

Kwaliteitsplan 2024 OBG

Inhoud

1.	Profiel OBG.....	2
2.	Profiel cliënten	5
3.	Profiel personeelsbestand	6
4.	Situatie en plannen.....	7
4.1.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: wat wil de cliënt?	7
4.2.	Wonen en welzijn: een aangenaam leven	9
4.3.	Veiligheid	10
4.4.	Werken aan kwaliteit.....	11
4.5.	Leiderschap, governance en management.....	12
4.6.	Personeelssamenstelling.....	13
4.7.	Gebruik van hulpbronnen	14
4.8.	Gebruik van informatie	15
5.	Bijlagen.....	17
5.2.	Bijlage 1. Situatieschets primaire werkgebied OBG	17
5.2.	Bijlage 2. Legenda kwaliteitsplan 2024	17

1. Profiel OBG

Inleiding

Het mooie van ons concept is dat we zorg, welzijn en wonen met partijen hebben samengebracht. De community staat centraal; de gemeenschapskracht wordt aangejaagd en sociale netwerken worden versterkt. Buurtbewoners, vrijwilligers en lokale verenigingen zijn betrokken bij het leven in OBG. Hierdoor is OBG uitgegroeid tot een bruisende woongemeenschap midden in Nijmegen-Oost waar mensen naar elkaar omzien en met elkaar een fijne dag beleven.

Bij het Oud Burgeren Gasthuis (OBG), gelegen aan de Professor Cornelissenstraat in Nijmegen-Oost, kunnen mensen met en zonder zorgvraag op een fijne manier samen thuis wonen met de zorg letterlijk naast de voordeur. De bewoners wonen in een zelfstandig appartement; OBG regelt indien nodig de zorg en ondersteuning. Binnen OBG zijn verschillende voorzieningen aanwezig en er vinden iedere week veel welzijnsactiviteiten plaats (cultuur, welzijn, beweging, muziek, dans). Er is een gespecialiseerd zelfstandig kapper te vinden, evenals een huisarts, psycholoog en gespecialiseerde fysio. Met tevens een klein winkelcentrum in de directe nabijheid zijn alle voorzieningen binnen handbereik. Wij vormen een community waar mensen zonder zorg/ondersteuningsvraag en ook met een lichte tot en met een zwaardere vraag omkijken naar elkaar.

Oud Burgeren Gasthuis

OBG heeft een rijke historie als het gaat om wonen met welzijn/zorg voor senioren in Nijmegen-Oost. In de vijf woongebouwen rondom de hoofdlocatie is een gespikkelde woonomgeving gecreëerd waarin ongeveer 1/3 deel van de bewoners een WLZ-indicatie heeft en verpleeghuiszorg thuis ontvangt via Volledig Pakket Thuis. De andere bewoners hebben geen zorg nodig of ontvangen thuiszorg via OBG of een andere zorgaanbieder. We stimuleren zoveel mogelijk behoud van eigen regie vanuit de re-ablement gedachte en de gedachtegang van positieve gezondheid van Machteld Huber. OBG bedient de hele keten van zorg en welzijn uitgaande van 'Thuis als het kan, zelf als het kan, digitaal als het kan'.

Behalve de 5 woongebouwen bieden we onze zorg aan in de directe nabijheid van de hoofdlocatie. Dit alles volgens onze waarden. Wij geloven in ieders vrijheid om zelf keuzes te mogen maken (Autonomie). We weten hoe belangrijk het is om betrokken te zijn bij het leven van alledag (Betrokkenheid). En we zijn overtuigd dat iedereen op zijn eigen manier bijdraagt en daar trots op mag zijn (Competentie). Deze kernwaarden zijn de basis onder alles wat we doen.

Wij willen koploper zijn in persoonsgerichte, afgestemde en kleinschalige zorg en welzijn in de wijk en in de regio Nijmegen.

Dit moet blijken uit;

- het oordeel van onze cliënten, bewoners en medewerkers;
- uit goed beoordeelde services en sociaal ondernemerschap door klanten en huurders;
- uit duurzame bedrijfsvoering en uit gebouw(en) die passen bij onze strategie.

OBG heeft de ambitie om bij te dragen aan kwaliteit van leven voor cliënten, burgers in Nijmegen door het bieden van thuiszorg, dagbesteding, hulp in de huishouding, welzijn, preventie en informatie. Om dit te bereiken en vast te houden moeten we blijven leren en verbeteren waarbij innovatie/ontwikkeling cruciaal is.

Door onszelf steeds beter te leren kennen en vooruit te kijken, kunnen we in de komende strategie periode verder leren, ontwikkelen en ontdekken.

We vinden het van belang om de veranderingen duurzaam tot stand te brengen en kijken vanuit 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.

Kwaliteit van zorg

Wij voelen ons verantwoordelijk om ons iedere dag in te zetten voor zorg- en dienstverlening die past bij de ondersteuning die men nodig heeft. Het leren en verbeteren komt terug in de dagelijkse praktijk van onze medewerkers waarbij de kwaliteitskaders woonverpleging en wijkverpleging als een kompas gelden. Wij geloven erin 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 ingezet leidt naar goede, afgestemde zorg en welzijn. Dat doen we door personsgericht te werken, zodat men het leven zoveel als 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.

Binnen het lerend netwerk zoeken we actief de samenwerking op om het leren en verbeteren over de grenzen van de eigen organisatie plaats te laten vinden. Tevens zijn we aangesloten bij een palliatief netwerk. Op deze manieren halen we veel kennis en kunde in huis die we terugbrengen naar de dagelijkse zorg voor onze cliënten.

Het keurmerk van PREZO en het ontvangen van een certificaat 'Dementievriendelijk' is de bevestiging van ons goede werk.

Andere zorg en diensten

Bij OBG wordt naast hulp bij persoonlijke verzorging en verpleging ook andere zorg, ondersteuning en (welzijns)diensten geboden. Zo leveren wij hulp bij het huishouden op onze hoofdlocatie en in de directe nabijheid, voor zowel cliënten in de WMO, de WLZ en particulieren. Er is een dagbesteding waar 5 dagen per week dagbesteding wordt geboden en waar tevens gewerkt wordt met een dagdeelaanbod. Op deze wijze wordt een breed pakket geboden aan onze deelnemers, die zowel woonachtig zijn in onze woongebouwen als in Nijmegen en omstreken.

OBG is volledig ingericht om het maken van contact en verbinding te vergemakkelijken. In het Grand Café de Borger is er ruimte voor ontmoeting met familie, vrienden en buurtbewoners. Tevens is er veel reuring door alle activiteiten die georganiseerd worden met de inzet van de vele betrokken en onmisbare vrijwilligers. Zo vinden er lezingen van het seniorencafé plaats en er is de eetclub waar men elkaar kan treffen voor een gezamenlijk diner.

Het Grand Café heeft 15 flexwerkplekken beschikbaar waar laagdrempelig gebruik van gemaakt kan worden. En je kunt bij OBG terecht voor het huren van een ruimte tegen een sociale huurprijs. In de centrale hal vindt een wekelijkse markt plaats waar een diversiteit aan producten te koop aangeboden wordt.

Kleinschalig wonen

Nabij onze hoofdlocatie bieden we kleinschalig wonen voor mensen met dementie, welke momenteel bestaat uit 2 woongroepen waar ieder 6 cliënten wonen, zoveel mogelijk als thuis. De bewoner huurt een studio-appartement en deelt samen met 5 bewoners een gemeenschappelijke woonkamer en keuken. Samen met medebewoners wordt een huishouden gevormd waarin samen gekookt, gegeten

en opgeruimd wordt. In een veilige en herkenbare plek, met ruimte voor privacy en eigen inbreng. En met structuur, veiligheid en vertrouwen.

Met een team van verzorgenden, leerlingen en woonassistenten leveren wij dagelijks warme, persoonsgerichte zorg aan cliënten met een vorm van dementie volgens het VPT-concept (Volledig Pakket Thuis). Dit doen wij samen met familie. Wij willen de cliënt écht kennen zodat we het zorgplan zoveel als mogelijk kunnen afstemmen op de wensen en behoeften van de cliënt en het leven zoveel als mogelijk voortgezet kan worden zoals de cliënt en diens familie dat gewend was. Het concept van OBG maakt dat er vaak sprake is van interne doorstroming en we al kennis hebben gemaakt met de cliënt ('passanten').

Vrijwilligers en mantelzorgers spelen een belangrijke rol binnen onze kleinschalige woningen. Onze medewerkers werken nauw met hen samen; hun bijdrage en inbreng is van groot belang om kwaliteit van leven zoveel mogelijk te behouden. Op deze manier kunnen we de zorg leveren waar we voor staan: een plek waar de cliënt zich thuis voelt en ertoe doet.

Vlierestraat

Op dit moment zijn we bezig met de voorbereidingen om ons aanbod kleinschalig wonen uit te breiden naar een nieuwe locatie op de Vlierestraat. Er zijn steeds meer kwetsbare ouderen maar niet meer plekken in het verpleeghuis. Ouderen wonen langer thuis, zij willen ook graag thuis wonen.

Op locatie Vlierestraat willen we een fijne woonplek creëren waar 36 mensen met dementie een appartement huren, die ingericht is met domotica en voldoet aan alle wensen en behoeften van deze tijd, en zorg ontvangen van OBG op basis van VPT. Er komt een gemeenschappelijke huiskamer en een royale binnentuin, dé centrale ontmoetingsplekken voor bewoners.

We zijn erop gericht om het leven voor de verhuizing zoveel als mogelijk doorgang te laten vinden en steken in op behoud van de rol van het netwerk om de cliënt heen. Professionele zorg wordt alleen ingezet als het echt nodig is. Zo kunnen we meer mensen helpen met hetzelfde aantal zorgmedewerkers. Mantelzorgers en vrijwilligers spelen een belangrijke rol om de zorg te organiseren.

We willen op onze nieuwe woonlocatie een goede buur zijn voor de directe omgeving waarbij het contact erop gericht is om de verbinding in stand te houden en we elkaar op basis van wederkerigheid weten te vinden. We willen een plek creëren waar buurtbewoners welkom zijn voor een kopje koffie, voor ontmoeten of voor het ondersteunen van bewoners bij activiteiten of welzijn. In de aanloop naar de nieuwbouw zal communitybuilding een prominente plek hebben; we nemen hierin onze ervaringen met community op onze hoofdlocatie mee. In februari organiseren we een Pow Wow voorstelling om de betrokkenen bij de Vlierestraat mee te nemen in het vraagstuk: hoe zorgen wij voor onze ouders en ouderen (met dementie), bekeken vanuit verschillende overtuigingen en tradities. En hoe ziet dat er dan uit in de wijk rondom de nieuwbouw op de Vlierestraat.

Tot slot nemen we ons voor 2024 voor ons mooie concept breder uit te dragen, vanuit het motto: 'De toekomst van de ouderenzorg bestaat al.'

2. Profiel cliënten

Peildatum: november 2023

Doelgroep	Aantal cliënten	Leeftijdsverdeling
KSW VPT 5, 6 en 7	12	80-101
Thuiszorg VPT 4	2	80-91
Thuiszorg VPT 5	9	75-98
Thuiszorg VPT 6	3	74-87
Thuiszorg VPT 7	0	
Thuiszorg VPT 6LG	0	
Thuiszorg MPT (incl overbrugging)	7	63-93
Kortdurende ZH nazorg + vp-MTH (1032)	0	
Thuiszorg ZVW O/C <3 mnd (1033)	2	84-85
Thuiszorg ZVW O/C >3 mnd (som) (1034)	63	61-100
Thuiszorg ZVW O/C >3 mnd (psy) (1035)	1	66
Prev. Ouderen geen zorgvraag	0	
Dagbesteding WLZ MPT	15	70-85
Dagbesteding Alg Voorz WMO Nijmegen	92	59-99
Dagbesteding WMO Berg en Dal	3	68-92
Dagbesteding particulier	2	90-91
Huishoudelijke zorg WLZ MPT	8	69-93
WMO HH1	0	
WMO HO mantelzorg 01001	1	58
WMO HiHH1	117	55-99
WMO HiHH2	7	52-101
Huishoudelijke zorg particulier	5	80-93
BG particulier	0	
WMO individuele begeleiding	0	
WMO PV	0	

3. Profiel personeelsbestand

Bijgaand het personeelsbestand per 27 november 2023 (peildatum).

Functies per afdeling	Aantal medewerkers	FTE
Dagbesteding	14	7,0
20 Medewerker Dagbesteding	9	5,1
30 Stagiair	5	1,8
Facilitair en Grand Café	10	5,5
12 Gasthuismeester	2	1,4
149 Medewerker Grand Café	6	2,3
163 Medewerker hulp in de huishouding B	1	0,9
41 Coördinator Grand café	1	0,9
Huishouding	28	11,2
14 Medewerker hulp in de huishouding A	28	11,2
Kantoor	13	9,1
Kleinschalig Wonen	25	14,1
111 Woonassistent	6	2,7
112 Verzorgende niveau 3 IG	9	5,6
126 Helpende +	1	0,0
13 Helpende	6	3,9
30 Stagiair	1	0,4
32 Verzorgende niveau 3	1	0,9
40 Leerling verzorgende IG	1	0,6
Thuiszorg	42	22,7
111 Woonassistent	1	0,6
112 Verzorgende niveau 3 IG	22	11,1
126 Helpende +	2	1,0
13 Helpende	3	1,4
141 Wijkverpleegkundige	2	1,3
152 Team coördinator OBG	3	2,2
155 Verpleegkundige in de wijk	1	0,4
160 Leerling HBO Verpleegkundige	1	0,7
30 Stagiair	1	0,4
32 Verzorgende niveau 3	6	3,4
Eindtotaal	132	69,5

4. Situatie en plannen

Met de recent getekende overeenkomst voor de nieuwbouw aan de Vlierestraat zal het komende jaar onze focus liggen op de voorbereidingen om in het voorjaar van 2025 het gebouw in gebruik te nemen. Dit doen we aan de hand van onze visie op toekomstbestendige zorg, waarbij de samenwerking met het informele netwerk van de cliënt een nog grotere rol zal spelen. Ook de verkenning van de samenstelling van het zorgteam van de toekomst is hier een essentieel onderdeel van, waarbij we geloven in de kracht om medewerkers actief mee te nemen in alle te nemen stappen, om zo de koers te varen zoals uiteengezet in de strategie. Om te beginnen willen we daarom naar aanleiding van de voorstelling 'Mag ik je kussen' in gesprek gaan met medewerkers over de toekomst van de ouderenzorg, die er eigenlijk al is.

Ons werkgebied wordt verruimd door de nieuwbouw op enige demografische afstand van de hoofdlocatie gelegen, wat maakt dat we actief aan de slag gaan met het bouwen van een community en acties ondernemen om een goede buur te worden in de wijk Hengstdal. De Pow Wow voorstelling in februari is een goede aftrap voor de verder te nemen stappen.

In 2023 hebben we duurzame aanpassingen gedaan in en rondom ons dienstencentrum, vanuit het plan 'Verbindend, verleidend, verduurzaamd' om de community te verbreden en de wijk naar binnen te halen. De verbouwing van ons Grand Cafe is rond de jaarwisseling gereed waardoor we ons in 2024 kunnen toeleggen op de uitwerking van ons vernieuwde concept.

Verder hebben we te maken met maatschappelijke en sectorgebonden ontwikkelingen rondom tarieven van het zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeente, indexeringen van contracten van leveranciers en de gewijzigde CAO die enigszins druk zetten op de bedrijfsvoering. Met de beperkte capaciteit, door de compactheid van onze organisatie, hebben we de juiste kwaliteiten in huis om met vertrouwen de koers uit te zetten.

De strategie zoals die is vastgesteld tot 2026 is de leidraad geweest voor het komen tot het jaarplan 2024. Aan de hand van de onderwerpen passende zorg in woon- en leefomgeving, zorg dichtbij, ontmoeting en gastvrij, goed werkgeverschap en huis op orde worden de pijlers benoemd waarmee we aan de slag gaan. Middels tertiaalrapportages zullen we 4 maandelijks evalueren op het jaarplan en hierop bijsturen. Het jaarplan is toegevoegd als bijlage aan dit kwaliteitsplan.

Hierna volgen de ontwikkelingen per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

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 2023 hebben 45 vrijwilligers en enkele leden van de cliëntenraad een training Samen Dementievriendelijk gevolgd, op initiatief van de Projectgroep Dementie-Vriendelijk Nijmegen-Oost. Zij leerden in de training wat dementie is, hoe je het kunt herkennen en vooral: hoe je er met respect mee om kunt gaan. Met de aangeleerde GOED-methode worden heel praktische handreikingen geoefend in de training. Het OBG verdiende hiermee het certificaat Dementievriendelijke Organisatie. Wij zijn trots op deze waardering voor hetgeen we op allerlei facetten uitdragen.

Bij ons is iedereen welkom ongeacht afkomst of persoonlijke voorkeuren. Het uitdragen hiervan in de dagelijkse praktijk staat hoog in het vaandel.

Het intakeproces draagt bij aan het verhelderen van de verwachtingen. Voorafgaand zijn cliënten en naasten bekend met onze visie en werkwijze. Dit draagt bij aan een soepel verloop van het zorgproces in onderlinge afstemming. Het concept van OBG is een voorbeeld van de toekomst van de ouderenzorg van Nederland. De communitygedachte en de korte lijnen in de samenwerking hebben een positieve bijdrage aan de kwaliteit van zorg. 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 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 ('passanten'). Dat maakt dat men de cliënt al goed kent voordat er sprake is van verhuizing en er in sommige gevallen een crisis voorkomen kan worden. In juni hebben we ons concept gepresenteerd op een inspiratiedag van de zorgkantoren.

In 2023 hebben we de mogelijkheid onderzocht voor het komen tot een VPT-team en -route, waarbij zorgmedewerkers en medewerkers huishouding een rol zullen spelen.

Verbeterplan

•**Verbeterplan 1**

We zetten we ons in voor het behoud van het Dementievriendelijk certificaat en het uitbreiden van de uitvoering in de praktijk. Zo willen we de mogelijkheden onderzoeken voor een terug-naar-huis pad als verbinding met het nabijgelegen winkelcentrum.

Eigenaar: directeur-bestuurder

•**Verbeterplan 2**

We sluiten ons aan bij het programma van de gemeente Nijmegen rondom diversiteit en inclusie (stadsdeelprogrammering). En we zullen de acties die hieruit volgen uitvoeren, passend bij onze besturingsfilosofie.

Eigenaar: directeur-bestuurder

•**Verbeterplan 3**

We zetten ons in om het intakeproces door te ontwikkelen aan de hand van onze visie op toekomstgerichte zorg vanuit de zorgdriehoek cliënt-mantelzorger-professional. Medewerkers worden actief meegenomen in deze visie middels gesprekstafels, als agendapunt in teamoverleggen of door middel van training van de zorgdriehoek (in eerste instantie voor team Vlierestraat) waarna implementatie in de praktijk geborgd dient te worden.

Eigenaar: directeur-bestuurder

•**Verbeterplan 4**

We willen ons concept, waar we trots op zijn, breder uitdragen en het verhaal vertellen. Dit doen we door de informatie op onze website en foldermateriaal te actualiseren en verspreiden onder (potentiële) cliënten en mantelzorgers, en netwerkpartners.

Eigenaar: directeur-bestuurder

•**Verbeterplan 5**

In 2024 willen we de mogelijkheid tot een apart VPT team verder onderzoeken. We zullen daarbij een kleine pilot met een beperkt aantal cliënten starten, waarvan we leren en het concept doorontwikkelen.

Eigenaar: manager zorg

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.

De appartementen rondom het dienstencentrum van 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.

Op 31 oktober 2023 is de overeenkomst getekend voor de nieuwbouw aan de Vlierestraat. Hierdoor komen we in een nieuwe fase van de bouw. In november is een programmamanager a.i. gestart die betrokken is bij de Vlierestraat en tevens als teamcoördinator van het huidige team van KSW.

Het dienstencentrum heeft in 2023 van binnen en buiten een upgrade gehad. De kantoren en de entree zijn vernieuwd. Ten tijde van schrijven van dit kwaliteitsplan bevindt de verbouwing van het Grand Café zich in de fase van de afronding.

Per week bezoeken meer dan 1000 bezoekers het dienstencentrum van OBG. Daarbij is Grand Café de Borger het kloppende hart. 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 donderdag vindt in de centrale hal een wekelijkse markt plaats waar een diversiteit aan producten te koop aangeboden wordt.

De vrijwilligersraad is in 2023 gestart met maandelijkse koffiemomenten voor jarigen uit de woongebouwen. De verjaardag wordt dan gezamenlijk gevierd en men mag hiervoor één introducee meenemen. Wegens het succes, willen we dit initiatief in 2024 graag behouden.

Bezoekers van dagbesteding (DB) van OBG zijn mensen met beginnende en gevorderde demen-tie/alzheimer of met een niet aangeboren hersenletsel. Er vindt afstemming plaats met klant/mantelzorgers over de interesses, behoeften en mogelijkheden bij de DB van de bezoeker. In december 2023 heeft een interne audit plaatsgevonden om het aanmeldproces te toetsen.

Verbeterplan

•Verbeterplan 1

In navolging van IZA / WOZO zullen er in het kader van preventie informatiebijeenkomsten georganiseerd worden voor bewoners in de woongebouwen en directe omgeving. De inzet van de zelfredzaamheidskoffer (als navolging van 'good practice' gaan we actief inzetten, evenals 'ondersteuner thuis in de langdurige zorg' en 'verpleegkundig adviesgesprek').

Eigenaar: directeur-bestuurder

•Verbeterplan 2

Door ondertekening van de overeenkomst van de nieuwbouw en de komst van de programmamanager a.i. kunnen we als projectgroep verder met de gefaseerde uitwerking tot het komen van het plan Vlierestraat. Communitybuilding is hierin een belangrijke pijler. In februari vindt de Pow Wow voorstelling plaats, wat als startpunt dient om het gesprek over de toekomst van de zorg aan te gaan met (potentiële) zorgvragers en netwerkpartners. Waarbij wij tevens het antwoord willen zoeken op de vraag; 'Hoe worden wij een goede buur in de Vlierestraat'.

Aangezien Vlierestraat op enige demografische afstand is gelegen van de hoofdlocatie gaan we mogelijkheden onderzoeken voor behoud van het 'passanten' concept.

Eigenaar: manager zorg

•Verbeterplan 3

Na verbouwing van het dienstencentrum in 2023 wordt advies gevraagd van Care Facility op de visie van het Grand Café nieuw concept, om dit vervolgens te vertalen naar processen waaronder inkoop. Daarnaast willen we de samenwerking met ROC facilitair intensiveren.

Eigenaar: manager facilitair, welzijn en dagbesteding

•Verbeterplan 4

De wekelijkse markt in de centrale hal is een succes. We gaan in 2024 onderzoeken of er mogelijkheden zijn om dit aanbod uit te breiden.

Eigenaar: manager facilitair, welzijn en dagbesteding

•Verbeterplan 5

Voor de bezoekers van de dagbesteding is eind 2023 een welzijnsinventarisatie ontwikkeld afgestemd op de werkwijze van dagbesteding, aan de hand waarvan (samen met het levensverhaal) in kaart wordt gebracht wat de wensen en mogelijkheden zijn van de bezoeker. Deze hernieuwde werkwijze vervangt de oude werkwijze en gaat in werking in 2024. Daarnaast zal het aanmeldproces dagbesteding geoptimaliseerd worden aan de hand van de uitkomsten van de interne audit in december 2023.

Eigenaar: manager facilitair, welzijn en dagbesteding

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, medicateveiligheid: 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.

OBG maakt gebruik van de medicatie applicatie nCare. Het systeem maakt digitale gegevensverwerking mogelijk, digitale verantwoording na toediening en dubbele controle. In oktober 2023 is het medicatieproces in de thuiszorg en ksw getoetst via een interne audit. In 2024 zullen we acties uitzetten ter verbetering van het proces.

Verbeterplan

- Verbeterplan 1

In oktober 2023 is het medicatieproces getoetst via een interne audit. Aan de hand van de bevindingen zullen in 2024 verbeteringen in het proces doorgevoerd worden.

Eigenaar: manager zorg

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/>

Op 1 juni is medewerker kwaliteit, beleid en zorgveiligheid gestart bij OBG. We vinden het belangrijk dat het werken aan kwaliteit terugkomt in het dagelijks werk van onze medewerkers. Om hierin te ondersteunen zijn we gestart met kwaliteitsgesprekken bij ksw waarbij we maandelijks op kortcyclische wijze verbeterplannen maken aan de hand van de bespreking van kwaliteitsthema's. Ten tijde van schrijven is deze werkwijze inmiddels ook uitgebreid naar dagbesteding.

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. Begin 2022 heeft de driejaarlijkse initiële audit voor een verlenging van het gouden keurmerk plaatsgevonden. We zijn er trots op dat het gouden keurmerk met drie jaar is verlengd en zijn bij het schrijven van dit plan voor 2024 in afwachting van het rapport van de eindaudit die op 17 november heeft plaatsgevonden.

Om structureel de kwaliteit te borgen werken we bovendien met interne audits. In 2023 hebben een tweetal edities plaatsgevonden in de samenwerking met Sint Anna uit Boxmeer, een partner uit het lerend netwerk. Als startpunt heeft in juni een gezamenlijke scholing van interne auditoren plaatsgevonden. Deze werkwijze gaan we ook in 2024 toepassen.

Via de managementinformatie worden elk kwartaal de voor OBG belangrijke cijfers in kaart gebracht en waar nodig bijgesteld. Met ingang van 2023 zijn een aantal kwalitatieve gegevens toegevoegd aan de voorheen voornamelijk financieel gedreven managementinformatie.

Verbeterplan

- Verbeterplan 1

De opzet van interne audits met een partner uit het lerend netwerk wordt geëvalueerd en doorontwikkeld.

Eigenaar: directeur-bestuurder

- Verbeterplan 2

Medewerker kwaliteit, beleid en zorgveiligheid ondersteunt teams bij het doorlopen van de PDCA cyclus in de dagelijkse praktijk in de teams. Op dit moment is deze werkwijze al opgestart bij ksw en dagbesteding. In 2024 willen we deze werkwijze nog verder uitbreiden richting andere afdelingen.

Eigenaar: medewerker kwaliteit, beleid en zorgveiligheid

- Verbeterplan 3

Met ingang van 2024 zal de managementinformatie per tertiaal in kaart gebracht worden.

Eigenaar: directeur-bestuurder

4.5. Leiderschap, governance en management

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

In 2023 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Deze wordt in 2025 opnieuw uitgevoerd.

Ten tijde van dit schrijven is de MDIEU subsidie toegekend, waardoor we in 2024 een aantal activiteiten kunnen gaan oppakken in het kader van duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Met het project stellen we onszelf een aantal doelen:

- door middel van periodieke PMO's wordt duidelijk dat de fysieke en mentale gezondheid van de medewerkers toeneemt over de tijd.
- aan het einde van het project is het ongewenst verloop (mensen die hun baan opzeggen vanwege de werkdruk, zwaarte of omdat ze willen doorgroeien) afgenomen.
- aan het einde van het project is het verzuimpercentage afgenomen naar het gewenste percentage van 6% en is verzuim, met als oorzaak de werkomstandigheden, verdwenen.
- deze factoren moeten er toe leiden dat medewerkers op een gezonde en zingevende manier hun werkzaamheden uitvoeren en het pensioen bereiken (bij OBG of hierbuiten).

Door de aanstelling van een medewerker kwaliteit, beleid en zorgveiligheid is er een spilfunctie in de organisatie ontstaan rondom het kwaliteitsbewustzijn.

Begin 2024 nemen we een financieel administrateur in dienst. Hierdoor wordt meer kennis en kunde dichterbij in huis gehaald; tevens zal het takenpakket uitgebreid worden t.o.v. de voormalig extern financieel administrateur.

De ontwikkelingen op de Vliestraat zorgen voor een aantal financieel risico's. Deze zijn onderzocht en besproken met de RVT, die niet hebben geleid tot het afzien van de plannen.

Verbeterplan

- Verbeterplan 1

In 2024 start een intern financieel administrateur, om kennis en kunde dichterbij in huis te halen.

Eigenaar: directeur-bestuurder

- Verbeterplan 2

In 2024 organiseren we een aantal activiteiten in het kader van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Eigenaar: directeur-bestuurder

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. Evenals andere organisaties in dezelfde sector hebben wij echter ook te maken met de veranderingen (en de krapte) op de arbeidsmarkt. Dit vraagt om een andere strategie voor werving en behoud van personeel. Naast de regionale aanpak op dit vraagstuk (via netwerk Nonna), om daarmee ook de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden, maken we intern ook een plan op het zorgteam van de toekomst.

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.

In 2023 zijn we samenwerking aangegaan met 2Grip in het kader van verzuimbegeleiding. Tevens hebben medewerkers in het najaar een PMO aangeboden gekregen. In 2024 gaan we de resultaten vanuit PMO opvolgen.

Verbeterplan

- Verbeterplan 1

Om antwoord te geven op de krapte op de arbeidsmarkt gaan we in 2024 naar een uitwerking van de strategische personeelsplanning. Thema's waar we aan denken zijn integraal werken over teams heen, een centrale plannersfunctie, competentiegericht werven i.p.v. diploma's, zorgvraag inzichtelijk maken en deze invullen met daarvoor benodigde medewerker. Hierbij zullen we actief inzetten in het meenemen van medewerkers in deze beweging.

Eigenaar: manager zorg

- Verbeterplan 2

In 2024 zullen we met 2Grip een evaluatie uitvoeren op de samenwerking in samenloop met de uitkomsten van PMO. Doel is een laagdrempelige inzet van de casemanager verzuim. Tevens is management bereikbaar en toegankelijk. Implementatie van het plan 'Vitaal en veerkrachtig'.

Eigenaar: manager zorg

- Verbeterplan 3

We willen in de regio een betrouwbaar opleidingsinstituut zijn. Daarbij zullen we actief de samenwerking opzoeken met opleidingsinstituten in de regio en hierbij inzetten op bekendheid met het concept van OBG. We gaan actief leerlingen werven en goede begeleiding borgen.

Eigenaar: manager zorg

4.7. Gebruik van hulpbronnen

De Wet zorg en dwang heeft consequenties voor de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen bij mensen met 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.

Verbeterplan

- Verbeterplan 1

In 2024 werken we aan een uitgewerkt ICT landschap. Hierbij inventariseren we onze externe partners en leveranciers en brengen we in kaart welke processen zijn uitbesteed, de producten en diensten en komen we tot een risicoprofiel.

Eigenaar: manager facilitair, welzijn en dagbesteding

- Verbeterplan 2

In het kader van de nieuwbouw onderzoeken we welke domotica ons ondersteunt in de zorg voor de cliënt. Er wordt gekeken naar een full-package systeem, waarin we kunnen meebewegen in de oplopende behoefte in de tijd.

Eigenaar: manager zorg

- Verbeterplan 3

We willen de inzet van technologie bevorderen en beoordelen op toegevoegde waarde voor cliënten. In het kader van preventie gaan we informatiebijeenkomsten organiseren over Luna, Medido, druppelbril, digitale thermometer en digitale weegschaal.

Eigenaar: manager zorg

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.

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 er meerdere cliënttevredenheidsonderzoeken plaats, gesplitst per financieringsvorm. In 2023 hebben we ervoor gekozen om de PREM af te nemen middels een papieren vragenlijst, na de eerdere ervaring (met QR code) die niet aansloot bij onze doelgroep.

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).

In Q2 van 2023 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De respons was 28%. De resultaten van het MTO zijn positief en geven (ondanks de lage respons) een beeld van hoe onze medewerkers denken over OBG en hun werk. Kijkend naar de score in de sector en eerdere onderzoeken is de score ook niet afwijkend van de rest en nog steeds positief. Op de punten die terugkomen in de open vragen zijn al acties lopende zoals het PMO Preventief Medisch Onderzoek) wat door Fire Up zal worden aangeboden vanaf dit najaar/begin volgend jaar. Ook het concept “compassie in de zorg” sluit aan bij de opmerkingen die gemaakt zijn. Omdat OBG eind van dit jaar/begin volgend jaar start met een nieuwe Arbodienstverlener, Fire Up voor het PMO en Compassie in de zorg opstart, lijkt het niet logisch om volgend jaar een MTO te houden. Medewerkers kunnen hier dan nog geen beeld van vormen. Voorstel zal zijn om in 2025 een volgend MTO te houden en vanaf dan elke 2 jaar.

In 2023 heeft Mijn OBG, het intranet voor medewerkers, een upgrade gehad ten aanzien van de indeling van de (beleids)documenten.

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. Dit is een primaire taak van de wijkverpleegkundigen en de analyse wordt besproken in het managementteam. Vanzelfsprekend wordt dit beleid gecontinueerd in 2024.

In 2024 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 vergoelijkt. 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.

Verbeterplan

- Verbeterplan 1

In 2024 gaan we mogelijkheden onderzoeken om de afname van de PREM te integreren in het reguliere zorgproces. Hierbij de ontwikkelingen rondom het generiek kompas en bijbehorende vereisten rondom cliënttevredenheid meegenomen.

Eigenaar: manager zorg

- Verbeterplan 2

Het CTO voor cliënten dagbesteding en huishouding wordt in 2024 opgestart en uitgevoerd.

Eigenaar: manager facilitair, welzijn en dagbesteding en manager zorg

- Verbeterplan 3

In 2024 bekijken we de mogelijkheden om Mijn OBG, het intranet, nog verder door te ontwikkelen. Hierin nemen we medewerkers mee zodat er laagdrempeliger en intensiever gebruik van gemaakt wordt.

Eigenaar: manager facilitair, welzijn en dagbesteding

- Verbeterplan 4

De BI tool en de data die daaruit gehaald kan worden wordt geoptimaliseerd

Eigenaar: manager zorg

5. Bijlagen

5.2. Bijlage 1. Situatieschets primaire werkgebied OBG



5.2. Bijlage 2. Legenda kwaliteitsplan 2024

Titel: Kwaliteitsplan 2024	Versie: 0.1
Auteur: Sandra van den Berkmortel	Laatste mutatie: 18-12-2023
Documenteigenaar: Manager Zorg	Ingangsdatum: 01-01-2024
Directory: Server Algemeen map Kwaliteitsbeleid	Evaluatiedatum: ultimo 2024