



## **Kwaliteitsverslag 2021**

*Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk  
via de website van Neboplus.*

*Een uitgebreide versie van het verslag is gedeeld met de  
toezichthouders en het Lerend Netwerk van Neboplus.*

## Inhoud

<b>1  Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2  Profiel zorgorganisatie</b>	<b>3</b>
2.1 Bestuur, toezicht en medezeggenschap	4
2.1.1 Samenstelling Raad van Bestuur	4
2.1.2 Samenstelling toezichthouders	4
2.1.3 Samenstelling en werkwijze medezeggenschap	4
2.2 Omschrijving doelgroepen en cliënten per doelgroep	5
<b>3  Beleid en ontwikkelingen in 2021</b>	<b>6</b>
3.1 Algemeen beleid	6
3.2 Bijzonderheden in 2021	7
3.2.1 Corona	7
3.2.2 Woonvoorzieningen	7
3.2.3 Controle, audits en tevredenheidsmetingen	7
<b>4  Het Kwaliteitskader bij Neboplus in 2021</b>	<b>8</b>
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
4.1.1 Analyse onvrijwillige zorg	10
4.2 Wonen en welzijn	11
4.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning	12
4.4 Leren en ontwikkelen	13
4.5 Leiderschap, governance en management	14
4.6 Personeelssamenstelling	14
4.7 Hulpbronnen, omgeving en context	14
4.8 Gebruik van informatie	15
<b>Bijlage 1  Lijst met afkortingen</b>	<b>16</b>

### Leeswijzer

De voorgeschreven inhoudsopgave zoals verwoord in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (pag. 43) is als opbouw voor de verantwoording in hoofdstuk 4 gebruikt. Daaraan zijn de onderwerpen Bestuur, toezicht en medezeggenschap & Beleid en ontwikkelingen toegevoegd in hoofdstuk 2 en 3. 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 opgenomen in bijlage 1 met een korte verklaring.

## 1 | Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag 2021 van Neboplus.

Het schrijven van een Kwaliteitsverslag is een jaarlijkse verplichting vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, gecombineerd met het jaarverslag van de bestuurder. Daarom treft u zowel een algemene weergave aan van bijzondere ontwikkelingen in 2021, als een inhoudelijke verantwoording op thema's uit het jaarplan en het Kwaliteitskader. Inleidend een persoonlijke noot daarbij.

Ook in 2021 had Neboplus, net als de rest van de wereld, nog steeds te maken met de impact van de risico's van het coronavirus. Onze bewoners, hun geliefden, onze medewerkers en vrijwilligers, allen zijn geraakt door de impact daarvan. Tegelijk bleek ook in dat tweede jaar onze veerkracht, wendbaarheid en ons unieke vermogen om mee te bewegen met 'wat is'. Creativiteit en gezamenlijke energie bracht ons juist in deze periode ook veel moois. We besloten niet opnieuw 'alles uit te stellen' en zo min mogelijk isolatie toe te passen. Dus werd het een jaar van veel mondkapjes, ziekmeldingen, thuiswerken en video meetings, maar ook van snel schakelen bij het beschikbaar komen van vaccins en extra genieten bij de ontmoetingen die wél mogelijk waren.

Bijzonder is de professionalisering die op alle niveaus in het afgelopen jaar is doorgezet. In totaal 20 studenten, van het BGO of regulier, starten een zorgopleiding bij Neboplus. Het verpleegkundig team, samen met de behandeldienst, de nieuwe kwaliteitsverpleegkundige en de adviseur kwaliteit en veiligheid, maakten grote stappen. Medezeggenschap werd, onder leiding van de ambtelijk secretaris, verder ontwikkeld. Het managementteam breidde uit met twee managers en samen werden de

eerste contouren van het lange termijn perspectief van leiderschap en strategie ontwikkeld. Steeds helderder is geworden, wat Neboplus nodig heeft om haar ambities waar te maken in de toekomst. Persoonlijk mocht ik mijn accreditatie behalen als bestuurder en startte ook ik met een opleiding: systemisch werk in organisaties.

De allermooiste ervaring van afgelopen jaar was het gezamenlijk formuleren van het nieuwe Meerjarenbeleidsplan. Samen met een breed draagvlak van leidinggevendenden, vertegenwoordigers van de ondersteunende diensten, management, medezeggenschap, toezichthouders, en externe stakeholders formuleerden wij onze doelen. Waarbij dromen handen en voeten kregen in ontwikkellijnen, kansen en risico's. Waarbij onze kernwaarden 'samen', 'waardevol' en 'ondernemend' betekenis krijgen door als organisatie van betekenis te zijn.

Van betekenis zijn via extra woningen, via meer zorg, als goede werkgever. Maar nog veel meer dan dat: door betrokken en persoonlijk te blijven. Warm én professioneel. Bij Neboplus noemen we dat: voor elkaar tot zegen zijn.

Ik zie er naar uit.

Eunice van Zomeren

*mei 2022*

## 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**

### Structuur

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, in overleg met het managementteam. Dit managementteam bestaat uit een Manager Zorg & Welzijn, een Manager Facilitair Bedrijf, een Manager Bedrijfsvoering en een Manager Advies & Behandeling.

Het organogram van Neboplus staat vermeld op onze [website](#).

Naam verslaggevende rechtspersoon	Hervormde stichting tot verpleging en verzorging van Ouderen, Neboplus
Adres	Johan de Wittlaan 12
Postcode	3771 HP
Plaats	Barneveld
Telefoonnummer	0342-411811
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41047476
E-mailadres	info@neboplus.nl
Internetpagina	<a href="http://www.neboplus.nl">www.neboplus.nl</a>
Naam verslagleggende rechtspersoon	Mw. E.M. van Zomeren, MSc

## 2.1 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.

### 2.1.1 Samenstelling 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.

De Raad van Toezicht van Neboplus heeft in 2021 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 en de vacatiegelden van de Raad van Toezicht passen binnen de vastgestelde klasse II.

### 2.1.2 Samenstelling toezichthouders

De samenstelling van de Raad van Toezicht van Neboplus op 31 december 2021 was als volgt:

- E.F.W. Kleijer MSc
- J.M. de Man- van Ginkel
- G.R. Post- van Laar
- J.D. v.d. Pol
- G.J. van Silfhout
- M.A. Zeelen

### 2.1.3 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 2021:

- Mevrouw E. van de Bovenkamp, voorzitter
- De heer G. Bloemendal
- Mevrouw M.J.P. van der Knokke - Gootjes
- Mevrouw E. van den Brink- van Doorn

De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Over 2021 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 voorgenoemen beleid en de personeelsbelangen. Per 31 december 2021 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 2021 is een jaarverslag van de Ondernemingsraad beschikbaar.

### Raad van Advies

Naast deze formele medezeggenschapsraden fungeert bij Neboplus een informele 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.

## 2.2 Omschrijving doelgroepen en cliënten per doelgroep

Neboplus levert ouderenzorg binnen haar muren vanuit de WLZ, ZVW en WMO. Vanuit de WLZ is dat verblijf met en zonder behandeling in de

vorm van zorgprofielen VV 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 2021 zijn gemiddeld:**

<b>WLZ</b> incl. VPT & MPT	115 cliënten
<b>WMO</b>	10 cliënten
<b>ZVW</b>	17 cliënten

### Samenstelling WLZ indicaties:

	31-12-2020	31-12-2021
VV 0 (partner indicatie)	< 1%	< 1%
VV 4	10%	10%
VV 4 met behandelzorg	11%	15%
VV 5	3%	4%
VV 5 met behandelzorg	40%	37%
VV 6	12%	10%
VV 6 met behandelzorg	20%	21%
VV 7 met behandelzorg	2%	2%
VV 9 met behandelzorg	< 1%	< 1%
VV 10 met behandelzorg	-	< 1%
Z1003 (logeeropvang)	< 1%	< 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 zorg-verzwaren die al in 2018 is ingezet ook bij Neboplus in 2021. Het totaal aantal cliënten is gestegen, maar ook het gemiddeld aantal cliënten dat zorg met behandeling van Neboplus ontvangt is gestegen, van 66% naar 74%.

### 3 | Beleid en ontwikkelingen in 2021

In dit hoofdstuk een korte samenvatting van de meest relevante ontwikkelingen bij Neboplus in 2021.

#### 3.1 Algemeen beleid

Vanuit haar kernwaarden *Samen*, *Waarde(n)vol* en *Ondernemend* heeft Neboplus in de Kaderbrief 2021 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 2021 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 2021 heeft kort samengevat geleid tot de volgende, in dit verband meest relevante, resultaten:

- website geheel vernieuwd
- vrijwilligersbeleid herzien
- verdere ontwikkeling BGO
- uitbreiding inzet behandelingsdienst aan externen
- start bouw locatie Het Voorthuis
- start project “Waardevol werken” (bedrijfsvoering zorg)
- deelname Keten Palliatieve zorg

- versterking en uitbreiding inzet GVP-ers
- inzet op meer nabijheid en aandacht op de huiskamers
- extra scholing dementie, Wzd en onbegrepen gedrag
- extra inzet geestelijk verzorging en welzijn
- nieuw sleutel-, telefonie- en zorgoproepsysteem
- verbouwing kantoren ivm toekomstbestendigheid werkomgeving ondersteunende diensten

Ongeveer 10% van de doelen uit het jaarplan zijn niet gerealiseerd en uitgesteld, vanwege corona. Neboplus kijkt tevreden terug op een jaar dat zowel financieel als organisatorisch positief is afgesloten.

Naast de speerpunten uit het kwaliteitsplan is in 2021 extra aandacht geweest voor onder andere de volgende onderwerpen:

- Efficiënt inkopen en gebruik van verpleegkundige artikelen;
- Samenwerking met ProDa versterken op het gebied van mondzorg;
- Aandacht voor medicatieveiligheid d.m.v. koffiespecials;
- Verbetering van infectiepreventie;
- Verdere optimalisatie van het gebruik van het ECD.

## 3.2 Bijzonderheden in 2021

### 3.2.1 Corona

Ook in 2021 was de impact van corona op Neboplus groot. Zoals beschreven in de inleiding bracht dit Neboplus ook veel creativiteit en bleek opnieuw de kracht van wendbaarheid. De Cliëntenraad en Ondernemingsraad zijn opnieuw in hun rol bevestigd: de belangen van hun achterban vertegenwoordigen was niet eerder zo relevant als in deze coronacrisis. Bewoners en familieleden zijn frequent geïnformeerd via brieven en updates. Helaas leidden besmettingen bij Neboplus ook tot overlijdens van bewoners en zijn er tot op heden nog een aantal medewerkers ziek als gevolg van long-covid.

### 3.2.2 Woonvoorzieningen

In Voorthuizen opent, zoals het er nu uitziet, in de zomer van 2023 een nieuwe locatie, *Het Voorthuis*, met 36 intramurale woningen voor de doelgroep ouderen met VV 5 en 7 en in hetzelfde gebouw, deels gekoppeld, 18 woningen voor ouderen, zelfstandig wonen (huur) met zorg van Neboplus.

Daarnaast is er ruimte voor een nieuwe locatie voor Neboplus in de nieuwbouwwijk Bloemendal in Barneveld. De ontwikkeling daarvan is in 2021 gestagneerd, vanwege de bestuurswisselingen bij Woningstichting Barneveld. In 2022 zal deze ontwikkeling naar verwachting verder vorm krijgen.

Opnieuw is Neboplus intensief in gesprek geweest met Woningstichting Barneveld over de eigendomssituatie van het gebouw aan de Johan de Wittlaan. Dit heeft geleid tot het voornemen van de Woningstichting om deze aanleunwoningen te verkopen. In 2022 wordt de verdere ontwikkeling verwacht.

### 3.2.3 Controle, audits en tevredenheidsmetingen

Neboplus is sinds 2019 gecertificeerd middels het PREZO gouden keurmerk in de zorg. In 2021 heeft de certificerende instantie, Perspekt, een eind audit uitgevoerd met als resultaat een continuering van het keurmerk.

In 2021 zijn verschillende tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de cliënten en vrijwilligers. Op de volgende pagina een verkorte weergave van de verschillende uitslagen.

Een bijzondere ervaring was het bereiken van de top tien van beste zorgaanbieders van Nederland, via Zorgkaart Nederland. Met een gemiddelde score van 9 is dat een prachtig compliment voor onze medewerkers.





## 4 | Het Kwaliteitskader bij Neboplus in 2021

Het kwaliteitskader is een vast onderdeel van de cyclus 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" een breed gedragen onderwerp van gesprek. 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 2021.

### Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken 2021

Cliënten en mantelzorgers van de zorgafdelingen waarden Neboplus bij het cliënttevredenheidsonderzoek eind 2021 gemiddeld met een **8,17** en kleinschalig wonen met een **8,2**. De (persoonlijke) verzorging en het meeleven van het personeel in de vorm van luisteren, aandacht en begrip wordt als zeer positief ervaren.

Cliënten die thuiszorg ontvangen van Neboplus waarden de dienstverlening in 2021 gemiddeld met een **8,1**.

Neboplus is in 2021 in de top 10 best gewaardeerde verpleeg- en verzorgingshuizen geëindigd van ZorgkaartNederland. De totaalscore voor Neboplus in 2021 als verpleeghuis en verzorgingshuis, gemeten via ZorgkaartNederland, is een **9**. De wijkverpleging krijgt een score van **8,6** via ZorgkaartNederland.

In 2021 is tevens een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers gehouden. Zij geven Neboplus gemiddeld een **7,9**. Bij de vraag of zij het vrijwilligerswerk bij Neboplus in 1 woord willen beschrijven gaven zij de volgende antwoorden:



## 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### Evaluatie speerpunten 2021:

	Doel	Realisatie	Effect
MAB	Continuering van de inzet opname-coach ter ondersteuning van bewoner en familie bij opname, 0,5 fte per week	Gerealiseerd. De inzet van de opname-coach is gecontinueerd in 2021 en voorziet duidelijk in behoefte.  De evaluatie heeft plaatsgevonden met een zeer positieve uitslag. De functie is ondergebracht bij de functie Ouderenadviseur.	Cliënten, familie en collega's ervaren toegevoegde waarde ten aanzien van proces van inhuizing, communicatie, verbinding en ondersteuning.
MZW	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. Kwaliteit van zorgleefplannen is geoptimaliseerd.
MZW	Scholing vijf nieuwe EVV-ers.	Gerealiseerd.	Er zijn voldoende contactverzorgenden op iedere afdeling beschikbaar.
MZW / MAB	Lotgenotencontact en informatieavonden voor familie	1 avond gerealiseerd. Andere avonden	Meer verbinding en begrip, aansluiting van wederzijdse verwachtingen.

	minimaal 6 keer per jaar	helaas moeten annuleren.	
MAB	Uren GVP team; 0,44 fte per week	Gerealiseerd. Er is een PVA geschreven wat in '22 verder loopt	Nabijheid van GVP-ers in combinatie van samenwerking met de eigen psycholoog heeft tot positief effect en verbreding kennis geleid.
MZW	Drie nieuwe GVP-ers medewerkers opleiding GVP	Gerealiseerd, loopt deels door in 2022..	Voor iedere afdeling is nu een GVP'er beschikbaar en duidelijk welke taken zij hebben.
MZW	Extra aandacht en begeleiding in de huiskamer KSW, al in 2019 en 2020 gerealiseerde uitbreiding bezetting zorgmedewerkers wordt gecontinueerd, 8 uur per dag totaal (= 56 uur per week)	Gerealiseerd, volgens afgesproken tijden en uren.	Er is meer nabijheid voor de bewoners in de huiskamers met name in de middag. Als vervolg hierop is er een plan opgesteld mbt inzet en nabijheid op de huiskamer gedurende de hele dag/avond, door een combinatie van medewerkers, vrijwilligers en studenten.
MZW	Continuering uitbreiding formatie welzijnsmedewerker ten behoeve van bewoners met dementie; 1 fte	Gerealiseerd en geëvalueerd met wederzijdse positieve ervaringen.	Evaluatie is uitgevoerd: De meerwaarde van de functie activiteitenbegeleider binnen Neboplus is dat er gecoördineerd meer tijd en aandacht is voor het welzijn van iedere

			(individuele) bewoner met dementie bij Neboplus (ook degene die niet meer aan algemene activiteiten kan deelnemen). De functie blijft behouden.
MZW	Scholing team welzijn Dementie.	Scholing is positief afgerond voor medewerkers Welzijn, geestelijk verzorger en dagverzorging.	Kennis wordt toegepast in de praktijk.

#### 4.1.1 Analyse onvrijwillige zorg

Het terugdringen van onvrijwillige zorg zit in de cultuur van Neboplus. Al voordat de Wzd van kracht was, deden we dat in het kader van de wet BOPZ én het keurmerk fixatievrije zorg. De alternatievenbundel van Vilans wordt als hulpmiddel gebruikt.

Bij Neboplus wordt structureel geïnvesteerd in het terugdringen van onvrijwillige zorg. Op alle afdelingen zijn gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric (GVP) werkzaam. Zij kunnen geraadpleegd worden en geven proactief adviezen bij onbegrepen gedrag. In 2021 zijn zij aanvullend opgeleid om zorgverantwoordelijken te coachen in hun Wzd taken.

Er vinden structureel gedragsvisites plaats, waaraan zorgverantwoordelijken, GVP, een psycholoog en een specialist ouderengeneeskunde deelnemen.

In november 2021 zijn, in aanvulling op eerdere scholingen, alle zorgverantwoordelijken nogmaals geschoold op het gebied van de Wzd en het gebruik van het ECD met betrekking tot de Wzd.

De personele bezetting voldoet aan de geldende normen (NZa norm en Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg). Er zijn mogelijkheden om de bezetting op te schalen waar nodig. Er vindt structureel overleg plaats tussen de Wzd-functionarissen en de Raad van Bestuur.

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 verhoudingen onvrijwillige zorg:

	Q1-Q2	Q3-Q4
Totaal aantal cliënten die binnen de reikwijdte van de Wzd vielen op de locatie	58	63
Percentage cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen	7%	6%

*Op 26 oktober 2021 is een uitgebreide analyse onvrijwillige zorg van de eerste helft van 2021 aangeboden aan de cliëntenraad van Neboplus. Op 1 maart 2022 is de analyse van de tweede helft van 2021 aangeboden aan de cliëntenraad van Neboplus.*

## 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 tijdsbesteding
- 3) Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding
- 4) Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- 5) Wooncomfort

**Evaluatie speerpunten 2021:**

	Doel	Realisatie	Effect
MZW	Uren voor uitvoering project Zingeving team "experts en liefhebbers"; 8 uur per week (was 12 uur, incl. 8 uur coördinatie).	Gerealiseerd door de liefhebbers en experts van zorgteams en welzijn.	Zingeving heeft een duidelijke plaats in de dagelijkse zorg en begeleiding.
MZW	Uitbreiding uren geestelijk verzorging: 8 uur per week extra.	Gerealiseerd.	-Bewoners krijgen optimale geestelijke ondersteuning. -Actief contact gerealiseerd tussen de zorgteams en geestelijk verzorger.
MZW	Project levensboeken, 4 uur per week voor HBO praktijkverpleegkundige.	Gerealiseerd door combinatie met het project zingeving.	In het ECD is een goede plaats gevonden voor het levensverhaal, dit wordt meegenomen in het zorgleefplan

			en eventueel in de dagelijkse zorg.
MZW	Team welzijn uitbreiden met 8 uur per week voor aanwezigheid op zondag.	Gerealiseerd.	Invulling op zondag wordt gegeven door team Welzijn en geestelijk verzorgen, vanaf februari 2021, met positieve ervaringen van bewoners. Dit wordt verder voortgezet.

### 4.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

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 vijf thema's die de basisveiligheid betreffen:

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

#### **Evaluatie speerpunten 2021:**

	<b>Doel</b>	<b>Realisatie</b>	<b>Effect</b>
MZW	Opleiding palliatieve zorg.	Gerealiseerd.	Palliatief team heeft scholing ontvangen en frequent casuïstiek overleg, wat de kwaliteit van de palliatieve zorg ten goede komt.
MZW	Uren voor palliatieve zorg: was 32 uur wordt 288 uur per jaar.	Gerealiseerd.	Ieder team heeft een aandachtsvelder palliatieve zorg. Kwaliteit van palliatieve zorg is verbeterd.

#### 4.4 Leren en ontwikkelen

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 2021:

	Doel	Realisatie	Effect
MAB	Continuering opleidingsplaats Verpleegkundig Specialist	Is gerealiseerd. Diploma VS is in september behaald. Werving voor nieuwe VIOS gestart.	Versterking expertise verpleegkundig domein en inzet van verpleegkundig team; triage en voorliggende taken van SO worden ondersteund door VIOS.
MAB	Opleidingsplaats SO	Niet gerealiseerd. Is ook niet mogelijk omdat een SO in opleiding in dienst treedt van het opleidingsinstituut en stage loopt bij verschillende instellingen doelgroepen	geen
MZW	Uren boventallige inzet Verpleegkundig Team blijft 7 dagen	-Gerealiseerd. Zeven dagen per week is een	Expertise en inzet verpleegkundigen is versterkt, waardoor

	per week 8 uur (dmv extra 1,5 fte Vig voor looproutes).	verpleegkundige beschikbaar en/of bereikbaar, waarvan deels boventallig. -Evaluatie uitgevoerd onder zorg, behandeldienst en verpleegkundig team.	werkvloer ondersteund is door benaderbare collega's en de triage versterkt voordat evt ANW of SO inzet plaatsvindt.
MZW	Triage-training voor verpleegkundigen.	Gerealiseerd.	Triage training wordt jaarlijks herhaald voor nieuwe verpleegkundigen en al reeds getrainde verpleegkundigen krijgen jaarlijks een opfriscursus.
MAB	Kwaliteitsverpleegkundige voor borging van kennis en expertise, ontwikkeld vanuit het Kwaliteitsbudget, 32 uur per week	Gerealiseerd voor 28 uur per week vanaf juli 2021.	Borging van processen en verbinding tussen theorie en praktijk.

## 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 2021. In 2021 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. Specialisaties als kwaliteit, veiligheid, inhoudelijke expertise of contactverzorgende zijn, wordt zoveel als mogelijk verdeeld.

Neboplus wil een lerende organisatie zijn, waarin ruimschoots tijd en aandacht is voor leren en ontwikkelen. Daarom wordt geïnvesteerd in scholing, reflectie en een gezonde onderlinge samenwerking. We zijn er van overtuigd 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 zorgwaarde van bewoners en wordt maandelijks geüpdatet. Onderstaand een weergave van de personele bezetting in 2021:

<b>Personeel (peildatum: 31-12-2021)</b>	<b>Aantal personen</b>	<b>Fte</b>
<i>Personeel in loondienst</i>	<i>224 personen</i>	<i>117,35 fte</i>
<i>Waarvan cliëntgebonden</i>	<i>171 personen</i>	<i>83,24 fte</i>
<i>Waarvan niet- cliëntgebonden</i>	<i>35 personen</i>	<i>21,02 fte</i>
<i>Waarvan leerlingen</i>	<i>18 personen</i>	<i>13,08 fte</i>
<i>Vrijwilligers</i>	<i>137 personen</i>	

In 2021 zijn geen specifieke speerpunten voor het thema "Personeelssamenstelling" geformuleerd.

## 4.7 Hulpbronnen, omgeving en context

### **Evaluatie speerpunten 2021:**

	<b>Doel</b>	<b>Realisatie</b>	<b>Effect</b>
MFB	Verdere uitbreiding domotica ten behoeve van het vergroten van de vrijheid van bewoners	Is in 2021 gerealiseerd door vervanging van het domotica systeem, waarbij met het nieuwe Hertek domotica systeem, ook gebruik gemaakt wordt van smart sensing	Er is echt maatwerk mogelijk op bewoners niveau voor de inzet van de juiste domotica, wat op- en afgeschaald kan worden.

## 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

In 2021 zijn geen specifieke speerpunten voor het thema "Gebruik van informatie" geformuleerd.

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

#### **Norschoten**

*Neboplus is volop in ontwikkeling met alle uitbreidingsplannen en de aandacht voor kwaliteit van zorg. In 2021 zijn weer veel van jullie plannen gerealiseerd (90% !) die ook nog doorlopen in de komende jaren.*

*Mooi verwoord dat gekozen is voor 'meebewegen met dat wat er is' in het 2e coronajaar. Dat is voor ons ook herkenbaar. Het heeft opnieuw veel van alle betrokkenen gevraagd.*

*Heel positief dat jullie zoveel GVP-ers inzetten op de woningen. Mooie kwaliteitsontwikkeling.*

*Jullie hebben een uitgebreide analyse WZD opgenomen. Het laat zien dat jullie hier al langere tijd mee bezig zijn.*

#### **Ena**

*Een mooi compact helder document waarin waardering van medewerkers, cliënten en mantelzorgers goed naar voren komt.*

*Opname coach: mooie ontwikkeling, ook zeker richting de toekomst*

*Uitbreiding uren contactverzorgenden met als effect dat bewoners meer aandacht en tijd ervaren: Mooi resultaat. Wel geïnteresseerd hoe jullie dat in beeld hebben kunnen brengen/gemeten.*

*Nabijheid in de huiskamer: Geïnteresseerd in jullie samenwerking hierin met studenten.*

*Mooie stap gezet met implementeren van Hertek domoticasysteem. Geïnteresseerd in de werking hiervan in de praktijk.*

#### **Sirjon**

*Het Kwaliteitsjaarverslag geeft een mooi beeld te zien. Ik lees dat jullie er in dit tweede coronajaar in zijn geslaagd om op alle niveau's aan professionalisering te werken. Dat is krachtig. Ik las ook dat het vaak een specialisatie betrof voor maar enkele personen. Zou het een overweging zijn om te kijken of we bijvoorbeeld m.b.t. verpleegkundigen ook samen kunnen werken?*



## Bijlage 1 | Lijst met afkortingen

BGO	= Barneveldse Gezondheidszorg Opleiding
ECD	= Elektronisch Cliënten Dossier (het zorgdossier, medisch dossier en zorgleefplan digitaal)
EVV	= Eerst Verantwoordelijk Verzorgende / Verpleegkundige
GVP	= Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric
KSW	= Kleinschalig Wonen
MAB	= Manager Advies & Behandeling
MB	= Manager Bedrijfsvoering
MFB	= Manager Facilitair Bedrijf
MIB	= Melding Incident Bewoner
MIM	= Melding Incident Medewerker
MPT	= Modulair Pakket Thuis, een VV ingezet als thuiszorg
MT	= Management team
MZW	= Manager Zorg & Welzijn
OR	= Ondernemingsraad
PREZO	= PREstaties in de Zorg kwaliteitssysteem, gecertificeerd door Perspekt
RvA	= Raad van Advies
RvB	= Raad van Bestuur
RVT	= Raad van Toezicht
SO	= Specialist Ouderengeneeskunde
VIG	= Verzorgende Individuele Gezondheidszorg
VPT	= Volledig Pakket Thuis, een soort zorgprofiel voor thuiszorg
VIOS	= Verpleegkundige in opleiding tot specialist

VS	= Verpleegkundig specialist
VV	= Zorgprofiel Verpleging en Verzorging (voorheen ZZP (zorgzwaartepakket))
Wlz	= Wet langdurige zorg (zorgwet, bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben)
WMO	= Wet Maatschappelijke ondersteuning (o.a. dagopvang)
WMCZ	= Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WZD	= Wet Zorg en Dwang
ZVW	= Zorgverzekeringswet (o.a. thuiszorg)