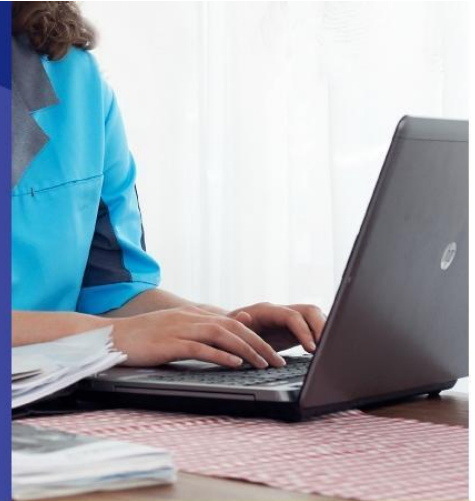


Wonen en zorg

Neboplus is ...
wonen met meerwaarde



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

Kwaliteitsverslag 2020

tevens bestuursverslag

Neboplus

Definitief

Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk op de website van Neboplus en wordt opgenomen in de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Inhoud

Inleiding	2
2 Profiel zorgorganisatie	3
2.1 Algemene identificatiegegevens	3
2.2 Missie, visie en kernwaarden	3
2.3 Structuur van het concern	4
2.4 Bestuur, toezicht en medezeggenschap	5
2.4.1 Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur	5
2.4.2 Samenstelling, bezoldiging en werkwijze toezichthouders	5
2.4.3 Samenstelling en werkwijze medezeggenschap	6
2.5 Omschrijving doelgroepen en cliënten per doelgroep	7
3 Beleid en ontwikkelingen in 2020	8
3.1 Algemeen beleid	8
3.2 Bijzonderheden in 2020	9
3.2.1 Corona	9
3.2.2 Vastgoed	9
3.2.3 Controle, audits en tevredenheidsmetingen	9
4 Het Kwaliteitskader bij Neboplus in 2020	11
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	11
4.1.1 Analyse onvrijwillige zorg	12
4.2 Wonen en welzijn	14
4.3 Veiligheid	14
4.4 Leren en werken aan kwaliteit	16
4.5 Leiderschap, governance en management	17
4.6 Personeelssamenstelling	17
4.7 Gebruik van hulpbronnen	18
4.8 Gebruik van informatie	18
Bijlage 1 Lijst met afkortingen	20

Leeswijzer

De voorgeschreven inhoudsopgave zoals verwoord in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (pag. 39) is als opbouw voor de verantwoording in hoofdstuk 4 gebruikt. Daaraan zijn de onderwerpen Bestuur, toezicht en medezeggenschap en Beleid en ontwikkelingen in 2020 toegevoegd in hoofdstuk 2 en 3. Op deze wijze is het bestuursverslag van Neboplus geïntegreerd in dit Kwaliteitsverslag. Daarnaast is in de tekst de verantwoording opgenomen, passend bij het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Om de leesbaarheid te vergroten wordt frequent gebruik gemaakt van afkortingen. Deze zijn separaat achterin opgenomen met een korte verklaring.

| Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag 2020 van Neboplus.

Het schrijven van een Kwaliteitsverslag is een jaarlijkse verplichting vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, dit jaar is dit gecombineerd met het jaarverslag van de bestuurder. Daarom treft u zowel een algemene weergave aan van bijzondere ontwikkelingen in 2020, als een inhoudelijke verantwoording op thema's uit het jaarplan en het Kwaliteitskader. Inleidend een persoonlijke noot daarbij.

Net als de rest van de wereld is Neboplus in 2020 opgeschrokken door de komst van het uiterst besmettelijke en gevaarlijke coronavirus. Onze bewoners, hun geliefden, onze medewerkers en vrijwilligers zijn allen getroffen door de impact daarvan. Niets was meer vanzelfsprekend en elke dag was er een nieuwe afweging in de balans tussen leefbaarheid en risico's nemen. Tussen de behoefte aan nabijheid en gedwongen afstand. Tussen solidariteit en eigen verantwoordelijkheid.

Naast een aantal overlijdens, veel ziekte en extra zorg, deed het coronavirus veel met ons als gemeenschap. Sterker dan ooit heb ik als bestuurder ervaren, hoeveel pijn het doet als je niet aan je diepste drijfveer kunt voldoen. Wij konden niet meer vanzelfsprekend redeneren vanuit de zorgvisie van Neboplus. Deze woorden klonken als een loze belofte en vervulden ons met heimwee:

Wij gaan ervanuit dat ieder mens uniek en waardevol is, ongeacht de levensfase waarin iemand zich bevindt. Dat betekent dat we bewoners zoveel mogelijk ruimte geven en niet onnodig vrijheid ontnemen. 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.

Het is ons verlangen dat we deze moeilijke periode snel achter ons kunnen laten en weer het vertrouwde, gezellige Nebo zullen zijn. Tegelijk hebben we ervaren dat deze periode ons heeft samengebonden. Elke keer opnieuw hebben wij samen de schouders er onder gezet, samen de last gedragen, samen gehuild, gelachen, gebeden. Die kracht was onbetaalbaar.

Eunice van Zomeren

Juni 2021

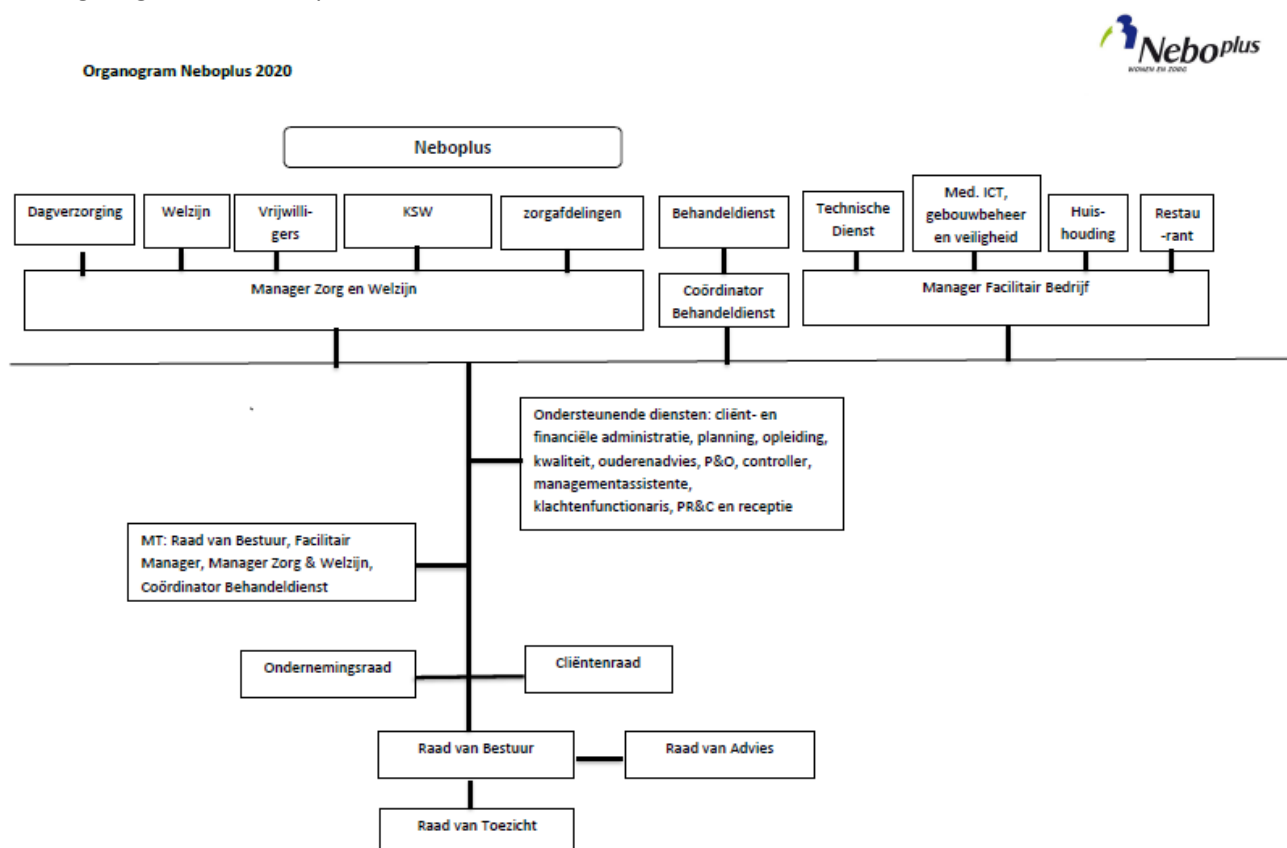
2.3 Structuur van het concern

Neboplus heeft als rechtsvorm een stichting en heeft toelating voor Wlz zorg met en zonder behandeling, ZVW wijkverpleging en WMO voorzieningen.

De eindverantwoordelijkheid voor Neboplus ligt bij de Raad van Bestuur, welke verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht. De medezeggenschap is georganiseerd via de Ondernemingsraad en Cliëntenraad, met welke de Raad van Bestuur frequent overleg heeft. Vanuit de Raad van Toezicht zijn twee leden regelmatig aanwezig tijdens de vergaderingen van de medezeggenschapsorganen. Daarnaast overlegt de Raad van Bestuur tweemaal per jaar met de Raad van Advies, welke bestaat uit kerkelijke ambtsdragers van de Hervormde Kerken en met de Stichting Vrienden van Neboplus.

De voorzitter Raad van Bestuur geeft leiding aan de organisatie, vanaf september 2019 in overleg met het managementteam. Dit managementteam bestaat uit een Manager Zorg & Welzijn, een Manager Facilitair Bedrijf en een coördinator Behandel dienst/projectleider nieuwe locaties. Daarnaast gaf de bestuurder in 2020 leiding aan de staf, bestaand uit: ouderenadviseurs, PO&O, PR&C, financiële administratie, cliëntadministratie, controller, functionaris gegevensbescherming en een kwaliteitsfunctionaris.

Het organogram van Neboplus 2020:



2.4 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

Neboplus heeft de zeven principes van de Governancecode Zorg 2017 in haar organisatie toegepast en verwerkt in haar nieuwe statuten, reglementen en werkwijze. Onderstaand een beschrijving van de taken en rollen van de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en medezeggenschapsorganen.

2.4.1 Samenstelling en bezoldiging Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van Neboplus bestaat uit een enkelvoudige bezetting van de Raad, de functie van voorzitter. In het reglement Raad van Bestuur, hetwelk in 2019 is bijgesteld, is vastgelegd welke verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden de bestuurder heeft en hoe de relatie is tussen de medezeggenschapsorganen, belangrijke belanghebbenden en hoe mogelijke belangenverstrengeling kan worden voorkomen. De gedragscode Goed bestuur van de NVZD wordt toegepast. In 2020 waren er de volgende relevante nevenfuncties van de Raad van Bestuur:

Organisatie	Functie	Datum benoeming
Businessclub Zorg & Welzijn	Bestuurslid, penningmeester	maart 2020
Stichting Schaffelaartheater Barneveld	Lid Raad van Toezicht	juni 2020

De Raad van Toezicht van Neboplus heeft in 2020 opnieuw een toetsing gedaan van het inkomen van de voorzitter Raad van Bestuur aan de Wet Normering Topinkomens (WNT). De bezoldiging van de voorzitter Raad van Bestuur past binnen klasse II.

2.4.2 Samenstelling, bezoldiging en werkwijze toezichthouders

De samenstelling van de Raad van Toezicht van Neboplus op 31 december 2020 was als volgt:

Naam	Functie	Nevenfuncties	Datum benoeming	Benoemings-termijn
E.F.W. Kleijer MSc	Voorzitter, portefeuilles Zorg en Scholing HRM Commissie		01-01-2014	8 jaar
G.R. Post- van Laar	Vicevoorzitter, HRM commissie Contact Ondernemingsraad	- Voorzitter Inner Wheel Barneveld	01-01-2015	8 jaar
J.D. v.d. Pol	Auditcommissie financiën, Portefeuille Bouwzaken	- Lid Kerkenraad Kootwijk/ Kootwijkerbroek	01-01-2018	4 jaar
G.J. van Silfhout	Auditcommissie	Catecheet PKN gemeente Barneveld	01-01-2016	8 jaar

	financiën, Commissie Kwaliteit en Veiligheid			
M. Baatenburg de Jong - Brouwer de Koning	Commissie Kwaliteit en Veiligheid, Voordracht CR	Geen	01-01-2016	4 jaar

De vergoeding bedroeg € 170,- per lid per maand en voor de voorzitter € 250,- per maand en past in klasse II van de WNT.

2.4.3 Samenstelling en werkwijze medezeggenschap

Cliëntenraad

Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) heeft Neboplus een Cliëntenraad. Naast een huishoudelijk reglement is ook een samenwerkingsovereenkomst vastgelegd met de Raad van Bestuur. Hiervoor zijn modelreglementen van het LOC gehanteerd. De samenstelling van de Cliëntenraad was in 2020:

- Mevrouw E. van de Bovenkamp (voorzitter)
- Dhr. G. Bloemendal
- Mevrouw M.J.P. van der Knokke-Gootjes
- Mevrouw N. Snoei-Verkerk
- Mevrouw E. van den Brink-van Doorn

De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Over 2020 is een jaarverslag van de Cliëntenraad beschikbaar.

Ondernemingsraad

Conform de Wet op de Ondernemingsraden heeft Neboplus een Ondernemingsraad. Conform een reglement is frequent overleg met en zonder de bestuurder over het voorgenomen beleid en de personeelsbelangen. Per 31 december 2020 had de OR de volgende samenstelling:

- Mathilda Mulder (voorzitter)
- Hannie van Asselt (vice-voorzitter)
- Janneke Groeneveld
- Trudy Hogendoorn
- Tera Klok
- Marijke Lokhorst
- Andres Peters

De Ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Over 2020 is een jaarverslag van de Ondernemingsraad beschikbaar.

Raad van Advies

Naast deze formele medezeggenschapsraden fungeert bij Neboplus een Raad van Advies. De Raad van Advies geeft gevraagd en ongevraagd niet bindende adviezen aan de Raad van Bestuur, de identiteit van de instelling betreffend en daarmee verband houdende onderwerpen. Deze rol is vastgelegd in de statuten van Neboplus en in een reglement nader uitgewerkt.

2.5 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 ZZP 4, 5, 6, 7 en 8. Deze wordt ook via een MPT of VPT geboden, in de vorm van scheiden van wonen en zorg.

De kerngegevens van Neboplus over de aantallen cliënten in 2020 zijn gemiddeld:

WLZ incl. VPT & MPT	105 cliënten
WMO	15 cliënten
ZVW	26 cliënten

Samenstelling WLZ indicaties:

	31-12-2019	31-12-2020
ZZP 0 (partner indicatie)	0%	>1%
ZZP 4	19%	10%
ZZP 4 met behandelzorg	6%	11%
ZZP 5	4%	3%
ZZP 5 met behandelzorg	41%	40%
ZZP 6	10%	12%
ZZP 6 met behandelzorg	17%	20%
ZZP 7 met behandelzorg	1%	2%
ZZP 9 met behandelzorg	1%	>1%
Z1003 (logeeropvang)	0%	>1%

De verschuiving welke zichtbaar is in de WLZ indicatie bij Neboplus, zijn een gevolg van beleidskeuzes en maatschappelijke ontwikkeling. Zichtbaar is dat de landelijke ontwikkeling van zorgverzekering die al in 2018 is ingezet ook bij Neboplus in 2020. Het totaal aantal cliënten is gestegen, maar ook het gemiddeld aantal cliënten dat zorg met behandeling van Neboplus ontvangt van 66% naar 74%.

3 | Beleid en ontwikkelingen in 2020

In dit hoofdstuk een korte samenvatting van de meest relevante ontwikkelingen bij Neboplus in 2020.

3.1 Algemeen beleid

Vanuit haar kernwaarden *Samen, Waarde(n)vol* en *Ondernemend* heeft Neboplus in de Kaderbrief 2020 speerpunten geformuleerd. Deze speerpunten zijn in het jaarplan vertaald naar concrete doelen en per kwartaal geëvalueerd in de Q rapportages.

De gestelde doelen vanuit het [Kwaliteitsplan Neboplus 2020](#) zijn toegevoegd aan het jaarplan en eveneens per kwartaal geëvalueerd en verantwoord. De verantwoording van deze specifieke kwaliteitsdoelen, staat beschreven in hoofdstuk 4 van dit verslag.

De uitvoering van de overige doelen uit het jaarplan 2020 heeft kort samengevat geleid tot de volgende, in dit verband meest relevante, resultaten:

- Wzd beleid is opgesteld en vastgesteld waardoor Neboplus voldoet aan alle normen van de Wet Zorg & Dwang.
- Respijtzorg/logeeropvang is vanuit WLZ en WMO mogelijk gemaakt op één appartement van afdeling De Lors.
- De nieuwe locaties Holzenbosch en Bloemendal zijn verder ontwikkeld en de projectstructuur is gevolgd m.b.v. een aangestelde projectondersteuner.
- Inkoop voeding geoptimaliseerd, betere inkoopcondities en efficiëntie bij inkoop, contracten geëvalueerd, verouderde keukenapparatuur vervangen.
- MT heeft actief gewerkt aan haar rol als verbindende, menselijke en nabije leiders.
- Intervisie en andere vormen van collegiale feedback zijn gerealiseerd.
- Geestelijke verzorging binnen Neboplus is verder ontwikkeld door andere invulling van de rol van de geestelijk verzorger.
- Ondernemerschap is permanent gestimuleerd door behoud van de snelle en handige besluitvorming.
- Ontwikkeld in het duurzaam gebruik van gebouw & materialen en inrichten van milieubewuste werkprocessen.
- Verbeterpunten uit de audit van Kwaliteitssysteem PREZO okt 2019 zijn verwerkt in een actielijst en worden gemonitord, het PREZO certificaat is in oktober 2020 opnieuw verlengd
- Leiderschapstraining van Kooiman en Boersma is gerealiseerd, net als individuele coaching en intervisie.

Ongeveer 25% van de doelen uit het jaarplan zijn niet gerealiseerd en uitgesteld, vanwege corona. Ondanks dat mag Neboplus tevreden terugkijken op een jaar dat zowel financieel als organisatorisch positief is afgesloten.

3.2 Bijzonderheden in 2020

3.2.1 Corona

De impact van corona was enorm. Het management werd crisisteam, de behandeldienst werd dagelijkse gesprekspartner in een breed domein van zorg en welzijn, zorgmedewerkers, de huishouding, voedingsdienst en welzijn werkten volgens compleet andere en van elkaar geïsoleerde processen en de dagverzorging werd gestaakt. Kantoormedewerkers gingen thuis werken en bleek een praktische werkvorm die bijdroeg aan concentratie en productiviteit, maar tegelijk ook tot afstand leidde. Cliëntenraad en Ondernemingsraad zijn sterker dan ooit in hun rol bevestigd: de belangen van hun achterban vertegenwoordigen was niet eerder zo relevant als in deze fase. Wekelijks zijn bewoners en familieleden geïnformeerd via brieven en updates. De tevredenheid daarover was goed en de korte lijntje en snelheid in besluitvorming hebben in deze crisis opnieuw de kracht en kwaliteit van Neboplus bevestigd.

3.2.2 Woonvoorzieningen

In de nieuwbouwwijk Holzenbosch in Voorthuizen verrijst, zoals het er nu uitziet, in het laatste kwartaal van 2022 een nieuwe locatie, Het Voorthuis, met 36 intramurale woningen voor de doelgroep ouderen met ZFP 5 en 7 en in hetzelfde gebouw, deels gekoppeld, 24 woningen voor ouderen, zelfstandig wonen (huur) met zorg.

Daarnaast is in 2023 of 2024 een nieuwe locatie gepland voor Neboplus in de nieuwbouwwijk Bloemendal in Barneveld, waar eveneens 36 intramurale woningen voor ouderen met een ZFP 5 en 7 zijn gepland, met daarnaast 80 woningen voor verhuur. Op beide locaties staat de integratie met de wijk, ontmoeting, variatie in zorgzwaarte en combinatie van doelgroepen zorg en welzijn centraal. De bouw en ontwikkeling zal plaatsvinden door Woningstichting Barneveld.

Daarnaast is Neboplus intensief in gesprek geweest met Woningstichting Barneveld over de eigendomssituatie van het gebouw aan de Johan de Wittlaan. Dit gedeeld eigendom leidt in de praktijk tot veel onwenselijke en ingewikkelde situaties. Zeker vanuit oogpunt van verduurzaming en onderhoud, in combinatie met het feit dat de 54 aanleunwoningen voor 90% bewoond worden door ouderen die zorg van Neboplus krijgen. De verdere ontwikkeling hiervan wordt in 2021 verwacht.

3.2.3 Controle, audits en tevredenheidsmetingen

Neboplus is sinds 2019 gecertificeerd middels het PREZO gouden keurmerk in de zorg. In 2020 heeft de certificerende instantie, Perspekt, een tussentijdse audit uitgevoerd met als resultaat een continuering van het keurmerk.

Zorgkantoor Menzis heeft in augustus 2020 een materiële controle (WLZ) uitgevoerd op het declaratiegedrag- feitelijke levering.

Conclusie materiële controle

Neboplus is transparant over de wijze waarop processen zijn ingeregeld en hoe zijn deze toetsen zowel intern als door externe audits. Bevindingen als gevolg van interne en externe audits worden omgezet in verbeteracties. De verbeteracties worden bevestigd bij een verantwoordelijken. Hiermee borgt Neboplus de uitvoering en opvolging van de verbeteracties binnen de organisatie.

Menzis Zorgkantoor complimenteert Neboplus met de wijze waarop zij mondzorg in de organisatie heeft ingeregeld en geborgd. Dit maakt dat op het onderdeel mondzorg geen aanvullende vragen zijn of twijfel bestaat over de feitelijke levering van de gedeclareerde mondzorg.

Menzis Zorgkantoor is van oordeel dat op grond van de aangeleverde antwoorden op de vragenlijst en de (aanvullend) aangeleverde documentatie ter onderbouwing van de antwoorden een redelijke mate van zekerheid is verkregen over de opzet, bestaan en werking van de processen. Neboplus heeft voldoende kunnen aantonen en dat de processen zijn ingeregeld, gemonitord en worden bewaakt cq zijn geborgd. Hiermee is het algemene controle doel behaald.

In september 2020 heeft de dagopvang van Neboplus bezoek gehad van GGD Gelderland-Midden voor een controle op de kwaliteit van voorzieningen die verstrekt worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd, wel de noodzaak tot optimalisatie van het kennisniveau van de beroepskrachten ten aanzien van actuele wet- en regelgeving.

Conclusie inspectiebezoek GGD Gelderland - Midden

Uit het onderzoek blijkt dat bij Neboplus wordt voldaan aan het merendeel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen. Vervolgacties zijn nodig om de bekendheid rondom de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling & de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard.

In 2020 zijn verschillende tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de cliënten van Neboplus en betrokken mantelzorgers. Hieronder een verkorte weergave van de verschillende uitslagen.

Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken 2020

Cliënten en mantelzorgers van de zorgafdelingen waarden Neboplus bij het cliënttevredenheidsonderzoek eind 2020 gemiddeld met een **8,1** en de zorgverlening met een **8,2**. Alert zijn op gezondheid, persoonlijke verzorging en aandacht worden als zeer positief geëvalueerd.

Cliënten die thuiszorg ontvangen van Neboplus waarden de dienstverlening in 2020 gemiddeld met een **8,8**.

Deelnemers van de dagopvang van Neboplus waarden Neboplus gemiddeld met een **8,2** en de medewerkers van de dagopvang met een **8,5**. Een vast contactpersoon op de dagopvang en voldoende gelegenheid om contact te hebben met anderen worden als zeer positief ervaren.

De bij Neboplus betrokken mantelzorgers waarden Neboplus in 2020 gemiddeld met een **8,3** en de zorgverlening met een **8,1**. De volgende onderwerpen worden positief geëvalueerd: belasting van de mantelzorger, bejegening en steun vanuit Neboplus.

Op Zorgkaart Nederland scoorde Neboplus gemiddeld een **9,0** in 2020.

4| Het Kwaliteitskader bij Neboplus in 2020

Het kwaliteitskader is inmiddels al ruim drie jaar een bekend en vertrouwd framework waarbinnen Neboplus werkt aan continue leren en ontwikkelen. Niet alleen de thema's uit dit kader en de daarbij behorende kwaliteitsbudgetten hebben een flinke impuls gegeven, maar minstens evenzo de gesprekken die naar aanleiding hiervan gevoerd zijn. In zowel de Kwaliteitscommissie, bij interne audits, in de medicatiecommissie, de MIB commissie, de Wzd commissie, het MT, teamoverleggen, overleggen van coördinatoren van de afdelingen, de auditcommissie van de Raad van Toezicht en in het Lerend Netwerk, is "kwaliteit" nog niet eerder zo'n breed gedragen onderwerp van gesprek geweest. Neboplus is dankbaar voor de financiële mogelijkheden en de kans die geboden is om dit te realiseren.

Vanwege de leesbaarheid in dit hoofdstuk geen volledige weergave van alle vormen waarin Neboplus kwaliteit op de agenda heeft staan. Hiervoor wordt verwezen naar het [Kwaliteitsplan 2021](#). In onderstaande paragrafen een weergave van de belangrijkste ontwikkelingen in 2020.

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Evaluatie speerpunten persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2020

De werkwijze van bovengenoemd thema staat in het Kwaliteitsplan 2020 uitgewerkt. In dit verslag allereerst een weergave van de speerpunten 2020:

Doel	Realisatie	Effect
Continuering van de inzet opname-coach ter ondersteuning van bewoner en familie bij opname, 0,5 fte per week	Inzet opname-coach is gecontinueerd in 2020 en voorziet duidelijk in behoefte. Evaluatie heeft plaatsgevonden met een positieve uitslag.	Cliënten, familie en collega's ervaren toegevoegde waarde ten aanzien van proces van inhuizing, communicatie, verbinding en ondersteuning.
Contactverzorgenden van Neboplus krijgen 1,5 uur per bewoner per maand, in plaats van 1 uur.	Gerealiseerd	Bewoner ervaart meer aandacht en tijd van de contactverzorgende.
Lotgenotencontact en informatieavonden voor familie minimaal 6 keer per jaar	1 avond gerealiseerd. Andere avonden helaas moeten annuleren.	Meer verbinding en begrip, aansluiting van wederzijdse verwachtingen.
Uitbreiding uren GVP team; 0,44 fte per week	Uren zijn beschikbaar gesteld en GVP-ers hebben op KSW (en zo nodig bij de zorgafdelingen) een actieve rol in de bewoners-besprekingen en teamoverleggen. GVP-ers zijn betrokken bij de casuïstiek rondom onvrijwillige zorg en vrijwillige zorg waarbij	Nabijheid van GVP-ers in combinatie van samenwerking met de eigen psycholoog heeft tot positief effect en verbreding kennis geleid.

	het stappenplan Wzd gevolgd moet worden.	
Verdere uitbreiding bezetting met welzijnsmedewerker ten behoeve van bewoners met dementie; 1 fte.	Gerealiseerd met mei 2020.	Meer aanbod in activiteiten en individuele aandacht.
Meerdere contactpersonen toegang tot het cliëntportaal (indien gewenst)	Een extra profiel is beschikbaar gemaakt in het ECD zodat, op verzoek van bewoner of diens vertegenwoordiger, meerdere personen mee kunnen lezen in het ECD.	Contactpersonen zijn beter geïnformeerd.

Naast deze thema's heeft Neboplus in 2020 de Wzd volledig geïmplementeerd in haar organisatie.

4.1.1 Analyse onvrijwillige zorg

Sinds 2017 is Neboplus een 3 sterren fixatievrije instelling. Vanuit de normen van de fixatievrije instelling, zit het terugdringen van onvrijwillige zorg reeds in de cultuur van Neboplus. De alternatievenbundel van Vilans wordt als hulpmiddel gebruikt.

Binnen Neboplus zijn Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric (GVP'ers) werkzaam, die geraadpleegd kunnen worden en pro-actief adviezen geven bij onbegrepen gedrag. Er vinden structureel gedragsvisites plaats, waaraan contactverzorgenden, GVP'ers, een psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde deelnemen. Alle medewerkers met cliëntencontact zijn geschoold met betrekking tot de Wzd, met name op het herkennen en voorkomen van onvrijwillige zorg. De personele bezetting voldoet aan de geldende normen (Nza & Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg). Er zijn mogelijkheden om de bezetting op te schalen waar nodig.

Neboplus heeft een Wzd-commissie, bestaande uit de adviseur kwaliteit & veiligheid, coordinator behandeldienst, Wzd-functionaris, een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog en twee GVP'ers. De Wzd-commissie signaleert en adviseert ten aanzien van de algemene gang van zaken op het gebied van de Wzd. Trends in onvrijwillige zorg worden besproken en geanalyseerd.

De Wzd-commissie heeft kennis gemaakt met de cliëntenvertrouwenspersoon die vanuit Adviespunt Zorgbelang toegewezen is aan Neboplus. Neboplus biedt de cliëntenvertrouwenspersoon medewerking en openheid, zodat zij een goed beeld kan krijgen van de gang van zaken met betrekking tot de Wzd bij Neboplus. Zo kan de beschikbaarheid en expertise van de cliëntenvertrouwenspersoon optimaal ten goede komen aan de cliënten van Neboplus.

Toegepaste vormen van onvrijwillige zorg in het 1ste en 2de kwartaal 2020

Er werd één vorm van onvrijwillige zorg toegepast. Het betreft de vorm 'beperken van het recht op het ontvangen van bezoek'. De beperking ten aanzien van het ontvangen van bezoek werd toegepast bij één cliënt.

Toegepaste vormen van onvrijwillige zorg in het 3de en 4de kwartaal 2020

Er werden, tussen 01-07-2020 en 30-12-2020, 2 vormen van onvrijwillige zorg toegepast. Het betreft:

- H: aanbrenge van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten.

- I: beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

Bij 2 (unieke) cliënten werd onvrijwillige zorg toegepast.

Stijging of daling in de toepassing van onvrijwillige zorg ten opzichte van de voorgaande analyses, uitgedrukt in getallen en percentages

Bij de analyse van de eerste helft van 2020 was er sprake van één cliënt die een vorm van onvrijwillige zorg ontving. In de tweede helft van 2020 ontvingen twee cliënten onvrijwillige zorg.

De verhouding van het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen

	Q1-Q2	Q3-Q4
Totaal aantal cliënten die binnen de reikwijdte van de Wzd vielen op de locatie	49	53
Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen	1	2
Percentage cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen	2%	4%
Per vorm van onvrijwillige zorg de verhouding van het aantal cliënten dat die vorm van onvrijwillige zorg heeft ontvangen, ten opzichte van het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen, uitgedrukt in een percentage:		
- beperking van het recht op het ontvangen van bezoek	100%	50%
- aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten	0%	50%
- overige vormen van onvrijwillige zorg	0%	0%

Duiding van de verschillen in de toepassing van onvrijwillige zorg in het 2de halfjaar ten opzichte van het eerste half jaar

Door de geringe omvang van de organisatie en aantallen onvrijwillige zorg, is individuele casuïstiek van grote invloed op de cijfers. Hierdoor kan de stijging niet rechtstreeks geduid worden als een trend.

Bij de cliënten die dit betrof, is de onvrijwillige zorg zorgvuldig tot stand gekomen en is er volgens stappenplan geëvalueerd. De inzet van externe expertise heeft, ten gevolge van de Corona-pandemie, vertraging opgelopen.

Bovenstaande analyse is tot stand gekomen op verzoek van de bestuurder van Neboplus, en na bespreking en analyse van de geboden onvrijwillige zorg door de Wzd-commissie van Neboplus, werd deze analyse opgesteld door M. van der Pas. Zij is specialist ouderengeneeskunde en waarnemend Wzd-functionaris.

Op 21 september 2020 is de analyse van de eerste helft van 2020 aangeboden aan de cliëntenraad van Neboplus. Op 24 juni 2021 is de analyse van de tweede helft van 2020 aangeboden aan de cliëntenraad van Neboplus via dit Kwaliteitsverslag.

4.2 Wonen en welzijn

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

Evaluatie speerpunten thema's wonen en welzijn in 2020

De werkwijze van bovengenoemde thema's staan in het Kwaliteitsplan 2020 uitgewerkt. In dit verslag uitsluitend een weergave van de speerpunten 2020:

Doel	Realisatie	Effect
Uren coördinatie project Zingeving; 8 uur per week	Op de afdelingen wordt het project zingeving verder uitgewerkt. Deels gerealiseerd in 2020. Uren zingeving zijn besteedt, maar in een andere vorm dan gepland in het projectplan, vanwege corona. De volledige implementatie is gepland naar voorjaar 2021.	Het project is gewaardeerd door cliënten en medewerkers. Het bewustzijn van dit thema is versterkt. Wordt gecontinueerd in 2021.
Uren voor uitvoering project Zingeving team "experts; 4 uur per week.	Gerealiseerd, juist ook in de tijd van corona, is er extra aandacht voor	Zie bovenstaande

4.3 Veiligheid

Neboplus hecht waarde aan veiligheid en streeft naar een optimale leefomgeving voor de cliënten.

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 indicatoren. In het kwaliteitskader is dit thema uitgewerkt in vier thema's die de basisveiligheid betreffen:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen
4. Advanced care planning

Evaluatie speerpunten thema "veiligheid" in 2020

De werkwijze van bovengenoemde thema's staan in het Kwaliteitsplan 2020 uitgewerkt. In dit verslag uitsluitend een weergave van de speerpunten 2020:

Doel	Realisatie	Effect
Basisscholing palliatieve zorg	Er zijn 3 klinische lessen gegeven t.b.v. de werkgroep Palliatieve zorg en 2 t.b.v. zorgmedewerkers in Q4. De leden van de werkgroep hebben diverse malen ondersteuning gegeven aan zorgmedewerkers in de palliatieve en terminale fase van bewoners.	Betere ondersteuning voor zorgmedewerkers. Verbeterd inzicht voor zorgmedewerkers en ondersteuning voor bewoners.
Scholing ACP & palliatieve fase, verdieping en uitbreiding	- VIOS heeft een scriptie ingeleverd n.a.v. literatuuronderzoek naar ACP. - Werkgroep palliatieve zorg heeft 3 maal training gehad in 2020. - Informatie in het zorgdossier wordt gevonden door de zorgmedewerkers.	Ervaren van goede ondersteuning van bewoner en zorgmedewerker in palliatieve fase
Uren voor werkgroep palliatieve zorg: 32 uur p jaar	De leden van de werkgroep hebben diverse malen ondersteuning gegeven aan zorgmedewerkers in de palliatieve en terminale fase van bewoners.	Ervaren van goede ondersteuning van bewoner en zorgmedewerker in palliatieve fase
Optimalisatie maaltijdvoorziening	Eind 2019/ begin 2020 zijn de processen rondom de maaltijdvoorziening geëvalueerd. De efficiency van de processen, kosten en wensen van bewoners zijn hier in meegenomen. Inventarisatie en vastlegging heeft plaats gevonden rondom wat bewoners lekker vinden en niet. De menucommissie en cliëntenraad hebben goedkeuring gegeven voor het nieuwe concept.	Verhoogde kwaliteit van maaltijden voor bewoners en tegelijk een aanzienlijke kostenbesparing.
Optimalisatie infectiepreventie	Begin 2020 is, door een externe partij, een 0-meting uitgevoerd rondom infectiepreventie.	Uit de 0-meting zijn speerpunten gekomen en verbeteringen doorgevoerd rondom dit thema.

4.4 Leren en werken aan kwaliteit

In dit hoofdstuk wordt verantwoording afgelegd over de wijze waarop Neboplus zorgt voor optimale zorg en behandeling van cliënten op de volgende vijf onderdelen:

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

Evaluatie speerpunten thema “leren en werken aan kwaliteit” in 2020

De werkwijze van bovengenoemde thema's staan in het Kwaliteitsplan 2020 uitgewerkt. In dit verslag uitsluitend een weergave van de speerpunten 2020:

Doel	Realisatie	Effect
Continuering opleidingsplaats Verpleegkundig Specialist	Is gerealiseerd via de aanstelling van een VS in opleiding.	Versterking expertise verpleegkundig domein en inzet van verpleegkundig team; triage en voorliggende taken van SO worden ondersteund door VSio.
Uren boventallige inzet Verpleegkundig Team uitbreiden naar 7 dagen per week 8 uur dmv extra Vig voor looproutes	- Grotendeels gerealiseerd; 7 dagen in de week van 7 - 23 uur bereikbaarheid geregeld. - Evaluatie uitgevoerd onder zorg, behandeldienst en verpleegkundig team.	Expertise en inzet verpleegkundigen is versterkt, waardoor werkvloer ondersteund is door benaderbare collega's en de triage versterkt voor dat evt ANW of SO inzet plaatsvindt.
Continu evalueren tijdens corona pandemie	Tijdens de pandemie is extra de mogelijkheid geboden aan bewoners en familie om continu te evalueren.	Direct in kunnen spelen op vragen en tips die speelden bij de bewoners en familie.
Actief sturen op uitvoeren einde zorg gesprekken	Monitoring op uitvoering einde zorg gesprekken en verwerken van de terugkoppeling.	Er zijn diverse punten doorgevoerd ter verbetering of optimalisatie van het woongenot of kwaliteit van zorg.
Optimalisatie ECD	Evaluatie en monitoring van het gebruik van het ECD en de informatie die nodig is om de kwaliteit van zorg te verbeteren.	Wijzigingen zijn doorgevoerd in het systeem om informatie makkelijker terug te kunnen vinden en betere analyses te kunnen maken. Met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren.
Verbeteringen rondom mondzorg	Met behulp van een externe mondzorg-consulente en interne aandachtsvelders de situatie in kaart gebracht en geprofessionaliseerd.	Verbetering van de kwaliteit van mondzorg en betere bewustwording rondom dit thema bij collega's.

4.5 Leiderschap, governance en management

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

De uitwerking van deze onderwerpen is opgenomen in het Kwaliteitsplan 2020. In 2020 zijn geen specifieke speerpunten voor het thema "leiderschap, governance en management" geformuleerd.

4.6 Personeelssamenstelling

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 cliënten en aan elkaar. 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. We zijn ervan 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.

Naast 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. Onderstaand een weergave van de personele bezetting in 2020:

Personeel		
<i>Personeel in loondienst</i>	<i>216 personen</i>	<i>116,41 fte</i>
<i>Waarvan patiëntgebonden</i>	<i>174 personen</i>	<i>93,21 fte</i>
<i>Waarvan niet- patiëntgebonden</i>	<i>26 personen</i>	<i>14,61 fte</i>
<i>Waarvan leerlingen</i>	<i>16 personen</i>	<i>11,89 fte</i>
<i>Overig personeel</i>	<i>0 personen</i>	<i>0 fte</i>
<i>Vrijwilligers</i>	<i>146 personen</i>	

Aantallen bovenstaande tabel zijn op peildatum 31 december 2020.

In 2020 zijn geen specifieke speerpunten voor het thema "Personeelssamenstelling" geformuleerd.

4.7 Gebruik van hulpbronnen

De start van elk zorgproces begint bij de wensen en ondersteuning van de cliënten. De bestuurder en het managementteam sturen 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.

De meer specifieke werkwijze van bovengenoemde thema's staan in het Kwaliteitsplan 2020 uitgewerkt. In dit verslag uitsluitend een weergave van de speerpunten 2020:

Evaluatie speerpunten thema "Gebruik van hulpbronnen" in 2020

Doel	Realisatie	Effect
Verdere uitbreiding domotica ten behoeve van het vergroten van de vrijheid van bewoners	Budget project implementatie domotica is toegekend, onderzoek naar functionaliteit en systemen die passen bij Neboplus (en Holzenbosch) is uitgevoerd. Voorbereiding en investeringen in infrastructuur is gestart.	In 2021 merkbaar voor bewoners en medewerkers
Zorgoproepsysteem vervangen	Eerste onderzoek heeft plaatsgevonden voor het verbeteren van het zorgoproepsysteem.	Verbetering van de kwaliteit van zorg. Verdere doorvoering van de verbeteringen zal plaatsvinden in 2021.

4.8 Gebruik van informatie

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 administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

De meer specifieke werkwijze van bovengenoemde thema's staan in het Kwaliteitsplan 2020 uitgewerkt. In 2020 zijn geen specifieke speerpunten voor het thema "Gebruik van informatie" geformuleerd.

Doel	Realisatie	Effect
Professionalisering werkgroepen en commissies	Binnen de werkgroepen en commissies heeft een verbeteringslag plaatsgevonden op de verantwoording en het stellen van heldere (jaar)doelen.	Verbeterde kwaliteit van gerichte acties vanuit de doelen van de werkgroep.

Collegiale feedback van andere organisaties uit het Lerend Netwerk op dit kwaliteitsverslag:

Bijlage 1 | Lijst met afkortingen

ADL	=	Dagelijkse verzorging, zoals wassen en aankleden
AVG	=	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BIG	=	Beroepen in de individuele Gezondheidszorg
CR	=	Cliëntenraad
ECD	=	Elektronisch Cliënten Dossier (het zorgdossier, medisch dossier en zorgleefplan digitaal)
EVS	=	Elektronisch voorschrijven (inzetten van een geautomatiseerd systeem dat onveilige situaties signaleert tijdens het voorschrijven van medicatie)
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 (Een integraal onderdeel van het tarief dat dient als normatieve vergoeding voor (vervangende) (nieuw)bouw en instandhouding)
NVDZ	=	Vereniging van bestuurders in de zorg
OR	=	Ondernemingsraad
PAR	=	Professionele AdviesRaad
PDCA	=	Cyclus Plan-Do-Check-Act (en model om de continue verbetering en vernieuwing in een organisatie te sturen)
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 (Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats)
TD	=	Technische Dienst
VAR	=	Verpleegkundige Advies Raad (een medezeggenschapsraad die de RvB

adviseert)

- 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 (zorgwet, bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben)
- 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