



2024

OBG Kwaliteitsbeeld

Wat doet OBG?

OBG werkt aan een samenleving waarin iedereen, jong en senior, op een actieve en gezonde manier leeft. We willen dat mensen kunnen doen wat ze leuk vinden en waar ze goed in zijn. OBG biedt ondersteuning in de vorm van zorg, dagbesteding en hulp in het huishouden. Passend bij wensen van cliënten, groeien wij mee met de zorgvraag met zoveel mogelijk behoud van eigen regie en in samenwerking met het netwerk van de cliënt.. Daarnaast staat OBG voor ontmoeten. We organiseren zelf welzijnsactiviteiten en hebben een wijkfunctie: verenigingen en buurtbewoners zijn welkom in ons gebouw.

De basis: onze kernwaarden

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).

Clïenttevredenheid

PREM Thuiszorg

8,1

De thuiszorg van OBG krijgt van onze cliënten een 8,1.

8,3

Hoogste score: luisteren naar wensen (8,3)
Laagste score: vaste zorgverleners (7,0)

7,0

Dagbesteding

76% geeft een 8 of hoger voor de kwaliteit van ondersteuning. Waardering voor luisteren naar wensen en behoeften

76%

Huishouding

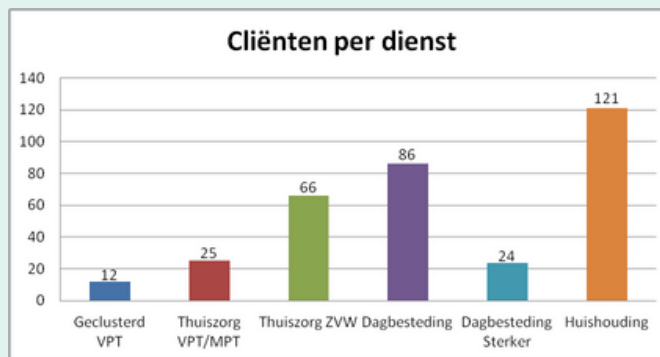
65% geeft een 8 of hoger voor de kwaliteit. Verbeterpunten: 1) communicatie en bereikbaarheid 2) kwaliteit van medewerkers en processen.

65%

WLZ

88% geeft een 8 of hoger voor de kwaliteit van zorg. Waardering inzet vaste medewerkers

88%



Een cliënt is iemand die een dienst van OBG afneemt. Sommige cliënten nemen meerdere diensten af (bijvoorbeeld zorg en huishouding).

Incidenten

MIM: 13 meldingen in 2024. Drie keer was er sprake van seksueel overschrijdend gedrag door een cliënt, overige meldingen hadden te maken met verbale en/of fysieke agressie door een cliënt/bezoeker.

MIC: 146 meldingen in 2024. Meeste meldingen hadden betrekking op vallen (105), daarna medicatie (35), agressie (1), wondzorg (1), vermissing (1) en anders (3). Vermissing betrof bezoeker van dagbesteding, waarna vermissingsprotocol is geëvalueerd en aangescherpt.

Klachten

In 2024 waren er 7 officiële klachten. Klachten zijn conform afspraken opgevolgd in gesprek met betrokkenen en hadden veelal betrekking op bejegening. Eén klacht heeft opvolging gehad door externe klachtenfunctionaris en heeft geleid tot een intern prisma onderzoek omtrent methodisch werken.

De Vlier

In 2024 zijn we bezig geweest met de voorbereidingen op de nieuwbouw, welke in mei 2025 opgeleverd wordt. In werkgroepen, met een afvaardiging van medewerkers en medezeggenschap, zijn diverse thema's uitgedacht en geadviseerd ter besluitvorming in de stuurgroep. We zijn op zoek gegaan naar een methodiek om de visie op zorg bij geclusterd VPT vorm te geven en hebben deze gevonden in 'sociale benadering'. Hierbij wordt de mens als persoon centraal gezet en niet als patiënt. Met de sociale benadering gaan we naar een andere teamsamenstelling met een mix van +/- 50% zorggeschoolden en 50% anders geschoolden. Kwaliteit van zorg is geborgd door 24/7 aanwezigheid van voldoende gekwalificeerde zorgmedewerkers en alle medewerkers zullen straks geschoold zijn in het uitvoeren van ADL taken.

De keuze voor een domoticasysteem is gemaakt om vrijheid en veiligheid vorm te geven. Bij de Vlier zijn 'alle deuren open, tenzij...'. Voor cliënten wordt 'toegang eigen woning' gerealiseerd waardoor men niet bij elkaar in de woning kan komen.

Verbinding met de wijk is een belangrijk thema en hebben we in 2024 vorm gegeven in een aantal activiteiten. Zo hebben we een Pow Wow voorstelling georganiseerd waarbij de uitkomst was dat veel mensen een helpende hand willen bieden en mensen aan het aan de andere kant het lastig vinden om hulp te vragen. De directe burens zijn betrokken bij het tuinontwerp en de erfafscheiding. Ook Er zijn oriënterende gesprekken gevoerd met netwerkpartners over het gebruik van de multifunctionele ruimtes. In 2025 gaan we dit verder onderzoeken en vormgeven.

We hebben regelmatig informatiebijeenkomsten en familiebijeenkomsten georganiseerd om eenieder mee te nemen in het proces en zaken te toetsen.

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:

- Er is veel persoonlijke aandacht.
- Iedereen doet zijn uiterste best.
- Ze denken met ons mee.
- Er is volop respect.
- De persoonlijke verzorging is geweldig.
- Ik ervaar een open sfeer.
- De maaltijden zijn goed.
- Er worden veel activiteiten ondernomen.

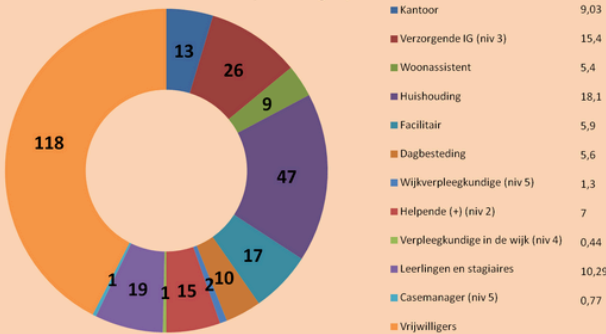
Verbeterpunten:

- De rapportage laat wel eens te wensen over.
- De tijdsplanning kan beter.
- Een steun aan de muur in de badkamer zou fijn zijn.
- Er wordt niet vaak mogelijkheid geboden om naar de kerk te gaan.
- De kwaliteit van de medewerkers is verschillend.

278 Medewerkers

Verzuimpercentage 9,28%

FTE:
9,03
15,4
5,4
18,1
5,9
5,6
1,3
7
0,44
10,29
0,77



Wensen en behoeften

OBG zet in op zorgtechnologie, sociale benadering en procesverbetering. De inzet van Luna is vergroot, terwijl Medido nog niet is geborgd. Er is gestart met verpleegkundig adviesgesprekken en welzijnsuren voor WLZ-cliënten. Voor 2025 wordt verdere scholing en implementatie van de sociale benadering gepland, evenals uitbreiding van zorgtechnologie en de inzet van digicoaches.

- Inzet welzijnsuren WLZ-cliënten woongebouwen door medewerkers huishouding
- Dagbesteding: aanmeldproces herzien n.a.v. uitkomsten interne audit
- Uitbreiding bereikbaarheid coördinator huishouding n.a.v. uitkomsten CTO
- Dagbesteding: aanscherping processen a.d.h.v. passende tarieven DB, PG en SOM

Het bouwen van netwerken

Samenwerking en netwerken worden versterkt, zoals via de gesprekstafels informele zorg en communityvorming rond de Vlier. De uitbreiding van samenwerking rondom interne audits is onderzocht, tevens vindt er constructieve samenwerking plaats binnen Nonna en met partners zoals onderaannemer Sterker. In 2025 wordt verder ingezet op familiebijeenkomsten en samenwerking met de wijk.

- Huidige samenwerking binnen Lerend Netwerk wat betreft uitvoering interne audits wordt voortgezet. Onderzoek naar mogelijke uitbreiding leidt op dit moment nog niet tot een uitbreiding.
- OBG is partner bij Stadsdeelprogrammeren Oost.
- Gesprekstafel informele zorg georganiseerd met afvaardiging medewerkers, vrijwilligers, cliënten en naasten, cliëntenraad. Dit heeft geleid tot een vraag- en aanbodbord.
- Het verhaal van OBG prominenter naar buiten brengen via diverse kanalen

Het werk organiseren

OBG werkt aan een toekomstbestendig zorgteam met een mix van zorg- en anders geschoolden. Initiatieven rondom vitaliteit en veerkracht hebben een wisselend succes. In 2025 richt OBG zich op werving medewerkers de Vlier, vitaliteitsplannen en een audit gericht op interne communicatie. Ook vinden er inspiratiebijeenkomsten met medewerkers plaats ten behoeve van de nieuwe strategie met ingang van 2026.

- Interne audit betreft indiensttredingsproces. Uitkomsten worden vertaald naar een organisatie breed (en tevens per team) 'Welkom bij OBG' programma voor duurzaam boeien en binden van medewerkers.
- Zorgteam van de toekomst: medewerkers betrekken bij het anders organiseren van het werk, passend bij toekomstbestendige ouderenzorg.

- Vitaliteit en veerkracht: diverse activiteiten met wisselend succes. Stoelmassage, ZIN in Balans, gezonde lunch, inzet vitaliteitscoach is succes. Periodieke afstemming verzuim 2 Grip.

Leren en ontwikkelen

Kwaliteitsverbetering staat centraal met initiatieven zoals kwaliteitsgesprekken en een keuze voor een nieuw keurmerk. Er heeft een prisma onderzoek plaatsgevonden omtrent methodisch werken. In 2025 ligt de focus op scholing voor anders opgeleide medewerkers en het certificeringstraject met Certificatie in de Zorg.

- Kwaliteitsgesprekken: kwaliteit laten landen in de organisatie
- Prisma onderzoek kleinschalig wonen met verbeterplan omtrent methodisch werken
- Dagbesteding: teamsessies kwaliteit, veiligheid en continuïteit waaruit visie en plan is ontstaan.
- Inspiratiesessie Wet Zorg en Dwang: passende opzet bij wensen en behoeften medewerkers. Uitwisseling van kennis en ervaringen tussen afdelingen.
- Huidige PREZO-keurmerk loopt maart 2025 af. Informatiesessies met afvaardiging organisatie voor keuze extern keurmerk. Keuze gemaakt voor Certificatie in de Zorg.
- Scholing VR brillen in samenwerking met Nonna