



# Kwaliteitsbeeld Neboplus 2024-2025

Besproken en akkoord bevonden in Cliëntenraad: <17-03-2025>

Besproken en akkoord bevonden in Ondernemingsraad: <27-02-2025>

Besproken en akkoord bevonden in MT: <10-03-2025>

## Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Profiel Neboplus	4
1.2 Het Generiek kwaliteitskompas	6
1.3 Doel van het kwaliteitsbeeld	6
<b>2. Terugblik op 2024</b>	<b>7</b>
<b>3. Bouwstenen voor 2025</b>	<b>10</b>
3.1 Het open gesprek	10
3.2 Bouwen aan netwerken	11
3.3 Het werk organiseren	12
3.4 Leren en ontwikkelen	13
3.5 Reflectie op kwaliteit	14
<b>Lijst met afkortingen</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage 1 Organogram</b>	<b>17</b>

# KWALITEITSBEELD 2024-2025 NEBOPLUS

## Inleiding



Het kwaliteitsbeeld is gebaseerd op het Generiek Kwaliteitskompas en ondersteunt beleidskeuzes. Het document bevat een terugblik op 2024 en doelen voor 2025.



## Profiel Neboplus

Stichting: missie en visie gericht op samen, waardevol en ondernemend in de zorg voor ouderen.  
Verschillende vormen van zorg (Wlz, Zvw, Wmo).  
Locaties in Barneveld (Nebo) en Voorthuizen (Het Voorthuis).

## Terugblik 2024

Aandacht voor familieparticipatie, passend activiteiten aanbod, duurzaamheid, vitaliteit en teamontwikkeling.  
Medewerkers ervaren Neboplus als een warme organisatie met een stabiel financieel beleid.



## Bouwstenen 2025

De focus op open gesprek met bewoners en families, bouwen aan netwerken met andere organisaties, organiseren van het werk met technologische hulpmiddelen, leren en ontwikkelen van medewerkers, en reflectie op kwaliteit door middel van metingen en audits.

# 1. Inleiding

## 1.1 Profiel Neboplus

### Missie

Neboplus biedt huisvesting, zorg, ondersteuning en welzijn aan ouderen in de gemeente Barneveld en omstreken. Zij wil dit doel bereiken door het stichten, het in stand houden en ondersteunen van woon-/leefgemeenschappen en/of woningen voor ouderen, alsmede het aanbieden van voorzieningen die het mogelijk maken dat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen

### Visie

De kernwaarden van Neboplus, **samen, waarde(n)vol en ondernemend**, willen we voor iedere bewoner zo invullen dat we aansluiten bij wat voor de individuele bewoner van waarde en van belang is.

**Samen** Dit verwijst voor ons als eerste naar de opdracht van God om als mensen elkaar lief te hebben en te dienen. Het gaat over de ontferming voor ouderen die kwetsbaar en afhankelijk zijn geworden. Ouderen waarderen in hun eigenheid en regie, maar ook ondersteunend als het niet meer gaat. 'Samen' is voor ons ook collegialiteit, openheid, warmte en loyaliteit.

**Waarde(n)vol** Allereerst zijn het onze wortels, die in de Hervormde Kerk liggen en die worden gekoesterd. Daarnaast creëren we waarde in materiële, 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.

**Ondernemend** We staan midden in de Barneveldse samenleving en zoeken actief naar samenwerking en maatschappelijke betekenis. We zijn en blijven een open huis. 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.

De bewoners staan altijd centraal bij alles wat we met en voor hen doen. Iedere bewoner is uniek en de opgaven die bijvoorbeeld ouderdom of een ziekteproces met zich meebrengen, zijn ook voor iedereen anders. Door aan te sluiten bij de mogelijkheden, verschuift het accent van de beperking naar het ervaren van zin in het leven. Dat vraagt kennis, inzicht en flexibiliteit van medewerkers.

### Structuur

Neboplus heeft als rechtsvorm een stichting en biedt Wlz verblijf met en zonder behandeling, Zvw wijkverpleging en Wmo voorzieningen.

De Raad van Bestuur geeft leiding aan de organisatie, in afstemming met het managementteam. Dit managementteam bestaat uit een Manager Zorg & Welzijn, een Manager Facilitair Bedrijf, een Manager Bedrijfsvoering en een Manager Het Voorthuis.

De medezeggenschap is georganiseerd via de Ondernemingsraad, een Centrale Cliëntenraad, een Lokale Cliëntenraad (waaronder huiskamergesprekken), waarmee de Raad van Bestuur en betrokken managers regelmatig overleg hebben. Vanuit de Raad van Toezicht vindt er gestructureerd overleg plaats met de medezeggenschapsorganen. Daarnaast is er een kwaliteitscommissie waarin voorstellen m.b.t. kwaliteit van zorg worden ingediend en besproken.

De bestuurder faciliteert het werk van de CCR en de OR en werkt volgens wettelijke kaders van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018), Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Verder houdt de Raad van Toezicht oog op het toepassen van de Zorgbrede Governancecode 2017.

## Locaties Neboplus wonen en zorg

**Neboplus** is kleinschalig georganiseerd. De voordelen die dit oplevert zijn met name korte lijnen, wendbaarheid, betrokkenheid en eigenaarschap. Een belangrijk uitgangspunt van Neboplus is "alle vormen van zorg onder één dak" en het bieden van de mogelijkheid aan echtparen om zoveel als mogelijk samen bij Neboplus te wonen. Op beide locaties wonen ouderen met én zonder een zorgvraag en wordt er een passend activiteitenaanbod vanuit welzijn en dagbehandeling aangeboden. levert zorg vanuit Wlz, Zvw en Wmo. Ook biedt Neboplus dagopvang, behandeling en voorzieningen omtrent welzijn.

Alle medewerkers worden uitgedaagd om bij te dragen aan de ontwikkeling van de organisatie waardoor beleid, besturing en praktijk sterk met elkaar verbonden zijn. Zie voor het organogram bijlage 1.

In de samenleving van de gemeente Barneveld 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 en de organisatie.

**Locatie Nebo** is een sfeervol woonzorgcentrum met open deuren naar de samenleving. Iedereen is welkom voor een activiteit, een vers bereide maaltijd in het restaurant of een gesprek bij de koffie. Locatie Nebo beschikt over een gezellig cafégedeelte 'De Brink' en een sfeervol restaurant 'De Meent' waar de bewoners en naasten gebruik van kunnen maken. Daarnaast is er een team Welzijn aanwezig dat individuele en groepsactiviteiten organiseert.

**Het Voorthuis** is gericht op onderlinge ontmoetingen binnen en buiten. Op de begane grond in de Foyer is er een warm ontvangst en wordt er graag een bakje koffie ingeschonken. Ook vinden er (preventieve) activiteiten plaats in het ontmoetingscentrum De Goudkamp. De combinatie van ouderen, kinderen en werkende mensen die allemaal samen in een gebouw wonen, zorgt niet alleen voor een samenleving in het klein, maar stimuleert ook het deel zijn van de omgeving.

### Barneveld

Nebo  
Johan de Wittlaan 12  
3771 HP Barneveld



### Voorthuizen

Het Voorthuis  
Goudkamp 1  
3781 KE Voorthuizen



### Contactgegevens

Stichting Neboplus  
Johan de Wittlaan 12; 3771 HP Barneveld  
Telefoon: 0342 41 18 11  
KvK: 41047476  
E-mail: [info@neboplus.nl](mailto:info@neboplus.nl)  
website [www.neboplus.nl](http://www.neboplus.nl)

Verslagleggende rechtspersoon: Mw. J. Joppe

## **1.2 Het Generiek kwaliteitskompas**

Op 1 juli 2024 is het Generiek kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het Register. Het Generiek kwaliteitskompas is volgens het Zorginstituut Nederland een kwaliteitskader en gaat over langdurige zorg en kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis.

Het Generiek kwaliteitskompas wil bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag, ongeacht de locatie waar de zorg wordt geleverd, passend bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het Generiek kwaliteitskompas gaat over kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. Kwaliteit van bestaan maken we samen. Mensen met een zorgvraag ontvangen vaak al hulp van mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk. Professionele zorg vormt daar een aanvulling op, zij springt als het ware aan boord van de al rijdende trein.

Het Generiek kwaliteitskompas sluit aan bij verschillende fases waarin mensen hulp, ondersteuning, zorg of behandeling ontvangen. Dat kan zijn vanaf het moment dat er ondersteuning thuis nodig is tot aan een zware zorg- en behandelvraag in een verpleeghuis, en alle variaties daartussen in. Het Generiek kwaliteitskompas gaat uit van één integrale visie op kwaliteit van bestaan voor mensen met een zorgvraag.

## **1.3 Doel van het kwaliteitsbeeld**

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas. De inhoud van het kwaliteitsbeeld wordt opgehaald uit de verschillende commissies en de teams binnen Neboplus en verwerkt in het kwaliteitsbeeld. Zo kunnen cliënten, naasten en medewerkers een goed beeld krijgen van de zorg die geboden wordt.

Om goede zorg te geven, laat het kwaliteitsbeeld zien wat Neboplus doet om de zorg te verbeteren. Daarnaast maken quotes zichtbaar hoe bewoners en hun naasten de zorg ervaren en doen we gedurende een jaar verschillende onderzoeken en tevredenheidsmetingen. In het kwaliteitsbeeld staat wat er is gedaan, hoe dat is gegaan en wat er verbeterd gaat worden. Voor het kwaliteitsbeeld wordt ook gesproken met de cliëntenraad. Iedereen kan het kwaliteitsbeeld inzien. Het kwaliteitsbeeld wordt intern aan medewerkers gedeeld en is te vinden op de website van Neboplus.

## 2. Terugblik op 2024

# KWALITEITSBEELD TERUGBLIK

## Familieparticipatie

- belangrijk thema voor medewerkers, bewoners, familie en vrijwilligers
- familieavonden
- training contactverzorgende
- afspraken in zorgleefplan



## Passend activiteitsaanbod

- start uitbreiding deelname activiteiten/ dagverzorging buurtbewoners locatie Nebo
- inclusief begeleiding eigen regie te houden
- financiering vanuit WMO

## Duurzaamheid

Werkgroep Duurzaamheid onderzoekt grote en kleine mogelijkheden om impact te verkleinen



## Vitaliteit en teamontwikkeling



- Stabiele teams met vaste medewerkers
- laag verzuim en lage uitstroom tov branche
- medewerkers zijn tevreden en vragen om gehoord te worden bij veranderingen in de zorg

## **Familieparticipatie**

Familieparticipatie is een belangrijk thema geweest in 2024, zowel onder medewerkers, bewoners, familie en vrijwilligers en zal dit in 2025 ook blijven. In 2024 is dit thema bij familie onder de aandacht gebracht tijdens de familieavonden. In mei 2024 zijn alle contactverzorgenden getraind in het familieparticipatiegesprek, waarin aandacht is voor het hele netwerk rond de bewoner. Dit helpt de medewerkers om na te gaan wat naasten willen (blijven) doen voor hun verwant, maar ook wat hun verwant gewend is zelf te doen. Afspraken over wie doet wat worden vastgelegd in het zorgleefplan. Het doel is om de eigen regie van de bewoners waar mogelijk te behouden en familie ondersteunend te laten zijn aan de dagelijkse zorg en welzijn.

## **Passende activiteiten aanbod**

Locatie Nebo is in 2024 gestart met uitbreiding van de mogelijkheden voor deelname aan activiteiten/dagopvang voor buurtbewoners inclusief begeleiding om eigen regie te initiëren en te behouden. Deze activiteiten worden gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Hiermee wil Nebo op een vanzelfsprekende wijze tegemoetkomen aan de behoefte rondom een zinvolle daginvulling, ontmoeting en verbinding.

## **Duurzaamheid en vitaliteit**

Neboplus werkt met een werkgroep duurzaamheid waarin naar grote en kleine mogelijkheden gekeken wordt om de impact te verkleinen. Organisatiebreed wordt continu gekeken naar duurzame keuzes die gemaakt kunnen worden. Neboplus richt zich op duurzame investeringen en inzet van technologische toepassingen.

Zowel voor bewoners als medewerkers is in 2024 vitaliteit en beweging hoog op de agenda gezet. We hebben een beweegagoog welkom mogen heten en het beweegbeleid voor bewoners is herzien. Daarnaast is er voor de medewerkers een project rondom vitaliteit en duurzame inzetbaarheid gestart met workshops en coaching als het gaat om bijvoorbeeld veerkracht, voeding en rust. Dit project loopt in 2025 verder.

## **Team Praktijkondersteuning**

In 2024 is het Team Praktijkondersteuning (TPO) opgericht. Het TPO bestaat uit een kwaliteitsverpleegkundige, wijkverpleegkundigen en een meewerkend teamcoördinator. Het TPO heeft gewerkt aan een goede samenwerking met de huisartsen in Voorthuizen, het verzorgen van huiskamergesprekken voor de aanleun bewoners in Het Voor. Ook heeft het TPO voorlichting gegeven omtrent het werken vanuit de verschillende indicaties (intramuraal/VPT/MPT/ZWV) en zijn een aantal procedures verduidelijkt en geoptimaliseerd, zoals het intake gesprek in de wijk, cliëntadministratie ZVW en Mediq). Het TPO wil in 2025 blijven bijdragen aan de externe interdisciplinaire contacten en bijdragen aan deskundigheid van medewerkers betreffende het gebruik van ECD, Wondzorg en behoud van eigen regie van bewoners.

## **Infectiepreventiecommissie**

De infectiepreventiecommissie heeft in 2024 meer bekendheid onder alle medewerkers gebracht van het juist gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen en het niet dragen van sieraden, zodat er veilige zorg wordt geleverd. Voor 2025 zullen zij zich richten op een goede informatiestroom binnen de organisatie als het gaat om infectiepreventie. Dit zodat adviezen goed worden getoetst en doorgang vinden.

## **Medicatiecommissie**

Neboplus gebruikt maakt van een Elektronisch Voorschrijf Systeem waarin de artsen (huisartsen en Specialisten Ouderengeneeskunde) en apothekers de medicatiegegevens van cliënten vastleggen. Sinds 2024 legt de trombosedienst in samenwerking met Neboplus eveneens de medicatiegegevens



rechtstreeks in dit EVS vast. Ook is er een samenwerkingsovereenkomst met de apotheek Barneveld opgesteld en getekend. De processen rondom de werkvoorraad zijn verbeterd. In 2025 wordt de werkvoorraad gedigitaliseerd. Het streven is dat er niet meer misgegrepen wordt in de noodvoorraad. Ook wil de medicatiecommissie dat de processen rondom de medicatie voor de gebruikers zo efficiënt en ondersteund mogelijk is. Dit vraagt om een blijvende optimalisatie, bijvoorbeeld door controle van de apothekersassistent of tijdelijke wekelijkse checks van de werkvoorraad door twee medewerkers.

### **Kwaliteitscommissie**

De kwaliteitscommissie is een betrokken commissie waardoor de samenwerking binnen de organisatie prettig verloopt en teams samen na kunnen denken over passende interventies en oplossingen. De kwaliteitscommissie heeft in 2024 een ondersteunende rol gehad in het opstellen van processen voor podotherapie, acute slikproblemen, gebruik van de SBARR en de SOAP rapportage. Ook is er meer bewustwording van het belang van de MIB meldingen en de opvolging hiervan. Er is goede communicatie tussen de kwaliteitscommissie en de teams zodat er meegedacht en ondersteund kan worden. In 2025 wil de kwaliteitscommissie de samenwerking met het Lerend Netwerk Barneveld intensiveren, onder andere door het uitvoeren van audits rondom ergonomisch werken en HACCP.

### **Verpleegkundig Team**

Het verpleegkundig team ziet het belang van het benutten van de kennis en kunde van de verzorgenden IG op beide locaties en heeft in 2024 ondersteund om deze kennis en kunde te delen. In 2025 zullen er scholingen en bijeenkomsten georganiseerd worden voor triage en kennis over de doelgroep aan wie we zorg leveren. Dit vraagt om een goede samenwerking met de behandeldienst. De visie op behandeling die in 2024 is opgesteld, zal gebruikt worden om duidelijke richtlijnen met elkaar vast te stellen.

### **Palliatief Team**

Het palliatief team heeft in 2024 het beleid Zorg in de laatste levensfase herzien waardoor er meer ruimte is gekomen voor het gesprek over de laatste levensfase en de vragen, behoeften en wensen van bewoners, familie én medewerkers hierin. Het palliatief team wil dit beleid in 2025 voorleggen aan andere organisaties waaronder een hospice om meer te weten te komen over de zorg voor kwetsbare mensen in hun laatste levensfase. Ook wordt er scholing verzorgd rondom dit thema.

### **Werkgroep Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP)**

Het is de werkgroep GVP gelukt om de GVP commissie voor het Voor te activeren en er worden nieuwe GVP'ers opgeleid binnen Het Voor. De werkgroep GVP richt zich in 2025 op het open gesprek en de samenwerking tussen Nebo en Het Voor om elkaar te ondersteunen in complexe zorgvragen.

### **Onze medewerkers en het financieel beleid**

Neboplus heeft stabiele teams met vaste medewerkers. De teams bestaan voor een groot deel uit jonge medewerkers en langdurige contracten. Er is een laag verzuim (5,84%) en lage uitstroom ten opzichte van de branche VVT. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2024 blijkt dat medewerkers Neboplus als een warme en waarderende organisatie ervaren. Medewerkers spreken in het onderzoek met name hun behoefte uit om heldere communicatie als het gaat om de veranderingen binnen de ouderenzorg en op dit thema goed naar de inbreng van medewerkers te luisteren. Neboplus heeft een stabiel financieel beleid en voldoende liquide middelen. Neboplus is in staat om een resultaat van 2% te behalen.

### ***Feedback na de Prezo-audit***

*'Neboplus is een mensgerichte organisatie waar persoonlijke aandacht hoog in het vaandel staat en iedereen bereid is om te leren.'*

### 3. Bouwstenen voor 2025



#### 3.1 Het open gesprek

Neboplus vindt het belangrijk om vanuit waarden met elkaar het gesprek te voeren. Wat vinden onze bewoners belangrijk, hoe wil de familie daaraan bijdragen en welke rol hebben onze medewerkers daarin? Zo kunnen we samen bepalen welke vorm van zorg past.

Elke bewoner heeft een persoonlijke contactverzorgende die hem of haar goed kent en nauw betrokken is bij de bewoner en zijn/haar mantelzorgers. We kennen de levensgeschiedenis van onze bewoners en hebben deze vastgelegd in het persoonlijke cliëntdossier. Het contact tussen de bewoner en mantelzorgers wordt gefaciliteerd doordat de contactverzorgende hiervoor uren beschikbaar gesteld krijgt en door de communicatie via het digitale Cliëntportaal. De zorgvraag, behoeften en wensen van de bewoners worden vertaald in het Zorgleefplan (ZLP). Het ZLP vormt het fundament van de dagelijkse zorg, waarbij het ECD van Neboplus (Pluriform) digitale ondersteuning biedt. De verleende zorg wordt jaarlijks geëvalueerd in de vorm van een zorgleefplanbespreking en/of multidisciplinair overleg (MDO). De bewoner of diens vertegenwoordiger wordt hiervoor uitgenodigd.

#### Visie op vrijheid

Neboplus streeft naar maximale bewegingsvrijheid en keuzevrijheid voor iedere bewoner, passend bij de mogelijkheden en kwetsbaarheden van de bewoner. In juni 2023 is het nieuwe visiedocument 'Zorg voor vrijheid' vastgesteld. Hierbij is het accent voor medewerkers: "Wat heeft deze bewoner, in deze setting, nu nodig?" De balans tussen veiligheid en vrijheid is geen statisch gegeven, maar is individueel en contextueel bepaald. Deze visie zullen we in 2025 verder vertalen en toepassen in wonen, welzijn en zorg aan de bewoners.

#### Familieparticipatie

Bij Neboplus is nadrukkelijk aandacht voor welzijn en zingeving in de vorm van individuele aandacht door zorg-, facilitair-, welzijnsmedewerkers en de geestelijk verzorger.

Medewerkers hebben aandacht voor zingeving en levensvragen tijdens de zorg en werkzaamheden bij de bewoner, maar ook in rapportage, overleg en in het bevorderen van familieparticipatie.

Tijdens het verblijf bij Neboplus wordt door de contactverzorgende aan de hand van het levensverhaal en de wensen van de bewoner, vorm gegeven aan de tijdsbesteding in het ZLP.

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 tuin en worden gestimuleerd met een persoonlijke benadering.

De bewoner kan vanaf de start van het wonen bij Neboplus aangeven wat de behoeften en wensen zijn rondom de dagelijkse verzorging (ADL). Deze afspraken worden vastgelegd in het ZLP. Dit wordt zo maximaal mogelijk gehonoreerd passend bij de indicatie en gerelateerd aan het geheel aan wensen van bewoners op een afdeling.

## Doel

Thema	Acties	Regie-voerder
Visie op vrijheid met bewoners, naasten en medewerkers verder implementeren.	De teams van beide locaties dragen bij aan een vertaling van de visie op vrijheid naar concrete stappen als het gaat om wonen, welzijn en zorg.	MZW/MHV
	Op locatie Nebo betekent dit: Op KSW zijn de ruimtes vrij toegankelijk voor bewoners en zijn er voldoende voorzieningen omtrent beleving, wat bijdraagt aan een prettige leefomgeving.	MZW
	Op locatie Het Voorthuis betekent dit: Het verder implementeren van de leefcirkels zodat het bijdraagt aan een goede balans tussen de regie en kwetsbaarheid van de bewoners.	MHV

## 3.2 Bouwen aan netwerken

Neboplus werkt nauw samen met verschillende organisaties. Een actueel overzicht is te vinden op de website van Neboplus ([www.neboplus.nl](http://www.neboplus.nl) > Wie zijn we > Onze samenwerkingspartners).

Neboplus speelt een actieve rol bij het onderhouden van het Lerend Netwerk. Daarnaast participeert Neboplus in de Stuurgroep Ketenzorg Dementie, de Seniorenraad en het Bestuurlijk Overleg Zorg & Welzijn onder leiding van de gemeente Barneveld. Ook is Neboplus betrokken bij de regiotafels Vitale Gelderse Vallei en Foodvalley VVT. Zo kan er gezamenlijk gezocht worden naar de juiste faciliteiten om ook in de toekomst goede zorg te kunnen bieden.

## Inzicht en bijsturen

De informatie die voortkomt uit de gesprekken met ketenpartners is essentieel om het huidige beleid te toetsen en aan te passen. De organisatie en de bestuurder zijn naar (toekomstige) bewoners, Raad van Toezicht, medewerkers, stakeholders, IGZ en financiers transparant en hebben 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 om zijn of haar stem te laten horen.

### Een bedankje van de vrijwilligers na de eindejaarsbijeenkomst:

*'Wij waren erg onder de indruk van de eindejaarsbijeenkomst. Neboplus heeft kosten nog moeite gespaard om de vrijwilligers te bedanken. Koffie, cake, een drankje, aan alles is gedacht. Het was overweldigend. En uiteindelijk bij de kassa bleek dat we geen 'attentie', maar een enorm cadeau gekregen hadden. Het was fantastisch. Wij bedanken langs deze weg Neboplus heel hartelijk voor de mooie avond en het prachtige cadeau.'*

### Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijke factor in het welbevinden van de bewoners en zijn onmisbaar in de dagelijkse aandacht en begeleiding. Zij ondersteunen op de afdelingen, bij activiteiten en geven persoonlijke aandacht en begeleiding.

### Behandeldienst

Toenemende complexiteit vraagt om intensieve afstemming tussen zorg, behandeling, bewoner en familie. In alle gevallen is het van belang dat de verschillende zorgverleners ieder een eigen verantwoordelijkheid hebben richting de bewoner. Samen afstemmen over de inhoud en regie op de behandeling is daarbij essentieel.

De Specialist Ouderengeneeskunde en/of Verpleegkundig Specialist heeft binnen Neboplus 'de regie' en is daarmee verantwoordelijk voor de samenhang van de behandeling. In de toekomst kan ook nagedacht worden over een rol van de psycholoog als regiebehandelaar, afhankelijk van de zorgvraag.

De zorgpraktijk is echter zodanig complex en veelvormig dat het niet mogelijk is om een panklare handreiking te maken die in elke situatie direct toepasbaar is. Belangrijk is vooral dat de informatie uitwisseling (zowel in dossier als mondeling) goed gestalte krijgt. Rapportage dus door de professionals en zorgmedewerkers, maar ook in een taal die voor de bewoners en de naasten begrijpelijk is. Voor 2025 heeft de behandeldienst daarom het voornemen om het team uit te breiden met paramedici en de afstemming en samenwerking rondom triage te optimaliseren.

### Doel

Thema	Acties	Regie-voerder
Er is een goede samenwerking tussen de verschillende functies van zorg en de behandeldienst.	Optimaliseren en maken van heldere afspraken rondom de triage.	MZW/ MHV
	Ontwikkelen van een eenduidige werkwijze en toepassing voor het gebruik van de SBARR en EWS	

### 3.3 Het werk organiseren

Elk zorgproces begint bij de wensen die bewoners hebben voor hun ondersteuning. De bestuurder stuurt op aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg. 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 primaire proces. De ontwikkelingen hiervan en de innovaties die hieruit voortkomen, worden door Neboplus gevolgd aan de regionale IT tafels.

### Technologische hulpbronnen

Op de zorgafdelingen en afdelingen kleinschalig wonen wordt gebruikgemaakt van domotica in verschillende vormen. Verschillende soorten sensoren, camera's en alarmzenders worden ingezet met als doel om meer vrijheid te kunnen geven aan bewoners. De mogelijkheden zijn flexibel en modulair op te bouwen.

#### Doel

Thema	Acties	Regie-voerder
Medewerkers kunnen spraakgestuurd rapporteren in het ECD.	Doorontwikkeling ECD zodat medewerkers de mogelijkheid krijgen om spraakgestuurd te rapporteren.	MB
	Instructie voor alle medewerkers die rapporteren over het gebruik van spraakgestuurd rapporteren.	

### 3.4 Leren en ontwikkelen

De grootste bedreiging van de ouderenzorg in de toekomst is het tekort aan zorgmedewerkers. Om die reden zet Neboplus de medewerker op één. Neboplus is ervan overtuigd dat medewerkers in de ouderenzorg 'ontzorgd' moeten worden om hun werk goed te kunnen volhouden. Als sector moeten we aantrekkelijk zijn voor een nieuwe generatie zorgverleners.

#### De medewerker op één

Neboplus investeert jaarlijks in vitaliteit, scholing, preventie, hulpmiddelen, toetsing, evaluatie en verbeterplannen. Deze activiteiten vinden grotendeels plaats via de Commissie Veiligheid, WZD-commissie, Infectiepreventie Commissie, Werkgroep Palliatieve Zorg, Kwaliteitscommissie, Medicatiecommissie, en via de Opleidingsfunctionaris en de afdeling Kwaliteit. De kwaliteitsverpleegkundige is actief bij de afdelingen betrokken en aanwezig om het werkplekleren te ondersteunen en bevorderen.

#### Leren van elkaar

Neboplus werkt actief samen in het 'Lerend netwerk' met Zorggroep Ena, Norschoten & Sirjon (Elim). Dit heeft onder andere geleid tot onderlinge audits, het uitwisselen van beleid en het opzoeken van de samenwerking op het vlak van opleiden en kwaliteit.

#### Deskundigheid

Neboplus is van mening dat een bewoner altijd de zorg zou moeten krijgen van iemand die daartoe bevoegd en bekwaam is. Wie het ook is, het moet zichtbaar zijn dat de persoon bevoegd en bekwaam is. Daarom blijft toetsing van belang, maar er komt door de invoering van het Generiek Kwaliteitskompas ruimte voor maatwerk en zullen trainingen en scholingen in de toekomst zich meer richten op de vraag van een medewerker of team, dan op het aanbod. Van belang is dat er recht gedaan blijft worden aan het vak van verzorgenden en verpleegkundigen en de kwaliteit van zorg voor kwetsbare mensen de focus is. In 2025 zal er een visie komen wat als fundament gelegd kan worden onder de deskundigheidsmix. Hierin zal vastgelegd worden hoe de toetsing op maat gerealiseerd kan worden. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat toetsing en scholing aangeboden worden vanuit vertrouwen en niet vanuit controle.

## Doel

Thema	Acties	Regie-voerder
Neboplus werkt met een passende deskundigheidsmix.	Er wordt een visie ontwikkeld voor een passende deskundigheidsmix	MB
	Toetsing en scholing inrichten op vraag van medewerkers en teams.	

### 3.5 Reflectie op kwaliteit

Wij zijn ervan overtuigd 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 zijn recht komt. Daarom hechten wij aan de Neboplus-“wij lossen het samen op-mentaliteit”, loyaliteit, creativiteit en ondernemerschap van de medewerkers. Door reflectie en een open houding willen wij blijven leren en ontwikkelen. MT-leden dragen bij aan de gemeenschap door loyaliteit, collegialiteit en een mensgerichte en participerende leiderschapstijl.

Aansluiten bij en afstemmen op de individuele bewoner vraagt ook om reflectie en een open blik. Alle medewerkers krijgen daarom de gelegenheid om zich te blijven ontwikkelen door middel van scholing en beraad. Organisatiebreed verdiepen we ons steeds weer in onze kernwaarden en wat deze betekenen voor de zorg aan de bewoners.

### Kwaliteitsindicatoren

Neboplus zet verschillende instrumenten in om de kwaliteit voortdurend te evalueren en verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn: jaarplannen en -verslagen, de input en benchmarkgegevens van Zorginstituut Nederland, diverse tevredenheidsmetingen, ZorgkaartNederland, klachtenregistraties, interne audits, incidentmeldingen en eindgesprekken. Zorgprofessionals, de OR en de CR zijn nauw betrokken bij het ontwikkelen van de plannen. Externe audits zoals Materiële controles, Inspectiebezoeken en audits voor het PREZO-keurmerk dragen eveneens bij aan het verbeteren van kwaliteit.

Neboplus heeft het gouden PREZO (PREstaties in de ZOrg) keurmerk. In 2024 is voor de locatie het Voorthuis gestart met een PREZO keuze certificaat. Op deze manier wordt een begin gemaakt met het aantoonbaar werken aan kwaliteit. In 2025 zal de locatie meegaan in de cyclus van locatie Nebo waardoor de gehele organisatie PREZO gecertificeerd is.

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. Er is een goede meldcultuur onder medewerkers van incidenten. Via MIB en MIM formulieren worden meldingen en incidenten geregistreerd en verwerkt. Analyse wordt gedaan aan de hand van de PRISMA classificatie door een MIB-commissielid van een ander team.

### Clïenttevredenheid

Met de invoering van het Generiek Kompas wordt de cliënttevredenheid gemeten met een nieuw meetinstrument. De Ervaringsmeting bestaat uit tien vragen voor de bewoners met een zorgvraag, twee vragen voor de naaste(n), twee open velden voor een compliment en/of verbeterpunt en een aanbevelingsvraag. Bij elke vraag heeft de bewoner of naaste(n) ook ruimte om nadere toelichting te geven. Het meetinstrument is bedoeld om, in combinatie met het kwaliteitsbeeld, inzicht te krijgen in kwaliteit op basis van ervaringen van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers en naasten, zodat organisaties en professionals op basis hiervan kunnen leren en verbeteren, en er transparantie is voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

### Medewerkerstevredenheid

De medewerkerstevredenheid wordt 2-jaarlijks gemeten via de Actiz medewerkersmonitor. Het doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de werkbeleving, tevredenheid van en aandachtspunten voor de medewerkers.

#### Doel

Thema	Acties	Regie-voerder
Wat betreft administratieve lasten, zet Neboplus in op een regelarme standaard.	Opstellen van een ABC van de protocollen	MZW/ MHV
	Vernieuwde Ervaringsmeting implementeren	
	Optimaliseren van kwaliteitsomgeving op intranet	

## Lijst met afkortingen

ADL	= Dagelijkse verzorging, zoals wassen en aankleden
CB	= Coördinator behandeldienst
CR	= Cliëntenraad
ECD	= Elektronisch Cliënten Dossier
GVP	= Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric
MAB	= Manager Advies & Behandeling
MB	= Manager Bedrijfsvoering
MDO	= Multidisciplinair overleg
MFB	= Manager Facilitair Bedrijf
MIB	= Melding Incident Bewoner
MIM	= Melding Incident Medewerker
MPT	= Modulair Pakket Thuis, een zorgprofiel in thuiszorgvorm
MT	= Management team
MVT	= Manager locatie het Voorthuis
MZW	= Manager Zorg & Welzijn
OR	= Ondernemingsraad
P&C	= Planning & Control (cyclus)
PREZO	= PREstaties in de Zorg kwaliteitssysteem
PRISMA	= Analysemethode om fouten op te sporen en processen te verbeteren
RvB	= Raad van Bestuur (bestuurder Neboplus)
VIG	= Verzorgende Individuele Gezondheidszorg
VPK	= Verpleegkundige
VPT	= Volledig Pakket Thuis, een zorgprofiel in thuiszorg
Wkkgz	= Wet Kwaliteit en Klachten GezondheidsZorg
Wlz	= Wet langdurige zorg
Wmo	= Wet Maatschappelijke ondersteuning (o.a. dagopvang)
WZD	= Wet Zorg en Dwang
ZLP	= Zorgleefplan
Zvw	= Zorgverzekeringswet (o.a. thuiszorg)



## Bijlage 1 Organogram

