

# Neboplus

## Kwaliteitsplan 2023

Toevoeging feedback Ena:  
Toevoeging feedback Norschoten: 16-02-2023  
Toevoeging feedback Elim:

Besproken en akkoord bevonden in Ondernemingsraad: 15 december 2022

Besproken en akkoord bevonden in Cliëntenraad: 29 november 2022

Besproken en akkoord bevonden in Raad van Toezicht: 8 december 2022

# Inhoud

<b>1  Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2  Profiel zorgorganisatie</b>	<b>4</b>
<b>3  Profiel personeelssamenstelling</b>	<b>5</b>
<b>4  Het kwaliteitskader bij Neboplus</b>	<b>6</b>
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
4.2 Wonen en welzijn	7
4.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	8
4.4 Leren en werken aan kwaliteit	11
4.5 Leiderschap, governance en management	14
4.6 Personeelssamenstelling	15
4.7 Gebruik van hulpbronnen	16
4.8 Gebruik van informatie	17
<b>5  Samen leren en verbeteren</b>	<b>18</b>
<b>6  Lijst met afkortingen</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 1  Organogram Neboplus</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 2  Feedback Lerend Netwerk</b>	<b>21</b>

# 1 | Inleiding

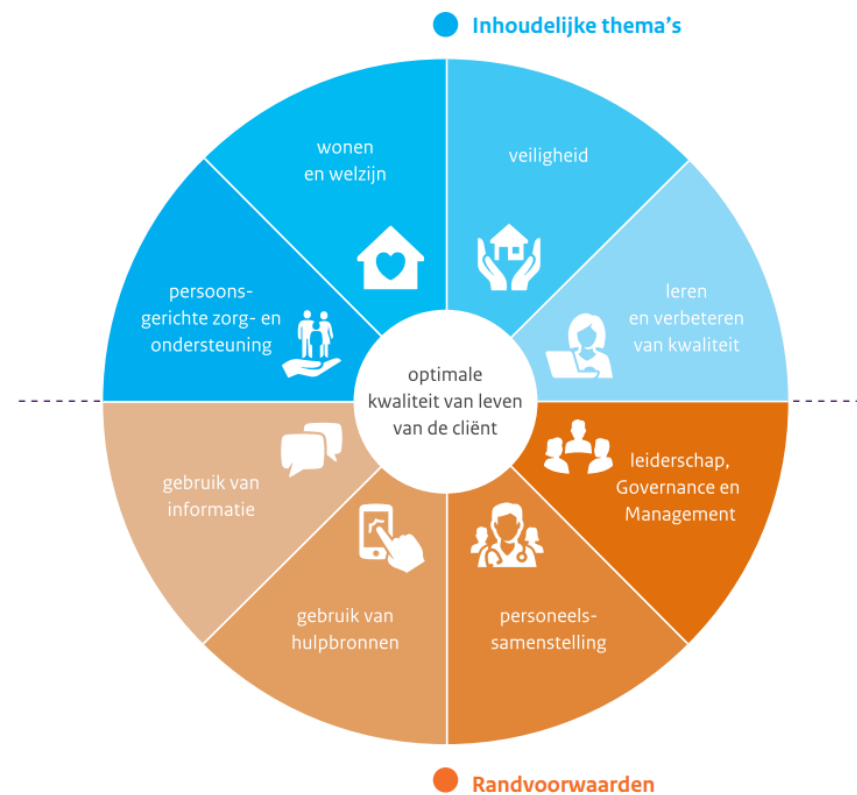
Voor u ligt het Kwaliteitsplan Neboplus 2023. Dit plan is voortgekomen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het plan ondersteunt Neboplus in het nadenken over kwaliteit en richting geven in beleidskeuzes. Jaarlijks wordt een nieuwe versie gemaakt, met nieuwe speerpunten en inzichten.

Dit kwaliteitsplan staat naast het Meerjarenbeleid 2022-2025, de kaderbrief en de jaarplannen 2023. Onderwerpen die dubbel voorkomen worden niet in beide beschreven maar wel beide verantwoord via de kwartaalevaluaties. Daarnaast sluit dit plan aan bij de gebruikelijke P&C cyclus, het strategisch opleidingsplan en het opleidingsplan.

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 tweede helft van 2023 zal voor Neboplus met name in het teken staan van de opening en inhuizing van onze tweede locatie 'Het Voorthuis'. Gezien de omvang van het werk dat hiermee gemoeid zal gaan voor de ondersteunende afdelingen van Neboplus, is hiermee rekening gehouden met de ambitie en doelen voor 2023.

*Om de leesbaarheid te vergroten wordt frequent gebruik gemaakt van afkortingen. Deze zijn separaat op de laatste pagina opgenomen met een verklaring.*



Overzicht Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

*Het MT van Neboplus geeft goedkeuring aan dit document.  
De CR & OR hebben instemmingsrecht.*

## 2| Profiel zorgorganisatie

### 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 door aan te sluiten bij wat iemand nog wel kan en dat te versterken, het accent verschuift 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**

### Doelgroepen

Neboplus levert ouderenzorg binnen haar muren vanuit:

- **WLZ** - Verblijf met en zonder behandeling (*100 bewoners*)
  - In de vorm van zorgprofiel 4,5,6,7 en incidenteel 8 of 9. Of via MPT & VPT, in de vorm van scheiden van wonen en zorg
- **ZVW** - Thuiszorg (aan *gemiddeld 20 bewoners*)
- **WMO** - Dagopvang (aan *gemiddeld 18 thuiswonende cliënten*)

De omzet van deze 3 financieringsbronnen was in 2020 in totaal € 9.705.294

### Typering Neboplus

Neboplus 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. 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.

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

#### Visie op personeel

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

Neboplus wil de komende jaren werken aan de ontwikkeling van een vitale cultuur: een gezonde, mensgerichte, warme en betrokken cultuur die langdurig houdbaar is. Met medewerkers die met een warm hart én in een gezonde balans en beroepshouding kunnen werken omdat ze weten wat er van hen verwacht wordt. Met leiders die echt ‘beschikbaar’ zijn vanuit de volwassen positie van leiders en als mens. Dat geldt zowel voor de bestuurder, als voor het MT en de operationeel leidinggevenden. Dan kunnen leidinggevenden het gewenste voorbeeldgedrag laten zien: mensgericht, vitaal, in balans, warm en betrokken. Geen overnemende zorg, geen autonomie berovende regels en gewoonten, maar veerkracht. Meer volwassenheid en een heldere rol, taak en mandaat voor iedereen in het systeem.

Samen werken aan het doel van Neboplus: “Van betekenis zijn: samen, waarde(n)vol en ondernemend”.

De som van totale bedrijfsopbrengsten van Neboplus in 2021 was € 11.112.618,- en de personeelskosten bedroegen € 7.303.673,-.

#### Samenstelling personeelsbestand

Peildatum: november 2022

##### Aantal Medewerkers & Vrijwilligers

BBL leerlingen	16
BGO stagiairs	15
Dagverzorging	8
Facilitair Bedrijf	41
Staf/ Management	36
Vrijwilligers	144
Welzijn	8
Zorgmedewerkers	130

##### Verhouding leerling t.o.v. gediplomeerden

Gediplomeerden	130 (64,89 fte)
Leerlingen	16 (11,66 fte)

##### Ziekteverzuim

Gemiddelde 2022	5,74%
-----------------	-------

##### FTE verdeling

BBL leerlingen	11,66
Behandeldienst	4,43
Dagverzorging	3,25
Huishouding/ Facilitair Bedrijf/ Keuken	17,66
Helpende niv. 2	10,41
Staf/ Management	14,36
VIG niv. 3	36,87
VPK niv. 4	16,83
VPK niv. 5	2,32
Welzijn	3,44
<b>Totaal</b>	<b>121,23</b>

##### FTE in- en uitstroom

Instroom	17,2 fte
Uitstroom	14,7 fte

## 4| Het kwaliteitskader bij Neboplus

### 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### Kwaliteitskader

*Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat er voor hem of haar toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. De dialoog tussen de cliënt en de zorgprofessional vormt de basis van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De wens van de bewoner is leidend bij zorg en dienstverlening in alle levensdomeinen. Vier thema's worden hierbij in het Kwaliteitskader genoemd: Compassie, Uniek zijn, Autonomie & Samen beslissen.*

#### Werkwijze van Neboplus

Elke bewoner heeft een persoonlijk 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 uren beschikbaar gesteld krijgt voor dit contact en de communicatie via het digitale Cliëntportaal.

De thema's uit het Kwaliteitskader (compassie, uniek zijn, autonomie en de samen beslissen) 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 cliënt of diens vertegenwoordiger wordt hiervoor uitgenodigd.

#### Speerpunten 2023

- Herontwikkelen van de visie op vrijheid.
- Verder implementeren persoonsgericht werken.
- Van 'Bewoners centraal' naar 'Bewoners en naasten centraal'.
- Het betrekken van bewoners en naasten bij de zorg/ activiteiten die nu door medewerkers/ vrijwilligers uitgevoerd worden.

#### Doelen 2023 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat	Wanneer	Door wie
Visie op vrijheid is in samenspraak met medewerkers afgestemd op de praktijk.	30-06-2023	MZW
De rapportage is persoonsgericht.	31-10-2023	MZW
In de processen binnen Neboplus en het zorgleefplan is de belangrijke rol van naasten van bewoners duidelijk vastgelegd.	31-08-2023	MZW

### Wat zeggen de bewoners en naasten

*'Heel erg tevreden! Zien de bewoners en hebben er aandacht voor. Ook die mensen die niet helemaal in zorg zijn maar in de aanleunwoning wonen hebben hele korte lijntjes en zijn open, eerlijk en transparant. Doen alles wat kan of regelen het binnen een paar dagen. Communicatie is super zowel in het persoonlijke als met de mail. En qua verpleging en ondersteunende diensten hele lieve mensen met allemaal passie voor hun vak. Mijn ouders kunnen niet op een betere plek zitten en wil graag bij deze een groot compliment geven. Heel tevreden, je gun iedere oudere zo'n plekje.'*

*Bron: ZorgkaartNederland review Neboplus d.d. 27-09-2022*

## 4.2 Wonen en welzijn

### **Kwaliteitskader**

*Het Kwaliteitskader geeft vijf thema's weer over wonen en welzijn die leidend zijn bij kwaliteitsverbetering van het leefklimaat: Zingeving, Zinnvolle tijdsbesteding, Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, Familieparticipatie en inzet vrijwilligers & Wooncomfort.*

### **Werkwijze van Neboplus**

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 in 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) en 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 bewoner op een afdeling.

De kleding wordt, indien gewenst, gewassen en gestreken door de linnenkamer van Neboplus.

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

Ook mantelzorgers vormen een belangrijke factor in het leven van bewoners. Zij hebben vaak een emotionele band met hun naaste, die lang bestaat, intensief is en zij hebben veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij ook bij Neboplus kunnen blijven inzetten. Neboplus ziet het belang van mantelzorgers en spant zich in 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.

De bewoner krijgt de gelegenheid 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.

Samen met partner Intrakoop doet Neboplus onderzoek naar mogelijkheden om te verduurzamen en de ecologische voetafdruk te verkleinen.

#### Wat zeggen de bewoners en naasten

*'Nebo is fantastisch, ze kennen de cliënt, geven goede zorg! En met respect en liefde. Top medewerkers. Altijd goede communicatie.'*

*Bron: Cliëntenonderzoek Neboplus 2022*

#### Speerpunten 2023

- Mogelijkheid onderzoeken van een prikkelarme omgeving voor bewoners met dementie.
- Structureel gebruik maken van de levensgeschiedenis van bewoners in de daginvulling en het organiseren van activiteiten.

#### Doelen 2023 - Wonen en welzijn

Wat	Wanneer	Door wie
In 2023 wordt onderzoek gedaan of het gewenst is één afdeling meer prikkelarm in te richten.	31-12-2023	MZW
De daginvulling van de bewoners en activiteiten zijn afgestemd op hun levensgeschiedenis.	30-06-2023	MZW

#### 4.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

##### Kwaliteitskader

*Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorgprofessionals, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de veiligheid van cliënten waarborgen. In het kwaliteitskader is een aantal thema's benoemd die belangrijk zijn voor de kwaliteit en veiligheid van cliënten: Medicatieveiligheid, Decubituspreventie, Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbepalende maatregelen, Advanced care planning, Aandacht voor eten en drinken, Preventie van acute ziekenhuisopname*

##### 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-commissie, Infectiepreventie Commissie, Werkgroep Palliatieve Zorg, Kwaliteitscommissie, Medicatiecommissie, en via de Opleidingsfunctionaris & Afdeling Kwaliteit. De kwaliteitsverpleegkundige is actief bij de afdelingen betrokken en aanwezig om het werkplekklaren te ondersteunen en bevorderen.

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.

### **Medicatieveiligheid**

Neboplus werkt met een medicatiecommissie en gaat uit 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. Medicatieveiligheid is tevens onder de aandacht van de Kwaliteitscommissie via de MIB-meldingen en staat op de agenda van het teamoverleg. Samen met het team worden eventuele vervolgacties vastgesteld.

### **Decubitus**

De medewerkers in de zorg zijn dagelijks alert op mogelijk huidletsel. Er wordt nauw samengewerkt met de verpleegkundig

specialist en het verpleegkundig team bij complexe wondzorg. Ook kunnen de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist en logopedist in consult gevraagd worden. De ergocoaches van Neboplus zijn actief betrokken bij de inzet van hulpmiddelen die het risico op huidletsel minimaliseren. Er zijn aandachtsvelders aangesteld welke op het gebied van wondzorg en decubitus coaching on the job verzorgen.

### **Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen**

Volgens de zorgvisie van Neboplus is ieder mens 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. Het 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.

Neboplus voldoet aan de eisen van de Wet Zorg en Dwang. Er is een Wzd-functionaris aangesteld en opgeleid en Neboplus werkt met een Wzd-commissie. Deze commissie signaleert en adviseert ten aanzien van de algemene gang van zaken binnen Neboplus op het gebied van de Wzd.

De rol van zorgverantwoordelijke wordt binnen Neboplus ingevuld door de contactverzorgende van de cliënt. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg, vragen zij begeleiding aan de zorgverantwoordelijke-coach. Deze rol wordt binnen Neboplus ingevuld door GVP'ers.

### **Advance Care Planning (ACP)** (*De afspraken over behandeling en zorg rond het levenseinde.*)

Met elke nieuwe bewoner wordt een ACP-gesprek gevoerd door de behandelaar. Tijdens het MDO en Zorgleefplangesprek wordt gecontroleerd of dit nog steeds juist is. Er worden familie gesprekken gepland wanneer er een verandering in de gezondheid is. ACP afspraken worden duidelijk vastgelegd in het ECD bij cliëntkenmerken.

Neboplus werkt met een werkgroep palliatieve zorg.

### **Aandacht voor eten & drinken**

Binnen Neboplus worden dagelijks verse maaltijden bereid. In eigen beheer met koks in loondienst. Deze maaltijden worden vanuit een buffet in het restaurant 'De Meent' geserveerd. Neboplus heeft een menucommissie welke met de kok en de leidinggevende van het restaurant overleg voert. De bewoners kunnen aangeven wat zij lekker vinden en niet lusten, de koks maken in dat geval een alternatief. Op de groepen van Kleinschalig Wonen wordt in de huiskamers gezamenlijk gegeten. Indien nodig worden een logopediste of diëtiste betrokken.

Indien een diëtiste betrokken is bij de zorgverlening of indien er specifieke wensen zijn met betrekking tot de (verstrekking van) 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. De broodmaaltijd wordt geserveerd vanuit een broodkar die dagelijks op iedere zorgafdeling langskomt met daarin verschillende soorten brood en beleg.

### **Preventie van acute ziekenhuisopname**

In Neboplus wordt gewerkt met een verpleegkundig team, welke de verzorgenden bij acute situaties ondersteunt in het inschatten van de situatie d.m.v. een wetenschappelijk gevalideerd instrument, de SBARR. Hiermee worden acute situaties in kaart gebracht en kan de dienstdoende behandelaar snel beslissen. Hiernaast zijn de afspraken over wel/niet naar het ziekenhuis altijd duidelijk vastgelegd in het ECD. Op deze manier kan onderbouwd bepaald worden of een acute ziekenhuisopname wel/niet van toepassing is en veelal ook worden voorkomen.

### **Wat zeggen de bewoners en naasten**

*'Alle medewerkers zijn zeer beleefd, attent en behulpzaam. Alle faciliteiten zijn binnenshuis waardoor ik energie overhoudt om van de leuke dingen te kunnen genieten. Eventuele vragen en/of verzoeken worden in zeer korte tijd beantwoord.'*

*Bron: ZorgkaartNederland review Neboplus d.d. 19-09-2022*

### Speerpunten 2023

- Versterking samenwerking tussen zorg en huisartsen.
- Optimaliseren van hygiënisch werken en infectiepreventie.
- Evalueren van de beleidsnotitie Wzd.
- Familienet naast de kleinschalig wonen afdelingen ook implementeren en uitrollen op de zorgafdelingen.

### Doelen 2023 - Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Wat	Wanneer	Door wie
Voor alle bewoners met huisartsenzorg zijn duidelijke afspraken gemaakt over de samenwerking.	31-08-2023	MZW
Random infectiepreventie zijn middelen aangeschaft om effectief en veilig te kunnen werken.	31-08-2023	MZW
WZD beleidsnotitie is geëvalueerd & geactualiseerd op laatste ontwikkelingen.	30-06-2023	CB
Familienet is geïmplementeerd op de zorgafdelingen	31-08-2023	MZW

## 4.4 Leren en werken aan kwaliteit

### Kwaliteitskader

Organisaties voor verpleeghuiszorg zijn lerende organisaties, die streven naar de optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers. De volgende onderdelen worden benoemd om continu samen te leren en ontwikkelen: Leren van en in de praktijk, Leren van elkaar, Plannen maken, Evalueren en ontwikkelen, Inzicht en bijsturen.

### Werkwijze van Neboplus

#### Leren van en in de praktijk

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. Externe audits zoals Materiële controles, Inspectiebezoeken en voor het PREZO keurmerk dragen eveneens bij aan het verbeteren van kwaliteit.

Zorgprofessionals, de OR en de CR zijn nauw betrokken bij het ontwikkelen van de plannen.

Neboplus heeft het PREZO (PREstaties in de ZOrg) keurmerk.

### **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 opzoeken van de samenwerking op het vlak van opleiden en kwaliteit.

### **Plannen maken**

Het Kwaliteitsplan 2023 is geïmplementeerd in het jaarplan 2023 en wordt per kwartaal uitgevoerd en geëvalueerd.

### **Evalueren en ontwikkelen**

Het Kwaliteitsverslag 2021 is in mei 2022 afgerond, besproken in de CR en Raad van Toezicht, gedeeld met het Zorgkantoor en op de website van Neboplus geplaatst inclusief feedback van de collega-organisaties uit het lerend netwerk.

De cliënttevredenheid wordt jaarlijks gemeten. Voor de thuiszorgcliënten gaat dit jaarlijks via de PREM vragenlijst. Voor de cliënten van de dagopvang is dit 3-jaarlijks via een vragenlijst. De overige cliënten ontvangen jaarlijks een uitnodiging om deel te nemen via een digitaal/ papieren formulier of kunnen kiezen om dit via een interviewer te laten afnemen.

De medewerkerstevredenheid wordt 2-jaarlijks gemeten via de Actiz medewerkersmonitor.

### **Inzicht en bijsturen**

De informatie die voortkomt uit de gesprekken met ketenpartners is essentieel om het huidig 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 beleids-avonden, die jaarlijks worden gehouden, een belangrijk onderdeel om als medewerker inzicht te krijgen in de koers van de organisatie en als medewerker zijn of haar stem te laten horen.

### **Wat zeggen de bewoners en naasten**

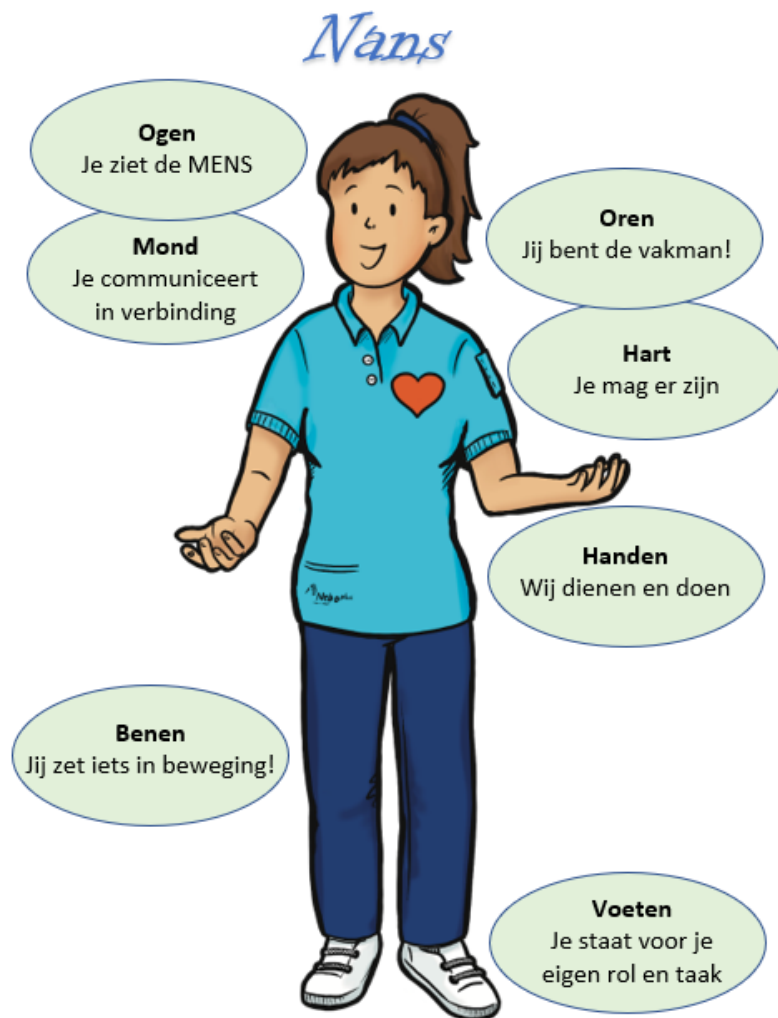
*'Ik ben er tevreden over. Als je op een andere tijd geholpen wilt worden, dan doen ze dat.'*

*Bron: Tevredenheidsonderzoek wijkverpleging Neboplus 2022 (PREM)*

### **Speerpunten 2023**

- Inzetten op een goede balans tussen betrokken & professionele medewerkers met behulp van fictieve medewerker Nans.
- Werkbegeleiders ondersteunen bij het leren voor jong & oud.
- Onderzoek naar andere methode voor het ophalen van cliëntervaringen met als doel beter bruikbare informatie op te halen om de juiste verbeteracties uit te kunnen zetten.
- Buddysysteem voor verpleegkundigen implementeren.
- Leren en verbeteren een vast onderdeel maken van het dagelijks werk.

### Doelen 2023 - Leren en werken aan kwaliteit



Fictieve medewerker 'Nans'

Wat	Wanneer	Door wie
Medewerkers worden ondersteund vanuit de organisatie bij het versterken van de balans tussen betrokken & professioneel.	31-12-2023	MZW, MFB, MB
Onderzoeken naar (on)mogelijkheden van generatieleren bij Neboplus.	30-06-2023	MB
Er is onderzoek gedaan naar een methode om bruikbare informatie op te halen met cliëntervaringen, met als doel gerichte verbeteracties uit te kunnen zetten.	31-03-2023	MZW
Er is een buddy-systeem geïmplementeerd voor verpleegkundigen, om het leren van elkaar te bevorderen	31-12-2023	MZW
Leren en verbeteren structureel inbedden in bestaand beleid en werkwijzen	30-09-2023	MB

## 4.5 Leiderschap, governance en management

### *Kwaliteitskader*

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management: Visie op zorg, Sturen op kernwaarden, Leiderschap en goed bestuur, Rol en positie interne organen en toezichthouder(s), Inzicht hebben en geven, Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

### **Kernwaarden Neboplus**

#### **Samen**

*Wij, medewerkers en vrijwilligers, werken graag samen met familie en ketenpartners*

#### **Waarde(n)vol**

*Wij koesteren onze identiteit, cultuur en kwaliteit*

#### **Ondernemend**

*Wij denken in kansen en zijn een open organisatie*

*Het organogram van Neboplus is bijgesloten in bijlage 1.*

### **Werkwijze van Neboplus**

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, Dienstenteam 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.

De bestuurder speelt een actieve rol bij het onderhouden van het Lerend Netwerk. 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 CR 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.

De zorgvisie (hoofdstuk 2) en kernwaarden zijn onderdeel van het Meerjarenbeleid 2022-2025 en de Kaderbrief 2023.

Neboplus werkt met een Managementteam bestaande uit: Manager Zorg & Welzijn, Manager Facilitair Bedrijf en Manager Bedrijfsvoering.



## 4.6 Personeelssamenstelling

### *Kwaliteitskader*

Ten aanzien van de vastgestelde Normen voor personeelssamenstelling (kwaliteitskader) kan Neboplus aantonen te voldoen aan de gestelde vereisten. Voor een volledig overzicht van de criteria verwijzen wij naar het Kwaliteitsverslag van 2021, dat op de website te vinden is.

*Wij zijn er van 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 Nebo “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 & participerende leiderschapsstijl.*

### *Werkwijze van Neboplus*

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 werkt met een Strategische Personeelsbeleid en een jaarlijks opleidingsplan.

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.

### Doelen 2023 - Personeelssamenstelling

Wat	Wanneer	Door wie
Werving en onboarding van medewerkers voor de nieuwe locatie 'Het Voorthuis'	31-08-2023	MB
Opleidingstraject voor gastvrouw/gastheer & Onderzoeken inzet gastvrouw/heer in de formatie van locatie Nebo.	Gehele jaar	MB
Opleiden van één verpleegkundig specialist	Gehele jaar	MB

#### Wat zeggen de bewoners en naasten

*'Neboplus wil duidelijk een veilige haven zijn voor haar bewoners. Daarbij beschikt zij over gemotiveerde verzorgenden waaronder enkele echte "toppers". Voor Neboplus als werkgever de kunst om juist deze medewerkers gemotiveerd en binnenboord te houden.'*

*Bron: Cliëntenonderzoek Neboplus 2022*

## 4.7 Gebruik van hulpbronnen

### Werkwijze van Neboplus

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.

#### Technologische hulpbronnen

Op de zorgafdelingen en afdelingen kleinschalig wonen wordt gebruik gemaakt 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.

#### Wachlijsten

De wachtlijst van Neboplus is beschikbaar op de website van Neboplus. Deze wordt beheerd door de ouderenadviseurs van Neboplus die in nauw contact staan met de doelgroep.

### 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.

### Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

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).

De behandeldienst van Neboplus wordt ingezet ten behoeve van VellerVeste in Barneveld (onderdeel van Lelie Zorggroep) en Bethanië in Ede.

### **Doelen 2023 - Gebruik van hulpbronnen**

<b>Wat</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Door wie</b>
In een pilot e-health rondom gebruik incontinentiemateriaal is onderzocht of dit een kwaliteitsverbetering is voor bewoners en verzorgenden.	31-06-2023	MZW

## **4.8 Gebruik van informatie**

### *Kwaliteitskader*

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.

### *Werkwijze van Neboplus*

Neboplus hecht veel waarde aan de ervaringen van bewoners. Zorgkaart Nederland wordt actief gepromoot en ingevuld. Jaarlijks worden onder verschillende doelgroepen tevredenheidsmetingen uitgevoerd. De CR is actief betrokken bij de bespreking van de uitkomsten en de vervolgspraken naar aanleiding daarvan.

Neboplus maakt voor het meten van de tevredenheid gebruik van de totaalscore op basis van 6 vragen zoals beschreven in het kwaliteitskader. Daarnaast gebruikt Neboplus de PPP-methodiek, wat staat voor Positive Perception Program voor de zorg. De keuze voor deze methodiek is in samenspraak met de CR en met goedkeuring van de OR gemaakt. De uitkomsten van de onderzoeken zijn openbaar toegankelijk op de website van Neboplus ([www.neboplus.nl](http://www.neboplus.nl)).

Het kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk op de website van Neboplus, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en op de website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

## 5| Samen leren en verbeteren

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 kwartaal evaluaties van het jaarplan, welke ook gedeeld wordt met de medezeggenschapsorganen, wordt de evaluatie van deze punten opgenomen.

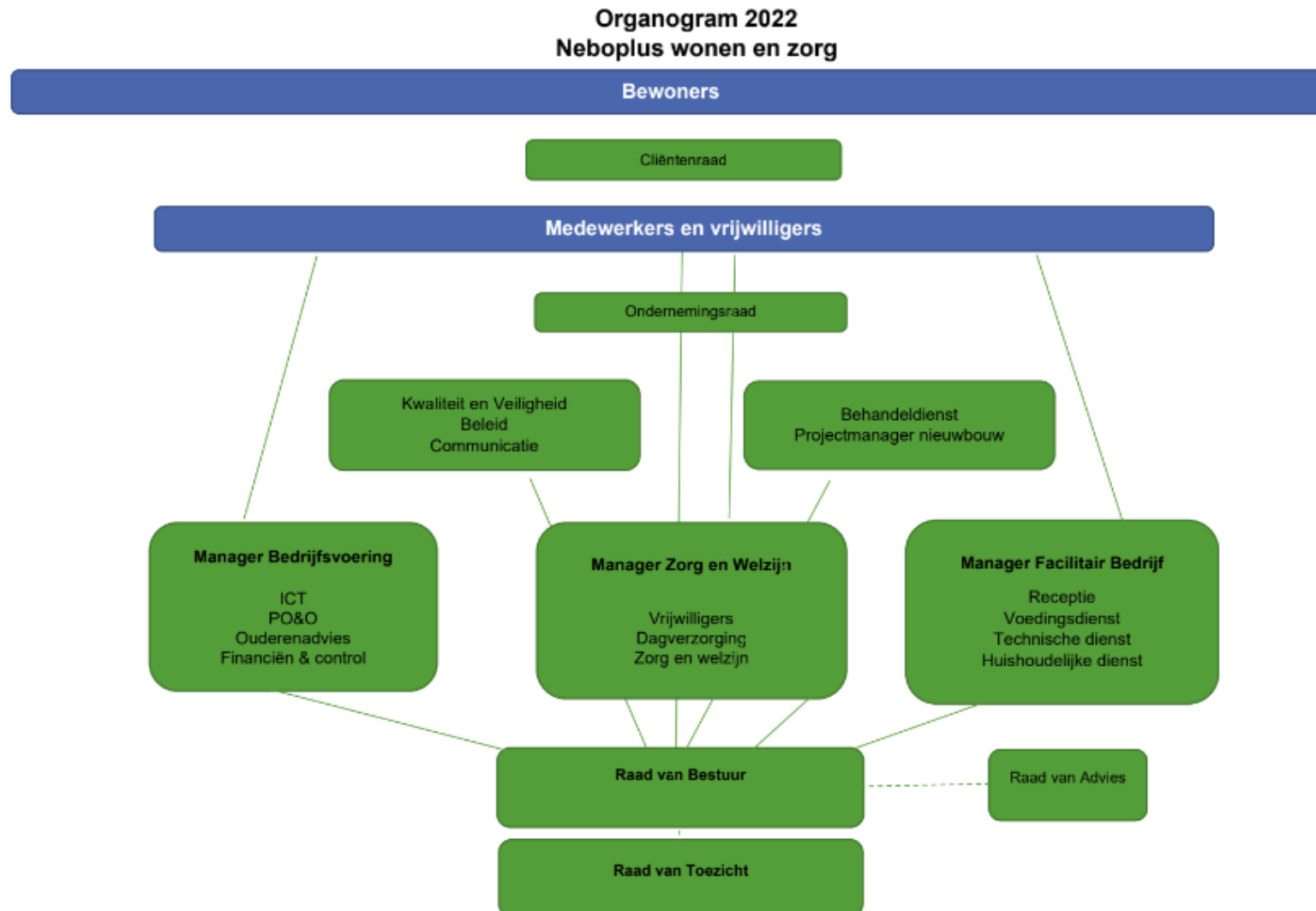
Wat	Wanneer	Door wie
<b>4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>		
Visie op vrijheid is in samenspraak met medewerkers afgestemd op de praktijk.	30-06-2023	MZW
De rapportage is persoonsgericht.	31-10-2023	MZW
In de processen binnen Neboplus en het zorgleefplan is de belangrijke rol van naasten van bewoners duidelijk vastgelegd.	31-08-2023	MZW
<b>4.2 Wonen en welzijn</b>		
In 2023 wordt onderzoek gedaan of het gewenst is één afdeling meer prikkelarm in te richten.	31-12-2023	MZW
De daginvulling van de bewoners en activiteiten zijn afgestemd op hun levensgeschiedenis.	30-06-2023	MZW
<b>4.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning</b>		
Voor alle bewoners met huisartsenzorg zijn duidelijke afspraken gemaakt over de samenwerking.	31-08-2023	MZW
Rondom infectiepreventie zijn middelen aangeschaft om effectief en veilig te kunnen werken.	31-08-2023	MZW

Wat	Wanneer	Door wie
WZD beleidsnotitie is geëvalueerd & geactualiseerd op laatste ontwikkelingen.	30-06-2023	CB
Familienet is geïmplementeerd op de zorgafdelingen	31-08-2023	MZW
<b>4.4 Leren en werken aan kwaliteit</b>		
Medewerkers worden ondersteund vanuit de organisatie bij het versterken van de balans tussen betrokken & professioneel.	31-12-2023	MZW, MFB, MB
Onderzoeken naar (on)mogelijkheden van generatieleren bij Neboplus.	30-06-2023	MB
Er is onderzoek gedaan naar een methode om bruikbare informatie op te halen met cliëntervaringen, met als doel gerichte verbeteracties uit te kunnen zetten.	31-03-2023	MZW
Er is een buddy-systeem geïmplementeerd voor verpleegkundigen, om het leren van elkaar te bevorderen	31-12-2023	MZW
Leren en verbeteren structureel inbedden in bestaand beleid en werkwijzen	30-09-2023	MB
<b>4.6 Personeelssamenstelling</b>		
Werving en onboarding van medewerkers voor de nieuwe locatie 'Het Voorthuis'	31-08-2023	MB
Opleidingstraject voor gastvrouw/gastheer & Onderzoeken inzet gastvrouw/heer in de formatie van locatie Nebo.	Gehele jaar	MB
Opleiden van één verpleegkundig specialist	Gehele jaar	MB
<b>4.7 Gebruik van hulpbronnen</b>		
In een pilot e-health rondom gebruik incontinentiemateriaal is onderzocht of dit een kwaliteitsverbetering is voor bewoners en verzorgenden.	31-06-2023	MZW

## 6| 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
MZW	=	Manager Zorg & Welzijn
OR	=	Ondernemingsraad
P&C	=	Planning & Control (cyclus)
PREZO	=	PREstaties in de Zorg kwaliteitssysteem
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 Neboplus



## **Bijlage 2| Feedback Lerend Netwerk**

*Verzoek verzonden: 23-12-2022*

### **Feedback Zorggroep Ena**

<Nog te ontvangen>

### **Feedback Zorgorganisatie Norschoten**

*Goed compact geschreven.*

*Helder dat in het plan wordt afgebakend, dat de focus in 2023 ligt op het openen van een nieuwe locatie. Dat geeft genoeg uitdagingen!*

*Handig de regelmatige doorverwijzingen naar de eigen website.*

### **Feedback Zorggroep Sirjon/ Elim**

<Nog te ontvangen>