

Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



*Een plek die voelt als thuis-
met de zorg die bij u past*

Kwaliteitsplan

2021

*versie 3 - definitief
29 oktober 2020*

Inhoud

Inleiding	3
Profiel zorgorganisatie	4
2.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	4
2.2 Omschrijving doelgroepen en cliënten per doelgroep	4
2.3 Typering Neboplus	5
Profiel personeelssamenstelling	5
3.1 Visie op personeel	5
3.2 Samenstelling personeelsbestand	6
Het Kwaliteitskader bij Neboplus	8
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
4.2 Wonen en welzijn	11
4.3 Veiligheid	14
4.4 Leren en werken aan kwaliteit	18
4.5 Leiderschap, governance en management	21
4.6 Personeelssamenstelling	23
4.7 Gebruik van hulpbronnen	24
4.8 Gebruik van informatie	26
Samen leren en verbeteren	27
5.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf van Neboplus	27
Lijst met afkortingen	29

1 | Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsplan Neboplus 2021. Dit plan is voortgekomen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat in 2017 gelanceerd is en voor ouderenzorgorganisaties verplicht is gesteld. Het plan ondersteunt Neboplus in het nadenken over kwaliteit en richting geven in beleidskeuzes. Jaarlijks wordt een nieuwe versie gemaakt, met nieuwe speerpunten en inzichten.

Dit kwaliteitsplan staat naast het Meerjarenbeleid 2018-2021 en de Kaderbrief en de jaarplannen 2021. Onderwerpen die dubbel voorkomen worden niet in beide beschreven maar wel beide verantwoord via de Q evaluaties. Daarnaast sluit dit plan aan bij de gebruikelijke P&C cyclus, het strategisch opleidingsplan en het opleidingsplan 2021.

Het Kwaliteitskader stelt zich ten doel om alle randvoorwaarden die nodig zijn om goede kwaliteit te kunnen leveren in een verpleeghuis, in beeld te brengen. Door organisaties te stimuleren systematisch te leren en te verbeteren, wordt de kwaliteit op een hoger niveau gebracht.

De voorgeschreven inhoudsopgave zoals verwoord in het Kwaliteitskader op pagina 38, is als handleiding gebruikt. Om de leesbaarheid te vergroten wordt frequent gebruik gemaakt van afkortingen. Deze zijn separaat op de laatste pagina opgenomen met een verklaring.



2 | Profiel zorgorganisatie

2.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Missie

Neboplus heeft tot doel het bieden van huisvesting, verzorging en verpleging van ouderen in de gemeente Barneveld en omstreken. Zij wil dit doel bereiken door het stichten, het in stand houden en exploiteren van een of meer woonzorgcentra en/of woningen voor ouderen, alsmede het aanbieden van voorzieningen die het mogelijk maken dat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Onze zorgvisie

Wij gaan er van uit dat ieder mens uniek en waardevol is, ongeacht de levensfase waarin iemand zich bevindt. Dat betekent dat c Door aan te sluiten bij wat iemand nog wel kan en dat te versterken, verschuift het accent van de beperking naar het ervaren van zin in het leven. We willen ondernemend en creatief zijn in het steeds opnieuw vinden van een oplossing die bij de bewoner past. Ook vinden we het belangrijk dat familie, vrienden en vrijwilligers samen met ons om de bewoner heen staan en dat wij elkaar aanvullen. Iedereen draagt bij aan het welbevinden van de bewoners. Zo staan we als gemeenschap om elkaar en de bewoners heen, gelovend dat elk leven het waard is om geleefd te worden.

Kernwaarden

Vanuit de missie, visie en identiteit heeft Neboplus als kernwaarden gekozen:

- ✓ *Samen*
- ✓ *Waarde(n)vol*
- ✓ *Ondernemend*

2.2 Omschrijving doelgroepen en cliënten per doelgroep

Neboplus levert ouderenzorg binnen haar muren vanuit de WLZ, ZVW en WMO.

Vanuit de WLZ is dat verblijf met en zonder behandeling in de vorm van ZZZ 4, 5, 6, 7 en incidenteel 8 of 9. Deze wordt ook via een MPT of VPT geboden, in de vorm van scheiden van wonen en zorg. Op dit moment levert Neboplus aan meer dan 100 bewoners zorg vanuit de WLZ. Vanuit de ZVW wordt thuiszorg geboden aan gemiddeld 25 bewoners en vanuit de WMO wordt dagopvang op twee locaties geboden aan gemiddeld 18 thuiswonende cliënten. De omzet uit deze drie financieringsbronnen was in 2019 in totaal € 8.208.306,-.

2.3 Typering Neboplus

Neboplus is een sfeervol woonzorgcentrum met open deuren naar de samenleving. Naast de geboden intensieve begeleiding, verzorging, verpleging en behandeling, thuiszorg en dagopvang vervult Neboplus een belangrijke rol in het bieden van gastvrijheid aan wijkbewoners en familieleden. Iedereen is welkom voor een activiteit, een vers bereide maaltijd in het restaurant of een gesprek bij de koffie. Een belangrijk uitgangspunt van Neboplus is “alle vormen van zorg onder één dak” en de mogelijkheid bieden aan echtparen om zoveel als mogelijk samen bij Neboplus te wonen.

In de Barneveldse samenleving is sprake van een sterke sociale samenhang en de identiteit van Neboplus, die een nauwe verbinding met de kerken in zich draagt, maakt dat veel vrijwilligers en familieleden zich belangeloos inzetten voor onze bewoners.

Neboplus is kleinschalig georganiseerd. De voordelen die dit oplevert zijn met name korte lijnen, wendbaar, betrokkenheid en eigenaarschap. Alle medewerkers worden uitgedaagd om bij te dragen aan de ontwikkeling van de organisatie waardoor beleid, besturing en praktijk sterk met elkaar verbonden zijn.

3 | Profiel personeelssamenstelling

In dit hoofdstuk wordt de visie van Neboplus op personeel beschreven en een overzicht geschetst van de huidige samenstelling van het personeels- en vrijwilligersbestand van Neboplus. In hoofdstuk 4.6 worden de ambities voor 2021 op dit onderwerp beschreven.

3.1 Visie op personeel

Neboplus beschouwt haar medewerkers niet zomaar als ‘personeel’, maar als dé grote motor achter het succes van goede zorg. Medewerkers van Neboplus zijn te herkennen door hun “we lossen het samen op”- mentaliteit. Er wordt veel waarde gehecht aan loyaliteit aan de bewoners en aan elkaar. Uit een onderzoek begin 2017 kwam op de vraag “van wie is Neboplus?” als antwoord: “van de medewerkers”. Dát maakt het verschil tussen zomaar personeelslid zijn of mede-eigenaar van het resultaat.

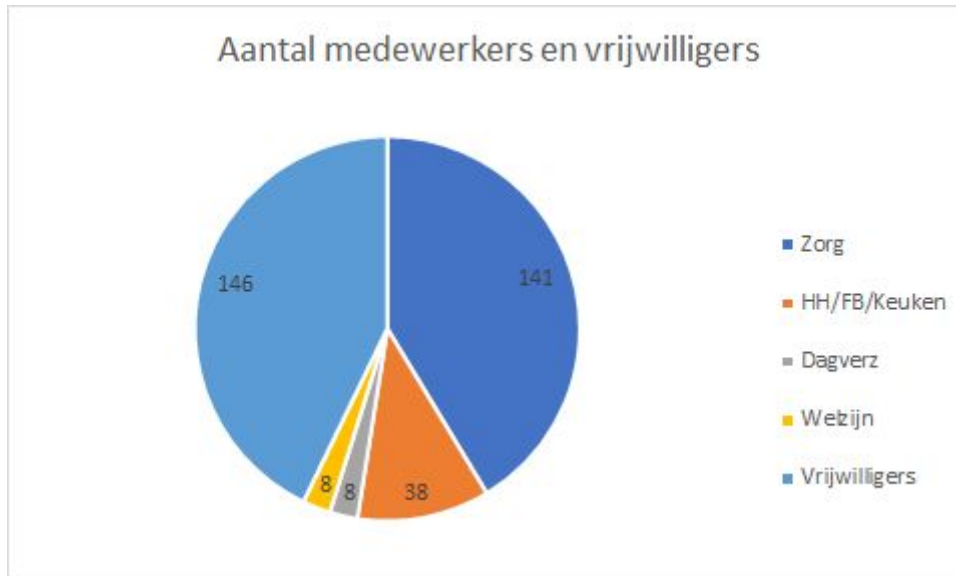
De organisatiestructuur van Neboplus draagt daaraan bij. De teams zijn grotendeels zelfsturend, leiderschap is aanwezig via coördinatoren die zelf meewerken in de teams. Specialisaties als kwaliteit, veiligheid, inhoudelijke expertise of contactverzorgende zijn, wordt zoveel als mogelijk verdeeld. Van elke collega wordt gevraagd bij te dragen aan het team en ondernemerschap wordt gestimuleerd.

Neboplus wil een lerende organisatie zijn, waarin ruimschoots tijd en aandacht is voor leren en ontwikkelen. Daarom wordt geïnvesteerd in scholing, reflectie en een gezonde

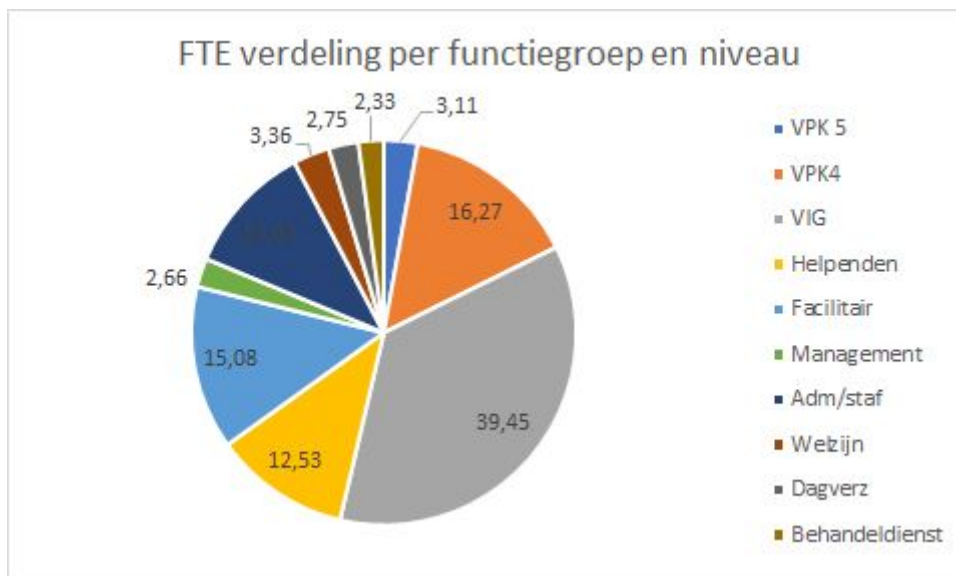
onderlinge samenwerking. We zijn er van overtuigd zijn dat vakkennis op zichzelf niet voldoende is, maar dat het de context is die bepaalt of die kennis tot z'n recht komt.

3.2 Samenstelling personeelsbestand

Op dit moment (september 2020) is de verhouding zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid als volgt:

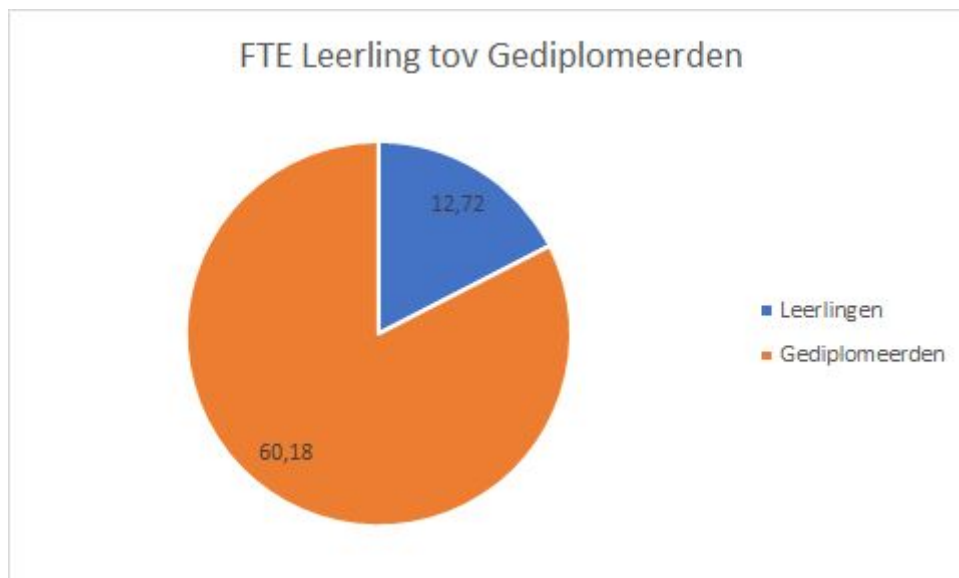


De verdeling van zorgverleners over de verschillende functies en niveaus is als volgt:

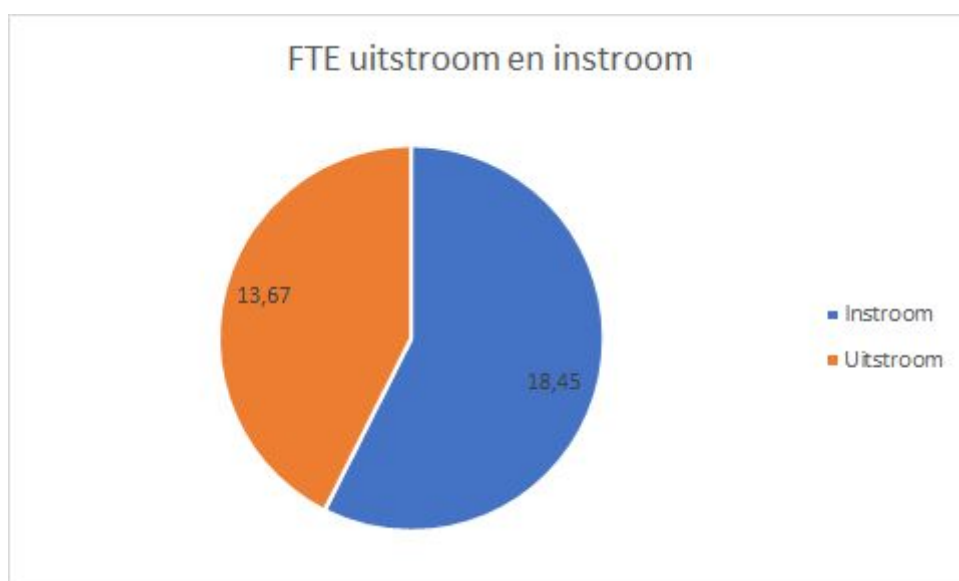


Nb. bij de functie "administratief/ staf" is ook de receptie meegenomen.

De verhouding tussen leerlingen en gediplomeerden in de zorgfuncties is als volgt:



De in-, en uitstroom van medewerkers Neboplus™ september 2020 (nb. dit betreft alle functies, dus niet alleen zorg, maar incl. afdelingen waar een efficiency doelstelling was gepland en behaald is):



De som van totale bedrijfsopbrengsten van Neboplus in 2019 was € 8.619.420,- en de personeelskosten bedroegen € 5.902.686,-.

4 | Het Kwaliteitskader bij Neboplus

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Inleiding

Om aan de wensen en behoeften van bewoners tegemoet te komen is vakmanschap nodig dat maatwerk weet te bieden. Vakmanschap vraagt om vakbekwaamheid maar ook om lerend vermogen en goede samenwerking. Volgens het Kwaliteitskader gaat het bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg en dienstverlening. Vier thema's die hierbij in het Kwaliteitskader worden genoemd zijn:

- 1) *Compassie: Kennen de zorgverleners mij en mijn verhaal, mijn behoeften en wensen, mijn zorgen, problemen en levensvragen?*
- 2) *Uniek zijn: Word ik met respect behandeld, voel ik mij veilig, is er aandacht voor wat ik belangrijk vind? Zoeken de zorgverleners naar de betekenis van mijn gedrag als ik het niet meer kan vertellen?*
- 3) *Autonomie: Indien ik niet zelf de regie meer kan nemen kan mijn naaste dit dan voor mij doen? Zijn mijn wensen en afspraken rondom het levenseinde bekend bij de zorgverleners en mijn naaste?*
- 4) *Zorgdoelen: Ik heb een actueel zorgleefplan (ZLP) en medisch dossier dat in samenspraak met mij en mijn naaste is opgesteld geheel naar mijn wensen. Er wordt halfjaarlijks geëvalueerd of het ZLP aansluit bij mijn wensen en of behoeften.*

Werkwijze van Neboplus in het algemeen

Elke bewoner heeft een persoonlijk contactverzorgende die hem of haar goed kent en nauw betrokken is bij de bewoner en zijn/haar mantelzorgers. Het contact tussen de bewoner en mantelzorgers wordt gefaciliteerd doordat de contactverzorgende uren beschikbaar gesteld krijgt voor dit contact en de communicatie via het digitale Cliëntportaal.

Neboplus werkt met vaste teams per afdeling waarbij alle medewerkers de bewoners kennen. Aan het begin van een dienst wordt de (digitale) rapportage gelezen en mondelinge overdracht gedaan.

Bovenstaande thema's uit het Kwaliteitskader (compassie, uniek-zijn, autonomie en de zorgdoelen) worden vertaald in het zorgleefplan (ZLP). Het ZLP vormt het fundament van de dagelijkse zorg, waarbij het ECD van Neboplus, "Pluriform", digitale ondersteuning biedt. Hierin staan ook de wensen van de bewoner rondom voeding, zingeving en het levenseinde. Minimaal ieder halfjaar wordt een Multidisciplinair overleg (MDO) gepland, waarbij de bewoner of diens wettelijk vertegenwoordiger voor wordt uitgenodigd. Hierbij wordt ook het ZLP wordt besproken met bewoner, vertegenwoordiger en de contactverzorgende. Bij ongewijzigd beleid wordt dit vastgelegd in het dossier. Bij grote zorginhoudelijke veranderingen wordt opnieuw het ZLP gemaakt in overleg met de bewoner of de wettelijke vertegenwoordiger.

Speerpunten 2021

- In 2019 is gestart met een nieuw soort medewerker welke is toegevoegd aan het team van de ouderenadviseurs; de “opname-coach”. Deze coach wordt ingezet om de nieuwe bewoner en diens mantelzorgers te ontlasten bij de intensieve en complexe periode van verhuizing naar Neboplus. In de oude situatie speelden daarin de ouderenadviseurs en contactverzorgende een grote rol en dat is nog zo, maar daarnaast is vaak veel behoefte aan extra begeleiding, praktische ondersteuning en uitleg.

De opname-coach kent de weg in Barneveld en gaat vooraf op huisbezoek bij de nieuwe bewoner. Door inzet van de opname-coach ontstaat er een natuurlijker proces van overdracht van de ouderenadviseurs naar de afdelingen. Zij structureert het opnameproces en is het aanspreekpunt van alle intern betrokkenen, zoals de receptie, de contactverzorgende, de afdeling, de huishouding, technische dienst, etc. Het accent ligt met name op de praktische zaken en het ontlasten van familie. Vanwege positieve ervaringen de afgelopen anderhalf jaar, zal deze functie opnieuw worden opgenomen in het kwaliteitsplan en Kwaliteitsbudget 2021.

- De contactverzorgenden van Neboplus hebben sinds 2020 vanuit het Kwaliteitsbudget meer tijd gekregen om hun taak te vervullen. In 2019 was dit 1 uur per maand per bewoner, in 2020 1,5 uur per maand per bewoner. Dit is noodzakelijk gebleken omdat de complexiteit van de zorg- en welzijnsvraag van de bewoners toeneemt en de contactverzorgenden meer moeten afstemmen en de (behandel)zorg goed ingeregeld moet worden. Deze uitbreiding van uren wordt opnieuw meegenomen in het Kwaliteitsbudget 2021. Daarnaast worden vijf nieuwe mensen opgeleid tot EVV-er.
- Ten behoeve van de ondersteuning van familie en mantelzorgers belegt de opname-coach momenten van lotgenotencontact en informatievoorziening. Met de expertise die binnen Neboplus al beschikbaar is, organiseert de opname-coach samen met de afdelingen contactmomenten die bijdragen aan de versterking van de samenhang van de beleving van ‘thuis’ en ‘wonen bij Neboplus’. Dit wil Neboplus in 2021 graag voortzetten.
- In de persoonsgerichte benadering speelt de psycholoog van Neboplus en het team van Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric (GVP-ers) een grote rol. Dit team is inzetbaar voor kennisoverdracht aan collega’s over persoonsgerichte benadering bij onbegrepen gedrag. De inzet van de GVP-ers loopt via “gedrags-visites” tussen de psycholoog en de GVP-ers, waarbij complex en onbegrepen gedrag van bewoners wordt besproken. Deze inzet wil Neboplus graag behouden in 2021 en daar 0,44 fte voor reserveren vanuit het Kwaliteitsbudget. Daarnaast zullen in 2021 drie nieuwe medewerkers geschoold worden als GVP-er, omdat het doel is op elke afdeling een eigen GVP-er te hebben.

- Neboplus heeft de afgelopen jaren het aantal uren op de afdelingen Kleinschalig wonen van 13.00 - 17.00 uur 's middags uitgebreid, zodat meer persoonlijke aandacht en begeleiding op de huiskamers mogelijk is. Daarnaast zijn in 2020 extra welzijnsmedewerkers voor 36 uur per week ingezet, welke gespecialiseerd zijn in dementie, zodat er meer gelegenheid is voor gerichte activiteiten en individuele begeleiding voor deze doelgroep. De ervaringen met deze uitbreiding is zeer positief en wordt meegenomen naar 2021
- Het team welzijn ervaart dat, vanwege de toename van het aantal bewoners met dementie, er behoefte is aan kennis van dementiezorg en passende activiteiten en begeleiding bij deze doelgroep. Deze scholing zal vanuit het Kwaliteitsbudget worden bekostigd.

Doelen voor 2021

Wat	Wanneer	Door wie
Continuering van de inzet opname-coach ter ondersteuning van bewoner en familie bij opname, 0,5 fte per week	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Advies & Behandeling
Contactverzorgenden van Neboplus behouden 1,5 uur per bewoner per maand, in plaats van 1 uur.	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Scholing vijf nieuwe EVV-ers	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Lotgenotencontact en informatieavonden voor familie (minimaal 6 keer per jaar)	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Uren GVP team; 0,44 fte per week	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Advies & Behandeling
Drie nieuwe GVP-ers medewerkers opleiding GVP	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Advies & Behandeling
Extra aandacht en begeleiding in de huiskamer KSW, al in 2019 en 2020 gerealiseerde uitbreiding bezetting zorgmedewerkers wordt gecontinueerd, 8 uur per dag totaal (= 56 uur per week)	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Continuering uitbreiding formatie welzijnsmedewerker ten behoeve van bewoners met dementie; 1 fte	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Scholing team welzijn Dementie	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Zorg & Welzijn

4.2 Wonen en welzijn

Inleiding

Het Kwaliteitskader geeft vijf thema's weer over wonen en welzijn die leidend zijn bij kwaliteitsverbetering van het leefklimaat. Deze thema's dienen aantoonbaar invulling te krijgen:

- 1) Zingeving
- 2) Zinnvolle dagbesteding
- 3) Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- 4) Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- 5) Wooncomfort

Werkwijze van Neboplus

De huidige werkwijze en speerpunten bij bovengenoemde thema's worden in de volgende paragrafen per onderdeel uitgewerkt.

1. Zingeving

Bij Neboplus is de laatste jaren nadrukkelijk meer aandacht voor welzijn en zingeving ontstaan. Het aantal uren voor welzijnsmedewerkers en de pastoraal werker is in de afgelopen jaren uitgebreid en de aandacht voor individuele begeleiding daarmee ook. Onder begeleiding van Reliëf is gestart met het project "Zingeving" waarbij naast welzijn ook zorg- en facilitaire medewerkers zijn betrokken. In het project hebben de teams handvatten gekregen om aandacht te kunnen geven aan zingeving en levensvragen tijdens de zorg en werkzaamheden bij de bewoner, maar ook in rapportage, overleg en in het bevorderen van familieparticipatie.

2. Zinnvolle dagbesteding

Tijdens de intake met de contactverzorgende van Neboplus wordt aan de hand van het levensverhaal en de wensen van de bewoner in het ZLP, vorm gegeven aan de dagbesteding. Hierbij worden nadrukkelijk de naasten, vrijwilligers, mantelzorgers, welzijns- en zorgmedewerkers betrokken. Neboplus kent een wekelijks beweegprogramma, bewoners van Kleinschalig Wonen kunnen veilig wandelen in de "belevingstuin" en worden gestimuleerd met een persoonlijke benadering.

3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De bewoner kan bij opname aangeven wat de behoeften en wensen zijn rondom de dagelijkse verzorging (ADL) en deze afspraken worden vastgelegd in het ZLP. De bewoner geeft aan hoe laat hij/zij uit bed wil of naar bed toe wil gaan en in overleg met de contactverzorgende wordt dit zo maximaal mogelijk gehonoreerd, gerelateerd aan het geheel aan wensen van bewoner op een afdeling. Indien niet aan de wensen van een bewoner kan worden voldaan (door overmacht of een tijdelijke situatie, bijvoorbeeld een andere bewoner heeft intensieve terminale zorg en begeleiding nodig), wordt dit duidelijk aan de bewoner uitgelegd en een nieuwe (tijdelijke) afspraak gemaakt.

De kleding wordt verzorgd door de linnenkamer van Neboplus. 's Ochtends halen de medewerkers van de linnenkamer het wasgoed op vanaf de afdelingen en verwerken de was dezelfde of de volgende dag.

4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijke factor in het welbevinden van de bewoner en onmisbaar in de dagelijkse aandacht en begeleiding. Binnen Neboplus zijn veel vrijwilligers aan het werk, in totaal zo'n 150. Zij verzorgen op de afdelingen het fruit, ondersteunen bij activiteiten, geven persoonlijke aandacht en begeleiding, delen koffie rond, zijn betrokken bij de dag- of weeksluiting, gaan met bewoners wandelen of fietsen, ondersteunen bij de dagverzorging en op Kleinschalig Wonen. Neboplus wil in 2021 haar beleid voor vrijwilligerswerk bijstellen en meer toekomstbestendig maken.

Ook mantelzorgers vormen een belangrijke factor in het leven van bewoners. Zij hebben vaak een emotionele band met hun naaste, die lang bestaat en intensief is en hebben veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij ook bij Neboplus kunnen blijven inzetten. De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor hun naaste te zorgen, maar het kan wel zwaar voor hen zijn. Neboplus ziet het belang van mantelzorgers en zal zich inspannen om hen zo goed mogelijk te ondersteunen en te betrekken bij de zorg. De mantelzorger wordt als volwaardige partner in de zorg voor de bewoner gezien en Neboplus neemt hen serieus, zowel in hun relationele- als in hun zorgrol.

5. Wooncomfort

De bewoner krijgt de gelegenheid bij opname om het appartement in te richten met eigen spullen. Op de afdeling Kleinschalig Wonen is een standaardinrichting aanwezig en kan de bewoner dit aanvullen met eigen spullen. De schoonmaak van de appartementen en algemene ruimte wordt door de huishoudelijke dienst van Neboplus gedaan.

Dagelijks wordt er vers gekookt, de bewoners van de zorgafdelingen eten in het restaurant De Meent. Op de groepen van Kleinschalig Wonen wordt in de huiskamers gekookt en in overleg per week een weekmenu samengesteld.

Voor de broodmaaltijd komt op iedere zorgafdeling dagelijks de broodkar langs met daarin soorten brood en beleg, op Kleinschalig wonen wordt gemeenschappelijk aan de huiskamertafel gegeten.

Indien nodig worden een logopediste of diëtiste betrokken als er afwijkingen worden gesignaleerd voor een passend advies ten aanzien van het slikken, preventie van ondervoeding, of het bereiken van een gezond gewicht. Twee keer per jaar wordt de risico-indicatorenlijst ingevuld en bij afwijkingen vaker.

De cliëntervaringen worden jaarlijks gemeten op alle vijf beschreven thema's. De uitkomst van de cliëntervaringen maken onderdeel uit van het leren en verbeteren van deze thema's. Voor 2021 is op dit moment geen aanleiding om extra verbeterpunten op te nemen naar aanleiding van de laatste tevredenheidsmeting.

Speerpunten 2021

- Het programma “Zingeving” van Neboplus zal worden voortgezet en afgerond in 2021. Dat betreft met name borging via teambijeenkomsten en coaching op de werkvloer. Het aantal uren dat daarvoor beschikbaar wordt gesteld is acht uur per week voor de zorg- en welzijnsmedewerkers die dit project hebben geïnitieerd (in 2020 was dat 12 uur totaal, waarvan 8 coördinatie).
- De laatste jaren is er in de zorgsector meer aandacht voor spiritualiteit en zingeving, onder invloed van een bredere interpretatie van het begrip gezondheid. Spirituele zorg wordt gezien als integraal onderdeel van het zorgproces. De geestelijk verzorger van Neboplus fungeerde tot voor kort meer als pastoraal werker dan als geestelijk verzorger. Mede dankzij de opleiding ‘De vaardige Geestelijk Verzorger’ van Reliëf, welke door hem gevolgd is, zijn nieuwe inzichten ontstaan over zijn rol en takenpakket. De geestelijke verzorging dient volgens Neboplus een specialistische aanvulling te zijn op de pastorale aandacht vanuit de eigen identiteit. Geestelijke verzorging staat voor iedere bewoner open, ongeacht de levensovertuiging van de bewoner; samen met de bewoner wordt gezocht naar zin- en betekenisgeving van levensgebeurtenissen. De behoefte aan zingeving is alledaags en universeel, maar is meer existentieel bij situaties van ziekte, lijden en dood. In deze situaties raakt het alledaagse proces van zingeving verstoord, en worden veel mensen geconfronteerd met levensvragen met betrekking tot bijvoorbeeld eenzaamheid, verlies, schuld en spijt. De geestelijk verzorger heeft ook aandacht voor het adviseren over ethische vraagstukken in het zorgbeleid en de begeleiding bij ethische dilemma’s van medewerkers. Kijkend naar het takenpakket zoals omschreven door de Vereniging van Geestelijk Verzorger in Zorginstellingen (VGVZ) kan Neboplus nog professionaliseren door;
 - in groepscontacten met de bewoners waarbij aandacht is voor levens- en zingevingsvragen;
 - deelname van geestelijk verzorger bij het MDO op verzoek van de bewoner of (behandel)zorg;
 - afstemming en vastlegging van het onderdeel geestelijke zorg in het zorgleefplan;
 - ondersteuning en begeleiding van geestelijk verzorger bij ethische vraagstukken en zorgbeleid vanuit de organisatie en/of medewerkers.

Om het verschil helder te maken, wordt de functienaam van ‘pastoraal medewerker’ gewijzigd naar ‘geestelijk verzorger’. Tegelijk zal het aantal contracturen met 8 uur worden uitgebreid, zodat er meer aandacht en ruimte kan komen voor de breedte van het functieprofiel van de geestelijk verzorger. De financiële ruimte voor deze uitbreiding wordt in 2021 gezocht in het Kwaliteitsbudget, als impuls voor de kwaliteit van dit domein binnen Neboplus.

- Neboplus wil in 2021 nog meer aandacht geven aan de persoonsgerichte zorg en professioneel maatwerk. In 2020 is een verkenning gestart op welke manier nog beter kan worden aangesloten bij het levensverhaal van de bewoner en wat nodig is om hier ook in de dagelijkse zorg aandacht voor te hebben. Het plan voor 2021 is om dit verder uit te werken en het levensverhaal in een zo vroeg mogelijk stadium op te halen, in de vorm van een levensboek. De praktijkverpleegkundige kan dit samen met team Welzijn en de zorgmedewerkers coördineren en uitwerken. Daarvoor wordt 4 uur per week coördinatie opgenomen in het Kwaliteitsplan 2021.
- Team welzijn van Neboplus werkte conform de traditie van Nebo niet op zondag. Inmiddels is gebleken dat de aanwezigheid van de welzijnswerkers gemist wordt omdat bewoners niet altijd (meer) in staat zijn om zelf een zinvolle dagbesteding te vinden. Het team zal vanaf 2021 wel op zondag aanwezig zijn en passende activiteiten en begeleiding bieden.

Doelen voor 2021

Wat	Wanneer	Door wie
Uren voor uitvoering project Zingeving team “experts en liefhebbers”; 8 uur per week (was 12 uur, incl. 8 uur coördinatie)	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Uitbreiding uren geestelijk verzorging: 8 uur per week extra	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Project levensboeken, 4 uur per week voor HBO praktijkverpleegkundige	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Team welzijn uitbreiden met 8 uur per week voor aanwezigheid op zondag	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn

4.3 Veiligheid

Inleiding

Neboplus hecht waarde aan veiligheid en streeft naar een optimale leefomgeving voor de bewoners. Dit betreft zowel de zorginhoudelijke veiligheid als de veiligheid van gebouw en omgeving. In het kwaliteitskader gaat het bij veiligheid over het meten en inzichtelijk maken van Kwaliteitsindicatoren. In het kwaliteitskader zijn deze in september 2019 aangepast en bestaan nu uit de volgende indicatoren:

1. Medicatieveiligheid, bespreken medicatiefouten in het team
2. Aandacht voor eten en drinken
3. Advanced care planning
4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking
5. Decubitus

De werkwijze van Neboplus

Met betrekking tot veiligheid investeert Neboplus jaarlijks in scholing, preventie, hulpmiddelen, toetsing, evaluatie en verbeterplannen. Deze activiteiten vinden grotendeels plaats via de Commissie Veiligheid, WZD overleg, de werkgroep Infectiepreventie, Kwaliteitscommissie en via de Opleidingsfunctionaris en Kwaliteitscoördinator van Neboplus. Neboplus meet de zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren jaarlijks, dat geeft inzicht om te kunnen leren en verbeteren. Via het formulier “vertel het ons” is er bovendien ruimte voor de bewoners om een ongenoegen of klacht te kunnen uiten en worden meldingen en incidenten via MIB en MIM formulieren geregistreerd en verwerkt.

Bovengenoemde vijf thema’s zijn in overleg met de Cliëntenraad benoemd als “basisveiligheid in de zorg”. Bij Neboplus worden deze op de volgende manier geborgd:

1. Medicatieveiligheid

De medicatiecommissie van Neboplus komt vier maal per jaar bij elkaar. Hierbij zijn een teamcoördinator KSW, teamcoördinator zorgafdelingen, de Specialist Ouderengeneeskunde, een verpleegkundige en de apotheker aanwezig. In deze commissie wordt uitgegaan van de *Veilige Principes voor de Medicatieketen*. Dit houdt in dat er binnen de organisatie continu aandacht is voor het uitschrijven, leveren en distributie van medicatie, aftekenen en toedienen van de medicatie.

Het verwerken van MIB meldingen is gericht op het versterken van het leereffect op de werkvloer. Kort samengevat houdt dit het volgende in:

In de Kwaliteitscommissie van Neboplus heeft elk lid een specifieke afdeling waarvan hij/zij de MIB meldingen analyseert. De meldingen worden aan de hand van de PRISMA classificatie beoordeeld en geeft een reactie terug aan de melder. Bijzonderheden en trends worden in het eerstvolgende overleg van kwaliteitscommissie besproken. De teamcoördinator van elk team bereidt het teamoverleg voor met de rapportage uit het ECD van het aantal en soort meldingen op de eigen afdeling. In het teamoverleg worden vervolgens de hoeveelheid en soort meldingen besproken en de opvolging van acties.

2. Aandacht voor eten & drinken

In 2020 is het concept van de maaltijdbereiding gewijzigd: dit gebeurt nu volledig in eigen beheer met koks in loondienst. Dit heeft te maken met de prijs-kwaliteit verhouding van de vorige leverancier, maar ook vanwege het feit dat er in de vorige situatie niet dagelijks vers gekookt kon worden. Binnen Neboplus wordt nu dagelijks vers gekookt in de eigen keuken, deze maaltijden worden vanuit een buffet in het restaurant geserveerd. Neboplus heeft een menucommissie welke met de kok en de leidinggevende van het restaurant overleg voert. De bewoners zijn tevreden over de maaltijdvoorziening, net zoals blijkt uit de Cliënttevredenheidsmetingen van Neboplus (december 2019: 90% zegt tevreden te zijn, de overige 10% vindt het voldoende).

Indien een diëtiste betrokken is bij de zorgverlening of indien er specifieke wensen zijn met betrekking tot de (verstrekking van) de maaltijden, wordt dit in overleg met de bewoner besproken en vastgelegd.

Voor de broodmaaltijd en verstrekking van fruit worden voedingsassistenten en vrijwilligers ingezet, welke de bewoners goed kennen en rekening houden met specifieke wensen en voorkeuren.

3. Advance Care Planning De afspraken over behandeling en zorg rond het levenseinde.

Neboplus heeft in 2020 opnieuw gewerkt aan het versterken van de kennis over en toepassing van palliatieve zorg. Er heeft scholing plaatsgevonden voor de werkgroep palliatieve zorg. Vanwege het coronavirus is de opvolging van de scholing in de praktijk niet optimaal gelukt; voor 2021 wordt dit punt daarom geagendeerd. De verdere implementatie vraagt kennis over het verloop van een ziekteproces bij de bewoner, zorgmedewerker en familie. Vanuit deze kennis worden afspraken, zoals bijvoorbeeld over reanimatie, levensverlengende handelingen en wel of geen ziekenhuisopname, vastgelegd in het zorgdossier.

Om deze werkwijze verder te versterken en dit goed te borgen, zal dit in 2021 worden voortgezet. Neboplus stelt vanuit het Kwaliteitsbudget hiervoor 4 uur per maand per afdeling (5 afdelingen) plus 4 uur per maand coördinatie beschikbaar, dat is totaal 288 uur voor 2021.

4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Volgens de zorgvisie van Neboplus is ieder mens is uniek en waardevol. Mocht het zo ver komen dat de cliënt onbegrepen gedrag vertoont, dan mag er op gerekend worden dat Neboplus hier vakkundig mee om gaat en daarbij het professioneel wegingskader gebruikt; namelijk:

Aan cliënten wordt geen dwang en vrijheidsbeperking opgelegd of gedragsbeïnvloedende medicatie gegeven, als niet met de cliënt(vertegenwoordiger) en alle relevante disciplines het probleem waarvoor een oplossing wordt gezocht, goed is onderzocht:

- *wanneer doet het probleem zich precies voor, hoe vaak en onder welke omstandigheden*
- *voor wie is het een probleem en hoe ernstig is het probleem voor diegene(n)*
- *wat zijn mogelijke oorzaken en uitlokkende en escalerende factoren zoals medicatie, omgevingsfactoren, bejegening en daginvulling, persoonlijke - of lichamelijke factoren andere oplossingen zijn gezocht en niet gevonden*
- *de minst ingrijpende oplossingen worden gekozen, voor zo kort mogelijke duur*
- *de nadelige effecten zijn nagegaan en zo veel mogelijk zijn weggenomen*
- *aan afbouw wordt gewerkt*

Dit wegingskader sluit goed aan bij de grote waarde die Neboplus hecht aan het fixatievrije beleid van de organisatie. Dat betekent dat zeer terughoudend wordt omgegaan met vrijheidsbeperking en dat elke situatie individueel en met een persoonlijke aanpak wordt benaderd.

In 2020 is bij Neboplus het Wzd beleid ontwikkeld en er zijn twee **Wzd-functionarissen** aangesteld, een Wzd-functionaris en waarnemend Wzd-functionaris. Beide hebben een 8-daagse opleiding Wzd-functionaris in de ouderenzorg gevolgd. De Wzd-functionarissen hebben structureel overleg met de Raad van Bestuur.

In 2020 zijn alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten geschoold door de Wzd-functionaris, over de Wzd. Deelname aan deze scholing is verplicht gesteld. Het hoofddoel van de scholing is dat alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten in staat zijn onvrijwillige zorg te herkennen en voorkomen. De scholingen keren jaarlijks terug in het scholingsplan. Zo blijven de medewerkers goed geschoold op dit onderwerp, en worden ook meteen de nieuwe medewerkers geschoold.

Binnen Neboplus is ook een Wzd-commissie actief. Deze commissie bestaat uit een voorzitter (kwaliteitsfunctionaris of manager behandeldienst), de Wzd-functionaris, een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog, en een GVP'er (zorgverantwoordelijke-coach). De Wzd-commissie signaleert en adviseert ten aanzien van de algemene gang van zaken binnen Neboplus op het gebied van de Wzd. Trends in onvrijwillige zorg worden besproken en geanalyseerd. Zo ondersteunt de commissie de Wzd-functionaris in haar taken.

De rol van **zorgverantwoordelijke** wordt binnen Neboplus ingevuld door de contactverzorgende van de cliënt. Dit is een VIG-er of verpleegkundige die de rol van eerste verantwoordelijke en aanspreekpunt heeft met betrekking tot het zorgplan van de cliënt. Alle contactverzorgenden zijn geschoold m.b.t. de Wzd, minstens op het niveau dat zij onvrijwillige zorg herkennen, en weten dat hierop de Wzd van toepassing is. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg, vragen zij begeleiding aan de **zorgverantwoordelijke-coach**. Deze rol wordt binnen Neboplus ingevuld door GVP'ers: Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric. Zij zijn aanvullend geschoold, zodat zij de contactverzorgenden gevraagd en ongevraagd kunnen ondersteunen in de regievoering omtrent opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan, en het doorlopen van het stappenplan. De zorgverantwoordelijke is uiteraard niet 24/7 aan het werk. Bij kortdurende afwezigheid van de zorgverantwoordelijke, worden urgente taken waargenomen door een VIG-ger of verpleegkundige van dienst. Bij langdurige afwezigheid van de zorgverantwoordelijke (>3 weken) wordt een **waarnemend zorgverantwoordelijke** aangesteld. Ook wanneer voorafgaand aan de afwezigheid van de zorgverantwoordelijke voorzien kan worden dat gedurende de afwezigheid een stap uit het stappenplan moet worden doorlopen, regelt de zorgverantwoordelijke een geïnformeerde waarnemer, ongeacht de duur van de afwezigheid. Indien geen waarnemend zorgverantwoordelijke is benoemd, is de teamcoördinator van het betreffende zorgteam de waarnemend zorgverantwoordelijke. De GVP-ers, die de rol van zorgverantwoordelijke-coach bekleden, nemen deel aan het reguliere scholingsprogramma, en worden aanvullend geschoold door de Wzd-functionaris of waarnemend Wzd-functionaris. Ook nemen zij structureel deel aan de Wzd-commissie, waardoor de kennis up to date wordt gehouden. Naar behoefte, en voor nieuwe GVP-ers, wordt herhaling van scholing ingepland. Inventarisatie van deze behoefte vindt structureel plaats tijdens het overleg van de Wzd-commissie.

Zoals ook in hoofdstuk 4.7 van dit Kwaliteitsplan beschreven, wil Neboplus in 2021 de bewegingsvrijheid van de bewoners van de afdeling Kleinschalig Wonen verder verbeteren door toepassing van slimme technologie (domotica). Maar ook voor bewoners op de zorgafdelingen, welke baat hebben bij een afgebakende bewegingsvrijheid zonder dat zij op

een gesloten afdeling hoeven te verblijven, wordt de vrijheid vergroot met technologische aanpassingen.

5. Decubitus

Voor alle cliënten wordt in voorbereiding op de zorgleefplanbespreking (minimaal 2 keer per jaar) de risicosignalering ingevuld. Zo nodig vaker. De medewerkers in de zorg zijn dagelijks alert op mogelijk huidletsel. Er wordt nauw samengewerkt met betrokken disciplines. Deze disciplines worden bij een mogelijk risico in consult gevraagd, zoals de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en logopedist. De ergocoaches van Neboplus zijn actief betrokken bij de inzet van hulpmiddelen die het risico op huidletsel minimaliseren. In 2020 zijn twee aandachtsvelders aangesteld welke op gebied van wondzorg en decubitus coaching on the job verzorgen.

Doelen voor 2021

Wat	Wanneer	Door wie
Opleiding palliatieve zorg	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Zorg & Welzijn
Uren voor palliatieve zorg: was 32 uur wordt 288 uur per jaar	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn

4.4 Leren en werken aan kwaliteit

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop Neboplus zorgt voor optimale zorg en behandeling van bewoners. Neboplus krijgt vanuit het kwaliteitskader de opdracht om in de dagelijkse praktijk te werken aan de systematische verbetering van kwaliteit. Dit is een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren. Daarbij hoort transparantie over bereikte resultaten. Vijf onderdelen worden genoemd in het kader van leren en verbeteren:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd Kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

De werkwijze van Neboplus

1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Neboplus heeft in 2019 PREZO (PREstaties in de ZOrg) keurmerk behaald; een certificeringssysteem dat goed past bij Neboplus als cliëntgerichte organisatie. De verbeterpunten die genoemd zijn, zijn opgenomen in het overzicht met verbeterpunten dat periodiek wordt geëvalueerd. PREZO komt jaarlijks terug voor een tussentijdse audit.

2. Jaarlijks geactualiseerd Kwaliteitsplan

Het Kwaliteitsplan 2020 is geïmplementeerd in het jaarplan 2020 en uitgevoerd en geëvalueerd per Q.

3. Jaarlijks kwaliteitsverslag

Het Kwaliteitsverslag 2019 is in augustus 2020 afgerond, besproken in de Cliëntenraad en Raad van Toezicht, gedeeld met het Zorgkantoor en op de website van Neboplus geplaatst.

4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Zorg met behandeling wordt bij Neboplus sinds begin 2018 geleverd door een eigen behandeldienst. Er zijn twee Specialist Ouderengeneeskunde in dienst en twee psychologen, waaronder de functionaris Wet Zorg & Dwang. Daarnaast is er een Verpleegkundig Specialist (VS) in opleiding bij Neboplus. Deze zal haar opleiding naar verwachting in 2021 afronden.

Vanaf 2018 is flink geïnvesteerd in het versterken van de verpleegkundige kennis, inzet en expertise. De aangestelde HBO-verpleegkundige versterkt de kwaliteit van zorg via thematische benadering en deelname aan commissies en werkgroepen. Het aantal MBO verpleegkundigen is uitgebreid en zij hebben in 2019 de opleiding 'Kwaliteitsverpleegkundige in het verpleeghuis' gevolgd. Als vervolg hierop hebben zij in 2020 de 'Triage-training voor verpleegkundige' gevolgd. Deze verpleegkundigen vormen samen het Verpleegkundig Team en zijn 24/7 bereikbaar volgens een rooster. Het team werkt in de dag en de avond als vraagbaak voor collega's en triage voor de arts. Deze uren worden deels boventallig ingezet.

5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Het Kwaliteitskader noemt naast het kwaliteitssysteem het lerend netwerk als onderdeel van leren en verbeteren van kwaliteit. Neboplus werkt actief samen in het 'Lerend netwerk' met Zorggroep Ena en Verpleeghuis Norschoten. Dit heeft onder andere geleid tot onderlinge audits, het uitwisselen van beleid en een gezamenlijk initiatief voor het bevorderen van statushouders als zij-instromer in zorgfuncties. De focus zal ook in 2021 liggen op het *samen* leren als uitgangspunt voor de kwaliteitsontwikkeling in het Lerend Netwerk. Een stimulerende benadering, met vertrouwen in betrokkenheid en de kracht van zorgverleners, is de basis van deze benadering.

Instrumenten die, naast bovengenoemde investeringen, worden ingezet om kwaliteit bij Neboplus voortdurend te verbeteren zijn: de input en benchmarkgegevens van Zorg Instituut Nederland, de PREM meting, tevredenheidsmetingen onder bewoners, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers, Zorgkaart Nederland, klachtenregistraties, incidentele metingen, interne audits, MIB meldingen en exitgesprekken. Externe audits zoals Materiële controles, Inspectiebezoeken en voor PREZO dragen eveneens bij aan het verbeteren van kwaliteit.

Tenslotte is de informatie die voortkomt uit de gesprekken met ketenpartners essentieel om het huidige beleid te toetsen en aan te passen.

De organisatie en bestuurder is naar (toekomstige) bewoners, Raad van Toezicht, medewerkers, stakeholders, IGZ en financiers transparant en heeft regelmatig gesprekken over de koers van de organisatie. De inspraak van bewoners en medewerkers gaat via de officiële adviesorganen zoals de CR en OR. Daarnaast zijn de beleidsavonden die jaarlijks worden gehouden een belangrijk onderdeel om als medewerker inzicht te krijgen in de koers van de organisatie en kan de medewerker zijn of haar stem te laten horen.

Speerpunten voor 2021

- Zoals bovenstaand genoemd, is er een Verpleegkundig Specialist (VS) in opleiding bij Neboplus. Deze zal haar opleiding naar verwachting in 2021 afronden. Voor deze leeggekomen opleidingsplaats biedt Neboplus vanaf dat moment graag ruimte aan een Specialist Ouderengeneeskunde in opleiding.
- De verpleegkundigen die in het Verpleegkundig Team werken fungeren als vraagbaak voor collega's en triage voor de arts. Deze uren worden deels boventallig ingezet. In 2021 wil Neboplus deze expertise meer inzetten en benutten. Naar aanleiding van de evaluatie in 2020 zal de inzet verschuiven. Zij blijven fungeren in de functie van triage verpleegkundige en zij zullen daarnaast meer de nadruk leggen op 'coaching on the job' en de kwaliteit van de (verpleegkundige) zorg op de afdeling. Het verpleegkundig team zal 7 dagen per week 8 uur per dag volledig boventallig ingezet worden. Daarnaast wil Neboplus de nieuwe aanwas van MBO-verpleegkundigen ook de gelegenheid geven om de "Triage-training voor verpleegkundigen" te volgen.
- Om de ingezette verbeteringen vanuit het Kwaliteitsbudget van 2019, 2020 en 2021 te borgen, wil Neboplus in 2021 een extra HBO verpleegkundige aantrekken. Deze Kwaliteitsverpleegkundige zal als expertisehouder deelnemen aan het verpleegkundig team, de kwaliteitscommissie, medicatiecommissie, MIB-overleg, infectiepreventie team, het palliatief team en fungeren als wondverpleegkundige. In de praktijk zal deze verpleegkundige ook veel op de werkvloer zijn om coachend en ondersteunend te zijn aan de zorgmedewerkers. De Kwaliteitsverpleegkundige zal tegelijk een belangrijke gesprekspartner zijn voor de Adviseur Kwaliteit en Veiligheid en de behandeldienst van Neboplus.

Doelen voor 2021

Wat	Wanneer	Door wie
Continuering opleidingsplaats Verpleegkundig Specialist	tot en met juli 2021	Manager Advies en Behandeling
Opleidingsplaats SO	Vanaf sept 2021	Manager Advies en Behandeling

Uren boventallige inzet Verpleegkundig Team blijft 7 dagen per week 8 uur (dmv extra 1,5 fte Vig voor looproutes)	geheel 2021	Manager Zorg & Welzijn
Triage-training voor verpleegkundigen	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Zorg & Welzijn
Kwaliteitsverpleegkundige voor borging van kennis en expertise, ontwikkeld vanuit het Kwaliteitsbudget, 32 uur per week	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Advies & Behandeling

4.5 Leiderschap, governance en management

Inleiding

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management:

1. Visie op zorg
2. Sturen op kernwaarden
3. Leiderschap en goed bestuur
4. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)
5. Inzicht hebben en geven
6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Deze thema's worden onderstaand uitgewerkt en toegelicht hoe ze bij Neboplus zijn vormgegeven. Uitdagingen en verbeterpunten worden in de laatste paragraaf opgenomen.

Werkwijze van Neboplus

Neboplus heeft haar zorgvisie en kernwaarden geformuleerd zoals verwoord in hoofdstuk 2.1 van dit Kwaliteitsplan. Een toelichting op de kernwaarden:

Samen, waarde(n)vol, ondernemend

De kernwaarde 'samen' verwijst heel duidelijk naar de opdracht van God om als mensen elkaar lief te hebben en te dienen. Ook heeft het betekenis in de ontferming die we ervaren als we ouderen zien die kwetsbaar en afhankelijk zijn geworden. De bewoner mag in zijn of haar eigenheid en regie worden gewaardeerd en gerespecteerd, maar ook ondersteund als het niet meer gaat. Door met onze medewerkers, vrijwilligers, familie en een eventueel kerkelijk verband en netwerk te vormen rondom de bewoner, doen we het echt samen.

'Samen' verwijst ook naar de goede samenwerking die we op de werkvloer willen bevorderen. Collegialiteit, openheid en loyaliteit zijn belangrijke thema's hierin. Dat wil Neboplus met deze kernwaarde uitdragen en bevorderen.

De kernwaarde 'waarde(n)vol' verwijst ook naar de identiteit, door de woordspeling met 'waarden'. Met deze kernwaarden wordt verwezen naar onze wortels, die in de Hervormde Kerk liggen en worden gekoesterd. Tegelijk zit er het woord 'waarde' er in en dat verwijst naar alles wat van waarde is, zowel

in materiële als in lichamelijke en geestelijke zin. Een waardevolle dag hebben, zinvol werk doen, goed financieel beheer en rentmeesterschap passen ook bij dit begrip. En elkaar op waarde schatten, als collega, vrijwilliger, familielid, bewoner, bezoeker.

De kernwaarde 'ondernemend' staat voor ontwikkelingsgerichtheid, maar dekt ook de lading van de oude kernwaarden 'verrassend' en 'toegankelijk'. We staan midden in de Barneveldse samenleving en willen een open huis blijven. Ook zullen we, vanuit onze wens om zelfstandig te blijven, steeds moeten blijven kijken naar kansen en mogelijkheden om mee te bewegen met de ontwikkelingen in de zorgsector.

Deze visie en kernwaarden zijn onderdeel van het Meerjarenbeleid 2018-2021 en de Kaderbrief 2021.

Een belangrijke rol in het geven van richting in het beleid, kwaliteit, veiligheid en het leggen van verbinding tussen de binnen- en buitenwereld van Neboplus is belegd bij de bestuurder. Via het Managementteam en Locatieteam wordt de verbinding tussen beleid en praktijk gelegd en de onderlinge samenwerking bevorderd. Door op gezette tijden mee te lopen binnen het primaire proces van Neboplus en de platte organisatiestructuur heeft de bestuurder een goede verbinding met het werk op de werkvloer.

Vanwege de kleine omvang van Neboplus is aanstelling van een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener als lid van de Raad van Bestuur niet mogelijk. In 2017 is daarom met de Raad van Toezicht afgesproken dat de maandelijkse overleggen met de Specialist Ouderengeneeskunde afdoende zijn om de verankering van de expertise op dit niveau te borgen. In 2019 is onderzocht of de oprichting tot een Verpleegkundige Advies Raad (VAR) haalbaar is, maar de meerwaarde ten opzichte van de huidige situatie (Verpleegkundig Team, Kwaliteitscommissie, Ondernemingsraad) is niet aangetoond. Om die reden is daarvan afgezien.

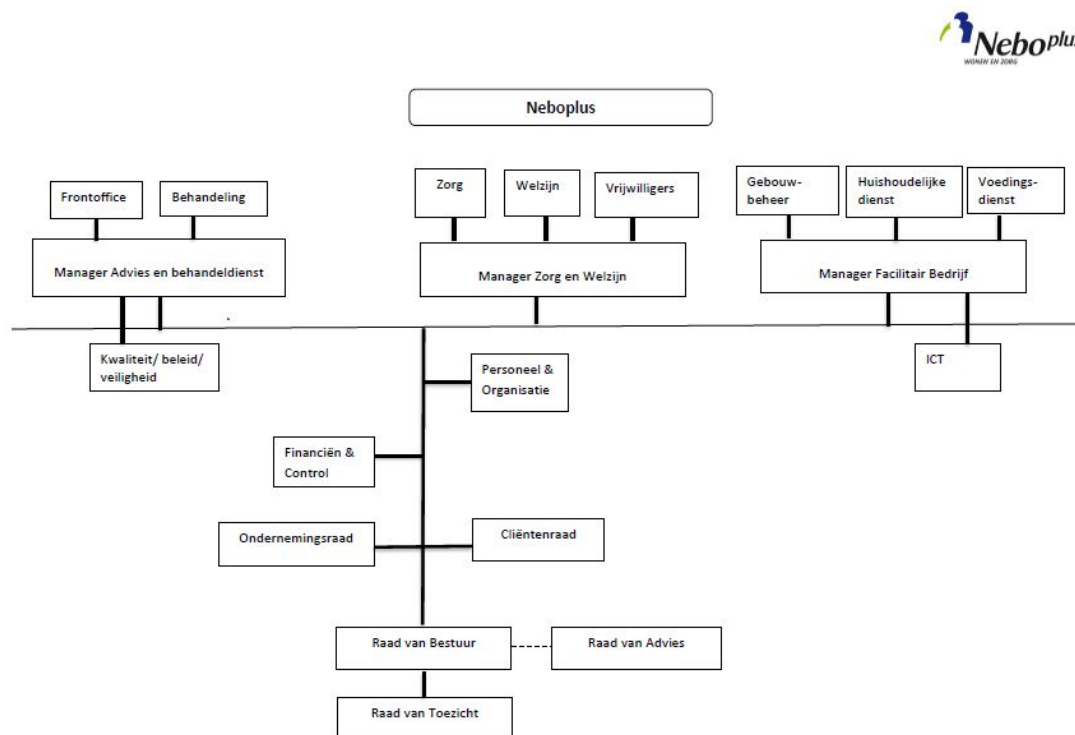
De bestuurder speelt een actieve rol bij het onderhouden van het Lerend Netwerk, zoals dat gevormd is met de lokale zorgorganisaties Norschoten en Ena. Daarnaast participeert zij in De Stuurgroep ketenzorg Dementie, de Seniorenraad en het Bestuurlijk Overleg Zorg & Welzijn onder leiding van de gemeente Barneveld.

De bestuurder faciliteert het werk van de Cliëntenraad en werkt volgens wettelijke kaders van Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ). Verder houdt de Raad van Toezicht oog op het toepassen van de Zorgbrede Governancecode 2017.

Sinds 2019 is het besturingsmodel van Neboplus gewijzigd door de aanstelling van een Managementteam. Eind 2020 zal een Manager Advies & Behandeling worden toegevoegd, waardoor de bestuurder geen operationeel leidinggevende meer is en zich volledig op de besturing van de organisatie kan richten. Een belangrijk uitgangspunt van het MT is de gewenste cultuur binnen onze organisatie en samenwerking:

We zijn er van overtuigd zijn dat kwaliteit of beleid op zichzelf niet voldoende is, maar dat het de context en verbinding met de ander is die bepaalt of dit tot z'n recht komt. Daarom hechten we aan de Nebo "we lossen het samen op-mentaliteit"; loyaliteit, creativiteit en ondernemerschap. Door reflectie en een open houding willen we blijven leren en ontwikkelen. MT leden willen bijdragen aan de gemeenschap door loyaliteit, collegialiteit en een mensgerichte en participerende leiderschapsstijl.

Onderstaand een weergave van het nieuwe organogram per 1 januari 2021:



4.6 Personeelssamenstelling

Inleiding

In deze paragraaf beschrijft Neboplus haar visie en ambities op de personeelssamenstelling. In hoofdstuk 3 zijn de visie op personeel en de huidige samenstelling van het personeelsbestand al beschreven. Om ook in de komende jaren voldoende bevoegd en bekwaam personeel beschikbaar te hebben, waarvan de deskundigheid aansluit op de zorgvraag van de bewoners, ligt er, gezien de arbeidsmarktontwikkelingen, een flinke uitdaging. Neboplus heeft in haar Strategische Personeelsbeleid 2019-2024 belangrijke randvoorwaarden geformuleerd om ook voor de toekomst het personeelsmanagement op orde te hebben.

In november 2020 wordt het jaarlijks Opleidingsplan vastgesteld. Om die reden wordt in dit kwaliteitsplan niet nog eens specifiek aandacht besteed aan opleiding en deskundigheidsbevordering in het algemeen.

Normen Kwaliteitskader voor personeelssamenstelling

Ten aanzien van de vastgestelde Normen voor personeelssamenstelling kan Neboplus aantonen te voldoen aan de gestelde vereisten. Voor een volledig overzicht van de criteria verwijzen wij naar het Kwaliteitsverslag van 2019, dat op de website is te vinden.

Normen Neboplus personele samenstelling

Naast bovengenoemde normen uit het Kwaliteitskader heeft Neboplus haar eigen normen als het gaat om de inzet van zorgpersoneel. Deze inzet wordt gemonitord vanuit een rekenmodel en is gekoppeld aan de actuele zorgzwaarte van bewoners en wordt maandelijks geüpdatet. Vanuit de aanwezigheid van een flexibele schil in de personele bezetting is aanpassing op de actuele situatie mogelijk.

Om te voorkomen dat taken als kwaliteitsverbetering, overleg, scholing en rapportage ten koste gaan van de directe zorg aan bewoners, zijn voor dat soort taken specifieke uren vastgesteld per functie. Daarmee wordt zowel geborgd dat de tijd beschikbaar is om structuur en kwaliteit te bewaren, maar ook voldoende aandacht en tijd voor bewoners over blijft. Ook deze inzet wordt periodiek geëvalueerd.

4.7 Gebruik van hulpbronnen

Inleiding

De start van elk zorgproces begint bij de wensen en ondersteuning van de bewoners. De bestuurder stuurt op aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg. Vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap, interne informatiestructuur, reflectie en feedback zijn als belangrijke hulpbronnen beschreven in de voorgaande hoofdstukken.

Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg zijn de ondersteunende factoren van gebouwen, ICT, materialen, samenwerkingsovereenkomsten en de administratieve organisatie. Deze hulpbronnen zijn ondersteunend aan het primair proces.

Hulpbronnen bij Neboplus

Onderstaand wordt beschreven hoe Neboplus aan de in het Kwaliteitskader genoemde onderwerpen vorm geeft.

1 De gebouwde omgeving

Neboplus staat midden in Barneveld en is gebouwd in 1998. Het gebouw is in 2012 gerenoveerd en uitgebreid met de afdeling Kleinschalig Wonen voor 32 bewoners met ZZP 5 of ZZP 7 met WZD indicatie. Op de zorgafdelingen biedt Neboplus zorg aan bewoners met ZZP 4, 5, 6, 8 en 9 met en zonder behandeling. Het gebouw verkeert in goede staat en wordt jaarlijks in de begroting meegenomen voor het onderhoud van het gebouw en tuin.

In de aanleunwoningen wordt vanuit Neboplus zorg geboden aan bewoners met een thuiszorgindicatie of MPT of VPT vanuit de WLZ, eventueel met behandeling van de behandel dienst van Neboplus.

2 Technologische hulpbronnen

Op de afdelingen Kleinschalig Wonen wordt gebruik gemaakt van domotica via sensoren en cameratoezicht, zodat er acuut zorg geboden kan worden wanneer de bewoner een gevaar voor zichzelf of anderen vormt. Op de zorgafdelingen kan gebruik gemaakt worden van detectie bij bewoners met een ZZP 5, binnen de kaders van de Wzd.

In 2019 is een start gemaakt met de voorbereidingen om meer domotica in te zetten op de zorgafdelingen, met als doel om meer vrijheid te kunnen geven aan bewoners en een opname op de WZD afdeling te voorkomen. En forse investering voor deze domotica is begroot vanuit het Kwaliteitsbudget.

In 2020 is deze ontwikkeling voortgezet en is de keuze gemaakt voor het Sonevo zorgplatform, waarbij er goed gekeken kan worden naar de behoefte van de bewoner en de bijbehorende zorgvraag. Deze combinatie kan tot verschillende soorten zorgtechnologie leiden en daarom is een flexibel en modulair op te bouwen systeem belangrijk. Het Sonevo Zorgplatform is zo gebouwd dat, desgewenst, per kamer een eigen oplossing kan worden geboden.

Daarnaast zal het sleutelsysteem van Neboplus worden vervangen door een meer gebruiksvriendelijk toegangssysteem met tags. Daarbij zijn de toegangsrechten van bewoners en medewerkers op maat ingericht.

De combinatie van deze en bovenstaande technologie vergroot de bewegingsvrijheid van bewoners op zowel afdelingen Kleinschalig Wonen als voor de bewoners van de zorgafdelingen. De bewegingsvrijheid die op deze wijze geboden wordt is de meest passende situatie voor elke individuele bewoner en kan aangepast worden door bovengenoemde behandelaren als de situatie daarom vraagt.

3 Wachtlijsten, vindbaarheid

Neboplus kent een aanzienlijke wachtlijst voor bewoners met een lichte hulpvraag. Deze bewoners zijn in het algemeen op zoek naar een beschutte woonomgeving zoals in de aanleunwoningen. Ook staan er veel echtparen op de wachtlijst voor een aanleunwoning. De wachtlijst van de afdeling Wonen met Zorg en Kleinschalig Wonen zijn meer in beweging. De behoefte is hier veel groter dan bij bewoners met een lichte hulpvraag. Op de wachtlijst zien we veel WLZ indicaties voor VV 4, 5 en 6, inclusief en exclusief behandeling. De actuele wachtlijst is te vinden op de website van Neboplus.

Neboplus is goed vindbaar via zoekmachines en Zorgkaart Nederland en profiteert van de sterke sociale verbanden in de Barneveldse samenleving. Het positieve imago van Neboplus draagt daar aan bij maar ook de regionale krapte die ontstaat in de capaciteit van intramurale ouderenzorg.

4 Facilitaire zaken

De afdelingen van Neboplus omvatten naast vastgoed de onderdelen voeding, schoonmaak, linnenverzorging, receptie, techniek en ICT. Deze afdelingen zijn werkzaam conform de daarvoor geldende landelijke richtlijnen. De Manager Facilitair Bedrijf stuurt de technische dienst, gebouwbeheerder, huishouding en het restaurant aan. Tevens vallen de onderwerpen ICT, veiligheid en inkoop onder zijn verantwoording.

5 Financiën en administratieve organisatie

Neboplus werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en control cyclus) die beschreven staat in het meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid en financieel beleidsplan. De bestuurder stelt jaarlijks een kaderbrief op als start van de beleidscyclus. Na afloop van het jaar wordt via het Bestuursverslag verantwoording afgelegd van de meest relevante ontwikkelingen. De verantwoording over de financiële ontwikkelingen bij Neboplus vindt jaarlijks plaats via de jaarrekening en accountantsverklaring.

6 Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Neboplus werkt nauw samen met apotheek Jansen, GGZ centraal, Medtzorg, HAP, huisartsen, ziekenhuizen, pedicure, diëtiste, fysio Barneveld, podotherapie Rondom, Proda mondzorg, Spreekzin logopedie, Scholten medische instrumenten, Medipoint thuiszorgwinkel, Zorg- en Comfortwinkel Voorthuizen en andere verpleeghuizen in de buurt. De behandeldienst van Neboplus wordt ingezet ten behoeve van VellerVeste in Barneveld (onderdeel van Lelie Zorggroep) en Bethanië in Ede. In 2021 zal de extramurale behandeling, via huisartsenzorg in de thuissituatie, verder worden uitgebreid.

Doelen voor 2021

Wat	Wanneer	Door wie
Verdere uitbreiding domotica en toegangssysteem ten behoeve van het vergroten van de vrijheid van bewoners	Q4 2021	Manager Facilitair Bedrijf

4.8 Gebruik van informatie

Inleiding

Het actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, coachen, samen leren en verbeteren te ondersteunen. Ook het bieden van informatie aan bewoners en hun naasten zodat zij er gebruik van kunnen maken. Het Kwaliteitskader stelt drie thema's centraal als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratie systemen

3. Openbaarheid en transparantie

Informatie en Neboplus

Neboplus hecht veel waarde aan de ervaringen van bewoners. Zorgkaart Nederland wordt actief gepromoot en ingevuld. Het Kwaliteitskader schrijft voor dat jaarlijks de tevredenheid moet worden gemeten. In 2019 is de tevredenheid gemeten van vrijwilligers en bewoners, in 2020 volgt opnieuw de tevredenheid van bewoners en die van de mantelzorgers. De Cliëntenraad is actief betrokken bij de bespreking van de uitkomsten en de vervolgfafspraken naar aanleiding daarvan.

Neboplus maakt voor het meten van de tevredenheid gebruik van de PPP-methodiek, wat staat voor Positive Perception Program voor de zorg. De nadruk ligt in deze methodiek op:

- eenvoudige informatieverzameling
- snelle en handige verwerkingsmethode
- bruikbare uitkomsten
- voor bewoners belangrijke vragen, geen overbodige ballast
- per team of afdeling apart mogelijk
- medewerkers en bewoners worden betrokken bij de vragen en verbeterpunten

Daarnaast is Neboplus verplicht om jaarlijks de NPS (Net Promotor Score) aan te leveren bij de Openbare Database van het Zorginstituut. Het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk op de website van Neboplus, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en op de website www.kiesbeter.nl

5 | Samen leren en verbeteren

5.1 Beschrijving van de verbeterparagraaf van Neboplus

In dit hoofdstuk worden de uitdagingen die in hoofdstuk 4 staan beschreven nog een keer overzichtelijk bij elkaar gezet, zodat helder is wie wat wanneer gaat doen. In de kwartaalevaluaties van het jaarplan, welke ook gedeeld wordt met de medezeggenschapsorganen, wordt de evaluatie van deze punten opgenomen.

Wat	Wanneer	Door wie
4.1		
Continuering van de inzet opname-coach ter ondersteuning van bewoner en familie bij opname, 0,5 fte per week	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Advies & Behandeling
Contactverzorgenden van Neboplus behouden 1,5 uur per bewoner per maand, in plaats van 1 uur.	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Scholing vijf nieuwe EVV-ers	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn

Lotgenotencontact en informatieavonden voor familie (minimaal 6 keer per jaar)	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Uren GVP team; 0,44 fte per week	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Advies & Behandeling
Drie nieuwe GVP-ers medewerkers opleiding GVP	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Advies & Behandeling
Extra aandacht en begeleiding in de huiskamer KSW, al in 2019 en 2020 gerealiseerde uitbreiding bezetting zorgmedewerkers wordt gecontinueerd, 8 uur per dag totaal (= 56 uur per week)	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Continuering uitbreiding formatie welzijnsmedewerker ten behoeve van bewoners met dementie; 1 fte.	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Scholing team welzijn Dementie	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Zorg & Welzijn

Wat	Wanneer	Door wie
4.2		
Uren voor uitvoering project Zingeving team "experts en liefhebbers; 8 uur per week (was 12 uur, incl. 8 uur coördinatie)	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Uitbreiding uren geestelijk verzorging: 8 uur per week extra	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Project levensboeken, 4 uur per week voor HBO praktijkverpleegkundige	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn
Team welzijn uitbreiden met 8 uur per week voor aanwezigheid op zondag	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn

4.3		
Opleiding palliatieve zorg	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Zorg & Welzijn
Uren voor palliatieve zorg: was 32 uur wordt 288 uur per jaar	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Zorg & Welzijn

4.4		
Continuering opleidingsplaats Verpleegkundig Specialist	tot en met juli 2021	Manager Advies en Behandeling
Opleidingsplaats SO	Vanaf sept 2021	Manager Advies en Behandeling
Uren boventallige inzet Verpleegkundig Team blijft 7 dagen per week 8 uur (dmv extra 1,5 fte Vig voor looproutes)	geheel 2021	Manager Zorg & Welzijn
Triage-training voor verpleegkundigen	in 2021 (zie scholingsplan)	Manager Zorg & Welzijn
Kwaliteitsverpleegkundige voor borging van kennis en expertise, ontwikkeld vanuit het Kwaliteitsbudget, 32 uur per week	per 1 jan 2021, gehele jaar	Manager Advies & Behandeling

4.7		
Verdere uitbreiding domotica en toegangssysteem ten behoeve van het vergroten van de vrijheid van bewoners	Q4 2021	MFB

6 | Lijst met afkortingen

- ADL = Dagelijkse verzorging, zoals wassen en aankleden
- AVG = Algemene Verordening Gegevensbescherming
- BIG = Beroepen in de individuele Gezondheidszorg
- BOPZ = Wet waarin opname in op gesloten afdeling is beschreven
- CR = Cliëntenraad
- ECD = Elektronisch Cliënten Dossier
- EVS = Electronisch voorschrijven
- EVV = Eerst Verantwoordelijk Verzorgende / Verpleegkundige
- GVP = Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric
- HKZ = Kwaliteitscertificeringssysteem voor de zorgsector
- IGJ = Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (voorheen IGZ)
- KSW = Kleinschalig Wonen

MDO = Multidisciplinair overleg
MIB = Melding Incident Bewoner
MIM = Melding Incident Medewerker
MJOP = Meerjarenonderhoudsplan
MPT = Modulair Pakket Thuis, een ZZP in thuiszorgvorm
MT = Management team
NHC = Normatieve HuisvestingsComponent
NVDZ = Vereniging van bestuurders in de zorg
OR = Ondernemingsraad
PAR = Professionele AdviesRaad
PDCA = Cyclus Plan-Do-Check-Act
PO&O = personeel, organisatie en opleiden
PR&C = public relations en communicatie
PREZO = PREstaties in de Zorg kwaliteitssysteem, gecertificeerd door Perspekt
PvE = Programma van eisen
RvA = Raad van Advies
RvB = Raad van Bestuur
RVT = Raad van Toezicht
SO = Specialist Ouderengeneeskunde
SWOT = sterkte/ zwakte-analyse
TD = Technische Dienst
VAR = Verpleegkundige Advies Raad
VIG = Verzorgende Individuele Gezondheidszorg
VPT = Volledig Pakket Thuis, een andere vorm van ZZP in thuiszorg
VS = verpleegkundig specialist
WKKGZ = Wet Kwaliteit en Klachten GezondheidsZorg
Wlz = Wet langdurige zorg
WOR = Wet op de Ondernemingsraden
W&T = subsidie Waardigheid en Trots
WMO = Wet Maatschappelijke ondersteuning (o.a. dagopvang)
WMCZ = Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WZD = Wet Zorg en Dwang
ZLP = Zorgleefplan
ZVW = Zorgverzekeringswet (o.a. thuiszorg)
ZZP = Zorgzwaartepakket