

Kwaliteitsverslag 2023



Beek, juni 2024

Inleiding

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een handreiking voor het opstellen van het kwaliteitsverslag. We volgen deze handreiking. Dit kwaliteitsverslag start met een verantwoording van zorgvisie en kernwaarden (Hoofdstuk 1) en doelgroep en werkwijze (Hoofdstuk 2). Daarna volgt een beschrijving van de uitkomsten van de volgende acht onderwerpen.

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (Hoofdstuk 5)
- Wonen en welzijn (Hoofdstuk 6)
- Veiligheid (Hoofdstuk 7 en bijlage 1)
- Leren en werken aan kwaliteit (Hoofdstuk 8)
- Leiderschap, governance en management (Hoofdstuk 9)
- Personeelssamenstelling (Hoofdstuk 3)
- Gebruik van hulpbronnen (Hoofdstuk 10)
- Gebruik van informatie (Hoofdstuk 11)

Daarnaast is specifieke aandacht besteed aan drie onderdelen

1. Veiligheid (Bijlage 1)
 - a. Opname van kwantitatieve uitkomsten op de vier veiligheidsthema's en bijbehorende uitwerkingen.
 - b. Medicatieveiligheid
 - c. Decubituspreventie
 - d. Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
 - e. Preventie van acute ziekenhuisopnamen
2. Cliëntoordelen (Hoofdstuk 11 en Bijlage 2)
 - a. Gebruikt instrument met een beschrijving van de kwantitatieve uitkomsten
 - b. De NPS-score per locatie
3. Leren en werken aan kwaliteit (Hoofdstuk 12, Slotwoord van de directie en Bijlage 3)
 - a. Beschrijving hoe voldaan wordt aan het kwaliteitsplan inclusief verbeterparagraaf (Hoofdstuk 12)
 - b. Dit kwaliteitsverslag als leerervaring (Slotwoord van de directie)
 - c. Deel uit maken van het lerend netwerk (bijlage 3 en 4)

Met dit kwaliteitsverslag voldoen we aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Jaarlijks verantwoorden we ons over de voortgang van het kwaliteitsplan in een kwaliteitsverslag.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Hiermee verantwoorden we ons over de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden.

Hoofdstuk 1

Zorgvisie en kernwaarden;

Onze zorgvisie en kernwaarden zijn transparant en op meerdere plaatsen terug te vinden, zoals:

- Op de website;
- In het kwaliteitsplan;
- In het scholingsplan;
- In het kwaliteitshandboek;

In onze zorg staat het welzijn van onze bewoners altijd centraal. We hechten grote waarde aan het betrekken van de bewoners bij de dagelijkse keuzes die hun leven beïnvloeden. Door hen actief deel te laten nemen aan deze beslissingen, blijven zij de regie behouden over hun eigen leven en behouden ze een gevoel van autonomie.

Onze betrokken medewerkers spelen hierbij een essentiële rol. Zij werken nauw samen met de bewoners en zijn oprecht geïnteresseerd in hun persoonlijke wensen en behoeften. Door een vertrouwensband op te bouwen, kunnen we de zorg en ondersteuning optimaal afstemmen op elke individuele bewoner, rekening houdend met hun unieke achtergrond en levenservaringen.

Het bieden van activiteiten op maat is een integraal onderdeel van onze benadering. We streven ernaar om diverse activiteiten aan te bieden die passen bij de interesses en mogelijkheden van onze bewoners. Dit omvat zowel sociale, creatieve als fysieke activiteiten die bijdragen aan hun welzijn en levensvreugde. Door deze persoonlijke benadering kunnen we een positieve en stimulerende leefomgeving creëren waarin onze bewoners zich gewaardeerd en gelukkig voelen.

Hoofdstuk 2

Doelgroep en werkwijze

Tijdens de verslagperiode voldeden we ruimschoots aan de kwaliteit zoals we deze in vier thema's hebben verwoord in het kwaliteitsplan:

1 Gedreven om de best mogelijke zorg te bieden:

- In ons streven naar het bieden van de best mogelijke zorg hebben we bewust gekozen voor een kleinschalige aanpak. Op elke locatie hadden we gemiddeld 15 tot 20 bewoners, waardoor we een intieme en huiselijke sfeer konden creëren waarin persoonlijke aandacht centraal stond.
- Onze zorgverlening was persoonlijk geleid, waarbij de betrokkenheid de teamcoaches op de werkvloer van waarde was. De teamcoaches waren altijd actief betrokken bij de zorg en waren bereid om bij te springen en in te vallen wanneer dat nodig was. Ook de bestuurder en het management waren regelmatig te vinden op de werkvloer om contact maakten met bewoners en medewerkers. Deze aanpak bevorderde een cultuur van laagdrempeligheid en openheid binnen Nobama Care, waarbij medewerkers altijd iemand konden benaderen voor vragen en ondersteuning.
- Bij Nobama Care hechtten we grote waarde aan een inzichtelijke en doelgroepgerichte personeelsbezetting. We streefden ernaar om voldoende personeel beschikbaar te hebben, zodat we optimale zorg konden bieden. Ook in 2023 werden helaas soms geconfronteerd met een hoger ziektepercentage, wat ons dwong om flexibel te zijn en op creatieve wijze met de bezetting om te gaan. Desondanks deden we altijd ons uiterste best om de kwaliteit van zorg te waarborgen en de individuele behoeften van onze bewoners te blijven vervullen.

2 Actief betrokken bij de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen en ZorgthuisNL:

- We hebben actief informatie met collega-voorzieningen gedeeld door middel van een gezamenlijk platform;
- We hebben deelgenomen aan meerdere lerend netwerken. Hiervan zijn notulen beschikbaar.

3 Voldoen aan wettelijke verplichtingen en regelgeving

- We voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, onder andere door middel van ons kwaliteitsplan en dit kwaliteitsverslag;
- We hebben in onze brancheorganisatie de IGJ inspectienormen besproken en geconstateerd dat we hieraan voldoen;

4 Open(baar)heid

- Uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken onder bewoners via Zorgkaart Nederland hebben we gepubliceerd op onze website;
- Er is in 2023 geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit wordt weer in 2024 uitgevoerd;
- In 2023 is er een cliëntenraad actief geweest binnen Nobama Care. Notulen zijn hiervoor gemaakt.

Hoofdstuk 3 Personeel

We hebben onze personeelsformatie en een toelichting hierop beschreven in ons kwaliteitsplan. Hieruit is af te leiden dat we een zeer ruime personeelsbezetting hebben. Afgelopen jaar heeft Nobama Care te maken gehad met een verzuimpercentage van 8,94%. Hierdoor heeft Nobama Care, net zoals voorgaande jaren, meer beroep moeten doen op medewerkers en ZZP'ers om extra diensten op te vangen.

In 2023 waren er de volgende personeelswijzigingen. Dit is inclusief in- en uitstroom van stagiaires en leerlingen:

Omschrijving	aantal
Instroom medewerkers	37,01 fte
Uitstroom medewerkers	17,12 fte

Dankzij onze platte organisatie en korte lijnen kunnen in onze zorgvoorziening de zorggelden optimaal worden benut waarvoor het is bedoeld.

De in ons kwaliteitsplan beschreven kaders voor “aandacht, aanwezigheid en toezicht”, “specifieke kennis en vaardigheden” en “reflectie, leren en ontwikkelen” hebben we behaald, onder andere door middel van:

- Voldoende personeel, ook bij intensieve zorgmomenten. In de loop van de dag neemt deze ratio af.
- Gedurende de hele dag een maaltijdondersteuner aanwezig in de gemeenschappelijke ruimte.
- Permanente aanwezigheid van personeel met de juiste kennis, vaardigheden en competenties.
- Grotendeels vaste medewerkers die de bewoners goed kennen.
- In 2023 was de achterwacht geregeld door meerdere BIG geregistreerde verpleegkundige. Het was een roulerend schema waarbij de iedere verpleegkundige die meedeed één week lang achterwacht had. De verpleegkundige kon binnen 30 minuten ter plaatse zijn.
- Er was een arts bereikbaar en oproepbaar die binnen 30 minuten ter plaatse kon zijn. Buiten kantooruren waren er afspraken gemaakt met de huisartsenpost. Echter, door de goede relaties met de huisartsen konden we deze ook vaak telefonisch benaderen buiten kantooruren.
- Door het opstarten van de eigen behandeldienst, heeft Nobama Care de bereikbaarheid van de SO en een verpleegkundige specialist geborgd. Dit in samenwerking met andere partijen om zo ook de ANW uren te kunnen dekken.
- Aanname extra planner: Nobama Care heeft in 2023 een extra medewerker aangenomen voor de planning van de roosters. In 2022 was de eerste planner aangenomen, hierdoor was er al een terugname van compensatie-uren zichtbaar. Met de aanname van de 2^{de} planner, hopen we dit voort te zetten.

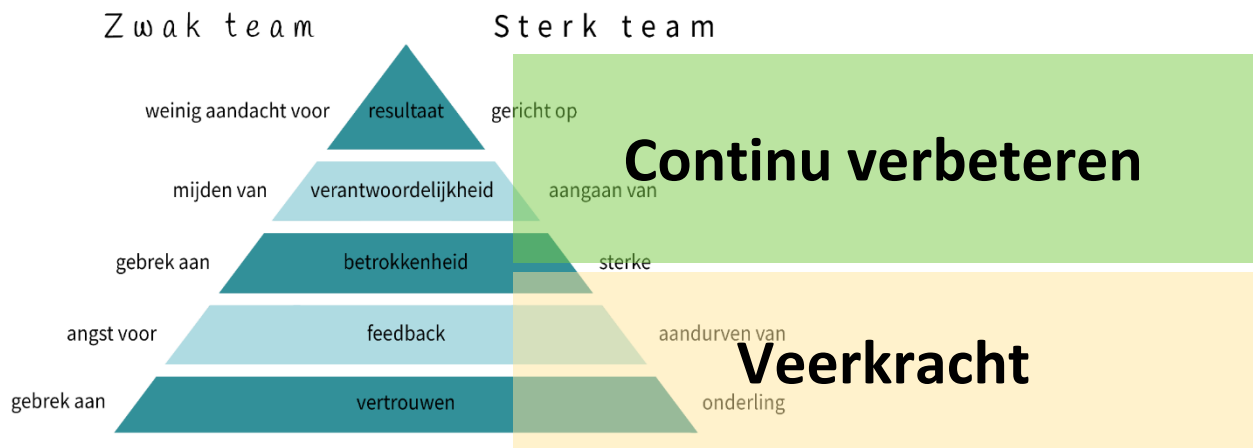
Hoofdstuk 4 Beleid

- Implementatie bedrijfssoftware AFAS:
In het verslagjaar is Nobama Care begonnen aan de implementatie van een nieuw bedrijfssoftware, namelijk AFAS. Hiermee hoopt Nobama Care de bedrijfsprocessen beter in kaart te brengen en te automatiseren. Op deze manier wordt er meer tijd vrij gemaakt voor verdieping in de data en extra contact met medewerkers. Daarnaast proberen we op deze manier zo veel mogelijk van de bedrijfsprocessen in 1 systeem te verwerken zodat medewerkers zo min mogelijk accounts ontvangen. Aangezien de meeste processen binnen 1 systeem worden verwerkt, kunnen we efficiënter werken en zo veel mogelijk op elkaar afstemmen. Er is gekozen voor een basis inrichting binnen AFAS om mee te beginnen. Het systeem wordt in 2024 live gezet. Vervolgens zal er gekeken worden naar onderdelen die nog missen en een toegevoegde waarde hebben aan de organisatie. Dit zal vervolgens ingericht en geïmplementeerd worden.
- Veerkracht en zeggenschap:
Als zorgorganisatie hebben we vaker en sneller te maken met veranderingen. Dit zorgt voor druk op de medewerkers en teams. Ondanks deze veranderingen, moet Nobama Care kunnen vertrouwen op de belangrijkste kernkwaliteit, namelijk de medewerker. We willen veerkrachtige medewerkers en teams ontwikkelen die flexibel zijn, tegen een stootje kunnen, optimaal samenwerken en zo duurzaam inzetbaar blijven. Hiervoor zijn we de training veerkracht en zeggenschap gestart in 2023. Hierbij leggen we accenten op de door projectgroep aangegeven onderwerpen en passen we de gebruikte oefeningen en voorbeelden aan op de praktijk.
- Continu leren en verbeteren:
In onze woongemeenschappen staat de kwaliteit van het leven van onze bewoner altijd voorop. Onze visie is onze kracht en deze willen we behouden voor de toekomst. Door de huidige vergrijzing, de krapte op de arbeidsmarkt en onze groei moeten we slimmer kijken naar de manier waarop wij onze werkzaamheden hebben georganiseerd zodat jij als medewerker kan doen wat er echt toe doet: oprechte aandacht voor onze bewoner.
Het programma continu leren en verbeteren ontwikkelt teams en medewerkers zodat ze zelf in staat zijn beter samen te werken en onnodige stappen uit het werk te halen. In het verslagjaar hebben we verschillende trainingen en workshops gericht op de uitdagingen en ambities in het team aangeboden, waaronder de Green Belt opleiding.
De 5-daagse Lean Green Belt opleiding bestond uit zowel aandacht voor de tools en technieken (harde kant) als voor de cultuur (zachte kant) van Lean management. De 5 Lean principes vormen de leidraad voor de opleiding.
Het doel van de Lean Green Belt opleiding is het voorzien van een gedegen basiskennis om een interne kartrekkersrol te vervullen. Daarnaast hebben de medewerkers geleerd te ondersteunen bij concrete verbeterinitiatieven. Meteen na afronding van de opleiding zijn zij ingezet worden om de praktische Lean ontwikkeling in de eigen organisatie inhoudelijk vorm te geven. Op deze manier zijn zij in staat om de eigen werkzaamheden steeds verder verbeteren binnen de organisatie.

Verschil tussen 'veerkracht en zeggenschap' en 'continu leren en verbeteren':

Veerkracht zorgt voor het fundament: Onderling vertrouwen, het aangaan van constructief conflict en verhoogd betrokkenheid.

Continu verbeteren bouwt hierop voort: betrokkenheid in besluitvorming, verantwoordelijkheid aangaan om zelf probleemoplossend vermogen te ontwikkelen gericht op het behalen van resultaten.



Hoofdstuk 5

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

We hebben geconstateerd dat de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat is. Dat wil onder andere zeggen dat iedere bewoner een zorgleefplan heeft, dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend is afgestemd op de actuele noodzaak, blijkend uit observaties en rapportages. Aan onderstaande thema's, ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, wordt binnen onze locatie voldaan. Dit hebben we als bestuur waargenomen en geconstateerd op basis van functioneringsgesprekken, observaties tijdens onze aanwezigheid op de werkvloer, contacten met bewoners en naasten, MDO-besprekingen, bewonersbesprekingen, overdrachten, rapportages, werkbesprekingen en teamoverleg.

Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

- De zorgverleners kennen meestal het verhaal, de behoeften en wensen, de zorgen, problemen en levensvragen van elke bewoner. Dit wordt uitgevraagd door middel van een zelf-ontwikkeld formulier: het levensverhaal. Dit wordt voordat de bewoner komt wonen ingevuld door de bewoner en/of mantelzorgers. Hierin wordt ook gevraagd op welke wijze de bewoner benaderd wilt worden. Dit wordt vervolgens opgeslagen in het ECD;
- De medewerkers spreken de bewoner aan op de manier die de bewoner prettig vindt;
- De medewerkers praten met bewoners en niet over bewoners;
- De zorgmedewerkers maken echt contact met bewoners, familie, naasten en mantelzorgers.;
- De zorgverleners hebben inlevingsvermogen en begrip en tonen empathie. Dit was een belangrijk aspect in de onzekere tijden van corona;
- De zorgverleners beschikken over een breed repertoire aan communicatieve en sociale vaardigheden en beschikken over de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van zorg die wordt geleverd;
- De zorgverleners hebben respect voor normen en waarden van de bewoner, naasten en mantelzorgers.

Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit.

- Er is aandacht voor wat bewoners belangrijk en zinvol vinden om te doen, ook vanuit levensbeschouwing en om contacten die bewoners willen onderhouden;
- Er zijn welzijnsmedewerkers aanwezig om de zorgmedewerkers te ondersteunen om meer aandacht te hebben voor de sociale en emotionele behoeften van de bewoner. Hierdoor kregen de bewoners meer aandacht waardoor ze niet alleen geholpen werden, maar zich ook als persoon herkent en bevestigd voelden;
- Als een bewoner dat wil, wordt deze hierbij geholpen, met respect voor eigen regie en autonomie;
- Medewerkers zoeken naar de betekenis van gedrag als een bewoner zich onvoldoende of niet meer kan uitdrukken;
- Medewerkers dragen er zorg voor dat de bewoners zich veilig voelen;
- Medewerkers behandelen bewoners met respect;
- Als er iets te beleven of te ontdekken is, wordt de bewoner daarbij betrokken;

- De bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen gang gaan, ook als zij geen behoefte hebben om iets te doen;
- Bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen keuzes maken en kunnen zoveel mogelijk hun leefstijl voortzetten;
- De zorgverlener kent het levensverhaal van elke bewoner en ondersteunt waar mogelijk om dat voort te zetten;
- De zorgverleners kennen de persoonlijke wensen behoeften van en risico's bij de bewoner;
- De zorgverlener is in staat om veranderd gedrag te duiden of om daar adequate hulp bij te vragen;
- De zorgverleners hebben aandacht voor de naaste(n) van de bewoner als onderdeel van zijn eigen leven;
- De zorgverlener kan bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden een goede afweging maken in het licht van de persoonlijke situatie en wensen van de bewoner;
- Dilemma's worden samen besproken en hiervan wordt geleerd.

Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase

- De bewoners kunnen, zover mogelijk, hun eigen leven vorm en inhoud geven zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag;
- Indien een bewoner de regie niet meer kan nemen, krijgen diens naasten de kans om diens ogen en oren te zijn en de wensen te verwoorden of gedrag toe te lichten en te verklaren;
- Met iedere bewoner is er getracht bij inhuizing concreet te spreken over zorg rondom het levenseinde;
- Zorgverleners laten zich primair leiden door de eigen wensen van de bewoner. Daarbij geldt als uitgangspunt: liever zelf laten doen dan overnemen;
- Bewoners krijgen de kans om zoveel mogelijk zelfsturing over hun leven te houden;
- De zorgverleners wegen met de bewoner en zijn naaste(n) de veiligheidsrisico's af tegen de kwaliteit van leven;
- De zorgverleners bespreken bij opname de wensen van bewoners rondom zorg bij het levenseinde. Wensen worden geïnventariseerd, opgenomen in het zorgplan en actief gedeeld met het multidisciplinaire team. Richtlijnen rondom palliatieve zorg worden gevolgd;

Zorgdoelen: Iedere bewoner heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

- Nobama Care maakt gebruik van Nedap ons om het zorgleefplan vast te leggen. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van het Mikzo methodiek.
- Iedere bewoner heeft een eigen actueel zorgleefplan en een medisch plan dat in samspraak met de bewoner en desgewenst diens naasten is opgesteld;
- De bewoner geeft aan zich te herkennen in het zorgleefplan en medisch plan, zo niet dan wordt dat besproken met de bewoner en diens naasten;
- Met de bewoner of diens belangenbehartiger wordt besproken of de zorg- en behandelafspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet;

- Iedere bewoner beschikt binnen uiterlijk zes weken na opname over een zorgleefplan en medisch plan, of zoveel eerder als mogelijk;
- Binnen 24 uur zijn in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en handelen bij calamiteiten vastgelegd in een concept zorgleefplan en medisch plan dat na maximaal zes weken definitief wordt;
- Het zorgleefplan wordt opgesteld door tenminste een niveau 3 zorgverlener, die tevens voor deze bewoner de EVV'er is;
- De zorgverleners volgen bij het werken met zorgleefplannen de richtlijnen voor gebruik van en multidisciplinair overleg over het zorgleefplan;
- De zorgverleners werken individueel en (multidisciplinair) samen met een actueel zorgleefplan dat ook werkelijk verbinding houdt met de uitvoering van zorg;
- Zorgverleners hebben inzicht in de situatie van de bewoner, inzicht in het zorg- en behandelproces rondom de bewoner en werken hierin samen als multidisciplinair team;
- Zorgverleners kunnen inzicht geven over de zorg aan de bewoner, aan diens naaste(n) en aan collega's;

Hoofdstuk 6

Wonen en welzijn

Ook in deze verslagperiode staan bij ons wonen en welzijn voor de bewoners hoog in het vaandel. We hebben in vijf thema's vastgesteld wat de kenmerken zijn van wonen en welzijn in onze locatie. Deze thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit hebben we waargenomen en geconstateerd op basis van observaties tijdens de aanwezigheid van bestuur en management op de werkvloer, contacten met bewoners, naasten, MDO-besprekingen, bewonersbesprekingen, overdrachten, rapportages, werkbesprekingen en teamoverleg.

Zingeving

- Er is bij zorgverleners aandacht voor specifieke levensvragen zoals omgaan met verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase;
- Indien een bewoner iets kan en wil betekenen voor een ander ondersteunen we dat;
- Op verzoek van de bewoners, komt de pastoor langs.

Zinvolle tijdsbesteding

- Onze medewerkers zorgen op alle dagen van de week (m.u.v. zondag) voor een divers aanbod van activiteiten. Dit gebeurt zowel in individueel verband, als in groepsverband;
- De bewoners worden gestimuleerd om te bewegen;
- Bewoners kunnen naar buiten als zij dat willen;
- Wij hebben medewerkers in dienst met verschillende deskundigheden zoals bijvoorbeeld fysiotherapeute, kunstenaars en energetisch therapeute. Dit zorgt ervoor dat ons activiteitenaanbod heel divers is waardoor er voor elke bewoner een passende activiteit beschikbaar is die hem of haar ook positief blijft uitdagen;
- Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met verschil in behoefte aan ondersteuning en zorg.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

- Iedere bewoner ontvangt naar eigen wens en behoefte en in overleg met diens naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

- Wij dragen uit dat familie altijd welkom is bieden hun de gelegenheid om mee te eten met de bewoners als zij dat willen. Wij merken dat de aanwezigheid van familieleden niet alleen een positieve invloed heeft op het eigen familielid, maar dat het ook zorgt voor een positieve sfeer waarin ook andere bewoners worden geholpen. Daarnaast worden vrijwilligers ingezet om extra aandacht te kunnen besteden aan de bewoners. Hierin proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij de kwaliteiten en interesses van de vrijwilligers zelf. Deze vrijwilliger-specifieke taken zijn goed gedocumenteerd in hun overeenkomst. Daarnaast is er een cliëntenraad opgezet. Op deze manier kunnen mantelzorgers en bewoners meer betrokken zijn bij de keuzes die worden gemaakt binnen de organisatie (algemeen belang).

Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

- De bewoners richten hun kamers naar wens in met hun eigen spullen. De algemene ruimtes zijn zeer huiselijk ingericht met herkenbaar meubilair;
- Daarnaast worden de bewoners, die dat leuk vinden, betrokken met het bereiden van de maaltijden;
- Als bewoners maaltijdvoorkeuren hebben die bijvoorbeeld voortkomen uit geloofs- of levensovertuiging dan wordt daar natuurlijk rekening mee gehouden. Deze maaltijdvoorkeuren worden bij inhuizing besproken met de bewoner en vastgelegd. De voorkeuren worden continu bijgehouden;
- Maaltijden worden vers op locatie gemaakt. De bewoners worden geprikkeld en uitgenodigd door de geuren;
- Het nuttigen van de maaltijden wordt gezien als een activiteit. Zorgverleners en bewoners blijven lang (na)tafelen. Hierdoor eten bewoners ook beter;
- De privé- en gedeelde ruimten zijn schoon en veilig.

Hoofdstuk 7

Veiligheid

Ook in deze verslagperiode is bij ons de veiligheid van bewoners van groot belang. We hebben in vijf thema's vastgesteld wat de kenmerken zijn van veiligheid in onze locatie. Deze thema's zijn o.a. ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Medicatieveiligheid

- We analyseren de meldingen incident cliënt (MIC) elk kwartaal en we besteden aandacht aan de oorzaken van eventuele medicatiefouten. Hierbij betrekken we de medewerkers en zo nodig voeren we een retrospectieve risicoanalyse uit;
- We beperken het antipsychoticagebruik in samenspraak met de SO zoveel mogelijk en we registreren de prevalentie van het gebruik van antipsychotica om te kunnen vergelijken met voorzieningen uit het lerend netwerk;
- We beperken het antibioticagebruik in samenspraak met de huisarts zoveel mogelijk en we registreren de prevalentie van het gebruik van antibiotica om te kunnen vergelijken met voorzieningen uit het lerend netwerk.
- In 2023 is Nobama Care opnieuw gestart met het scholen van 2 HIP coaches per locatie. Dit hebben de medewerkers met succes afgerond. Deze medewerkers zijn aangewezen als aandachtsvelder infectiepreventie op locatie om collega's te ondersteunen en bij te scholen. Door dit onderwerp een actievere rol te geven binnen de organisatie verhogen we de bewustwording onder medewerkers.

Decubitus en mondzorg

- Er vindt regelmatige monitoring plaats van huid(letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel bij alle bewoners;
- We hebben onze bevindingen ten aanzien van deze monitoring besproken in het lerend netwerk.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

- Nobama Care legt de focus op preventie van vrijheidsbeperkende maatregelen. In situaties waar een bewoner onrustig wordt, proberen de medewerkers te achterhalen waardoor deze onrust ontstaat. Hierdoor proberen we begrip te creëren voor de bewoner zodat de onrust afneemt en er geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast moeten worden.

Ziekenhuisopnamen

- Wij hadden geen ziekenhuisopnamen op de Spoedeisende hulp (SEH).

Brandveiligheid

- Er is een ontruimingsplan opgesteld;
- Vluchtplattegronden zijn op een logische plek opgehangen;
- Een evacuatiestoel is aangeschaft voor bewoners die slecht ter been zijn;
- De directieleden en medewerkers hebben hun bhv-diploma behaald.

Aandacht voor eten en drinken

- Nobama Care hecht veel waarde aan het eten en drinken. De zorgverlenersmonitoren het gewicht van de bewoners en handelen indien er een afwijking wordt waargenomen in het gewicht. Daarnaast zorgen de medewerkers ervoor dat het eten van de maaltijden een activiteit is. De bewoners genieten van de geuren tijdens het kookproces en kunnen ook deelnemen hieraan. De tafels worden met hulp van de bewoners gedekt. De medewerkers eten mee zodat er een community gevoel ontstaat. Hierdoor ontstaan er ook mooie momenten tijdens het 'natafelen'.

Hoofdstuk 8

Leren en werken aan kwaliteit

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is in de verslagperiode vanuit verschillende invalshoeken gerealiseerd. In overeenstemming met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschrijven we vijf elementen die het leren en werken aan kwaliteit in deze verslagperiode hebben bevorderd:

1 Kwaliteitsmanagementsysteem

- Wij maken gebruik van het kwaliteitsmanagementsysteem van Lens. Dit bestaat uit 4 onderdelen, namelijk:
 - Q-link is de module voor het beheer van de kwaliteitshandboek(en).
 - Q-base is de module voor het beheren van kwaliteitsregistraties. Met Q-base kunnen we registreren, acties plannen en coördineren, werklast beheren en analyses maken.
 - Q-safe is de module voor het uitvoeren en vastleggen van risicoanalyses.
 - Performance manager is een geautomatiseerd kwaliteitsinstrument voor het meten van prestaties. Het systeem brengt kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren overzichtelijk in beeld.

2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

- We hebben het kwaliteitsplan voor 2024 geactualiseerd en gedeeld via onze website.

3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

- Jaarlijks actualiseren we het kwaliteitsverslag en delen deze via onze website.

4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

- Zorgverleners, met name de teamcoaches, zijn in de praktijk betrokken bij het maken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag en werken zo op cyclische en ontwikkelingsgerichte wijze mee aan verbetering;
- Kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog worden gestimuleerd en vinden in een open klimaat plaats.

5 Lerend netwerk

- Wij maken deel uit van een lerend netwerk, te weten met Riant Verzorgd Wonen en Zorgthuisnl. In dit netwerk vindt actieve onderlinge uitwisseling in openheid plaats. Dit geldt voor zowel medewerkers als directies. Er is daarnaast voor alle zorgverleners en directie tijd en ruimte beschikbaar om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. Dit doen we o.a. ook in het lerend netwerk kleinschalige woonvormen in de regio, waarin met name de wat kleinere zorgpartijen samenwerken en samen van en met elkaar leren.

Hoofdstuk 9

Leiderschap, governance en management;

Wij hanteren de Governance Code Zorg 2017 en daarnaast, zoals uit dit kwaliteitsverslag blijkt, worden alle onderwerpen van ons kwaliteitsplan in praktijk gebracht. Kenmerkend voor ons participerend leiderschap is dat de directie regelmatig actief is op de werkvloer. Er is direct contact met bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers.

We hebben besloten om de verpleegkundige adviesraad onderdeel te laten zijn van het lerend netwerk. Hiervoor wordt tijdens bijeenkomsten van de lerend netwerken tijd ingeruimd.

- We hebben in het kwaliteitsplan zes thema's onderscheiden die kenmerkend zijn voor ons leiderschap, te weten Visie op zorg; Sturen op kernwaarden; Leiderschap en goed bestuur; Rol en positie interne organen en toezichthouder(s); Inzicht hebben en geven en Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise. Hoe wij in deze verslagperiode hebben voldaan aan deze kenmerken is terug te vinden in dit kwaliteitsverslag. Hier volgen nog enkele andere kenmerken van ons leiderschap:
- De directie stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers.
- In deze verslagperiode heeft de directie tijdig ingegrepen om de veiligheid en kwaliteit van de zorg te borgen. De inhoud en reikwijdte hiervan zijn vastgelegd in ons verbeterregister;
- Conform de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) hebben we een vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, klachtenreglement met onafhankelijke klachtencommissie en zijn we aangesloten bij een erkende Geschilleninstantie;
- Wij hebben onze stakeholders in kaart gebracht en we bespreken en evalueren de samenwerking met stakeholders;
- Nobama Care heeft een eigen behandeldienst opgezet met een SO en verpleegkundige specialist in loondienst.
- Het project 'Wlz leert samen' is voort gezet in 2023. Het doel van het project was het technisch ontwikkelen en inrichten van een opleidingsportaal op basis van de vooraf opgestelde eisen en wensen van de aangesloten zorgpartijen. Dit portaal wordt voorzien van opleidingen of ontwikkelprogramma's die door de deelnemende zorgpartijen gegeven kunnen worden. De opleidingen worden doormiddel van een integratie tussen het leermanagementsysteem (LMS) van de zorgpartij en het opleidingsportaal automatisch toegevoegd. De oplossing moet als standaard uitgewerkt worden zodat andere zorgpartijen later kunnen aansluiten en het aanbod in het portaal toeneemt. Het project zal in 2024 afgerond worden. Subdoelen zijn:
 - Vergaande mate van automatisering zodat opleidingen automatisch toegevoegd kunnen worden aan het portaal vanuit de bestaande LMS systemen.
 - Kunnen verwerken van inschrijvingen vanuit het portaal in het LMS.

- Nobama Care heeft de medezeggenschap van de medewerkers geregeld door het opzetten van een 'kernteam'. Het kernteam heeft de volgende rollen voor zichzelf opgesteld:



Voelspriet

We hebben onze voelspriet open staan en zullen ook actief op zoek gaan naar jullie mening over zaken.



Verbinder

We willen verbindingen leggen tussen mensen en locaties, zodat we kunnen leren van elkaar.



Klankbord

We zullen toetsen bij jullie of we op de goede weg zijn en draagvlak creëren voor verbeteringen.



Ambassadeur

Daarnaast zijn we ambassadeurs die het goede voorbeeld geven en die samen continu leren en ontwikkelen ook actief uitdragen.

Hoofdstuk 10

Gebruik van hulpbronnen

In een tijdperk waarin de vergrijzing steeds meer vraagt om hoogwaardige zorg voor ouderen, is het efficiënt en doeltreffend inzetten van hulpbronnen van het grootste belang.

In het verslagjaar hebben we gebruik gemaakt van meerdere (technologische) hulpbronnen.

- De website wordt up-to-date gehouden.
- E-learnings over het onderwerp HACCP worden aangeboden aan de maaltijdondersteuners.
- In het verslagjaar heeft Nobama Care actief gewerkt aan de professionele relaties in de regio door samenwerkingen aan te gaan met organisaties en deel te nemen aan verschillende lerende netwerken.
- Nobama Care is overgestapt van ICT aanbieder, namelijk StepCo. Met deze organisatie is samen gekeken naar een zo efficiënt en veilig mogelijk systeem. Alle hardware binnen de organisatie is omgespoeld naar het nieuw systeem zodat er een uniforme werkwijze wordt gehanteerd. Daarnaast is er ook gekozen om medewerkers met een USB sleutel (namelijk yubico key) in te laten loggen als dubbele authenticatie. Dit zorgt voor een veiligere werkwijze. Medewerkers kunnen enkel vanuit de laptops op locatie inloggen. De sleutels zijn persoonsgebonden.
- Inzet zorgtechnologie: Inzet van digitale innovaties is een van de belangrijke pijlers onder het borgen van de toekomstbestendigheid en toegankelijkheid van de V&V. Hierdoor kunnen we arbeidsbesparend werken en daardoor de beschikbare middelen efficiënt en effectief inzetten met het oog op een groeiend aantal mensen die zorg behoeven. Daarnaast kunnen technologische innovaties ook bijdragen aan het welzijn en de zelfredzaamheid van ouderen.

Ieder van ons op zich, heeft beperkte middelen om te werken aan innovaties en hierdoor is onze risicobereidheid ook vaak minder groot. Gezamenlijk kunnen we deze noodzakelijke innovaties breder in onze dagelijkse zorg implementeren. Hierbij zijn we ons bewust van het technologische aspect (kennis en middelen), digitale vaardigheden maar vooral ook de benodigde cultuuromslag bij medewerkers en cliënten om daadwerkelijk tot inzet ervan over te kunnen gaan. In gezamenlijkheid kunnen we een bredere voorhoede realiseren die over de organisaties heen het voortouw durft te nemen, anderen kan inspireren en waardoor we een onderling leereffect realiseren.

Wij gaan op strategisch, tactisch en operationeel niveau samenwerken op het gebied van technologische innovaties. Op strategisch niveau maken we samen gebruik van specifieke expertise op het gebied van de nieuwste ontwikkelingen in de zorg en de vertaling hiervan naar onze maatschappelijke opdracht. Op tactisch niveau zetten we een projectleider/ implementatiecoach in, die gespecialiseerd is in implementatieprocessen en cultuur op gebied van zorgtechnologie. Op operationeel gebied leiden we samen interne mensen op als kartrekkers/ ambassadeurs van de inzet van digitale innovaties. Deze drie niveaus werken in continue afstemming met elkaar en over de zorgorganisaties heen. Uiteindelijk doel is dat we eind 2024 een gezamenlijk innovatieteam hebben, waardoor we vanaf 2025 in staat zijn om impact te maken op de toekomstbestendigheid van kleinschalige zorgvoorzieningen en de ouderenzorg, door het continu inzetten van nieuwe bewezen zorgtechnieken. De inzet van deze zorgtechnieken zijn altijd arbeids- en of kostenbesparend en hebben geen negatieve invloed op

de ervaren kwaliteit van leven van onze cliënten. Het leidt ertoe dat we efficiënter kunnen werken dan in de huidige situatie , waarbij de cliënt kwaliteit van leven blijft ervaren.

Samen zijn we in staat om van grote toegevoegde waarde te zijn en zelfs voorloper te worden op het gebied van de juiste dingen doen met behulp van zorgtechnologie:

In Q4 zijn we gestart met het volgende: inzet van alle partijen om gezamenlijk een innovatieteam in te stellen. Middels ondertekening intentieverklaring en akkoord op dit voorstel. Ook is er aandacht besteed aan het uitwerken van profielen en start werken van de juiste mensen voor het innovatieteam. Dit project zal in 2024 worden gecontinueerd.

Er is een visie op Ehealth opgesteld. Hieronder de samenvatting van de uitkomsten van deze sessies.

Visie op Ehealth



Waarom een visie op Ehealth?

De samenleving verandert. Als gevolg van de vergrijzing neemt het aantal mensen met een zorgvraag de komende jaren toe. Ook het aantal mensen met dementie en geheugenproblemen zal de komende jaren toenemen. Tegelijkertijd neemt het aantal mensen dat de benodigde zorg en ondersteuning kan verlenen af. Om ook in de toekomst op een respectvolle en passende manier te kunnen blijven meebewegen met de individuele wensen, gewoonten en behoeften van onze bewoners moeten we op zoek naar nieuwe manieren van organiseren en werken. Ehealth kan ons hierbij ondersteunen.

In dit document wordt onze visie op Ehealth beschreven. De visie geeft richting aan de manier waarop wij Ehealth in de toekomst op een verantwoorde wijze willen inzetten voor onze bewoners, mantelzorgers en collegae. Maar ook als oplossingsrichting voor het arbeidsmarktvraagstuk.

Onder Ehealth verstaan wij ...

Het gebruik van informatie- en communicatietechnologie die dienend is aan en aandacht heeft voor, de behoeften, wensen en persoonlijke situatie van onze bewoners, naasten en collegae.

De inzet van Ehealth beschouwen wij als een middel en niet als een op zichzelf staand doel, waarbij communicatie, begeleiding en ondersteuning en monitoring belangrijke functies van Ehealth voor ons zijn. Het behouden van de menselijke maat en het hoger doel van liefde, groei en thuis is voor ons leidend bij de inzet van Ehealth.

Een concreet voorbeeld

Een passend voorbeeld van Ehealth is de inzet van slimme sensoren die het mogelijk maken om onze bewoners op een veilige wijze meer vrijheid én nachtrust te geven. De slimme sensoren werken op basis van persoonlijke profielen en zijn privacy vriendelijk.

Bewoners
en hun
naasten

Onze
collegae

De
organisatie

Onze visie op Ehealth
is gebaseerd op 3
perspectieven

Onze bewoners en hun naasten

Wij zetten Ehealth in om ...

...Het thuisgevoel zo veel als mogelijk te behouden

Dit doen wij door onze aandacht te vestigen op Ehealth toepassingen die bijdragen aan het behoud van regie over het eigen leven. Rekening houdend met de wensen, behoeften en zorgen die onze bewoners en hun naasten ervaren op de domeinen van positieve gezondheid.

...Communicatie tussen naasten en onze collegae te verbeteren

Goede communicatie én interactie met onze bewoners en naasten draagt bij aan het vergroten van de betrokkenheid en het managen van wederzijdse verwachtingen en het nakomen van afspraken met de organisatie.

...Proactief én op maat zorg en ondersteuning te kunnen bieden

Wij geloven dat we op basis van data de zorg en ondersteuning aan onze bewoners kunnen personaliseren. Dit betekent dat we meer zorg en ondersteuning kunnen aanbieden die aansluit op de wensen, behoeften en gewoonten van onze bewoners.

...Het contact tussen bewoners en hun naasten in stand te houden

Dit doen wij door de inzet van Ehealth toepassingen die de sociale interactie en het gevoel van wederzijdse verbondenheid zoveel als mogelijk stimuleren.

...Faciliteren wij onze collegae om in een veilige omgeving zoveel mogelijk zinvol werk te verrichten

Onze collegae hebben gekozen voor een vak waarin het werken met mensen centraal staat. Ehealth wordt dan ook ingezet om taken en activiteiten die hiervan afleiden te vereenvoudigen, minimaliseren of zelfs te vervangen. Hiermee creëren we ruimte om nog meer oprechte aandacht te geven aan onze bewoners. Daarnaast vinden wij een veilige en prettige werkomgeving voor al onze collegae belangrijk. Ehealth draagt hieraan bij!

...Verbeteren we de interne samenwerking

De inzet van Ehealth kan ons helpen om binnen onze eigen organisatie beter met elkaar samen te werken om zo op het juiste moment de juiste zorg en dienstverlening te kunnen bieden. Ehealth kan ons bijvoorbeeld helpen om de juiste deskundigheid op afstand toch dichtbij te halen op het moment dat deze nodig is en hiermee onnodige reistijd van onze collegae voorkomen.

...Willen wij geen collegae verliezen

Het werken met Ehealth toepassingen vereist bepaalde digitale basisvaardigheden en een open mind. Wij ondersteunen onze collegae in de ontwikkeling hiervan zodat het werken met Ehealth toepassingen door iedereen als makkelijk, prettig en het "nieuwe normaal" wordt ervaren.

Onze collegae

Met de inzet van Ehealth....



De organisatie

Bij de inzet van Ehealth

...Zoeken wij de samenwerking

Wij zoeken actief naar samenwerking met leveranciers, kennis- en onderwijsinstellingen en collega zorgorganisaties. Kennisinstellingen kunnen een belangrijke rol vervullen bij het vaststellen van beoogde effecten van Ehealth. Maar ook sluiten wij aan bij regionale samenwerkingsverbanden van zorginstellingen die zich richten op het experimenteren, opschalen en borgen van kansrijke Ehealth toepassingen.

...Hebben we aandacht voor kwaliteit

Dit betekent dat wij in de dagelijkse zorg en ondersteuning voor onze bewoners alleen gebruik maken van Ehealth die doeltreffend, doelmatig, veilig en bewonersgericht is en in de kwaliteit van onze service- en dienstverlening significant verbetert.

...Gaan we anders en slimmer werken

Wij gaan actief op zoek naar andere manieren van werken met de inzet van Ehealth en wat hier binnen de organisatie voor nodig is. Niet omdat het kan maar omdat het moet. We sluiten hiermee aan bij de uitgangspunten van het WOZO-programma: digitaal, thuis, en zelf als het kan. Maar ook bij de ontwikkeling van data gedreven zorg.

Kaders

De Ehealth toepassingen die wij gebruiken zijn

...Cloud based

Wij vinden het belangrijk dat onze collegae altijd en overal (tijd- en plaats onafhankelijk) kunnen werken: in onze woongemeenschappen, thuis of onderweg. Daarom werken wij volledig vanuit de Cloud. We bewaken met elkaar hierbij de balans tussen werk en privé.

...Interoperabel

Onze Ehealth toepassingen zijn interoperabel. Dat wil zeggen dat zij kunnen interacteren met andere relevante systemen. Maar ook dat we niet afhankelijk zijn of worden van één leverancier.

...Duurzaam

Met duurzame toepassingen bedoelen wij Ehealth toepassingen die toekomstgericht zijn en die continu mee- en door ontwikkelen met de laatste nieuwe standaarden. Waar mogelijk en verantwoord maken we bij de inzet van Ehealth gebruik van consumententechnologie

...Veilig

De Ehealth toepassingen die wij gebruiken zijn veilig. Dat betekent dat zij beschikken over de juiste certificeringen en voldoen aan wet- en regelgeving, bijvoorbeeld de NEN7510. Anderzijds betekent dit ook dat persoonsgegevens veilig worden opgeslagen en bewaard en dat de privacy van de gebruiker altijd is gewaarborgd.

...Eenvoudig

Uitgangspunt bij de inzet van Ehealth is gebruiksgemak en gebruiksvriendelijkheid. In onze visie hebben medewerkers maar één device met een minimum aantal app's.

Hoofdstuk 11

Gebruik van informatie.

- De medicatieveiligheid is bij ons geregeld conform landelijke standaard.
- Dit kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via onze website.