt?	6
4.2.	Wonen en welzijn: een aangenaam leven.....	7
4.3.	Veiligheid	10
4.4.	Werken aan kwaliteit	11
4.5.	Leiderschap, governance en management.....	13
4.6.	Personeelssamenstelling	14
4.7.	Gebruik van hulpbronnen	14
4.8.	Gebruik van informatie.....	15
5.	Verbeterparagraaf.....	17
5.1.	Persoonsgerichte zorg	17
5.2.	Wonen en welzijn.....	18
5.3.	Veiligheid.....	19
5.4.	Leren en verbeteren van kwaliteit.....	20
5.5.	Leiderschap, governance en management.....	21
5.6.	Personeel(samenstelling).....	21
5.7.	Gebruik van hulpbronnen	24
5.8.	Gebruik van informatie.....	24
6.	Bijlagen.....	26
6.1.	Bijlage 1. Situatieschets primaire werkgebied OBG	26
6.2.	Bijlage 2. Legenda kwaliteitsplan 2023	26

1. Profiel OBG

De kernactiviteiten van OBG bestaan uit het leveren van persoonsgerichte-afgestemde en kleinschalige zorg, ondersteuning en welzijn aan ouderen. Iedereen die door ziekte of handicap (tijdelijk) niet meer alles zelf kan doen, zijn wij graag van dienst.

OBG is er voor alle ouderen die onze kennis, ondersteuning, zorg en welzijn nodig hebben. Dit doen wij vanuit de community gedachte.

Bij voorkeur blijft iemand thuis wonen en zijn we daar actief, maar als het niet anders kan verhuist de kwetsbare oudere naar een geclusterde woonvorm (VPT) of gespecialiseerde woonvorm in de nabije regio. Waar iemand ook woont, iedereen heeft eigen wensen, waarden en gewoontes; daar stemmen wij ons op af. Zo bestaat OBG's missie eruit om goede, persoonsgerichte en afgestemde zorg en welzijn te bieden. Dat doen we niet alleen, omdat wij erin geloven dat kwaliteit tot stand komt in de relatie tussen cliënt/bewoner, professional/ vrijwilliger en mantelzorger (de driehoek). We realiseren ons daarbij dat niet iedereen gelijk is, maar wel gelijkwaardig. De koers die is uitgezet leidt naar goede, afgestemde zorg en welzijn. Dat doen we door persoonsgericht te werken, zodat men het leven zoveel mogelijk kan voortzetten zoals men dit gewend was binnen het eigen sociale netwerk en met familie. We gaan daarom uit van de eigenheid van mensen, eigen gewoontes, eigen bijzonderheden en eigen dromen. Dit geldt voor zowel onszelf als voor onze community. Vanuit dat perspectief willen wij de omstandigheden creëren waarbinnen de mens - en niet het systeem- het middelpunt van ons handelen vormt. Dat geldt voor allen die op onze zorg en welzijn zijn aangewezen, maar ook voor alle OBG-medewerkers. En of je nu in de zorg, welzijn, of daarbuiten werkt, je doet ertoe; OBG ziet mensen. Dit doet recht aan het door ons gekozen perspectief van persoonsgericht werken. Wat veel meer is dan een verbinding tussen afnemer en aanbieder en van alle betrokkenen een bijdrage vraagt daar waar mogelijk en wenselijk. Iedere dag opnieuw zien wat ertoe doet en accepteren dat de zorg en welzijn z'n grenzen kent, ook al omdat het beschikbare geld niet onbeperkt is.

Goede zorg is meer dan verantwoorde, dat wil zeggen te verantwoorden bewezen zorg en welzijn. Want niet alles van waarde is meetbaar en niet alles wat meetbaar is, is van waarde. Omdat kwaliteit ontstaat in de relatie tussen mensen vraagt dit om afstemmen op en aansluiten bij de mens als geheel. De pijlers die ons daarbij steunen zijn positieve gezondheid en reablement.

OBG bedient de hele keten van zorg en welzijn uitgaande van "Thuis als het kan, zelf als het kan en digitaal als het kan." In de verbinding met zorg en welzijns-partners zetten we in op sociaal ondernemerschap, specialistische zorg in samenwerking met specialisten en andere professionals in de thuissituatie. Dat wil onder meer zeggen dat we onze dienstverlening en gastvrijheid zodanig verbeteren dat de kwaliteit onderscheidend verbetert en deze zich tot bron van inkomsten blijft ontwikkelen. We vinden het van belang om de veranderingen duurzaam tot stand te brengen en kijken van uit een breder perspectief naar ook milieu gerelateerde thema's zoals: wind, water en energie (Greendeal). Ook het duurzaam organiseren en duurzaam maken van beleid heeft onze aandacht.

Vanuit onze visie willen we één van de beste zorg-welzijn aanbieders en werkgevers in Nijmegen zijn. Met een dienstencentrum in verbinding met de wijk met de nadruk op gemeenschapszin en participatie. Een gedurfde ambitie, die nooit klaar zal zijn en waarvoor veel nodig is. Daarom blijven we een leven lang leren, om duurzaam en flexibel te kunnen inspelen op de behoefte die er leeft.

De dienstverlening die wij bieden is huishoudelijke hulp, wijkverpleging, dagbesteding en verzorging bij cliënten aan huis en in groepsverband, voornamelijk op en in de zeer nabije omgeving van ons complex aan de Professor Cornelissenstraat 2 in Nijmegen.

Wanneer er sprake is van regieverlies kunnen de cliënten terecht op één van onze 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 hebben we bewegingsgroepen en een groep die graag mentaal uitgedaagd wil worden (“de hoofdzaak”).

Ook exploiteert OBG twee kleinschalige groepswoningen voor ouderen met dementie. In elke extra-murale groepswoning 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) 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 1.000 bezoekers. Sinds de Covid-19 pandemie is dit een situatie waar we hardgrondig naar terug verlangen en we merken gelukkig dat de *reuring* terug keert op het oude niveau.

Het Grand Café van OBG heeft de afgelopen jaren zijn nut als ontmoetingsplaats, structuur en bindmiddel voor bewoners bewezen. In 2022 was het er wekelijks erg druk, vanzelfsprekend altijd binnen de wettelijke kaders die golden voor Covid-19. In 2023 start de langverwachte upgrade van het Grand Café met onder andere een grotere en beter uitgeruste keuken.

In Nijmegen-Oost (“de wijk”) levert OBG ook gedeeltelijk andere faciliteiten aan huis. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de verhuur van sleutelkluizen en (vergader)ruimtes tegen een sociaal tarief. Buurtbewoners hebben de mogelijkheid zich te abonneren op OBG Contact, het welzijnsprogrammablad van OBG.

2. Profiel cliënten

Peildatum: december 2022

Doelgroep	Aantal cliënten	Leeftijdsverdeling
KSW VPT 5, 6 en 7	12	84-100
Thuiszorg VPT 4	3	76-90
Thuiszorg VPT 5	20	81-100
Thuiszorg VPT 6	4	80-89
Thuiszorg VPT 7		
Thuiszorg VPT 6LG		
Thuiszorg MPT (incl overbrugging)	22	62-95
Kortd. ZH nazorg + vp-MTH (1032)		
Thuiszorg ZVW O/C < 3 mnd (1033)	6	68-89
Thuiszorg ZVW O/C > 3mnd (som) (1034)	64	60-103
Thuiszorg ZVW O/C > 3 mnd (psy) (1035)	5	65-101
Prev. Ouderen geen zorgv.		
Dagbesteding WLZ MPT	23	71-97
Dagbesteding ALG Voorz WMO Nijmegen	81	68-98
Dagbesteding WMO Berg en Dal		
Dagbesteding particulier	2	90
Huishoudelijke zorg WLZ MPT	7	74-95
WMO HoHH1	6	81-102
WMO HoHH2	1	103
WMO HiHH1 spec.	104	55-99
WMO HiHH2 spec	9	52-101
Huishoudelijke zorg particulier	5	79-92
BG particulier		
WMO individuele begeleiding		
WMO PV		

3. Profiel personeelsbestand

Bijgaand het personeelsbestand per 5 december 2022 (peildatum).

Funcities per afdeling	Aantal medewerkers	FTE
Dagbesteding	12	7,2
150 Leerling MZ	2	1,1
20 Medewerker Dagbesteding	8	5,0
30 Stagiair	2	1,1
Facilitair en Grand Café	11	6,0
12 Gasthuismeester	2	1,3
149 Medewerker Grand Café	4	1,9
15 Medewerker schoonmaak openbare ruimtes	1	0,9
30 Stagiair	3	1,1
41 Coördinator Grand café	1	0,9
Huishouding	30	12,6
14 Huishoudelijk medewerker	30	12,6
Kantoor	13	9,0
Kleinschalig Wonen	29	17,3
111 Woon assistent	12	7,3
112 Verzorgende IG	9	5,6
126 Helpende +	1	0,0
143 Leerling verzorgende IG/MZ	1	0,7
153 Teamcoördinator KSW & verzorgende IG	1	0,7
30 Stagiair	1	0,4
32 Verzorgende	2	1,4
33 Leerling verzorgende	1	0,7
40 Leerling verzorgende IG	1	0,6
Thuiszorg	48	25,4
112 Verzorgende IG	22	12,1
126 Helpende +	3	1,7
13 Helpende	2	0,0
135 Zorg assistent	1	0,8
141 Wijkverpleegkundige	2	1,3
143 Leerling verzorgende IG/MZ	1	0,7
152 Teamcoördinator & Verzorgende IG	3	2,2
155 Verpleegkundige in de wijk	1	0,7
160 Leerling HBO Verpleegkundige	1	0,7
30 Stagiair	1	0,4
32 Verzorgende	6	3,6
34 Verpleegkundige	1	0,0
38 Oproep verzorgende	2	0,0
40 Leerling verzorgende IG	2	1,3
Eindtotaal	143	77,6

4. Situatie en plannen

We kijken met vertrouwen naar 2023. De overheid heeft richting gegeven met het WOZO-programma, er ligt een duidelijk IZA-akkoord (met nog wel schuring in het veld voor wat betreft het aanpassen van de contracten van de verzekeraars, Covid-19 lijkt definitief achter de rug. Er ligt een nieuw strategisch plan 2023-2026; OBG op weg; voel je goed, voel je thuis”, wat tot stand is gekomen in samenwerking met onze interne en externe stakeholders.

In 2023 gaan we ons gebouw verder moderniseren en verduurzamen, we zijn bezig met een nieuwbouw in de nabijheid van OBG-dienstencentrum. In de regio Nijmegen werken we intensief en goed samen met andere zorgaanbieders en we zijn trots op en blij met onze betrokken collega’s. We doen het samen, dat doen we goed en dat is een fijn en vertrouwd gevoel.

Gezonde spanning ervaren we op het gebied van de uitdaging die op ons afkomt met de toenemende en complexere zorgvragen en een toenemende arbeidsmarktproblematiek. We staan gelukkig niet alleen voor dit vraagstuk en nemen regionaal actie.

Grote druk ervaren we op het vlak van de bedrijfsvoering. Geïndexeerde prijzen van contracten van onze leveranciers (waaronder die van het Elektronisch Patiënten Dossier) stijgen harder dan onze tarieven) en ook de subsidies staan onder druk. Desalniettemin zijn we erin geslaagd om een begroting voor 2023 te maken met een klein resultaat en dus zwarte cijfers.

4.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de cliënt?

Het uitgangspunt voor de persoonsgerichte zorg en ondersteuning is de visie van OBG die van toepassing is op alle levensdomeinen van de cliënten en medewerkers. Van woon- tot leefomstandigheden en van welzijn tot zorg. In ons dagelijks handelen werken we verder vanuit de waarden *autonomie, betrokkenheid en competentie* (een leven lang leren) die onder het motto “voel je goed, voel je thuis” beklijft.

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. Dit begint bij het in kaart brengen van de wensen en behoeften van cliënten. Een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgverleners is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit. Begin 2022 hebben we bevestiging gekregen van de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de initiële drie jaarlijkse PREZO-audit dat OBG goede persoonsgerichte zorg levert. Dat werd eind van het jaar 2022 bevestigd door cliënten in de gehouden cliënttevredenheidsonderzoeken.

Compassie, uniek zijn en autonomie zit verweven in het DNA van OBG met de genoemde kernwaarden *autonomie, betrokkenheid en competentie*. Andere woorden voor hetzelfde. Dat betekent dat medewerkers van OBG-clients kennen en benaderen als individu waarbij sterk wordt gekeken naar wat wel zelfstandig kan. Alle afspraken die worden gemaakt liggen vanzelfsprekend vast in het met de cliënt besproken zorgplan.

OBG heeft een casemanager complexe zorg (organisatorisch vallend onder team “kantoor”) die betrokken is daar waar de zorg door psychogeriatrische aandoeningen om specifieke interventies of begeleiding vraagt van medewerkers en mantelzorgers. De casemanager complex gedrag bewaakt en optimaliseert de kwaliteit van dementiezorg. Werkt aanvullend op en versterkt het cliëntsysteem en participeert in dementienetwerken.

Beïnvloedende factoren

Het aantal zelfstandig wonende cliënten met een psychogeriatrische (PG) aandoening neemt ook in de regio Nijmegen toe. De veranderende doelgroep leidt ertoe dat medewerkers en vrijwilligers gefaciliteerd moeten worden door opleiding en ondersteuning. In 2022 zijn alle groepen medewerkers en vrijwilligers van OBG getraind in de omgang met mensen met een psychogeriatrische aandoening via een verplichte e-learning. Ook hebben zes collega's met goed gevolg de GVP-opleiding (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) afgerond. Deze groep komt samen met de casemanager complexe zorg periodiek bij elkaar om specifieke interventies in te zetten gebaseerd op hun opgedane kennis en ervaring.

Aangezien de groep mensen met een psychogeriatrische aandoening blijft groeien – zeker tot 2040 – willen we op de Vlierestraat onze maatschappelijke verantwoordelijkheid vergroten (zie ook het kwaliteitsplan van 2022). Inmiddels zijn we gestart met een bouwteam voor de realisatie van het gebouw maar belangrijker is het bouwen van een community in de wijk. Daar gaan we in 2023 fors mee aan de gang met als doel het creëren van een vraag vanuit de buurt naar appartementen met zorg in de Vlierestraat. Dat zal de nodige aandacht en inzet vragen. De andere locatie betreft de vervanging van de Winseling. De plannen hiervoor zijn nog niet concreet.

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 verschillende vormen van dementie. Doel is het vergroten van kennis en vaardigheden op het gebied van dementie en het leren omgaan met onbegrepen gedrag. Mede met dit programma wordt doorlopend de kwaliteit van het team op pijl gehouden. Het programma zal ook in 2023 worden gecontinueerd omdat in de training ook veel aandacht is voor de Wet zorg en dwang en herhaling nodig is om de kwaliteit blijvend te borgen.

In het kader van het overheidsbeleid 'de juiste zorg op de juiste plek', levert OBG steeds vaker verpleeghuiszorg thuis in de woongebouwen rondom het dienstencentrum in de vorm van een VPT en MPT. Cliënten hoeven hierdoor niet te verhuizen naar een verpleeghuis en behouden de eigen regie. OBG kan deze persoonsgerichte zorg leveren omdat de hiervoor benodigde infrastructuur aanwezig is. In het geval er sprake is van zware PG-problematiek verblijven sommige 1 à 2 cliënten overdag op een van de woningen van KSW alvorens daarnaartoe te verhuizen.

4.2. Wonen en welzijn: een aangenaam leven

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. Bewoners van de appartementen ervaren een grote mate van veiligheid vanwege de 24/7 alarmering in nabijheid.

Zoals in paragraaf 4.1 werd aangegeven is er toenemende vraag naar capaciteit voor beschermd wonen in Nijmegen met daarbij aangetekend dat er in Nederland niet zal worden geïnvesteerd in de uitbreiding van verpleeghuizen. Om hierop in te spelen zijn we samen met Woonwaarts in vergeworperde

voorbereiding voor het realiseren van een appartementencomplex waarbij het aantal plaatsen (kleinschalig wonen) wordt uitgebreid met 24 tot in totaal 36 plaatsen. Indien het appartementencomplex wordt gerealiseerd zullen cliënten van de twee bestaande groepen (Diligence en Postiljon) verhuizen naar de Vlierestraat. De financieringsvorm is op basis van VPT met zoveel mogelijk behoud van eigen regie.

In het eerste of uiterlijk tweede kwartaal van 2023 zullen we meer duidelijkheid hebben over de exacte hoogte van de investeringen, de eenmalige frictiekosten en de doorlopende kosten en de financiering ervan. Dat is het moment dat wordt bepaald of het project gerealiseerd zal kunnen worden.

Op de V&V-tafel van de regio Nijmegen is project Vlierestraat aangemerkt als een van de proeftuinen. Dat maakt inzet en betrokkenheid van diverse professionals en organisaties (zorgkantoor, gemeente, zorgverzekeraars, wooncorporaties, welzijnsorganisaties) die meedenken eenvoudiger. De twee belangrijkste uitdagingen van het project: 1) financiering van de gemeenschappelijke ruimtes; 2) financiering van de investering die nodig is voor het verschil tussen sociale huurbouw en appartementen geschikt voor een zorgbehoefte.

Duurzaamheid (Green deal)

Zorgorganisaties moeten kunnen laten zien hoe ze richting 2050 klimaat neutraal worden. In het kader van ons actieplan hebben we in 2022 nieuwe cv-ketels geïnstalleerd in een getrapte opstelling (dat is zuiniger) en zijn de spouwmuur en vloeren geïsoleerd. Installatie van de zonnepanelen is doorgeschoven naar 2023. Een warmte terug win installatie en het aanbrengen van een groen dak staat ook op de planning voor 2023. Beide onder voorbehoud van een goedgekeurde subsidie aanvraag en vervolgens de beschikbaarheid van materialen.

We zijn vanaf het begin actief betrokken bij Actiz werkgroep “Green Deal Duurzame zorg”. Ook is OBG-partner bij “We zijn groen, gezond en in beweging Nijmegen” met als belangrijkste item het organiseren van de jaarlijkse vitaliteitsweek. In 2023 gaan we een routekaart duurzaam vastgoed opstellen, een actieplan Greendeal 3.0 (5 pijlers) en het MVO-beleidsplan evalueren.

Zinvolle tijdsbesteding

Per week bezoeken zoals eerdergenoemd normaliter meer dan 1.000 bezoekers het dienstencentrum van OBG. Daarbij is Grand Café de Borger het kloppende hart van dienstencentrum OBG. Iedere 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 er aan het einde van de middag ook de gelegenheid om warm te eten met elkaar. Op maandag en woensdag is er de Eetcafé: 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 Kookclub op de dagbesteding: een eetactiviteit voor ouderen met dementie, die samen met ROC studenten en hun docent een gezonde Hollandse pot koken en daarna gezamenlijk eten. Op vrijdag, om de week, 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 & creatief, kennis & zingeving en kunst, cultuur en muziek.

In augustus 2021 zijn we gestart met het bieden van welzijnsuren aan cliënten. De cliënt geeft zelf aan waar behoefte aan is: een rondje lopen, een fotoboek bekijken, een rondje op de duo-fiets, een taart bakken of anderszins. Deze boven formatieve uren werden gefinancierd uit de kwaliteitsgelden en zijn met ingang van 2022 integraal onderdeel van het tarief voor de langdurende zorg. Deze vorm van welzijn, een belangrijke factor in het verhogen van het werkplezier van medewerkers, wordt dus uitsluitend geleverd aan cliënten met een Wlz indicatie.

De medewerkers die deze uren invullen komen zowel uit de zorg als uit de huishouding: er is gekeken naar de competentie(s) van medewerkers, niet naar de functie. Vanzelfsprekend worden de welzijnsuren ook op Kleinschalig wonen ingezet.

Zinvolle tijdsbesteding voor deelnemers aan de 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 (Wmo en Wlz) waarbij de aard van begeleiding- en zorgbehoefte/achterliggende diagnostiek leidend is voor de indeling per groep en het beloop. Niet iedereen wil een hele dag naar de dagbesteding. Daarom heeft dagbesteding OBG een uniek dagdeelaanbod. Deelnemers kunnen kiezen uit drie groepen Meebewegen (3x 1 dagdeel), twee groepen Kookcafé (2x 1 avonddagdeel), twee groepen Hoofdzaak (2x 1 dagdeel), twee groepen Sjoelclub (2x 1 dagdeel) en een Groep Creatieve ochtend (1x 1 dagdeel).

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.

Een mooie dag

Door elk thuiszorg team wordt jaarlijks een mooie dag georganiseerd voor de cliënten die ondersteuning ontvangen van een thuiszorg team. Ook hierbij geldt de visie van OBG als vertrekpunt. In dialoog met elkaar wordt gekeken naar invulling van een zinvolle dag. Luisteren, verbinden, aandacht geven en inspelen op behoeften en wensen. De voorbereidingen zijn per team in 2022 gestart en naar verwachting zal in januari 2023 de mooie dag plaats vinden.

Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

We accepteren en respecteren de wensen van de cliënten die dat zelf kunnen overzien en ondersteunen de cliënten die daar moeite mee hebben. Verantwoording is verankerd in het zorgplan met indien nodig dagelijkse rapportage.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Mantelzorgers en vrijwilligers vormen de basis van kwaliteit van leven van de cliënt en bewoner, aanvullend met professionele zorg. In het leven van de oudere hebben familie en naasten altijd een be-

langrijke rol gespeeld. Die rol van mantelzorgers stopt niet in een (beschermde) woonomgeving. Mantelzorgers en eventueel vrijwilligers dragen bij in de kwaliteit van leven van de cliënt en bewoner. Maatschappelijk is de visie dat zij de basis vormen waarop de professionele zorg aanvullend is. Zowel voor cliënten, mantelzorger vrijwilliger geldt dat vanuit positieve gezondheid dit ook meerwaarde heeft in ervaren levenskwaliteit.

In 2023 continueren we het organiseren van familieavonden voor familieleden van cliënten die wonen op kleinschalig wonen (KSW). We merken in toenemende mate dat familieparticipatie geen vanzelfsprekendheid is. Soms heeft iemand geen familie of mantelzorger en het komt ook voor dat familieleden waarop terug gevallen moet worden zelf ook op hoge leeftijd zijn. Niet gek als je kijkt naar de gemiddelde leeftijd van onze cliënten.

In 2022 hebben we voor alle familieleden van cliënten die wonen op KSW een thema-avond over *omgaan met dementie* georganiseerd. In de praktijk blijkt het omgaan met dementie van je eigen ouder lastiger dan het omgaan met een bekende die dementie heeft.

In 2022 zijn we gestart met bijeenkomsten voor cliënten en hun mantelzorgers van cliënten die zorg of huishouding krijgen. Dit waren boeiende bijeenkomsten/ dialogen waarbij twee vragen centraal stonden: 1) *hoe kunt u, samen met burens, familie, vrienden uw leven zoveel mogelijk voortzetten zoals u het wilt of zoals het was*; 2) *Als u het voor het zeggen heeft, aan wie vraagt u daarbij hulp of ondersteuning?* In 2023 herhalen we deze bijeenkomsten.

OBG behandelt vrijwilligers gelijk aan medewerkers. We geloven erin dat vrijwilligers ook behoefte hebben aan zinvolle tijdsbesteding. Zonder vrijwilligers kunnen we heel veel activiteiten niet organiseren. Daarom is het ook wenselijk dat in de woontorens ook actieve ouderen wonen zonder zorgvraag. We spreken in dit verband ook wel over de OBG-community terwijl anderen het de wijk in de wijk noemen. Centraal is een mix van bewoners zonder zorg, lichte zorg en zware zorg. De bewoners zonder zorg (en allen met alarmering) zijn veel-gebruikers van alle faciliteiten van OBG en zijn gevraagd of ongevraagd mantelzorger van burens. Ook zijn diverse bewoners actief in een vrijwilligers rol, bijvoorbeeld als lid van de cliëntenraad.

Wooncomfort

In de directe omgeving van het dienstencentrum hangt een sfeer van gastvrijheid in combinatie met behoud van eigenheid. Een belangrijke bijdrage in het wooncomfort wordt geleverd door de gasthuismeester: de eerste hulp bij klein huishoudelijk ongemak die een belangrijke functie vervult in het verhogen van het wooncomfort en het verlagen van onnodige onrust bij cliënten. Denk daarbij aan het bijvullen van de radiator, het steeds opnieuw instellen van de afstandsbediening van de tv of het vervangen van een lamp. Dit zijn onderwerpen die ook door familie, mantelzorger of misschien de woningcorporatie opgelost kunnen worden. Door dat direct te doen door inzet van de gasthuismeester wordt veel onrust voorkomen.

Zingeving

Met het ouder worden groeit 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.

4.3. Veiligheid

Vanuit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn drie thema's verplicht op het gebied van basisveiligheid en drie thema's relevant vanwege een eigen keuze. Verplicht zijn: advance care planning, mediatieveiligheid: bespreken van medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. De vrije keuzes zijn: medicatiereview, werken aan vrijheidsbevordering en continentie. Over alle indicatoren leggen we jaarlijks verantwoording af via Desan in het kader van het toetsingskader verpleeghuiszorg.

Medicatie

OBG maakt met ingang van 2021 gebruik 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. In 2022 zijn alle medewerkers geschoold in het omgaan met Ncare omdat het in de praktijk toch lastiger bleek dan gedacht. Ook een goede afstemming met de apothekers is van belang. Tijdig verwerken van acute wijzigingen in medicatie is een onderwerp dat vraagt om alertheid.

Onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang

De toepassing van de Wet zorg en dwang in de extramurale zorg is lange tijd onduidelijk geweest. OBG heeft in het beleid vastgelegd dat in de thuiszorg geen onvrijwillige zorg wordt geleverd. Eind 2021 heeft een evaluatie plaatsgevonden van het beleid. Op basis van deze evaluatie is het beleidsdocument Wet zorg en dwang in 2022 geactualiseerd. Basis uitgangspunt in de thuiszorg blijft dat we geen onvrijwillige zorg leveren. Driemaandelijks toetst de wijkverpleegkundige bij de 15 cliënten in de woongebouwen met een psychogeriatrische aandoening of er sprake is van onvrijwillige zorg.

Op kleinschalig wonen hebben we in samenspraak met het team, de behandelend huisarts en een specialist ouderengeneeskunde van de Waalboog besloten tot het aanstellen van een WZD-functionaris en het inrichten van alle volgens de wet benodigde rollen volgens het geactualiseerde beleidsdocument. In november 2022 hebben we een evaluatie gehad en vastgesteld dat de WZD-functionaris geen enkele keer is benaderd, dat de teams goed getraind zijn en zelfstandig werken binnen de gestelde kaders en dat betrokkenen elkaar goed kunnen vinden 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.

4.4. 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.

Begin 2022 heeft de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) haar vierjaarlijkse bezoek aan OBG afgerond met een vertrouwenwekkend rapport. Zie <https://toezichtdocumenten.igi.nl/>

Kwaliteitssysteem

OBG heeft enkele jaren geleden bewust gekozen om PREZO (PREestaties 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. Begin 2022 heeft de driejaarlijkse initiële audit voor een verlenging van het gouden keurmerk plaats gevonden. We zijn er trots op dat het gouden keurmerk met drie is verlengd en zijn bij het schrijven van dit plan voor 2023 in afwachting van de jaarlijkse tussentijdse audit die in december 2022 plaats vindt.

Om structureel de kwaliteit te borgen werken we bovendien met interne audits. Door middel van interne audits wordt de stand van zaken opgemaakt waarbij de normen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, Toetsingskader IGJ, PREZO en worden gehanteerd. De bevindingen van de audits, intern en extern, het inspectierapport van IGJ samen met de input uit de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn in 2022 gebundeld in een integraal verbeterplan. Periodiek worden de benoemde acties gevolgd en besproken.

Kwaliteitsplan en- verslag

Het kwaliteitsplan ligt voor u. Het kwaliteitsverslag over het voorgaande jaar en dit kwaliteitsplan zijn verbonden met elkaar. Het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag geven samen weer welke kwaliteitspunten OBG van belang vindt en aan welke punten gewerkt is en wat nieuwe plannen zijn. Aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad wordt instemming gevraagd over de inhoud van het kwaliteitsplan.

Kwaliteitsfunctionaris

Vanwege de schaalgrootte had OBG de rol van kwaliteitsfunctionaris ondergebracht bij de bestuurssecretaris. Met het vertrek van deze functionaris per ultimo 2022 bekijken we welke aanpassingen aan taken en verantwoordelijkheden op dit vlak wenselijk is.

Continue werken aan verbeteren

OBG heeft een werkend kwaliteitsmanagementsysteem. De PDCA-cyclus wordt op individueel cliënt niveau doorlopen, doordat zorgplannen worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld. Op medewerkersniveau zijn we in 2022 gestart met de herintroductie van ontwikkelgesprekken en de uitvoering hiervan loopt door in 2023. Doel is de persoonlijke ontwikkeling te bespreken naast het hebben van persoonlijke aandacht. Het lijkt zo normaal en vanzelfsprekend maar dat is het niet. Iedere collega heeft een keer per jaar een ontwikkelgesprek met zijn leidinggevende.

Via de managementinformatie worden elk kwartaal de voor OBG belangrijke cijfers in kaart gebracht en waar nodig bijgesteld. Met ingang van 2023 voegen we een aantal kwalitatieve gegevens toe aan de voorheen voornamelijk financieel gedreven managementinformatie, gebaseerd op de eind 2022 herijkte strategie van OBG: verfijning en verdieping van de al ingezette koers.

Elke maand zijn er productieoverzichten (omzet per financieringsvorm) en deze handhaven we. Daarnaast wordt er jaarlijks een management review gedaan op organisatieniveau waarbij we kijken naar trends en alle beschikbare gegevens in samenhang. In 2023 zullen we de methodiek van de jaarlijkse management review vervangen door een nieuw te implementeren planning en control cyclus op kwartaal basis.

In 2022 hebben we op teamniveau teamreflectie gesprekken gevoerd (methodiek afkomstig uit Waardigheid en Trots en ontstaan in de Corona periode met inbreng van kennis en ervaring uit de ervaringen van Defensiemedewerkers) onder begeleiding van een externe psycholoog. Een aantal collega's is opgeleid in het kader van train de trainer en het voeren van de reflectiegesprekken is nu verankerd in de periodieke werkoverleggen. Dat geldt voor alle operationele teams (zorg, huishouding en dagbesteding).

Uiteraard wordt er ook inhoudelijk gereflecteerd en geëvalueerd met de MIC-meldingen, MIM-meldingen en klachten. Begin 2022 is ons gouden PREZO-keurmerk, na een intensieve externe audit, met drie jaar verlengd. Medio december 2022 is de eerste tussentijdse PREZO-audit gehouden met een positieve uitkomst. Het geschreven rapport verwachten we in januari 2023.

Lerend netwerk

OBG maakt sinds 2018 deel uit van een lerend netwerk van compacte organisaties: Huize Rosa, Malderburch en LuciVer. In 2021 is een vijfde organisatie bij het Lerend Netwerk gevoegd: St Anna uit Boxmeer. Deze vijf organisaties hebben een samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor de komende drie jaren.

Samenwerking in de regio (V&V-netwerk)

Al langere tijd maakt OBG actief onderdeel uit van de regionale beweging via de V&V-tafel. Zoals bekend is er met de komst van diverse nieuwe bestuurders een goede regionale samenwerking tot stand gekomen waarbij alle zorgorganisaties in het werkgebied van het zorgkantoor via drie lijnen diverse initiatieven vormgeven. Een aantal collega's participeren in regionale veranderteams op de verschillende thema's. De samenwerking in de regio is echt op stoom gekomen en in 2023 zullen een aantal concrete initiatieven worden opgepakt. Informatie over de inhoud van de acties kan worden verkregen via het programmateam of bij de manager zorg.

4.5. 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 de directeur-bestuurder en management continu geprikkeld worden om de cliënt centraal te stellen en om op basis hiervan te acteren en besluiten te nemen. Alle MT-leden zijn direct toegankelijk voor cliënten, hun deur staat letterlijk open. 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.

Begin 2023 verwachten we een standpunt te hebben ingenomen over de herinrichting van taken en verantwoordelijkheden in relatie tot thema kwaliteit en ondersteuning.

Besturingsfilosofie; een krachtige, flexibele organisatie

De besturingsfilosofie is een afgeleide van de visie en (kern)waarden en helpt mee (ondersteunt) in het realiseren van de visie en de geformuleerde doelen. De organisatie hecht aan het belang van kleinschalig wonen en werken. De korte directe lijnen en de flexibele aanpak zijn een belangrijk voordeel

voor cliënten, medewerkers en de wendbaarheid van de organisatie als geheel. De organisatie is gemeenschapsgericht, de mens (en niet het systeem) is het uitgangspunt in ons doen en laten. Professionals in hun kracht met bijbehorende verantwoordelijkheden in teams uitgaande van vakmanschap en eigen verantwoordelijkheid. Resultaatgericht management door leidinggevenden die nabij, ondersteunend en beschikbaar zijn.

De in februari 2022 gestarte directeur-bestuurder is in goede verbinding met cliënten en medewerkers. Door haar is sturing gegeven op het gebied van het gedragen herijken van de strategie van OBG. Zoals eerder gezegd gaan we de ingezette koers verdiepen en verfijnen maar ook meer uitdragen: we doen in het kader van het WOZO-programma en het IZA-akkoord heel veel dingen in lijn met de hierin beschreven overheidsvisie op de ouderenzorg. OBG als concept past bij uitstek bij de landelijke ambities voor de VVT-sector, we kunnen dit nog veel beter uitdragen en onze kennis en ervaring delen.

4.6. Personeelssamenstelling

De unieke manier van werken van OBG leidt er nog steeds toe dat er een laag ongewenst verloop is. Daarnaast lukt het ons om (jonge) professionals te werven die bij ons een goede begeleiding krijgen tijdens hun opleiding, veelal tot verzorgende IG. In 2022 is een aantal leerlingen overgestapt naar OBG omdat ze hier goede begeleiding krijgen in tegenstelling tot hun vorige werkplek.

Wel zorgelijk is het relatief hoge ziekteverzuim. Wat daarbij opvalt is dat het niet werk gerelateerd is en wel vaak langdurig is (> 6 maanden). Bij OBG hebben we beperkt te maken met collega's met long covid. Voor een collega hebben we bij het UWV-loondoorbetaling na twee jaar ziekte aangevraagd en gekregen. Doel hiervan is om de betreffende collega te behouden voor de zorg.

Arbeidsmarkt en formatie

OBG neemt actief deel aan het RAAT (Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten) en de V&V-tafel (zie paragraaf 4.4). En participeert in regionaal verband (WZW) in het tweede traject waarbij vanaf 2019 vooral is ingezet op de groep van zij-instromers. Een apart opleiding/ trainingsprogramma zij-instromers is daarvoor opgezet. In 2022 heeft dit niet geleid tot nieuwe instroom van zij-instromers, na een grondige evaluatie moeten we beslissen of we dit in 2023 continueren. Bij ons is de wens er maar dat is niet zo bij alle andere deelnemende organisatie.

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. Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers een bewaamheidspaspoort.

4.7. Gebruik van hulpbronnen

Tablets

Sinds 2020 beschikken alle medewerkers van de thuiszorg over een eigen tablet in bruikleen. Op elke tablet zijn standaard een aantal apps geïnstalleerd. In 2022 hebben we met een groepje collega's hier nog verdere verbetering in doorgevoerd.

Vilans Protocollen

OBG is voor de protocollen voor verpleegtechnische handelingen aangesloten bij de Vilans protocollen). Hierdoor beschikken medewerkers altijd over de meest actuele protocollen, direct beschikbaar op alle tablets. Het aantal handelingen bij cliënten van OBG valt mee waardoor we niet heel intensief gebruik hoeven te maken van de protocollen. Tevens beschikken alle medewerkers die medicatie mogen delen over de applicatie NCare (medicatie applicatie, digitale toedienlijsten).

ICT en zorgtechnologie (Domotica)

De Wet zorg en dwang (zie ook paragraaf 4.3) heeft consequenties voor de toepassing van vrijheidsberkende 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.

Administratieve organisatie

Voor de contractering van zorg is een goedwerkende administratieve organisatie & interne controle (AO/IC) een basis vereiste. De accountant bevestigt jaarlijks dat wij over een goed en betrouwbaar functionerende AO/IC beschikken. Indien de accountant of verzekeraars verbeteringen voorstellen, dan nemen we deze altijd ter harte. De aantoonbaarheid van ons handelen is al langere tijd een belangrijk thema. In dit kader wordt tegenwoordig ook wel gesproken over AO/IB waarbij de B staat voor “beheersing” die aantoonbaar moet zijn.

Denkkracht

Met de actieve deelname aan het V&V-netwerk hebben we een extra hulpbron kunnen toevoegen in de vorm van denk en “tegen” denkkracht van aangesloten professionals en adviseurs in de regio. Dit wordt ingezet op diverse thema’s waaronder ICT, HR en het project Vlierestraat.

4.8. 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.

Cliënt

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 vinden meerdere cliënttevredenheidsmetingen plaats, gesplitst (voorgeschreven door verzekeraars) per financieringsvorm. Weinig cliënten snappen dit en ook het toesturen van een QR-code of het bellen door een bel team is voor hen onbegrijpelijk. Dit geldt specifiek voor de relatief oude doelgroep van OBG-clieñten. We zijn in de gelukkige omstandigheid dat we vrijwilligers hebben die graag bereid zijn om cliënten op dit punt te ondersteunen want familieleden of andere mantelzorgers zijn hier jaarlijks niet altijd toe bereid. Dit is met name te verklaren doordat er korte lijnen zijn binnen OBG en cliënten direct hun wensen bespreekbaar kunnen maken. Daardoor neemt het nut van een jaarlijkse cliënttevredenheidsmeting af.

Daarnaast kunnen cliënten op de website van ZorgkaartNederland 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.

Voor alle groepen cliënten organiseren we bijeenkomsten of familieavonden (kleinschalig wonen).

Medewerkers

Twee jaarlijks wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten worden besproken in diverse relevante gremia. Zo nodig worden gerichte acties genomen. Begin 2023 zal het eerstvolgende MTO plaatsvinden.

In 2021 is het opleidingsklimaat van OBG geprofessionaliseerd door een kwartiermaker. Er is een e-learningtool aangeschaft waarmee leermodules voor alle medewerkers beschikbaar zijn. In 2022 is een aantal modules verplicht gesteld, gedifferentieerd naar doelgroep. Alle medewerkers hebben echter de module “omgang met dementie” moeten doen. De inzet van e-learning wordt ook in 2023 ingezet en we gaan nog bepalen of en welke modules we verplichten. We willen niets verplichten maar medewerkers vragen erom als stok achter de deur.

Website en intranet

In 2021 is onze website vernieuwd en hebben we op de Stichtingsdag een nieuwe huisstijl geïntroduceerd met de pay-off “voel je goed, voel je thuis”. In 2023 zullen we ons intranet verbeteren, met name van belang voor de interne distributie van beleidsdocumenten.

Leren van incidenten en klachten

Het melden van incidenten (Melden Incidenten Cliënten (MIC) en Melden Incidenten Medewerkers (MIM)) wordt gedaan als leermoment zodat de zorg aan de cliënt zo optimaal mogelijk verloopt. MIC's worden op cliënt niveau gerapporteerd en in de teams tijdens de werkoverleggen besproken. Indien een MIC aanleiding geeft tot een verbetering zal deze meegenomen worden in het verbeterplan per team. Ernstige calamiteiten worden direct gemeld aan de manager zorg. Met ingang van 2021 wordt meer naar trends in MIC-meldingen worden gekeken, een van de aanbevelingen uit de PREZO-audit van oktober 2020. Dit is een primaire taak van de wijkverpleegkundigen en de analyse wordt besproken in het managementteam. Vanzelfsprekend wordt dit beleid gecontinueerd in 2023.

In 2023 zal de MIM minimaal twee keer extra onder de aandacht worden gebracht van (nieuwe) medewerkers. De aard van de zorgmedewerker maakt namelijk dat ongewone dingen in het verlenen van zorg en huishouding al snel gewoon worden gevonden. Denk hierbij aan lichte agressief gedrag, zowel fysiek als verbaal. Te makkelijk wordt dit soms toegeschreven aan het ziektebeeld en daarmee vergevoelbaar. Samen het gesprek hierover blijven voeren vinden we belangrijk, mede ook om een ontwikkelbehoefte vroegtijdig te signaleren.

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. Doordat OBG alle klachten en uitingen van ongenoegen registreert, kunnen aan de hand van klachten verbeteringen worden doorgevoerd.

5. Verbeterparagraaf

5.1. Persoonsgerichte zorg

Acties	Opmerkingen & acties
1. Integraal verbeterplan	1. In december 2022 vindt de jaarlijkse audit plaats in het kader van het PREZO-keurmerk. De eventuele bevindingen zijn input voor het integrale verbeterplan waar we mee werken.
2. Persoonsgerichte zorg voor psychogeriatrische cliënten	2. Normaliter levert OBG zorg aan ongeveer 28 tot 32 cliënten met VPT, waarvan 12 op de twee groepen van kleinschalig wonen (KSW). Van de 16 tot 20 cliënten in de woongebouwen ("gespikkeld"), hebben ruim 12 cliënten te maken met psychogeriatrische klachten (PG). De manier van ondersteuning bieden vraagt om een specifieke benadering waarvoor kennis en ervaring nodig is. We zijn trots op de zes collega's die met succes in 2022 de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) opleiding hebben afgerond. Deze groep collega's, samen met de collega's die deze opleiding al eerder hebben gedaan, worden in 2023 een "beweging" die al verschillende acties hebben benoemd zoals voorlichting, zingeving en scholing. In 2023 willen we starten met een volgende groep van drie collega's die de GVP-opleiding gaan volgen.
3. Teamstructuren en – organisatie verbeteren, teamvergaderingen voeren	3. Tijd en aandacht voor elkaar wordt steeds belangrijker. In 2023 gaan we vanzelfsprekend door met de periodieke team overleggen, met daarbij in ieder overleg intervisie over een cliënt. Dit leidt tot meer onderling begrip en een voor de cliënt gedeelde verbeterde herkenbare werkwijze. Iedere vergadering start met aandacht voor elkaar ("hoe gaat het echt met je").
4. Inzet woonassistenten continueren op KSW	4. De persoonsgerichte zorg die we op KSW leveren aan de cliënten, continueren we in 2023. We zijn blij dat we goede kwaliteit en aandacht kunnen bieden. Ook in 2023 willen we blijven werken met twee collega's per zes cliënten.

5. Positieve gezondheid	5. We hebben een aanvraag ingediend i.h.k.v. de Subsidieregeling Ondersteuning Wijkverpleging (SOW) om in 2022 te gaan werken aan de introductie van het levens brede zelfbeoordelingsinstrument Positieve Gezondheid. Dit is in 2022 niet van de grond gekomen en vraagt om een herijking in 2023.
6. Eigen regie als uitgangspunt	6. Samenwerkingsbijeenkomsten organiseren voor alle cliënten met hun sociale netwerk over de vraag hoe we samen steun kunnen bieden aan cliënten.
7. Zelfredzaamheid verhogen	7. We willen leren van anderen. In dat kader gaan we de werkwijze van Mijzo die het programma Langer Actief Thuis (LAT) hebben ontwikkeld (gebaseerd op de principes van reablement) beoordelen en zonodig ombouwen naar een programma voor OBG.

5.2. Wonen en welzijn

Acties	Opmerking
1. Beleid implementeren naar aanleiding van nieuwe Wet zorg en dwang (zie ook hulpbronnen)	1. Het trainingsprogramma van medewerkers op KSW over Wzd zal in 2023 worden gecontinueerd. We willen in 2023 het cijferslot op de deur vervangen door slot dat is te openen met een touch key, tenzij.
2. Familieparticipatie	2. De familieavonden met familieleden en mantelzorgers van cliënten op KSW vinden we een belangrijke vorm van participatie en dialoog. Acties worden uitgevoerd zoals besproken op de familieavonden.
3. Welzijnsdiensten	3. De welzijnsdiensten, geleverd door diverse collega's met de hiervoor benodigde competenties uit verschillende teams, leveren veel op. Voor zowel de cliënt als de medewerker. Bij de welzijnsdiensten staat de wens van de cliënt centraal en wordt gekeken naar de interpersoonlijke match die er is tussen cliënt en de medewerker.
4. Vlierestraat - nieuwbouw	4. Samen met Woonwaarts en architect FAME werkt OBG aan nieuwbouw op locatie Vlierestraat, op circa 1,2 km van de hui-

5. Wonen en welzijn	dige locatie. In 2022 hebben we instemming gekregen van RvT, OR en CR om de plannen verder te concretiseren. Eind 2024 zal de dienstverlening van KSW verhuizen naar deze locatie met 36 appartementen (op basis van VPT). De definitieve (financiële) besluitvorming door genoemde partijen over het doorgaan van het project zal in de eerste helft van 2023 plaatsvinden. Op de V&V-tafel van de regio Nijmegen is project Vlierestraat aangemerkt als een van de proeftuinen. Dat maakt inzet en betrokkenheid van diverse professionals die meedenken eenvoudiger. De twee belangrijkste uitdagingen: 1) financiering van de gemeenschappelijke ruimtes; 2) financiering van de investering die nodig is voor het verschil tussen sociale huurbouw en appartementen geschikt voor een zorgbehoefte. 5. In 2023 hopen we de activiteiten in het dienstencentrum weer op het niveau te krijgen van voor de covid-19 pandemie. Het is in de tweede helft van 2022 al fors verbeterd maar het oude niveau halen is de wens. Dat is erg belangrijk voor cliënten en hun familie.
----------------------------	--

5.3. Veiligheid

Acties	Opmerking
1. Infectiepreventiebeleid 2. Medido promoten 3. Medicatieveiligheid	1. De positieve bijvangst van covid-19 is een actieve herhaling van infectiepreventie. We blijven hierdoor alert. 2. Het gebruik van Medido valt qua aantal nog steeds tegen ondanks de extra aandacht in 2022 die we aan de inzet hebben besteed. Het is niet voor iedereen geschikt en niet alle medewerkers kunnen er goed mee omgaan. We gaan begin 2023 evalueren en een actieplan maken. 3. Met de introductie van NCare beschikken we over een digitale controle van de medicatie waarvoor dit geldt. De evaluatie in 2022 heeft tot een extra scholingsprogramma geleid voor alle medewerkers die

4. Preventie van acute ziekenhuisopnames	hier mee werken. In 2023 zal opnieuw scholing plaats vinden.
5. Veiligheid in de woongebouwen	4. We signaleren continue en tijdig bij de huisarts zodat acute opnames zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen. 5. De community van mensen die wonen in de woongebouwen rondom OBG, bestaat uit een mix van oudere mensen zonder zorg, lichte zorg en langdurige zorg. Alle bewoners van de woongebouwen maken gebruik van de 24/7 alarm functie.

5.4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Acties	Opmerking
1. 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 netwerkpartners.	1. Uitwisseling van medewerkers binnen het lerend netwerk heeft nog niet plaatsgevonden. Wel vindt er periodiek overleg plaats met name over opleidingen. Beide managers zijn actief betrokken in regionale veranderteams (ICT, zorgteam van de toekomst, HR en “goed wonen”).
2. Periodieke interne audits.	2. Naast de externe PREZO-audit in december 2022, zullen in 2023 interne audits plaats vinden ter toetsing van de kwaliteit van zorg.
3. Registratie en opvolging Melding Incident Client (MIC) & Melding Incident Medewerker (MIM)	3. Naar aanleiding van de jaarlijkse MIM-rapportage in november 2022 is wederom geconstateerd dat het aantal meldingen relatief meevalt. We hebben acties ondernomen (waaronder bespreking in de team overleggen van november) en zullen er blijvend aandacht voor vragen. Belangrijkste reden voor het achterblijven van meldingen: OBG-medewerkers zijn erg makkelijk in het accepteren van gedrag van een cliënt als dat bij het ziektebeeld hoort en daarbij: een MIM gaat over jezelf. Bovenstaande geldt niet voor de MIC meldingen. Dat gaat goed. 4. Herhaling is belangrijk, naast het trainen van nieuwe collega's.

4. KSW: kwaliteit team blijvend op peil houden door externe training op het gebied van de Wzd (zie ook 5.2 punt 1 op pagina 18). 5. E-learning en GVP-opleiding. 6. Projectgroep kennisinfrastructuur probleemgedrag 7. Samenwerking in pandige huisartsen en (Specialist Ouderengeneeskunde) Waalboog 8. Gedragssprekuren psycholoog	5. We werken op dit moment uit of en welke e-learning module we in 2023 verplicht willen stellen. We willen eigenlijk niets verplichten maar een aanzienlijk deel van onze medewerkers willen graag een stok achter de deur. Ook willen we zoals gezegd aan het begin van het schooljaar 2022/2023 starten met een nieuwe groep van drie collega's die de GVP-opleiding gaan volgen. 6. OBG participeert middels de casemanager complexe zorg actief in deze projectgroep. 7. Voor alle cliënten, met name op KSW, is de samenwerking goed en zijn er korte lijnen. 8. De voorbereidingen voor het gedragsprekuren met de psycholoog en andere specialisten van de Waalboog zijn besproken. Dit allemaal voornamelijk voor de cliënten van KSW. Uitvoering zal in 2023 plaats vinden.
--	---

5.5. Leiderschap, governance en management

Er is sprake van stabiliteit in leiderschap en governance. Zoals eerder benoemd overwegen we op dit moment de invulling van het takenpakket van de bestuurssecretaris en neemt een ervaren directie assistent een deel van het takenpakket waar.

5.6. Personeel(samenstelling)

Acties	Opmerking
1. Jaargesprekken voeren 2. Ontwikkelen van een vitaliteitsprogramma. Belangrijke items hierin zijn preventie, het behouden/verkrijgen van een gezonde leefstijl en het vergroten van het bewustzijn voor medewerkers, bedrijfsfitness	1. In 2022 zijn de eerste jaargesprekken op het thema ontwikkelen gevoerd en deze gesprekken bevallen heel erg goed. In 2023 volgen er nog meer gesprekken en een jaar na herintroductie vindt een evaluatie plaats, samen met de OR. 2. In 2022 is als start het document Vitaliteit en Veerkracht geschreven. Hierin staat onder andere beschreven hoe deze begrippen aandacht en vorm krijgen binnen OBG. Om ons hierbij te helpen maken we gebruik van "het spinnenwebmodel" van

	positieve gezondheid. We merken dat vitaliteit nog te weinig leeft bij de medewerker. Terwijl een medewerker die vitaal is meer kans hebben op duurzame inzetbaarheid en op het creëren van een positief werkklimaat. Om ervoor te zorgen dat vitaliteit ook op de agenda komt te staan van de medewerker moet er draagvlak gecreëerd worden. Een eerste stap die we in 2023 jaar gaan zetten is om met verschillende medewerkers te brainstormen over wat vitaliteit betekent voor hen betekent en hoe we ervoor kunnen zorgen dat er draagvlak voor ontstaat. Met de opgehaalde informatie hopen we hiervoor een plan te bedenken en samen met een vaste groep (van ambassadeurs) dit uit te gaan rollen in de organisatie. Dit proces wordt begeleid door ene externe projectleider.
3. Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)	3. Het MTO zal plaats vinden in januari 2023 (i.p.v. in het najaar van 2022) in het kader van de tweejaarlijkse cyclus.
4. Exitinterview medewerkers	4. Een interventie heeft ertoe geleid dat we een toename van respondenten hebben gezien. Het absolute aantal is echter nog te laag om conclusies te trekken: gelukkig hebben we ook een laag ongewenst verloop. In 2023 zullen we opnieuw beoordelen of uit exitinterviews belangrijke stuurinformatie is te destilleren.
5. Project op weg naar een rookvrij terrein	5. Het geheel rookvrij maken van het OBG-terrein heeft het MT in het vierde kwartaal 2021 bijgesteld naar “op weg naar een rookvrij terrein”, dit om de overgang voor medewerkers en nieuwe medewerkers te beperken. We hebben in 2022 geleerd dat we het roken niet kunnen uitbannen, wel kunnen we het gesprek erover voeren. We hebben de rookplek met succes verplaatst en in de binnentuin tuinbanken voor ontmoeting geplaatst. Het rookbeleid is onderdeel van het vitaliteitsprogramma.
6. Binden en boeien van personeel, team dynamiek	6. OBG wil zich blijvend profileren als opleidingsorganisatie. Daardoor binden we leerlingen en collega's die het leuk vinden

7. Arbeidsmarktkrapte, creativiteit 8. Automatiseren HR-processen 9. Onboarding 10. Introductie werkkleding 11. Behoud medewerkers door welzijnsdiensten 12. Regionale leerroutes	hun kennis en kunde over te brengen op collega's. Het begeleiden en opleiden van collega's staat goed in de steigers. We werken met in totaal vijf ZZP-ers die al langere tijd aan ons zijn verbonden zonder tussenkomst van een bureau. Er is sprake van een normale teamdynamiek door de beperkte omvang van de ingezette ZZP-ers. 7. OBG is nog steeds een aantrekkelijke werkgever. Maar ook bij ons is arbeidsmarktkrapte een thema aan het worden. We hebben inmiddels met Randstad en Tempo-Team afspraken voor het oplossen van ad-hoc diensten. In de zomer van 2022 hebben we voor enkele diensten terug moeten vallen op Randstad. Hierdoor hebben we ongeveer 20 diensten op kunnen lossen. In 2023 zal het accent liggen op een wervingsplan voor medewerkers voor de Vlierestraat. 8. De volgende stap in dit thema is het digitaliseren van de personeelsdossiers. 9. In 2023 starten we met een vernieuwd onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2022 afgerond. 10. Door leveringsproblemen zal de introductie van werkkleding in de zorg en huishouding zijn beslag krijgen in 2023. De gasthuismeesters en de collega's van het Grand Café zijn erg tevreden over hun nieuwe kleding. 11. Zie paragraaf 5.2 punt 3 op pagina 18. 12. De opleidingscoördinator zal dit onderwerp in het regionale overleg van de V&V-tafel op het onderwerp opleidingen bespreekbaar maken. Een complex thema vanwege het feit dat mogelijk leerlingen na afloop van de opleiding kunnen kiezen voor een andere organisatie.
---	--

13. Verminderen ziekteverzuim door inzet van een verzuimcoach	13. Gezien het toenemende verzuim verwachten we door de inzet van een verzuimcoach op locatie een meer persoonlijke en individuele begeleiding te kunnen bieden aan medewerkers in verzuim met als doel actief bij te dragen aan herstel, een gezonde energiebalans en vitaliteit.
---	--

5.7. Gebruik van hulpbronnen

Voor zover niet elders beschreven.

Acties	Opmerking
1. KIK-V	1. Alle ketenpartijen in de verpleeghuiszorg werken samen in het programma KIK-V: Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg. Doel is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en het meer hergebruiken van informatie. Alles met het oog op een betere informatie-uitwisseling over kwaliteit in de verpleeghuiszorg, en minder administratieve lasten. In 2023 stellen we een projectleider aan om dit onderwerp meer aandacht te geven.
2. Business Intelligence tool (BI-tool)	2. In 2023 beslissen we of en met welke partij we in zee gaan om onze data uit Nedap en de salarisadministratie beter te ontsluiten. Ten dienste van de periodieke management informatie en het invullen van diverse informatiebronnen zoals DIGI-MV en het toetsingskader verpleeghuiszorg.

5.8. Gebruik van informatie

Acties	Opmerking
1. Uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek	1. Jaarlijks uitvoeren, ook in 2023. We willen dit wel in een andere periode gaan doen want nu komt er teveel druk aan het eind van het kalenderjaar te liggen.
2. Bevoegdheden structuur Nedap ONS	2. De bevoegdhedenstructuur (wie heeft welke rechten in Nedap ONS) gaan we actualiseren. Deze actie is gestart in 2022 en is zeer complex gebleken.

3. OBGazette

3. Via de OBGazette informeren we alle cliënten op papier binnen een uur tijd. Online gaat nog sneller maar deze generatie cliënten hebben een sterke voorkeur voor informatie zodat het ook daarna is te raadplegen.

6. Bijlagen

6.1. Bijlage 1. Situatieschets primaire werkgebied OBG



6.2. Bijlage 2. Legenda kwaliteitsplan 2023

Titel: Kwaliteitsplan 2023	Versie: 0.2
Auteur: Paul Mennink	Laatste mutatie: 28-12-2022
Documenteigenaar: Manager Zorg	Ingangsdatum: 01-01-2023
Directory: Server Algemeen map Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: ultimo 2023

Versie 0.2 ten opzichte van versie 0.1

- Toegevoegd opmerkingen van case manager complexe zorg en team coördinator thuiszorg